**INFORME DE GESTIÓN**

**IV TRIMESTRE 2022**



**SECRETARIA GENERAL**

**GRUPO RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO**

**Contenido**

[**INTRODUCCIÓN** 3](#_Toc123120317)

[**I.** **PETICIONES RECIBIDAS IV TRIMESTRE DE 2022** 4](#_Toc123120318)

[**II.** **PETICIONES RECIBIDAS POR REGIONAL** 5](#_Toc123120319)

[**III.** **CIFRAS DE PQRSD POR CANAL DE RECEPCIÓN** 6](#_Toc123120320)

[**IV.** **SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES RECIBIDAS** 7](#_Toc123120321)

[**V.** **GESTION GRUPO RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO** 8](#_Toc123120322)

[**VI.** **PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS** 11](#_Toc123120323)

[**VII. AUDITORIA Y SEGUIMIENTO** 13](#_Toc123120324)

[**VIII. CONCLUSIONES** 14](#_Toc123120325)

# **INTRODUCCIÓN**

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por la Aerocivil durante el cuarto trimestre del año 2022, desde el 01 de octubre al 31 de diciembre.

Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuente de información el Sistema de Gestión Documental, en el cual se registran todas las comunicaciones oficiales recibidas en la entidad por parte de los ciudadanos y grupos de valor, a través de los diferentes canales de atención.

La información esta detallada por cantidad de documentos recibidos por las diferentes categorías de petición registradas en el Sistema de Gestión Documental, la cantidad de documentos recibidos por regional y la cantidad de documentos recibidos por los diferentes canales de atención (presencial y virtual: buzón de correo electrónico y portal web mediante el formulario disponible en la página web).

Así mismo, se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano evaluando la percepción del servicio, a fin de generar acciones de mejora continua en la prestación del servicio.

# **PETICIONES RECIBIDAS IV TRIMESTRE DE 2022**

Entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2022, fueron recibidos en la Aeronáutica Civil un total de **30.103** peticiones, clasificadas de la siguiente manera:

*Tabla No. 1: Clasificación Peticiones recibidas*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Categoría de la Petición** | **IV Trimestre 2022** | **% de participación** |
| Petición de Interés general y/o particular | 13.049 | 43.3% |
| Petición de Trámites y Trámites en línea | 15.095 | 50.1% |
| Petición entre Entidades | 894 | 3.0% |
| Derecho de Petición | 361 | 1.2% |
| Quejas | 4 | 0.01% |
| Reclamos | 9 | 0.03% |
| Denuncias | 12 | 0.04% |
| Acción de Tutela | 27 | 0.1% |
| Recursos | 2 | 0.01% |
| Peticiones de traslado por competencia | 635 | 2.1% |
| Peticiones Congreso | 15 | 0.05% |
| **Total** | **30.103** | **100%** |

Fuente: Sistema de Gestión Documental

*Gráfica No. 1. Porcentaje de**Participación de PQRSD*

*Gráfica No. 2.**Participación de PQRSD recibidas por mes - IV trimestre 2022*

Fuente: Sistema de Gestión Documental

# **PETICIONES RECIBIDAS POR REGIONAL**

A continuación, se presenta el total de peticiones recibidas por las diferentes regionales de la entidad. Como se observa en la tabla, la mayoría de las peticiones fueron registradas en el Nivel Central, es decir en la ciudad de Bogotá, en la cual se recibió el 87,7% de las peticiones.

*Tabla No. 2: Peticiones recibidas por Regional*

|  |  |
| --- | --- |
| **Regional** | **Total** |
| Nivel Central y Regional Centro Sur | 87.7% |
| Regional Noroccidente | 7.6% |
| Regional Oriente | 2.3% |
| Regional Occidente | 1.1% |
| Regional Norte | 0.6% |
| Regional Nororiente | 0.7% |
| **Total** |  **100%**  |

Fuente: Sistema de Gestión Documental

*Gráfica No. 3. Porcentaje de Participación por Regional*

Fuente: Sistema de Gestión Documental

# **CIFRAS DE PQRSD POR CANAL DE RECEPCIÓN**

En la siguiente tabla se detalla el medio de recepción de las PQRSD durante el trimestre. El medio más utilizado por los ciudadanos y grupos de interés fue el sistema SIGA (Sistema de Información de Gestión Aeronáutica), mediante el cual se reciben los trámites en línea que ocupa el 48% (14.548), seguido del canal virtual: correo electrónico y página web 45.1% (13.566) y canal presencial 6.6% (1.989).

*Tabla No. 3: Medio de recepción de las Peticiones*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Canal de Recepción** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** | **Total** | **% de Participación** |
| **Presencial** | **551** | **757** | **681** | **1.989** | **6.6%** |
| Punto de servicio al ciudadano | 479 | 652 | 602 | 1.733 | 5,8% |
| Courier | 72 | 105 | 79 | 256 | 0,9% |
| **Virtual** | **9.317** | **10.242** | **8.555** | **28.114** | **93%** |
| Página web | 95 | 15 | 19 | 129 | 0.4% |
| Correo electrónico | 4.649 | 4.800 | 3.988 | 13.437 | 45% |
| **Trámites en Línea SIGA** | **4.573** | **5.427** | **4.548** | **14.548** | **48%** |
| **Total** | **9.868** | **10.999** | **9.236** | **30.103** | **100%** |

Fuente: Sistema de Gestión Documental

*Gráfica No. 4. Participación por Canal de Recepción*

 Fuente: Sistema de Gestión Documental

Durante el cuarto trimestre del año 2022, se recibieron 30.103 peticiones, de las cuales 15.555 (52%) ingresaron mediante el Sistema de Gestión Documental y 14.548 (48%) en el sistema SIGA.

