**CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS**



**SECRETARIA GENERAL**

**GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Contenido

[1. Presentación de la Metodología 3](#_Toc57187070)

[2. Antecedentes y aspectos organizacionales por considerar 3](#_Toc57187071)

[2.1. Antecedentes 3](#_Toc57187084)

[2.2. Misión de Aeronáutica Civil 4](#_Toc57187085)

[2.3. Visión de Aeronáutica Civil 4](#_Toc57187086)

[2.4. Ejes temáticos – Objetivos institucionales de Aeronáutica Civil 4](#_Toc57187087)

[2.5. Funciones de Aerocivil 5](#_Toc57187088)

[3. Normatividad Aplicable 7](#_Toc57187089)

[4. Análisis de contexto interno y externo de la entidad 8](#_Toc57187090)

[4.1. Procesos y procedimientos 8](#_Toc57187093)

[4.2. Análisis de contexto de Aeronáutica Civil 11](#_Toc57187094)

[4.3. Fuentes de información 17](#_Toc57187095)

[5. Identificación de ciudadanos, usuarios y grupos de interés 19](#_Toc57187096)

[6. Metodología ejercicio de caracterización 20](#_Toc57187097)

[6.1. Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance 22](#_Toc57187100)

[6.2. Establecer un líder del ejercicio de caracterización 22](#_Toc57187101)

[6.3. Establecer variables y niveles de desagregación de la información 23](#_Toc57187102)

[6.4. Identificación de mecanismos de recolección de información 24](#_Toc57187103)

[7. Análisis de los resultados 25](#_Toc57187104)

[7.1. IDENTIFICACIÓN 25](#_Toc57187106)

[7.2. CARACTERÍSTICAS SOCIOCULTURALES 28](#_Toc57187107)

[7.3. CARACTERÍSTICAS DE LAS ORGANIZACIONES 33](#_Toc57187108)

[7.4. INFORMACIÓN SOBRE TRAMITE(S) REALIZADO(S) EN LA ENTIDAD 40](#_Toc57187109)

[7.5. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 47](#_Toc57187110)

[7.6. CANALES Y REDES 49](#_Toc57187111)

[8. Análisis cruzados 51](#_Toc57187112)

[9. Documentos de referencia 60](#_Toc57187113)

# Presentación de la Metodología

El presente documento tiene como finalidad presentar la propuesta metodológica para realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Aeronáutica Civil, con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional” y como parte de las actividades establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual mide periódicamente la gestión y desempeño de la entidad a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG.

La presente metodología surge de la necesidad de identificar las características, necesidades, intereses y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que interactúan con la Entidad, con el objetivo de generar estrategias de: participación ciudadana, servicio al ciudadano, gobierno digital y espacios de rendición de cuentas. De igual forma, identificar necesidades de información, comunicación y acceso a canales de atención.

Se seguirán los lineamientos establecidos en la “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés”, elaborada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, con miras a mejorar los servicios de la entidad, el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés.

# Antecedentes y aspectos organizacionales por considerar



## Antecedentes

La Aeronáutica Civil (Aerocivil), trabaja por el crecimiento ordenado de la aviación civil, la utilización segura del espacio aéreo colombiano, la infraestructura ambientalmente sostenible, la conexión de las regiones entre sí y con el mundo, impulsando la competitividad y la industria aérea y la formación de un talento humano de excelencia para el sector. ​

Para realizar el ejercicio de caracterización es importante tener en cuenta la misión, la visión, los objetivos institucionales y las funciones de la entidad, dado que enmarcan el pilar de la entidad.

## Misión de Aeronáutica Civil

Trabajamos por el crecimiento ordenado de la aviación civil, la utilización segura del espacio aéreo colombiano, la infraestructura ambientalmente sostenible, la conexión de las regiones entre sí y con el mundo, impulsando la competitividad y la industria aérea y la formación de un talento humano de excelencia para el sector.

## Visión de Aeronáutica Civil

Al 2030, movilizar 100 millones de pasajeros y duplicar el transporte de carga partiendo del 2018, en un entorno institucional claro, competitivo, conectado, seguro y sostenible, soportado en una infraestructura renovada, una industria robustecida y un talento humano de excelencia.

## Ejes temáticos – Objetivos institucionales de Aeronáutica Civil

A continuación, se desarrollan los objetivos institucionales que conforman el Plan Estratégico Institucional 2019 – 2022 y los compromisos que los sustentan:

**Institucionalidad -** Consolidar los roles de autoridad, de prestación del servicio y de investigación de accidentes para dinamizar el crecimiento del transporte aéreo, contribuyendo a la   aviación civil colombiana.

**Conectividad -** Construir una red de servicios de transporte aéreo eficiente que una las regiones del país con los principales centros de producción y de consumo nacionales y del mundo, aprovechando su capacidad integradora.

​

**Competitividad -** Desarrollar políticas, públicas y estrategias que fortalezcan el factor de productividad del transporte aéreo y estimulen los servicios para el crecimiento de la aviación civil en Colombia.

**Infraestructura y sostenibilidad ambiental -** Lograr que la infraestructura, los servicios aeroportuarios, de navegación aérea y la intermodalidad, cuenten con capacidad y eficiencia para atender el crecimiento de la demanda del sector en un contexto ambientalmente sostenible.

**Industria aeronáutica y cadena de suministro -** Potenciar la industria aeronáutica como un importante proveedor de piezas, partes y componentes aeronáuticos certificados para la región y como punto focal en la producción de aeronaves livianas (ALS) y no tripuladas (UAS – RPAS), impulsando a su vez servicios de mantenimiento y reparación de aeronaves.

**Desarrollo del Talento Humano en el sector -** Fortalecer la gestión del conocimiento para lograr el desarrollo integral y sostenible del talento humano, en línea con el crecimiento de la aviación civil en Colombia.

**Seguridad Operacional y de la Aviación Civil -** Posicionar al país con el mayor nivel de implementación efectiva de estándares y mejores prácticas en seguridad operacional (safety), seguridad de la aviación civil (security) y facilitación, en un entorno de confianza y de cultura justa en compañía del sector.

**La transformación institucional a la modernidad -** Fortalecer la gestión institucional de la Entidad a través del desarrollo del talento humano, fortalecimiento de la estructura organizacional, implementando un sistema de gestión del conocimiento especializado en la Entidad, afianzando el Sistema Integrado de Gestión, apalancando la transformación institucional a través del PETI, fortaleciendo la política anticorrupción y la gestión jurídica.

## Funciones de Aerocivil

El Decreto 823 de 2017 *«Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (Aerocivil) y se dictan otras disposiciones»,* modificó elartículo 5° del Decreto 260 de 2004: Son funciones generales de Aerocivil, las siguientes:

1. Coordinar con el Ministerio de Transporte la definición de políticas y planes generales de aeronáutica civil y transporte aéreo, dentro de los planes generales de aeronáutica civil, propendiendo por el desarrollo aeronáutico del país.

2. Formular propuestas al Ministerio de Transporte para la definición de las políticas y planes generales de aeronáutica civil y transporte aéreo, dentro de planes generales de aeronáutica civil, propendiendo por el desarrollo aeronáutico y aeroportuario del país.

3. Dirigir, organizar y coordinar el desarrollo del transporte aéreo en Colombia.

4. Garantizar el cumplimiento del Convenio sobre Aviación Civil Internacional y sus anexos.

5. Armonizar las disposiciones que promulgue la Organización de Aviación Civil Internacional con los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y garantizar su divulgación.

6. Desarrollar, interpretar y aplicar en todos sus aspectos las normas sobre aviación civil y transporte aéreo.

7. Vigilar el cumplimiento de las normas aeronáuticas.

8. Regular, vigilar y controlar la navegación aérea que se realice en el espacio aéreo a su cargo.

9. Intervenir y sancionar la violación de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

10. Adoptar las medidas necesarias para asegurar que los proveedores de servicio cumplan las normas relacionadas con la seguridad de los pasajeros, las tripulaciones, el personal en tierra y el público en general, en todos los asuntos relacionados con la salvaguarda contra actos de interferencia ilícita en la aviación civil.

11. Dirigir y mantener el Programa de Seguridad Operacional del Estado.

12. Conducir técnicamente, con independencia y autonomía, las investigaciones de accidentes, incidentes graves e incidentes de la aviación civil, emitir las recomendaciones y propender por la gestión de la seguridad operacional.

13. Propender por la atención integral y asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares.

14. Ejecutar las actividades necesarias para administrar, mantener y operar la infraestructura aeronáutica de su competencia.

