**INFORME DE GESTIÓN**

**II TRIMESTRE 2022**



**SECRETARIA GENERAL**

**GRUPO RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO**

**Contenido**

[**INTRODUCCIÓN** 3](#_Toc108600487)

[**I.** **PETICIONES RECIBIDAS II TRIMESTRE DE 2022** 4](#_Toc108600488)

[**II.** **PETICIONES RECIBIDAS POR REGIONAL** 5](#_Toc108600489)

[**III.** **CIFRAS DE PQRSD POR CANAL DE RECEPCIÓN** 6](#_Toc108600490)

[**IV.** **SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES RECIBIDAS** 7](#_Toc108600491)

[**V.** **GESTION GRUPO RELACIÓN ESTADO - CIUDADANO** 8](#_Toc108600492)

[**VI.** **PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS** 11](#_Toc108600493)

[**VII.** **AUDITORIA Y SEGUIMIENTO** 14](#_Toc108600494)

[**VIII.** **LOGROS Y CONCLUSIONES** 15](#_Toc108600495)

[**IX.** **RECOMENDACIONES** 16](#_Toc108600496)

# **INTRODUCCIÓN**

El presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por la Aerocivil durante el segundo trimestre del año 2022, desde el 01 de abril al 30 de junio.

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 II TRIMESTRE DE 2022**

Entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2022, fueron recibidos en la Aeronáutica Civil un total de **32.421** peticiones, clasificadas de la siguiente manera:

*Tabla No. 1: Clasificación Peticiones recibidas*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Categoría de la Petición** | **II Trimestre 2022** | **% de participación** |
| Petición de Interés general y/o particular | 14.985 | 46,22% |
| Petición de Trámites y Trámites en línea | 15.880 | 48,98% |
| Petición entre Entidades | 916 | 2,83% |
| Derecho de Petición | 367 | 1,13% |
| Quejas | 24 | 0,07% |
| Reclamos | 4 | 0,01% |
| Denuncias | 12 | 0,04% |
| Acción de Tutela | 30 | 0,09% |
| Recursos | 7 | 0,02% |
| Peticiones de traslado por competencia | 191 | 0,59% |
| Peticiones Congreso | 4 | 0,01% |
| Sugerencias | 1 | 0,003% |
| **Total** | **32.421** | **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 - II 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 85,9 % de las peticiones.

*Tabla No. 2: Peticiones recibidas por Regional*

|  |  |
| --- | --- |
| **Regional** | **Total** |
| Nivel Central y Regional Centro Sur | 14.274 |
| Regional Noroccidente | 1.440 |
| Regional Oriente | 296 |
| Regional Occidente | 273 |
| Regional Norte | 232 |
| Regional Nororiente | 107 |
| **Total** | **16.622** |

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% (15.799), seguido del canal virtual: correo electrónico y página web 44% (14.252) y canal presencial 7% (2.370).

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Canal de Recepción** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Total** | **% de Participación** |
| **Presencial** | **686** | **780** | **904** | **2.370** | **7%** |
| Punto de servicio al ciudadano | 617 | 702 | 826 | 2.145 | 6,6% |
| Courier | 69 | 78 | 78 | 225 | 0,7% |
| **Virtual** | **9.333** | **10.443** | **10.275** | **30.051** | **44%** |
| Página web | 94 | 81 | 73 | 248 | 1% |
| Correo electrónico | 4.454 | 5.061 | 4.489 | 14.004 | 43% |
| **Trámites en Línea SIGA** | **4.785** | **5.301** | **5.713** | **15.799** | **49%** |
| **Total** | **10.019** | **11.223** | **11.179** | **32.421** | **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 segundo trimestre del año 2022, se recibieron 32.421 peticiones, de las cuales 15.799 (49%) ingresaron mediante el sistema SIGA y 16.622 (51%) 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 16.622 peticiones registradas en el sistema de Gestión Documental Mercurio – ADI.

De las 16.622 peticiones, se han atendido 3.625 (22%) y se encuentran en trámite 12.997 (78%):

*Tabla No. 4: Atención de las Peticiones*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Categoría de la Petición** | **II Trimestre 2022** | **Atendidas** | **En Trámite** |
| Petición de Interés general y/o particular | 14.985 | 3.027 | 11.958 |
| Petición de Trámites | 81 | 9 | 72 |
| Petición entre Entidades | 916 | 218 | 698 |
| Derecho de Petición | 367 | 220 | 147 |
| Quejas | 24 | 6 | 18 |
| Reclamos | 4 |  | 4 |
| Denuncias | 13 | 1 | 12 |
| Acción de Tutela | 30 | 4 | 26 |
| Recursos | 7 | 0 | 7 |
| Peticiones de traslado por competencia | 191 | 137 | 54 |
| Peticiones Congreso | 4 | 3 | 1 |
| **Total** | **16.622** | **3.625** | **12.997** |

Respecto a los derechos de petición que se han respondido durante el trimestre (220), se evidencia en la siguiente tabla que el 71% de los documentos fueron respondidos en menos de 15 días y un 30% en más de 15 días.