Teniendo en cuenta que el Grupo Relación Estado - Ciudadano no tiene acceso al seguimiento de los trámites en línea que se registran en el sistema SIGA (Sistema de Información de Gestión Aeronáutica), el Grupo realizó seguimiento a 15.555 peticiones registradas en el sistema de Gestión Documental.

De las 15.555 peticiones, se han atendido 7.349 (47%) y se encuentran en trámite 8.206 (53%):

*Tabla No. 4: Atención de las Peticiones*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Categoría de la Petición** | **IV Trimestre 2022** | **Atendidas** | **En Trámite** |
| Petición de Interés general y/o particular |  13.049  |  5.868  |  7.181  |
| Petición de Trámites | 547 |  284  |  263  |
| Petición entre Entidades |  894  |  386  |  508  |
| Derecho de Petición |  361  | 200 | 161 |
| Quejas |  4  |  1  |  3  |
| Reclamos |  9  |  3  |  6  |
| Denuncias |  12  |  8  |  4  |
| Acción de Tutela |  27  |  18  |  9  |
| Recursos |  2  |   |  2  |
| Peticiones de traslado por competencia |  635  |  574  |  61  |
| Peticiones Congreso |  15  |  7  |  8  |
| **Total** | **15.555** | **7.349** | **8.206** |

#

# **GESTION GRUPO RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO**

El Grupo Relación Estado - Ciudadano, a través de los diferentes canales de atención brinda información y orientación a los ciudadanos sobre trámites y servicios que ofrece la entidad.

De igual forma, se resuelven las consultas de los servidores públicos y ciudadanos relacionadas con solicitudes de radicados, solicitudes de seguimiento a peticiones, consulta de documentos para la atención de tutelas e investigaciones disciplinarias, entre otros temas.

Durante el cuarto trimestre del año se atendieron las siguientes solicitudes:

*Tabla No. 6: Atención de solicitudes internas y externas*

|  |  |
| --- | --- |
| **TEMA** | **IV Trimestre 2022** |
| **Solicitudes atendidas**  | 8.009 |
| **Total** | **8.009** |

# **PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS**

Para el IV trimestre del año 2022 se recibieron un total de 59 encuestas de satisfacción del servicio de atención al ciudadano.

La encuesta se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=wFUnKXvwkUu7boczggnMlmO8fpmJpAJGnsckSuHMoOxUQklHNEZJVU5aU0c0T0pTUlBKMEYzRjBKMi4u>

 y la fecha de aplicación fue del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2022.

**Pregunta 1. ¿Mediante que canal se comunicó con la Aeronáutica Civil?**

**Pregunta 2. ¿Fue atendida su solicitud, trámite o servicio por parte de la Entidad?**

**Pregunta 3. ¿Qué tan satisfecho se siente con la atención recibida por la Aerocivil?**

**Pregunta 4. La claridad de la respuesta a su solicitud fue:**

**Pregunta 5. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestro servicio?**

Algunas de las sugerencias más repetitivas de nuestros ciudadanos y grupos de valor, para tener en cuenta son:

* Claridad en la información
* Agilizar la entrega de acuse de recibo de radicación de las solicitudes
* Consultar directamente el estado de las solicitudes ingresando el número de radicado
* Tiempos de respuesta
* Explicar mejor el procedimiento de devolución de documentos
* Mejorar el canal de radicación
* Servicio pésimo
* Atención de peticiones en los tiempos establecidos
* Agilidad en los procesos

# **AUDITORIA Y SEGUIMIENTO**

El Grupo Relación Estado – Ciudadano de la Secretaria General lleva el control y seguimiento de las PQRSD interpuestas por los ciudadanos, con el fin de asegurar la gestión oportuna de las mismas.

El seguimiento se realiza a través del “Sistema de Gestión Documental”, en el cual cada usuario interno puede visualizar los documentos que tiene a su cargo; por este mismo medio se puede evidenciar su gestión al indexar las respuestas pertinentes a cada petición.

Para la realización del seguimiento a la atención de las diferentes peticiones, se envían correos a los directores de cada una de las dependencias, con el fin de informar las peticiones que no cuentan con respuesta al peticionario por parte de las áreas a su cargo, con el objetivo de tomar las acciones pertinentes.

# **CONCLUSIONES**

* La Secretaría General en coordinación con el Grupo Relación Estado – Ciudadano realiza seguimientos mensuales a las respuestas de las peticiones de la ciudadanía, promoviendo la importancia de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos y grupos de interés, dejando constancia de la gestión realizada en el “Sistema de Gestión Documental”.
* Se recomienda a todos los directivos y funcionarios en general, hacer seguimiento a sus respectivas bandejas del Sistema de Gestión Documental y mantener al día el aplicativo.
* Los servidores públicos del Grupo Relación Estado - Ciudadano asistieron a las capacitaciones en accesibilidad y lengua de señas y enfoque diferencial y atención al ciudadano, dadas por el Ministerio de Transporte.
* El Grupo Relación Estado – Ciudadano participó en la conmemoración del día internacional de las personas con discapacidad, realizando una campaña en la entidad respecto a los tipos de discapacidades y las acciones implementadas por la entidad para asegurar la inclusión de las personas con discapacidad.
* El Grupo Relación Estado – Ciudadano realizó la actualización de la caracterización de ciudadanos y grupos de valor 2022, la cual se encuentra publicada en [https://www.aerocivil.gov.co/atencion/informaci%c3%b3n/protocolos-de-atencion-al-ciudadano](https://www.aerocivil.gov.co/atencion/informaci%C3%B3n/protocolos-de-atencion-al-ciudadano).