15. Dirigir, planificar, operar, mantener y proveer, en lo de su competencia, los servicios de navegación aérea.

16. Fomentar y facilitar la investigación en ciencia y tecnología aeronáutica y aeroespacial, a partir de las funciones sustantivas de la educación.

17. Promover el fortalecimiento de la capacitación técnica del personal aeronáutico en el territorio nacional.

18. Fijar y desarrollar la política tarifaria en materia de transporte aéreo nacional e internacional y sancionar su violación.

19. Establecer las tarifas y derechos en materia de transporte aéreo.

20. Recaudar y cobrar las tasas, tarifas y derechos por la prestación de los servicios aeronáuticos y los que se generen por las concesiones, autorizaciones, licencias o cualquier otro tipo de ingreso o bien patrimonial.

21. Promover e implementar estrategias de mercadeo y comercialización que promuevan el desarrollo, crecimiento y fortalecimiento de los servicios del sector aéreo y aeroportuario.

22. Propiciar la participación regional y los esquemas mixtos en la administración aeroportuaria.

23. Coordinar los lineamientos con las demás entidades u organismos nacionales e internacionales, que tengan a su cargo funciones complementarias con la aviación y el transporte aéreo.

24. Conducir, en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, las relaciones con autoridades aeronáuticas de otros países y con organismos internacionales de aviación civil.

25. Facilitar la prestación de la asistencia técnica a las entidades de derecho público internacional o de otros países que la soliciten, bajo acuerdos de cooperación bilateral o multilateral.

26. Realizar todas las operaciones administrativas y comerciales para el cabal cumplimiento de su objetivo.

27. Las demás que señale la ley de acuerdo con la naturaleza del modo de transporte.

# Normatividad Aplicable

* Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, elaborada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación.
* Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
* Ley 1757 de 2015. “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
* CONPES 3785 de 2013” Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”.
* CONPES 3654 de 2010 " Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas".

# Análisis de contexto interno y externo de la entidad

Como parte de la metodología de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, se debe analizar la información interna con la que cuenta la entidad relacionada con los procesos, procedimientos, análisis de contexto y fuentes de información.



## Procesos y procedimientos

La Aeronáutica Civil tiene treinta y tres procesos (33), agrupados en procesos: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y trescientos treinta y seis (336) procedimientos, documentados en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad:

|  |  |
| --- | --- |
| **Procesos Estratégicos** | Direccionamiento Estratégico |
| Administración del Sistema Integrado de Gestión |
| Comunicación Institucional |
| Atención al Ciudadano |
| **Procesos Misional- Autoridad** | Gestión de Políticas Aerocomerciales |
| Gestión de Regulación y Reglamentación |
| Gestión de Licencias Aeronáuticas |
| Gestión de Certificaciones y Permisos |
| Gestión de Registro |
| Gestión de Inspección, Vigilancia y Control |
| Gestión de Investigación de Accidentes e Incidentes aéreos |
| **Procesos Misional- Proveedor de Servicios- Servicios a la Navegación Aérea** | Gestión de Espacio Aéreo |
| Gestión de Información Aeronáutica |
| Gestión de Meteorología Aeronáutica |
| Gestión de Servicios de Tránsito Aéreo |
| Gestión de Tecnología CNS / MET / ENERGÍA / AYUDAS VISUALES |
| Gestión de búsqueda y salvamento Aéreo |
| **Procesos Misional- Proveedor de Servicios- Servicios Aeroportuarios** | Gestión de Infraestructura Aeroportuaria |
| Gestión de Servicios Aeroportuarios |
| Gestión de salvamento y extinción de incendios |
| **Procesos Misional- Proveedor de Servicios- Servicios de Educación** | Gestión de la Educación |
| **Procesos de Apoyo** | Gestión Financiera |
| Gestión Jurídica |
| Gestión de Talento Humano |
| Gestión de Tecnologías de la Información |
| Gestión de Compras y Contrataciones públicas |
| Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo |
| Gestión Documental y de archivo |
| Gestión Adquisición de Bienes Inmuebles |
| Gestión de Investigaciones Disciplinarias |
| Gestión de Administración de Bienes |
| Gestión Información Sectorial |
| **Procesos de Evaluación** | Gestión de Evaluación y Asesoría al Sistema de Control Interno |

*Tabla 1: Procesos Aeronáutica Civil*

*Fuente: Sistema Integrado de Gestión de Calidad*

En los anteriores procesos se identifican ochenta y cuatro (84) “proveedores y partes interesadas” y cincuenta y nueve (59) “usuarios, clientes y partes interesadas”, con los cuales se interrelaciona la entidad a través de sus procesos.

Los proveedores y partes interesadas corresponden a entidades, empresas, ciudadanos y otros grupos de interés que suministran las entradas necesarias o insumos para llevar a cabo el desarrollo de cada una de las actividades asociadas al cumplimiento de sus funciones, misión, visión y objetivos organizacionales.

Los usuarios, clientes y partes interesadas, son las entidades, empresas, ciudadanos y otros grupos de interés a quienes van dirigidos los servicios de la entidad o quienes reciben las salidas obtenidas como resultado de un proceso.

*Tabla 2. Proveedores y partes interesadas*

|  |
| --- |
| * Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) |
| * Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) |
| * International Air Transport Association (IATA) |
| * Organización Marítima Internacional (OMI) |
| * Organismos Multilaterales de Aviación |
| * Autoridades aeronáuticas de otros países |
| * Entidades de Control |
| * Presidencia de la República |
| * Congreso de la República |
| * Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) |
| * Departamento Nacional de Planeación (DNP) |
| * Comisión Nacional del Servicio Civil |
| * Entidades Estatales y Territoriales |
| * Empresas Sector Privado |
| * Secretaria de Transparencia |
| * Secretarías de Planeación |
| * Superintendencia de Notariado y Registro |
| * Archivo General de la Nación (AGN) |
| * Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) |
| * Ministerio de Transporte (Min transporte) |
| * Ministerio de Hacienda (Min hacienda) |
| * Ministerio de Educación (Min educación) |
| * Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) |
| * Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Min comercio) |
| * Ministerio de Relaciones Exteriores |
| * Ministerio de Trabajo (Min trabajo) |
| * Ministerio de Salud y Protección Social (Min salud) |
| * Ministerio del Interior |
| * Fuerza Pública - Fuerzas Militares (Ejército Nacional, Fuerza Aérea, Armada Nacional y la Policía Nacional) |
| * Fuerza Aérea - Centro Nacional de Recuperación de Personas (CNRP) |
| * Unidad Nacional para la Gestión de Riesgos de Desastres (UNGRD) |
| * Agencia Nacional de Infraestructura (ANI) |
| * Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM) |
| * Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) |
| * Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) |
| * Servicio Geológico Colombiano (SGC) |
| * Alcaldías |
| * CTI - Cuerpo Técnico de Investigación y Fiscalía |
| * Colombia Compra Eficiente |
| * ProColombia |
| * Medios de Comunicación |
| * Cortes, Tribunales, Juzgados Nacionales e Internacionales |
| * Despachos Judiciales y administrativos |
| * Despachos de las diferentes entidades del sector público y/o privado |
| * Notarias |
| * Aerolíneas nacionales e internacionales |
| * Centros de Instrucción Aeronáutica |
| * Talleres aeronáuticos |
| * Aeroclubes |
| * Servicios de escala en aeropuerto |
| * Empresas de Trabajos Aéreos Especiales |
| * Propietarios y/o explotadores de aeródromos y aeronaves |
| * Proveedores de Servicio (chárter) |
| * Concesionario explotador del aeropuerto |
| * Administradores de Aeropuertos |
| * Ciudadanía |
| * Usuarios y comunidades |
| * Personal aeronáutico: Pilotos, Copilotos, Despachadores Aéreos, Tripulación |
| * Persona Natural o Jurídica |
| * Médicos examinadores |
| * Operadores, supervisores, instructores e inspectores de aviación civil |
| * Operadores privados |
| * Cámara de Comercio |
| * Compañías Aseguradoras |
| * Entidades promotoras de la salud (EPS) |
| * Administradores de riesgos laborales (ARL) |
| * Cajas de compensación familiar |
| * Docentes |
| * Aspirantes - Estudiantes |
| * Instituciones o Entidades Educativas externas |
| * Grupos de Investigación |
| * Proveedor del material bibliográfico |
| * Semilleros de Investigación |
| * Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) |
| * Banco de la República |
| * Entidades Crediticias (Bancos, Cooperativas) |
| * Empresas contratistas de soporte y fabricantes de SW y HW |
| * Funcionarios y contratistas Aerocivil |