*Tabla No. 5 Tiempo de respuesta Derechos de Petición*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tiempos de respuesta a Derechos de Petición** | | | | |
|  | **Entre 0 y 5 días** | **Entre 6 y 10 días** | **Entre 11 y 15 días** | **Entre 16 y 30 días** | **Más de 30 días** |
| **Total** | **50** | **52** | **53** | **50** | **15** |
| **Porcentaje** | 23% | 24% | 24% | 23% | 7% |

# 

# **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 otros temas.

Durante el segundo trimestre del año se han atendido las siguientes solicitudes:

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

|  |  |
| --- | --- |
| **TEMA** | **II Trimestre 2022** |
| **Solicitudes atendidas** | 231 |
| **Total** | **231** |

* **Documentos enviados por la Entidad:** durante el segundo trimestre del año 2022 se enviaron un total de 364 documentos a través de la empresa Servicios Postales Nacionales 4-72:

*Tabla No. 7: Clasificación documentos enviados*

|  |  |
| --- | --- |
| **TEMA** | **II TRIMESTRE 2022** |
| **PAQUETERIA** | 27 |
| **DOCUMENTOS CORREO CERTIFICADO** | 337 |
| **TOTAL, ENVIOS** | **364** |

*Fuente aplicativo SIPOST- Servicios Postales Nacionales*

* **Documentos enviados por dependencia**

Las dependencias que enviaron mayor documentación en el segundo 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 abril al 30 de junio de 2022 se presentaron 91 devoluciones de documentos, lo que equivale a un 25% del total de la documentación enviada.

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

*Tabla No.8: Causales de Devolución*

|  |  |
| --- | --- |
| **DISCRIMINACION POR CAUSALES DE LA DEVOLUCION** | |
| CERRADO | 10 |
| DIRECCION ERRADA | 23 |
| DIRECCION DESCONOCIDA | 13 |
| PERSONA NO RECIBE (REHUSADO) | 10 |
| DIRECCION NO EXISTE | 17 |
| DESTINATARIO NO RESIDE | 18 |
| **TOTAL** | **91** |

*Fuente aplicativo SIPOST- Servicios Postales Nacionales*

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

# **PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS**

Para el II trimestre del año 2022 se recibieron un total de 97 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 abril al 30 de junio de 2022.

**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 en el Sistema de Gestión Documental. En el canal presencial se entrega copia del documento radicado con su respectiva etiqueta de recibido y en los canales virtuales se notifica a los ciudadanos mediante correo electrónico el número con el cual ha sido radicada su petición.

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

La Entidad ha realizado capacitaciones a los servidores públicos en temas relacionados 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.

Se recuerda constantemente a los servidores públicos dar respuesta a los ciudadanos a través de los canales institucionales oficiales y dejar la trazabilidad de la gestión en el Sistema de Gestión Documental.

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

Teniendo en cuenta que la Aeronáutica Civil, es una entidad muy técnica se promueve el uso de lenguaje claro a la hora de comunicarnos con la ciudadanía y grupos de interés, para dar respuesta a los ciudadanos y grupos de interés de manera clara y efectiva.

# **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 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, con el objetivo de tomar las acciones pertinentes.

# **LOGROS Y 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 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 al día el aplicativo.
* Se está proyectando en la pantalla de televisión ubicada en el primer piso del Edifico NEA, en el Grupo Relación Estado – Ciudadano, información de interés para los ciudadanos relacionada con: carta de tarto digno, servicios de la entidad, mecanismos de contacto, tiempos de respuesta a las peticiones y criterios de accesibilidad.
* En el punto de servicio al ciudadano ubicado en el edificio NEA, Grupo Relación Estado – Ciudadano, se publicaron piezas impresas informativas sobre el relacionamiento con la ciudadanía.
* El Grupo Relación Estado – Ciudadano está realizando el cargue de las respuestas que son remitidas por el correo electrónico institucional [atencionalciudadano@aerocivil.gov.co](mailto:atencionalciudadano@aerocivil.gov.co) y que no se encuentran indexadas en el Sistema de Gestión Documental, con el objetivo de contar con la trazabilidad correspondiente.

# **RECOMENDACIONES**

* Establecer una estrategia, que permita identificar el número de solicitudes en las cuales se negó el acceso a la información, en el nuevo Sistema de Gestión Documental, que adquirió la entidad.