**INFORME DE GESTIÓN**

**I TRIMESTRE 2022**



**SECRETARIA GENERAL**

**GRUPO RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO**

**Contenido**

[**INTRODUCCIÓN** 3](#_Toc101857121)

[**I.** **PETICIONES RECIBIDAS I TRIMESTRE DE 2022** 4](#_Toc101857122)

[**II.** **PETICIONES RECIBIDAS POR REGIONAL** 5](#_Toc101857123)

[**III.** **CIFRAS DE PQRSD POR CANAL DE RECEPCIÓN** 6](#_Toc101857124)

[**IV.** **SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES RECIBIDAS** 7](#_Toc101857125)

[**V.** **GESTION GRUPO RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO** 8](#_Toc101857126)

[**VI.** **PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS** 11](#_Toc101857127)

[**VI.** **CONTROL Y SEGUIMIENTO** 14](#_Toc101857128)

[**VII.** **ACCIONES DE MEJORA** 15](#_Toc101857129)

# **INTRODUCCIÓN**

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por la Aerocivil durante el primer trimestre, desde el 01 de enero al 31 de marzo de 2022.

Para la elaboración del presente informe, se tiene como fuente de información el Sistema de Gestión Documental Mercurio – ADI, en el cual se registran todas las comunicaciones oficiales recibidas en la entidad por parte de los ciudadanos y grupos de interés, 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 Mercurio – ADI, 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 I TRIMESTRE DE 2022**

Entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2022, fueron recibidos en la Aeronáutica Civil un total de **32.190** peticiones, clasificadas de la siguiente manera:

*Tabla No. 1: Clasificación Peticiones recibidas*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Categoría de la Petición** | **I Trimestre 2022** | **% de participación** |
| Petición de Interés general y/o particular | 14.756 | 45,84% |
| Petición de Trámites - Trámites en línea | 15.866 | 49,29% |
| Petición entre Entidades | 842 | 2,62% |
| Derecho de Petición | 318 | 0,99% |
| Quejas | 21 | 0,07% |
| Reclamos | 2 | 0,01% |
| Denuncias | 8 | 0,02% |
| Acción de Tutela | 42 | 0,13% |
| Recursos | 3 | 0,01% |
| Peticiones de traslado por competencia | 332 | 1,03% |
| **Total** | **32.190** | **100%** |

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio - ADI

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

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

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio - ADI

# **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 87,6 % de las peticiones.

*Tabla No. 2: Peticiones recibidas por Regional*

|  |  |
| --- | --- |
| **Regional** | **Total** |
| Nivel Central y Regional Centro Sur | 14.347 |
| Regional Noroccidente | 1.403 |
| Regional Oriente | 237 |
| Regional Occidente | 176 |
| Regional Norte | 169 |
| Regional Nororiente | 50 |
| **Total** | **16.382** |

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio - ADI

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

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio - ADI

# **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 49% (15.808), seguido del canal virtual: correo electrónico y página web 45% (14.456) y canal presencial 6% (1.926).

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Canal de Recepción** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Total** | **% de Participación** |
| **Presencial** | **471** | **570** | **885** | **1.926** | **6%** |
| Punto de servicio al ciudadano | 354 | 480 | 746 | 1.580 | 5% |
| Courier | 117 | 90 | 139 | 346 | 1% |
| **Virtual** | **8.918** | **10.174** | **11.172** | **30.264** | **45%** |
| Página web | 65 | 88 | 98 | 251 | 1% |
| Correo electrónico | 3.772 | 4.812 | 5.621 | 14.205 | 44% |
| **Trámites en Línea SIGA** | **5.081** | **5.274** | **5.453** | **15.808** | **49%** |
| **Total** | **9.389** | **10.744** | **12.057** | **32.190** | **100%** |

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio - ADI

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

Fuente: Sistema de Gestión Documental Mercurio - ADI

# **SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES RECIBIDAS**

Durante el primer trimestre del año 2022, se recibieron 32.190 peticiones, de las cuales 15.808 ingresaron mediante el sistema SIGA y 16.382 se registraron en el sistema de Gestión Documental Mercurio - ADI.

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 16.382 peticiones registradas en el sistema de Gestión Documental Mercurio – ADI.

De las 16.382 peticiones, se han atendido 2.815 (17%) y se encuentran en trámite 13.567 (83%):

*Tabla No. 4: Atención de las Peticiones*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Categoría de la Petición** | **I Trimestre 2022** | **Peticiones Atendidas** | **Peticiones en Trámite** |
| Petición de Interés general y/o particular | 14.756 | 2.235 | 12.521 |
| Petición de Trámites | 58 | 6 | 52 |
| Petición entre Entidades | 842 | 147 | 695 |
| Derecho de Petición | 318 | 144 | 174 |
| Quejas | 21 | 8 | 13 |
| Reclamos | 2 | 1 | 1 |
| Denuncias | 8 | 1 | 7 |
| Acción de Tutela | 42 | 9 | 33 |
| Recursos | 3 |  | 3 |
| Peticiones de traslado por competencia | 332 | 264 | 68 |
| **Total** | **16.382** | **2.815** | **13.567** |

# **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, respecto a la correspondencia enviada o devuelta, solicitudes de radicados y consulta de documentos para la atención de tutelas, investigaciones disciplinarias, licencias, entre otras.