*Tabla 3. Usuarios, clientes y partes interesadas*

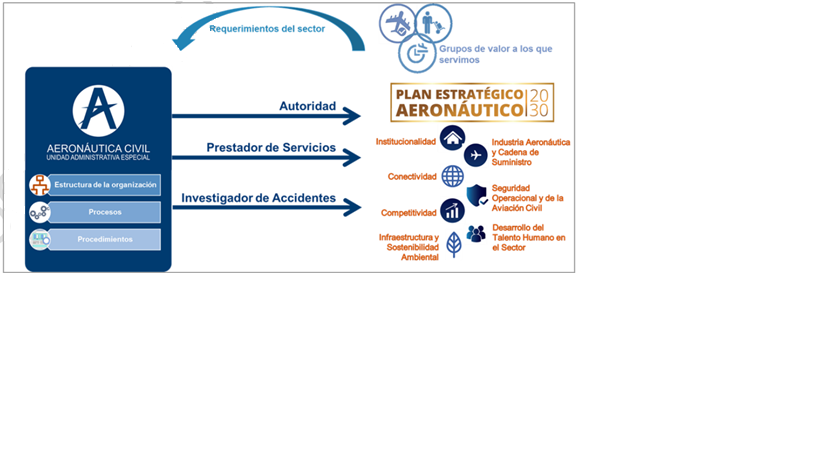
|  |
| --- |
| * Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) |
| * Comisión Latinoamericana de Aviación Civil (CLAC) |
| * International Air Transport Association (IATA) |
| * Organización Marítima Internacional (OMI) |
| * Organismos Multilaterales de Aviación |
| * Autoridades aeronáuticas de otros países |
| * Entidades de Control |
| * Presidencia de la República |
| * Congreso de la República |
| * Departamento Administrativo de la Función Pública (DNP) |
| * Entes Gubernamentales |
| * Empresas Sector Privado |
| * Secretaria de Transparencia |
| * Archivo General de la Nación (AGN) |
| * Ministerio de Transporte (Min transporte) |
| * Ministerio de Hacienda (Min hacienda) |
| * Ministerio del Interior |
| * Fuerza Aérea - Centro Nacional de Recuperación de Personas (CNRP) |
| * Unidad Nacional para la Gestión de Riesgos de Desastres (UNGRD) |
| * Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado |
| * CTI - Cuerpo Técnico de Investigación y Fiscalía |
| * Medios de Comunicación |
| * Cortes, Tribunales, Juzgados Nacionales e Internacionales |
| * Despacho judicial o administrativo |
| * Sujetos de la actuación procesal (investigado, implicado, defensores de oficio o confianza) y quejoso en caso de producirse un archivo. |
| * Aerolíneas nacionales e internacionales |
| * Centros de Instrucción Aeronáutica |
| * Talleres aeronáuticos |
| * Aeroclubes |
| * Servicios de escala en aeropuerto | |
| * Empresas de Trabajos Aéreos Especiales | |
| * Propietarios y/o explotadores de aeródromos y aeronaves | |
| * Proveedores de Servicio (chárter) | |
| * Empresas relacionadas con el sector aeronáutico | |
| * Concesionario explotador del aeropuerto | |
| * Administradores de Aeropuertos | |
| * Ciudadanía | |
| * Usuarios y comunidades | |
| * Sistema Nacional de Bomberos de Colombia | |
| * Personal aeronáutico: Pilotos, Copilotos, Despachadores Aéreos, Tripulación | |
| * Persona Natural o Jurídica | |
| * Médicos examinadores | |
| * Operadores, supervisores, instructores e inspectores de aviación civil | |
| * Operadores privados | |
| * Autoridades del aeropuerto | |
| * Centro de Operaciones de Emergencia (COE) | |
| * Usuarios del servicio de transporte aéreo | |
| * Entidades promotoras de la salud (EPS) | |
| * Administradores de riesgos laborales (ARL) | |
| * Docentes | |
| * Estudiantes - Egresados | |
| * Instituciones o Entidades Educativas externas | |
| * Grupos de Investigación | |
| * Estudiantes en práctica académica o pasantía | |
| * Semilleros de Investigación | |
| * Entidades con las cuales se suscriben convenios o se realiza movilidad académica | |
| * Entidades Crediticias (Bancos, Cooperativas) | |
| * Funcionarios y contratistas Aerocivil | |

## Análisis de contexto de Aeronáutica Civil

Un insumo fundamental para la construcción de la caracterización de ciudadanos, usuarios y partes interesadas es el análisis de contexto, identificando los factores externos e internos que pueden tener un efecto en el desarrollo de las actividades de la entidad y el logro de la misión, visión y objetivos estratégicos.

La Aeronáutica Civil desarrolló el Plan Estratégico Aeronáutico 2030, como instrumento de planificación para el desarrollo del transporte aéreo.

Está sustentado en siete (7) ejes temáticos específicos para el sector aéreo, con el objetivo de contribuir con la prestación de un mejor servicio a los ciudadanos y grupos de interés, y al cumplimiento de la visión de la entidad: “al 2030, movilizar 100 millones de pasajeros y duplicar el transporte de carga partiendo del 2018, en un entorno institucional claro, competitivo, conectado, seguro y sostenible, soportado en una infraestructura renovada, una industria robustecida y un talento humano de excelencia”.



*Ilustración 1. Ejes temáticos Aeronáutica Civil*

*Fuente: Plan Estratégico Institucional PEI 2019- 2022*

A partir de la estructuración del Plan Estratégico Aeronáutico 2030, se realiza la Matriz DOFA, herramienta que permite diagnosticar los factores internos y externos que favorecen o impactan el entorno en el cual opera la entidad, teniendo en cuenta factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales, legales, reglamentarios y financieros.

A continuación, se presenta la Matriz DOFA de la Entidad, la cual se encuentra publicada en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SUBSISTEMAS** | **DEBILIDAD  (Factor negativo dentro de la Organización)** | **OPORTUNIDAD Factor positivo externo a la organización** | **FORTALEZA Factor positivo interno a la organización** | **AMENAZA Factor negativo externo a la organización** |
| Talento Humano | Falta de personal competente en las áreas misionales y de apoyo | Existe personal idóneo (capacitado, con experiencia y con nivel de inglés avanzado) en la Industria para el ejercicio propio de las funciones de Inspección. | Funcionarios con Conocimiento, habilidad y experiencia | Restricción presupuestal que limita el fortalecimiento de la planta de personal |
| No se cuenta con personal suficiente para atender las demandas del servicio del sector aéreo. | Dado el momento que vive la Entidad se debe profundizar en la revisión de la planta de personal en concurso con la estructura institucional | La entidad genera recursos a través de los servicios aeronáuticos y aeroportuarios | Que el Gobierno determine recortes de índole presupuestal que afecten los recursos de funcionamiento de la entidad |
| No existe en la Secretaría ni en la entidad un estudio de cargas de trabajo conforme el ordenamiento jurídico vigente que determine las necesidades de personal para esta y otras áreas | Lograr el desarrollo integral y sostenible del Talento Humano, en línea con el crecimiento de la Aviación Civil en Colombia. | Liderazgo estratégico y gerencial a fin de lograr el mejoramiento y desempeño en cada dependencia | Que el Gobierno determine recortes de índole presupuestal que afecten los recursos de funcionamiento de la entidad |
| No existe en la Secretaría ni en la entidad un estudio de cargas de trabajo conforme el ordenamiento jurídico vigente que determine las necesidades de personal para esta y otras áreas | Dado el momento que vive la Entidad se debe profundizar en la revisión de la planta de personal en concurso con la estructura institucional | La entidad genera recursos a través de los servicios aeronáuticos y aeroportuarios | Que el Gobierno determine recortes de índole presupuestal que afecten los recursos de funcionamiento de la entidad |
| TIC´S | Debilidad de la red corporativa para manejo de gran cantidad de datos | Existen diversos Sistemas de Información eficientes y prácticos en las actividades a cargo de la Autoridad, que podrían adquirir e implementar. | Hay interés y recursos de la Entidad para la aplicación e implementación de las herramientas tics. | Cambios rápidos de los tics |
| Falta de interoperabilidad entre los sistemas de información | Existen diversos Sistemas de Información eficientes y prácticos en las actividades a cargo de la Autoridad, que podrían adquirir e implementar. | Hay interés y recursos de la Entidad para la aplicación e implementación de las herramientas tics. | Afectación a la imagen institucional por la incertidumbre sobre la veracidad o pertinencia de la información al tener múltiples fuentes para un mismo dato |
| No hay implementado un Gobierno de Datos que identifique claramente los flujos de información, políticas, responsables, planes de calidad y mantenimiento de los datos, y la medición de indicadores de la gestión de los componentes de información  Existe una alta dispersión de los datos en las diferentes aplicaciones, sistemas de información y repositorios. | Adoptar un marco de trabajo conceptual SOA (Arquitectura orientada a servicios) que establece una estructura de diseño para la integración de aplicaciones | Amplia infraestructura tecnológica de apoyo a los sistemas CNS/MET/ENE y administrativos. | La política de Austeridad del Gobierno Nacional puede redundar en reducciones presupuestales y de recursos asignados a la entidad para la ejecución de los proyectos |
| Capacitación / entrenamiento | Selección mediante convocatoria, cuando hay cursos que deben ser específicos | Disposición de la Organizaciones y de demás Autoridades de otros Estados para suscribir Convenios de capacitación orientados al fortalecimiento de las competencias del personal. | Capital humano disponible con capacidad para replicar procesos de capacitación en temas relacionados con la gestión de IES | Perdida de personal calificado por ofertas laborales más competitivas de acuerdo a su experticia. |
| Incipiente desarrollo de la política de gestión del conocimiento de la Aerocivil. | Establecimiento de la política de gestión del conocimiento y la innovación dentro del Sistema Integrado de Planeación y Gestión MIPG. | Articulación de la política de gestión del conocimiento con el Plan Institucional de Capacitación PIC 2019 | Aumento de la tercerización de servicios lo cual puede desembocar en pérdida de conocimiento propio de la Entidad |
| falta de coordinación en la capacitación del personal de acuerdo a las funciones desempeñadas y tiempos de capacitación acordes con las necesidades de las áreas y aeropuertos. | En la Industria y en otros Estados existe una oferta diversa y de alta calidad y exigencia en lo que refiere a los programas de capacitación. | Centro especializado de Capacitación CEA | Que los entes de control glosen la gestión de la entidad por falta de entrenamiento. |
| Fortalecer el PIC, reorientándolo a las necesidades reales de capacitación de funcionarios de la Entidad. | Disposición de la Organizaciones y de demás Autoridades de otros Estados para suscribir Convenios de capacitación orientados al fortalecimiento de las competencias del personal. | El CEA cuenta con presupuesto. | Que los concesionarios y las empresas del sector aeronáutico perciban a los funcionarios con falencias y débiles en conocimientos y formación. |
| Estructura | Cambios frecuentes en el direccionamiento gerencial de la Entidad | Se cuenta con organismos que regulan la aviación civil y que sirven de modelo para el fortalecimiento institucional | La Aerocivil es la autoridad aeronáutica y en coordinación con el Ministerio de Transporte fija las políticas o lineamientos del transporte aéreo. | Que otras entidades u autoridades ejerzan funciones propias de la Aerocivil. |
| Asincronía entre el desarrollo exponencial del sector frente al decremento de la estructura organizacional | Se cuenta con organismos que regulan la aviación civil y que sirven de modelo para el fortalecimiento institucional | La Aerocivil es la autoridad aeronáutica y en coordinación con el Ministerio de Transporte fija las políticas o lineamientos del transporte aéreo. | Que otras entidades u autoridades ejerzan funciones propias de la Aerocivil. |
| Complejidad organizacional de la Entidad | Se cuenta con organismos que regulan la aviación civil y que sirven de modelo para el fortalecimiento institucional | Posibilidad de Reestructurar la Organización dadas las necesidades particulares de la misma | Que otras entidades u autoridades ejerzan funciones propias de la Aerocivil. |
| Complejidad organizacional de la Entidad (Inadecuada estructura Organizacional) | Se cuenta con organismos que regulan la aviación civil y que sirven de modelo para el fortalecimiento institucional | Posibilidad de Reestructurar la Organización dadas las necesidades particulares de la misma | Que otras entidades u autoridades ejerzan funciones propias de la Aerocivil. |
| Procesos | Tramitología innecesaria en cada uno de los procesos. | Considerar la implementación efectiva de la ley anti-trámites, ley de transparencia, política de cero papel, la iniciativa de datos abiertos y la estrategia de Gobierno Digital al interior de la Aerocivil, permitiendo una mejora sustancial en los procesos, procedimientos, trámites institucionales y los datos | Hay mapa de procesos | Suministro de información errada, tardía, equivocada o no suministro de información por parte de terceros (concesionarios, interventorías, ANI) |
| Insuficiente nivel de aprehensión y conocimiento de las herramientas de gestión. | Disponibilidad de herramientas adecuadas para el levantamiento y la gestión de los procesos. | Hay mapa de procesos | Riesgos en la Seguridad Operacional |
| Insuficiente nivel de aprehensión y conocimiento de las herramientas de gestión. | Disponibilidad de herramientas adecuadas para el levantamiento y la gestión de los procesos. | Se cuenta con el apoyo de la Alta Dirección y Directivos para apoyar el cumplimiento de los procesos del Grupo. | No responder de manera oportuna y eficiente a la demanda de servicios generada por el crecimiento del sector. |
| Faltan muchos procedimientos y algunos que están no son conocidos por quienes deben aplicarlos. | Considerar la implementación efectiva de la ley anti-trámites, ley de transparencia, política de cero papel, la iniciativa de datos abiertos y la estrategia de Gobierno Digital al interior de la Aerocivil, permitiendo una mejora sustancial en los procesos, procedimientos, trámites institucionales y los datos | Se cuenta con el apoyo de la Alta Dirección y Directivos para apoyar el cumplimiento de los procesos del Grupo. | No responder de manera oportuna y eficiente a la demanda de servicios generada por el crecimiento del sector. |
| Control Interno | Demora en el cierre de los hallazgos. | Tecnologías actualizadas para generar aplicativos empresariales | Reconocimiento en la Entidad de importancia del Grupo de Control Interno | Cambios en la normatividad aplicable a los procesos de la Entidad |
| Bajo nivel de aprensión de la gestión del riesgo que promueva la cultura del mejoramiento del sistema de Control Interno | Consultoría de expertos en la gestión de riesgos. | Se cuenta con el sistema de información para realizar la suscripción, seguimiento e implementación de acciones en los procesos. | Pérdida de confianza del sector frente las funciones de la Autoridad. |
| Demora en el cierre de los hallazgos. | Articular los esfuerzos institucionales para la implementación del modelo y en consecuencia articularse con el Sistema de Control Interno | Reformulación de los Mapas de Riesgos de Corrupción y de Gestión en la Entidad a nivel estratégico y en cada uno de los procesos que se enfoquen en el cumplimiento de los objetivos. | Hallazgos administrativos, disciplinarios, penales y fiscales. |
| Anticorrupción | Deficiencias en la aplicación de norma anticorrupción en los diferentes procesos de la Entidad por desconocimiento por parte de los servidores públicos | El Estado ha establecido estrictos controles de obligatorio cumplimiento para prevenir la corrupción. | La entidad se esfuerza por generar confianza en la industria para reporta acciones irregulares por parte de los funcionarios. | Personas externas que puedan intentar dar dadivas con fines favorables a terceros |
| Falta de controles para garantizar la correcta aplicabilidad del sistema anticorrupción del estado. | Intercambio de experiencias con otras entidades del sector para impetrar metodologías para detección y configuración de actos de corrupción. |  | Afectación de imagen institucional ante comunidad |
| Deficiencias en la aplicación de norma anticorrupción en los diferentes procesos de la Entidad por desconocimiento por parte de los servidores públicos | Nuevas herramientas disponibles a nivel normativo y tecnológico para mejorar la transparencia de los procesos y decisiones. | Adopción mediante actos administrativos internos para cumplimiento de Plan Anticorrupción | Afectación de imagen institucional ante comunidad |
| Falta de aplicabilidad de la norma de anticorrupción en los diferentes procesos de la Entidad | Nuevas herramientas disponibles a nivel normativo y tecnológico para mejorar la transparencia de los procesos y decisiones. | Adopción mediante actos administrativos internos para cumplimiento de Plan Anticorrupción | Apertura de investigación por los entes de control. |
| AMBIENTAL (Sistema de Gestión Basura Cero) | La organización desconoce la política, objetivos, indicadores, riesgos, oportunidades y caracterización de la política del sistema de gestión de Basura Cero (SGBC) | Implementación de proyectos soportado al reciclaje, para mayor eficacia, eficiencia y efectividad de la política del SGBC | Apropiación de SGBC en los colaboradores | El desconocimiento de la política de Basura Cero, permitiendo la dilapidación y subutilización de los residuos. |
| Establecer, Implementar y mantener el SGBC. | La entidad genera recursos a través de los residuos aprovechados. | Incumplimiento de los requisitos legales vigentes de la política del SGBC, lo que conllevaría a sanciones. |
| La entidad no cuenta con un cronograma de capacitaciones para informar a los servidores el sistema de gestión basura | La entidad genera altos volúmenes de residuos aprovechables; orgánicos y de reciclaje, lo que requiere una verdadera implementación del SGBC. | Conocimiento del SGC, con el fin de lograr el mejoramiento y desempeño en cada dependencia en el espacio de la fuente |  |
| Reducir el volumen de residuos para bajar el pago de servicios de aseo | Se cuenta con una plataforma en la cual reposa el Sistema Integrado de Calidad lo que permitiría, su implementación de forma eficaz, eficiente y efectiva. | Que el Gobierno determine recortes de índole presupuestal que afecten los recursos de funcionamiento de la entidad |

*Tabla 4: Contexto de la Entidad- Matriz DOFA*

*Fuente: Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Matriz DOFA*

Con el análisis del contexto estratégico de la entidad, se construye el Plan Estratégico Institucional PEI 2019 - 2022. Este documento define el direccionamiento estratégico y se formulan los objetivos que permitirán el establecimiento de estrategias de mediano y largo plazo, y líneas de acción para alcanzar la visión y desempeño institucional de la entidad.