Durante el primer trimestre se han atendido las siguientes solicitudes:

*Tabla No. 5: Atención de solicitudes internas y externas*

|  |  |
| --- | --- |
| **TEMA** | **I Trimestre 2022** |
| **Solicitudes atendidas** | 310 |
| **Total** | **310** |

* **Documentos enviados por la Entidad:** durante el primer trimestre del año 2022 se enviaron un total de 394 documentos a través de la empresa Servicios Postales Nacionales 4-72:

*Tabla No. 6: Clasificación documentos enviados*

|  |  |
| --- | --- |
| **TEMA** | **I TRIMESTRE 2022** |
| **PAQUETERIA** | 53 |
| **DOCUMENTOS CORREO CERTIFICADO** | 341 |
| **TOTAL, ENVIOS** | **394** |

*Fuente aplicativo SIPOST- Servicios Postales Nacionales*

* **Documentos enviados por dependencia**

Las dependencias que enviaron mayor documentación en el primer trimestre del año se presentan a continuación

*Gráfica No. 5. Documentos enviados por Dependencia*

*Fuente aplicativo SIPOST- Servicios Postales Nacionales*

* **Correo general devuelto vía postal:**

Del 01 de enero al 31 de marzo de 2022 se presentaron 66 devoluciones de documentos, lo que equivale a un 16,8% del total de la documentación enviada.

Las causales de devolución de documentos se presentaron por los siguientes motivos:

|  |  |
| --- | --- |
| **DISCRIMINACION POR CAUSALES DE LA DEVOLUCION** | |
| CERRADO | 11 |
| DIRECCION ERRADA | 14 |
| DIRECCION DESCONOCIDA | 7 |
| DIRECCION NO EXISTE | 13 |
| DESTINATARIO NO RESIDE | 8 |
| DEVOLUCION POR FUERZA MAYOR | 1 |
| DOCUMENTO NO RECLAMADO EN EL PUNTO 4/72 - POR TRATARSE DE UNA ENTREGA EN UNA VEREDA O PUNTO DE DIFICIL ACCESO | 12 |
| **TOTAL** | **66** |

*Fuente aplicativo SIPOST- Servicios Postales Nacionales*

*Gráfica No. 6. Porcentaje de Participación de las causales de devolución*

# **PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS**

Para el I trimestre del año 2022 se recibieron un total de 139 encuestas de satisfacción del servicio de atención al ciudadano.

La encuesta se encuentra publicada en la página web de la entidad, en el siguiente enlace: <https://www.aerocivil.gov.co/atencion/participacion/encuesta> y la fecha de aplicación fue del 01 de enero al 31 de marzo de 2021.

**Pregunta 1: El registro de su solicitud y recepción de la respuesta fue:**

El Grupo Relación Estado – Ciudadano recibe a través de los diferentes canales de atención las peticiones interpuestas por los ciudadanos y grupos de interés, las cuales son radicadas por orden de llegada. En el canal presencial se entrega copia del documento radicado con su respectiva etiqueta de recibido y en los canales virtuales se responde a los ciudadanos a través del correo electrónico notificando el número con el cual ha sido radicado el documento.

**Pregunta 2: La actitud y disposición del servidor público que lo atendió:**

En la Aerocivil se realizan diferentes capacitaciones a los servidores públicos relacionadas con servicio al ciudadano, con el objetivo de fortalecer las habilidades de comunicación y lenguaje claro.

**Pregunta 3: El tiempo de respuesta a su solicitud fue:**

El Grupo Relación Estado – Ciudadano realiza seguimientos mensuales a las dependencias encargadas de dar respuesta a las peticiones recibidas por los ciudadanos y grupos de interés, con el objetivo de que los documentos sean gestionados en los tiempos establecidos y asegurar la trazabilidad en el sistema de gestión documental.

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

En la entidad se promueve el uso de lenguaje claro a la hora de comunicarnos con la ciudadanía y grupos de interés, para transmitir la información de manera clara y efectiva.

# **CONTROL 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 Mercurio - ADI”, 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.

# **ACCIONES DE MEJORA**

* El Grupo Relación Estado – Ciudadano continúa prestando atención a los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención presenciales y virtuales.
* 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, así mismo, registrando la respuesta en el “Sistema de Gestión Documental”.
* Se realizan campañas digitales para mantener al día la gestión de las peticiones que son recibidas en la entidad.
* Se recomienda a todos los directivos y funcionarios en general, hacer seguimiento a sus respectivas bandejas del Sistema de Gestión Documental y mantener actualizado el aplicativo.
* Se realizó la publicación de la herramienta “Centro de Relevo” en la página web de la entidad, en el enlace <https://www.aerocivil.gov.co/atencion/transparencia/criterio-diferencial-de-accesibilidad>, con el objetivo de facilitar la comunicación de los servidores públicos y las personas en condición de discapacidad auditiva.