De acuerdo con la matriz anterior, podemos identificar actores como: Gobierno Nacional, Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, Entes de control, concesionarios y empresas del sector aeronáutico, Ministerio de Transporte, Agencia Nacional de Infraestructura- ANI, comunidad, organizaciones y autoridades aeronáuticas de otros países.

## **Fuentes de información**

Como fuente de información para la realización del ejercicio de caracterización, se cuenta con la base de datos del Sistema de Gestión Documental en el cual se registran las peticiones recibidas en la Entidad, el Sistema de Información de Gestión Aeronáutica (SIGA) y la información de estudiantes y docentes del Centro de Estudios Aeronáuticos. Estos aplicativos permiten identificar los grupos de interés que acceden a los trámites y servicios que presta la entidad.

El Decreto 823 de 2017, que modificó la estructura de la Aeronáutica Civil establecida en el Decreto 260 de 2004, separa los roles de autoridad aeronáutica, investigador de accidentes y de proveedor de servicios de tránsito aéreo y aeroportuarios, permitiendo racionalizar los servicios e identificar los grupos de interés a quienes van dirigidos los mismos, obteniendo la siguiente información:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SERVICIOS DE AUTORIDAD** | **DETALLE DEL SERVICIO** | **GRUPO DE INTERÉS** |
| **Reglamentación** | Establecer las normas que rigen la actividad aeronáutica colombiana para reglamentar el desarrollo ordenado de la aviación civil, mediante su redacción, publicación y divulgación, así como las funciones de interpretación y consultorías jurídico-aeronáuticas. | Empresas de Transporte Aéreo  Propietarios y/o explotadores de aeronaves  Propietarios y/o explotadores de aeródromos  Personal Aeronáutico Centros de Instrucción Talleres Aeronáuticos  Usuarios y ciudadanos |
| **Licencias** | Expedir licencias que acrediten al personal aeronáutico, el cumplimiento de la seguridad operacional de la aviación civil y normatividad vigentes. | Personal Aeronáutico: Tripulación Instructor Técnico de mantenimiento Controlador de Tránsito Aéreo Operadores AIS/COM/MET Bomberos Aeronáuticos |
| **Certificaciones y Permisos** | Expedir certificaciones técnicas, conceptos, aprobaciones, permisos y/o actos administrativos a los proveedores de servicios, productos aeronáuticos, personal aeronáutico, aeródromos, aeropuertos, helipuertos y servicios aeroportuarios que acrediten el cumplimiento de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y demás normatividad vigente aplicable a la seguridad operacional y de la aviación civil. | Empresas de Transporte Aéreo  Propietarios y/o explotadores de aeronaves  Propietarios y/o explotadores de aeródromos  Centros de Instrucción Talleres Aeronáuticos |
| **Inspección, Vigilancia y Control** | Ejercer como autoridad aeronáutica la inspección, seguimiento, vigilancia y control a los proveedores de servicios, productos aeronáuticos, personal aeronáutico, personas naturales y/o jurídicas, aeródromos, aeropuertos, helipuertos y servicios aeroportuarios con el fin de verificar su capacidad técnica, administrativa, financiera y de infraestructura en cumplimiento de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia y los estándares de seguridad operacional y de la aviación civil-AVSEC y de facilitación. | Empresas de Transporte Aéreo  Propietarios y/o explotadores de aeronaves  Propietarios y/o explotadores de aeródromos  Centros de Instrucción Talleres Aeronáuticos |
| **Investigación de Accidentes e Incidentes** | Conducir técnicamente con independencia y autonomía las investigaciones de accidentes, incidentes graves e incidentes de la aviación civil, con el fin de determinar los factores causantes y emitir recomendaciones para prevenir la repetición y mejorar la seguridad operacional. | Empresas de Transporte Aéreo  Centros de Instrucción Talleres Aeronáuticos  Propietarios y/o explotadores de aeronaves  Propietarios y/o explotadores de aeródromos  Organismos nacionales e internacionales  Usuarios y ciudadanos |

*Tabla 5: Grupos de interés Servicios de Autoridad*

*Fuente: Manual del Sistema Integrado de Gestión*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SERVICIOS COMO PROVEEDOR DE SERVICIOS** | **DETALLE DEL SERVICIO** | **GRUPO DE INTERÉS** |
| **Servicios a la navegación aérea** | Servicios a la navegación aérea incluidos todos sus componentes Gestión tránsito Aéreo-ATM, Gestión de la Información aeronáutica-AIM, Meteorología Aeronáutica - MET, Búsqueda y Salvamento -SAR, instalaciones y recursos tecnológicos CNS-MET-ENERGIA | Empresas de Transporte Aéreo  Personal Aeronáutico |
| **Servicios Aeroportuarios** | Servicios en los que se incluyen Servicio de Salvamento y extinción de incendios -SEI, Seguridad a la aviación civil contra actos de Interferencia Ilícita - AVSEC, servicios médicos, servicios de gestión ambiental (ruido, aguas, basuras, fauna y emisiones) e infraestructura para: facilitación (aduana, migración, sanidad pública, fitosanitaria y veterinaria), operación aérea, pasajeros, carga y público en general. | Empresas de Transporte Aéreo  Personal Aeronáutico  Usuarios y ciudadanos |
| **Servicios de educación** | Busca formar integralmente profesionales competentes en la aplicación de las ciencias aeronáuticas tales como: ATS, AIM, SEI, SAR, Instrucción de Seguridad de la Aviación Civil, Instrucción de operaciones aeroportuarias, Sistemas de Seguridad Operacional, Cursos de Gestión Interna para Funcionarios, Memoria y seminarios entre otros. | Empresas de Transporte Aéreo  Propietarios y/o explotadores de aeronaves  Propietarios y/o explotadores de aeródromos  Personal Aeronáutico Centros de Instrucción Talleres Aeronáuticos  Organismos nacionales e internacionales  Usuarios y ciudadanos |

*Tabla 6: Grupos de interés Servicios como Proveedor de Servicios*

*Fuente: Manual del Sistema Integrado de Gestión*

# Identificación de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

La identificación de los grupos de interés de la Aeronáutica Civil inició con el contexto organizacional de la entidad, la revisión documental de los procesos en el Sistema Integrado de Gestión, el contexto de los factores internos y externos que impactan el entorno en el cual opera la Aeronáutica Civil y grupos de interés identificados a partir de los roles como autoridad aeronáutica, investigador de accidentes y proveedor de servicios de tránsito aéreo y aeroportuarios.

Así mismo, fue revisado el Sistema de Gestión Documental, el cual contiene información sobre las peticiones realizadas a la entidad, permitiendo identificar ciudadanos y grupos que tienen contacto con la misma en el ejercicio de sus funciones.

Una vez revisados los procesos, procedimientos, análisis de contexto, fuentes de información y bases de datos con las que cuenta la entidad se identificaron los

siguientes grupos de interés para aplicar el instrumento de recolección de información para el ejercicio de caracterización:

* **Organismos internacionales:** Organismos multilaterales de aviación, autoridades aeronáuticas de otros países.
* **Entidades Públicas:** Presidencia de la República, Ministerios, Superintendencias, entidades de orden nacional relacionadas con el sector, entidades de orden nacional no relacionadas con el sector, entidades territoriales.
* **Entidades de control:** Contraloría General de la República, Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación y Auditoria General de la República.
* **Empresas del Sector:** Empresas de transporte público aéreo regular, empresas de carga, empresas de transporte aéreo comercial regional, empresas de transporte público aéreo no regular, trabajos aéreos especiales, centros de instrucción aeronáutico, talleres aeronáuticos.
* **Empresas contratistas:** Consorcios, concesionarios, empresas de telecomunicaciones y empresas proveedoras.
* **Personal Aeronáutico:** Tripulación, instructor, técnico de mantenimiento, controlador de tránsito aéreo, operadores AIS/COM/MET, bomberos aeronáuticos, despachadores.
* **Ciudadanía:** usuarios de comunidades aledañas
* **Sociedad Civil:** veedurías ciudadanas, asociaciones sindicales y/o o Sindicatos, docentes y estudiantes del Centro de Estudios Aeronáuticos.
* **Usuarios Internos:** Servidores públicos y contratistas de la Aeronáutica Civil.
* **Medios de comunicación y periodistas**
* **Academia:** Universidades e institutos técnicos

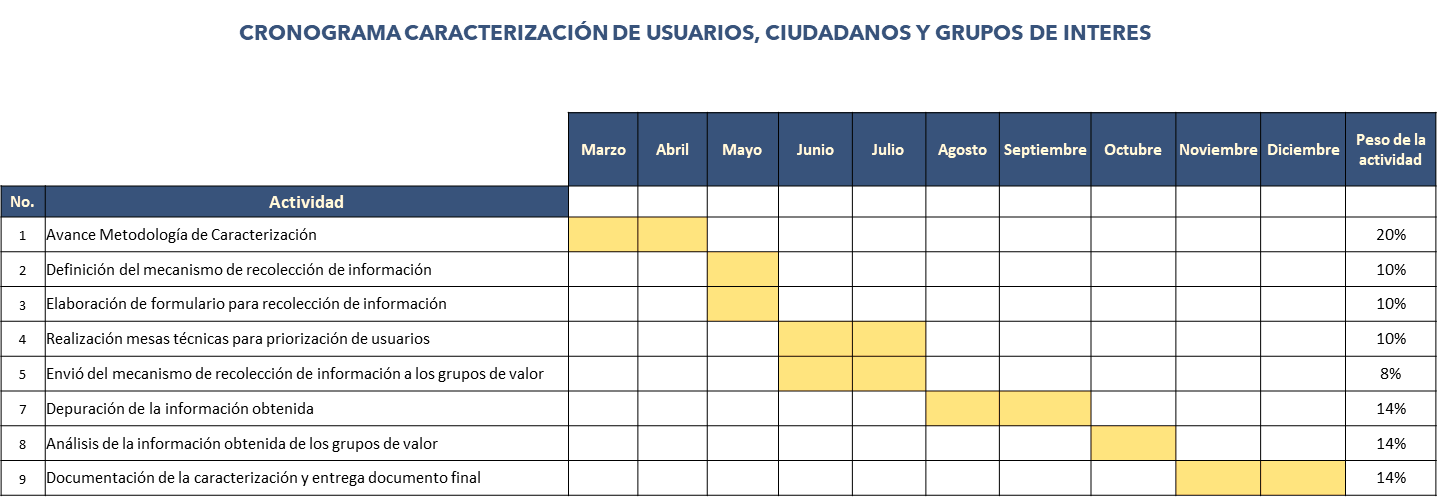
|  |
| --- |
| **GRUPO DE INTERÉS** |
| Empresa de transporte aéreo- Centros de instrucción- Talleres- Actividad conexa |
| Contratistas de Obra - Consorcios |
| Entidad de Orden Nacional |
| Organismo internacional |
| Empresa de Telecomunicaciones |
| Organización Social - Agremiación |
| Concesionario |
| Entidad de Orden Nacional- SECTOR |
| Organismo de Control |
| Otras Entidades Públicas |
| Entidad de Orden Territorial |
| Veedurías |
| Ciudadanos de comunidades aledañas |
| Servidores internos- contratistas |
| Estudiantes (CEA) |
| Docentes (CEA) |
| Sindicatos |
| Medios de comunicación y periodistas |
| Academia: universidades e institutos técnicos |
| Personal aeronáutico (internos): controladores, bomberos, radioperadores |
| Personal aeronáutico (externos): Pilotos, auxiliares de vuelo, técnicos aeronáuticos, bomberos |

*Tabla 7: Grupos de interés*

# Metodología ejercicio de caracterización

El ejercicio de caracterización tiene como propósito identificar las características, necesidades, intereses y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que interactúan con la Entidad, con el objetivo de generar estrategias de: participación ciudadana, servicio al ciudadano, gobierno digital y espacios de rendición de cuentas. De igual forma, identificar necesidades de información, comunicación y acceso a canales de atención.

Se identificaron las actividades a desarrollar y el tiempo estimado para su realización, planteando el siguiente cronograma de trabajo:



Se aplicarán los lineamientos establecidos en la “Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés”, elaborada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, con miras a mejorar los servicios de la entidad, el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés.

A continuación, se desarrollan cada uno de los pasos que se encuentran establecidos en la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés:



## Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance

El primer paso para realizar el ejercicio de caracterización fue establecer el objetivo por el cual se está realizando. A continuación, se relaciona el objetivo general y los específicos.

**Objetivo General**

Identificar las características, necesidades, intereses y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que interactúan con la Entidad, para generar estrategias con miras a mejorar la prestación de los servicios.

**Objetivos Específicos**

* Evaluar la pertinencia de la oferta de trámites y servicios.
* Identificar espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas
* Desarrollar una estrategia de comunicaciones.
* Identificar las necesidades o expectativas de información de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

## Establecer un líder del ejercicio de caracterización

Establecer un líder del ejercicio de caracterización permite centralizar la información, por consiguiente, el líder debe ser una dependencia que tenga relacionamiento con los grupos de interés de la Aerocivil y la estructura del servicio. En este caso, el Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad será el líder del ejercicio de caracterización con la orientación de la Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación.

De acuerdo con la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, el líder deberá:

1. Centralizar la información que resulte del ejercicio.
2. Difundir la información al interior de la entidad para mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano.
3. Facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras entidades, la ciudadanía en general, los usuarios o los interesados.
4. Promover el uso de los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente.
5. Asegurar, que los resultados sean publicados como datos abiertos para que éstos puedan ser reutilizados por cualquier usuario.

## Establecer variables y niveles de desagregación de la información

En este paso se identificaron las variables que se quieren consultar de conformidad con los objetivos propuestos en el ejercicio de caracterización. Se consideraron variables de tipo geográfico, demográfico, de comportamiento, intrínsecas, tipología organizacional y acceso a canales.

A continuación, se presentan las principales variables que se establecieron para la caracterización:

* Variables de identificación: Variables para obtener información sobre el tipo de persona que ha gestionado trámites o servicios ante la Aerocivil, determinando si es persona natural, jurídica o entidad estatal. De igual forma, identificar el grupo de interés al que pertenece e identificar las ciudades principales en las cuales se encuentran ubicados.
* Variables socioculturales: Información sobre las personas que solicitan trámites y servicios en la entidad, tales como: nivel de educación, si pertenecen a grupos étnicos y edad.
* Variables organizacionales: Información sobre las entidades, empresas u organizaciones que han solicitado trámites o servicios, identificando su ubicación, tamaño, actividad económica y sector al cual pertenecen.
* Variables intrínsecas: información respecto a los canales por los cuales se están conectando con la entidad, necesidades de información, sus intereses y expectativas.

## Identificación de mecanismos de recolección de información

El mecanismo de recolección de información que se utilizó como insumo para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés fue el formulario, dado que es un instrumento útil para acceder a información puntual sobre aspectos geográficos, económicos, de composición organizacional, acceso a trámites, entre otros. De igual forma, se puede obtener información de un gran número de encuestados, para obtener una muestra satisfactoria.

Para la elaboración del formulario de caracterización se tuvieron en cuenta las siguientes secciones:

* Identificación.
* Características socioculturales de las personas que gestionan el trámite o servicio.
* Características de las organizaciones que requieren trámites o servicios
* Información sobre trámite(s) realizados en la entidad
* Consulta de espacios para definición de estrategias de rendición de cuentas.
* Acceso a canales y redes sociales.

Para establecer el valor de la muestra se tomó la siguiente información que registra en las bases de datos de la Aerocivil:

|  |  |
| --- | --- |
| **GRUPO DE INTERES** | **TOTAL** |
| Empresa de transporte aéreo- Centros de instrucción- Talleres- Actividad conexa | 379 |
| Contratistas de Obra - Consorcios | 163 |
| Entidad de Orden Nacional | 48 |
| Organismo internacional | 20 |
| Empresa de Telecomunicaciones | 9 |
| Organización Social - Agremiación | 6 |
| Concesionario | 7 |
| Entidad de Orden Nacional- SECTOR | 6 |
| Organismo de Control | 5 |
| Otras Entidades Públicas | 2 |
| Entidad de Orden Territorial | 1 |
| Veedurías | 6 |
| Ciudadanos de comunidades aledañas | 463 |
| Servidores internos- contratistas | 3.617 |
| Estudiantes (CEA) | 4.962 |
| Docentes (CEA) | 273 |
| Sindicatos | 12 |
| Personal aeronáutico (internos): controladores, bomberos, radioperadores | 1.134 |
| Personal aeronáutico (externos): Pilotos, auxiliares de vuelo, técnicos aeronáuticos, bomberos | 27.733 |
| **POBLACIÓN** | **38.846** |

Teniendo en cuenta el tipo de estudio a realizar, se estableció un grado de confianza del 10% y un error estimado del 5%:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **n=** | **N \* (σ)^2 \* Z^2** |  |  |
|  | **(N-1) \* e^2 + σ^2 \* Z^2** |  |  |
| n= | 38846\*(0,5)^2 | \* | 1,65^2 |
|  | (38846-1)\*(0,05)^2 | + | (0,5)^2\*(1,65)^2 |
|  |  |  |  |
| n= | 9711,5 | \* | 2,7225 |
|  | 97,1125 | + | 0,680625 |
|  |  |  |  |
| n= | 26440 |  |  |
|  | 97,793125 |  |  |
|  |  |  |  |
| n= | **270** |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Interés de *k* | 1,15 | 1,28 | 1,44 | **1,65** | 1,96 | 2,24 | 2,58 |
| Nivel de confianza | 75% | 80% | 85% | **90%** | 95% | 97,50% | 99% |

Bajo un muestreo aleatorio simple, se requiere una muestra de 270 encuestas.

# Análisis de los resultados

El formulario fue publicado desde el 17 de julio hasta el 30 de septiembre y se obtuvo un resultado de 596 respuestas, lo cual, se constituye en una muestra suficiente para el análisis.

El formulario estaba compuesto por 6 secciones de preguntas. A continuación, se presenta el resultado de la información obtenida:



## IDENTIFICACIÓN

En la primera sección del formulario se incluyeron preguntas de identificación, es decir de reconocimiento de las personas que solicitan trámites y servicios en la entidad.

* **Tipo de persona:** ¿Para qué tipo de persona usted gestiona o ha gestionado servicios ante la AEROCIVIL?

Una de las variables de identificación más relevantes es el tipo de persona que accede a los trámites y/o servicios de la entidad. De acuerdo con la información

obtenida el 57% se identificó como Persona natural, el 36% como Persona jurídica y el 7% como Entidad Estatal.

* **Grupo de interés:** Señale el(los) Grupo(s) de Interés al (los) que pertenece

De acuerdo con la información suministrada se destacan con un mayor porcentaje los siguientes grupos de interés: el 41% de las personas señala que pertenecen al grupo Personal Aeronáutico, el 24% señaló que son empresas del sector, el 8,6% son ciudadanos en general y el 7,7% estudiantes o docentes del CEA.

Fuera de los grupos de interés que se mencionan en el gráfico anterior, el 1,5% respondió la opción “otros” grupos de interés, en los cuales se destacan: seguridad privada, personal de salud, infraestructura de telecomunicaciones y actividades de ingeniería.

## CARACTERÍSTICAS SOCIOCULTURALES

La segunda sección del formulario fue orientada a obtener información relacionada con características socioculturales como edad, grupo étnico, discapacidad y nivel de educación.

* **Grupo Étnico:** ¿A qué grupo étnico pertenece la persona que gestiona el trámite o servicio ante la AEROCIVIL?

Del gráfico anterior, se puede evidenciar que el 94% de los ciudadanos no pertenecen a alguno de los grupos étnicos relacionados, un 2,7% pertenece al grupo étnico Afrocolombiano, el 1,8% al grupo étnico Raizal, el 1,3% al grupo étnico indígena y un 0% al grupo étnico Palenquero.

* **Discapacidad:** ¿Posee alguna discapacidad?

De acuerdo con la información obtenida, el 97,3% de las personas manifiestan no tener discapacidades, sin embargo, un 1,2% presenta discapacidad visual, un 0,8% discapacidad motriz y un 0,7% discapacidad auditiva.

* **Nivel de Escolaridad:** ¿Cuál es el nivel de escolaridad?

Analizando el gráfico anterior, el nivel de escolaridad de los ciudadanos corresponde en su mayoría a Técnico o Tecnólogo con un 40,8%, seguido del nivel universitario 31,4%, posgrado 21,3%, bachillerato 5%, ninguno 1% y primaria 0,5%.

* **Edad:** ¿En qué rango de edad se encuentra?

De acuerdo con la información obtenida el 55,7% de las personas que respondieron el formulario se encuentran entre los 36 y 59 años, seguido del rango de 18 y 35 años con un 34,7% y 60 años en adelante con un 9,6%.

* **Ubicación:** ¿En qué país se encuentra?

Se observa que el 97,7% de las personas que respondieron el formulario están ubicadas en Colombia, el 2,35% restante se encuentran en países como: Estados Unidos, España, Panamá, Chile, Burkina Faso, Sri Lanka, Uganda, Ecuador e Italia.

* ¿En qué departamento se encuentra?

Como se observa en el gráfico anterior, la mayoría de nuestros ciudadanos y usuarios se encuentran concentrados en el departamento de Cundinamarca con un 56,5%, seguido de Antioquia con el 17,9%, Valle del Cauca 5,5%, Atlántico 3,6% y Meta 3,4%. Departamentos como Bolívar, Santander, Risaralda, Tolima, Quindío, Caldas, Casanare, Norte de Santander, Huila, Cauca, Arauca, Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Nariño, Córdoba, Sucre, Caquetá, Boyacá, La Guajira, Cesar y choco tienen una menor participación.

* ¿En qué municipio se encuentra?

En el departamento de Cundinamarca los ciudadanos y usuarios se encuentran ubicados en Bogotá y municipios aledaños tales como: Chía, Funza, Mosquera y Madrid, por su parte en el departamento de Antioquia los ciudadanos y usuarios se encuentran en Medellín, Rionegro, Carepa, Bello e Itagüí.

* **Idioma o lenguaje nativo:** ¿Cuál es su idioma o lenguaje nativo?

El 98,3% de las personas que respondieron la encuesta señalan que el español es su idioma nativo, el 0,8% señalan el creole, el 0,5% inglés, el 0,2% nasa yuwe y legua de señas un 0,2%.

* **Uso de internet:** ¿Usa Internet para realizar sus trámites o servicios?

El 96% de los ciudadanos indica que usa internet para realizar trámites o servicios en la Aerocivil, tan solo un 4% indica que no hace uso de este.

## CARACTERÍSTICAS DE LAS ORGANIZACIONES

En esta sección se formularon preguntas relacionadas con las organizaciones, su estructura y ubicación.

* **Ubicación sede principal de la empresa:** ¿En qué País se encuentra ubicada la sede principal de la empresa o entidad que requirió el trámite?

El 96,9% de las empresas se encuentran ubicadas en Colombia, seguido de Estados Unidos 1,6%, Ecuador 0,4%, España 0,4%, Chile 0,4% y Comoras 0,4%.

* ¿En qué departamento se encuentra ubicada la sede principal de la empresa o entidad que requirió el trámite?

Como se observa en el gráfico anterior, la mayoría de las empresas se encuentran ubicadas en el departamento de Cundinamarca con una participación del 58,6%, seguido de Antioquia con un 13,3%, Meta y Valle del Cauca con un 6,8%. Departamentos como Bolívar, Santander, Risaralda, Tolima, Casanare, Huila, Quindío, Caquetá, Cauca, Chocó y Córdoba tienen una menor participación.

* ¿En qué municipio se encuentra ubicada la sede principal de la empresa o entidad que requirió el trámite?

Se puede destacar que la mayoría de las empresas que se encuentran ubicadas en los departamentos de Cundinamarca con una participación del 55,3% y Antioquia con una participación del 7,7%.

* **Capital de la empresa:** ¿De acuerdo con el capital, la empresa o entidad es?

De acuerdo con el capital de la empresa, el 80,5% de las personas que respondieron el formulario señalan que la empresa o entidad es privada, el 17,1% que es pública, el 1,9% no aplica y el 0,4% mixta.

* **Finalidad de la empresa:** ¿De acuerdo con la finalidad, la empresa o entidad es?

De acuerdo con la finalidad, el 65% de las empresas son con ánimo de lucro, el 17% es entidad pública, el 10% sin ánimo de lucro y el 8% no aplica.

* **Tamaño de la Empresa:** ¿El tamaño de la empresa o entidad que representa es?

Un 36% señala que el tamaño de la empresa es mediano, el 28% gran empresa, el 25% es microempresa o pequeña empresa y un 11% no aplica.

* **Actividad principal de la empresa:** ¿La actividad principal de la empresa o entidad es?

De acuerdo con la información obtenida el 56% de las empresas tienen como actividad principal los servicios, el 22% comercial, el 13% institucional, el 4% industrial, 3% otro y 2% no aplica.

En el 3% que hace referencia a “otros” sectores, se encuentran las agremiaciones, las veedurías, las juntas de acción comunal y una empresa de consultoría.

* **Sector al que pertenece la empresa:** ¿A qué sector pertenece la empresa o entidad?

Un 41% de las empresas pertenecen al sector transporte, el 24% señala que pertenece a otro sector que no está relacionado en las opciones, como: sector público, seguridad privada, salud, agrícola y servicios aeroportuarios. El 15% indica que están en el sector educación, el 7% en el sector infraestructura y construcción, un 4% en comercio y servicios, el 2% en información y comunicaciones y un 5% indica que no aplica.

* **Agremiaciones o Asociaciones:** ¿La empresa o entidad se encuentra vinculada a agremiaciones o asociaciones del sector?

Un 87% de los ciudadanos que respondieron el formulario indican que no se encuentran vinculados a agremiaciones o asociaciones del sector. El 13% restante se encuentra vinculado a agremiaciones o asociaciones como:

## INFORMACIÓN SOBRE TRAMITE(S) REALIZADO(S) EN LA ENTIDAD

En esta sección del formulario, se plantearon preguntas relacionadas con la información y el acceso a los trámites y servicios de la entidad, con el objetivo de determinar acciones de mejora.

* ¿Durante el trámite efectuado ante la AEROCIVIL, la información que requirió estaba relacionada con?

La información que requirieron los ciudadanos, usuarios y grupos de interés durante el trámite efectuado estaba relacionada con los requisitos 31,1%, procedimiento 29,2%, estado del trámite 14,9%, costo del trámite 10%, tiempo del trámite 9,6% y otro 5,2%. En la opción “otro” se requirió información relacionada con: cursos, ruido de aeronaves, trámite de licencias, quejas, controles ciudadanos e información pública.

* ¿Qué canal empleó para consultar los requisitos e información del trámite con la AEROCIVIL?

Los canales que los ciudadanos, usuarios y grupos de interés emplearon para consultar información del trámite fueron: página web de la Aerocivil con un 51,5%, seguido de SIGA 31,5%, página web gov.co 9,7%, otro 6,2% (correo electrónico, personal Aerocivil, documentos, ALDIA y NFPL) y SUIT 1,1%.

* ¿La información obtenida fue clara?

Como se evidencia en el gráfico el 82,9% de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés señalan que la información obtenida fue clara, mientras que un 17,1% indica que no.

* ¿Se siente satisfecho con el proceso realizado ante la AEROCIVIL para acceder al trámite?

Un 76% indica que está satisfecho con el proceso realizado en la entidad y un 24% indica que no.

El 76% que indica que, si está satisfecho con el proceso realizado en la entidad, indican las siguientes razones:

Como se observa en el gráfico, las personas encuestadas indican que se sienten satisfechos con el proceso realizado en la Aerocivil dado que el 24,6% manifiesta que la información clara y completa, un 16,5% indica que el trámite fue satisfactorio, el 15,6% indica que fue ágil, claro y oportuno y el 10,3% indica que obtuvo un trámite de respuesta adecuado.

El 24% que indica que, no está satisfecho con el proceso realizado en la entidad, indican las siguientes razones:

Las personas que no está satisfechas con el proceso realizado ante la Aerocivil indican que los procesos son demorados con un 27,3%, no han recibido respuesta un 21,2%, la información no es clara 14,4%y el 9,1% indica que la respuesta no fue clara.

* ¿De las siguientes alternativas en cual(es) tuvo dificultad su trámite ante la AEROCIVIL?

Entre las dificultades más relevantes se evidencia que un 26% señala los tiempos de respuesta, seguido de procedimiento del trámite 20%, acceso a la información 13% y requisitos del trámite 9%.

* ¿Qué le gustaría que la AEROCIVIL mejorara en la atención de los trámites?

En cuanto a que le gustaría a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que mejorara la entidad se destaca procedimientos del trámite 19,4%, canales de atención 18,9%, acceso a la información 17,3% y personal de atención 16,6%.

* ¿En Caso de los canales de atención, cuáles?

Entre las opciones que los ciudadanos indican que les gustaría que la Aerocivil mejorara se encuentran: el canal telefónico con un 24,4% el canal presencial con 21,0%, la página web 12,2% y el chat en línea con un 11,7%.

* ¿Qué trámite(s) le gustaría que fuera racionalizado, automatizado o simplificado?

En cuanto a que trámites le gustaría que fuera racionalizado, automatizado o simplificado, se destacan con un mayor porcentaje: licencias aeronáuticas con un 15,1%, educación (cursos) 10,7%, duplicados 9,3%, certificaciones 9,0% y adiciones y alteraciones 7,3%.

* ¿Conoce usted los servicios que presta la Aerocivil?

Como se evidencia en el gráfico el 87% de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés señalan que, si conocen los servicios de la Aerocivil, mientras que un 13% indica que no.

* ¿A cuál de los siguientes servicios que presta la Aerocivil ha accedido usted cómo usuario?

Los servicios a los cuales los usuarios han accedido son: de educación 20,9%, seguido de operación aérea, pasajeros, carga y público en general 15,6%, meteorología Aeronáutica 13,3% y Gestión de tránsito aéreo 9,7%.

* ¿Qué aspectos considera que se pueden mejorar en la prestación de los servicios de la AEROCIVIL a los que accedió?

Frente a qué aspectos considera que se pueden mejorar en la prestación de los servicios de la AEROCIVIL a los que accedió el 23,8% indica que el servicio al ciudadano, el 22,6% los tiempos de respuesta, el 7,1% sistematización de trámites y 5,2% simplificar procesos. Mientras que un 19,8% considera que no hay aspectos a mejorar.

## DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En esta sección del formulario, se buscaba indagar acerca de los intereses y temas relevantes para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, con la finalidad de plantear espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas.

* ¿En cuál(es) de los espacios de participación ciudadana que programe la entidad le gustaría participar?

A los grupos de interés les gustaría participar en: 15,7% espacios para el rediseño de servicios de la Aerocivil, el 14,4% mesas de trabajo sectorial, 12,5% consultas públicas para la expedición de normas,11,9% foros sectoriales, 10,5% audiencias públicas y 9% diálogos con la dirección.

* ¿Cuál de los siguientes temas le gustaría que tratará la AEROCIVIL en los espacios de participación ciudadana y/o rendición de cuentas?

Respecto a que temas les gustaría a los grupos de interés que tratara la Aerocivil, el 34,3% indica reglamentación aeronáutica, el 32,6% reactivación del sector posterior a Covid 19, 13,9% crecimiento y cobertura del transporte aéreo a nivel nacional, 10,0% estado de avance en la contratación y proyectos, 5,2% avance del sector frente al plan estratégico institucional y 3,3% otro (contaminación auditiva, seguridad operacional y capacitación) y ninguno 0,7%.

## CANALES Y REDES

* ¿Sigue a la AEROCIVIL por alguna de las redes sociales? ¿Indique cuál?

De acuerdo con el gráfico anterior, el 38,8% indica que no sigue a la Aerocivil por las redes sociales, mientras que el 61,2% sigue a la Aerocivil por: Facebook 22,7%, Instagram 16,7%, Twitter 13,7% y YouTube 8,1%.

* ¿Qué canales o medios utilizó o usa para comunicarse con la AEROCIVIL?

Los medios más usados por los grupos de interés para comunicarse con la entidad son: correo electrónico 31,7%, página web 26,2%, telefonía 17,9%, puntos de atención presencial 15,3% y chat virtual 4,2%.

* ¿Qué información de la AEROCIVIL es de su Interés?

De acuerdo con los resultados obtenidos, la información de interés para los grupos de valor está relacionada con: trámites 35%, normatividad vigente 29%, publicaciones 17%, estado de proyectos 9%, resultados de la gestión 6%, informe de rendición de cuentas 3% y otro 1% (mitigación contaminación ambiental, estado contratos, responsabilidad social con las comunidades y seguridad operacional).

# Análisis cruzados

* Uso de redes sociales por rangos de edad

Teniendo en cuenta el gráfico anterior, se observa que un gran porcentaje de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, no siguen a la Aeronáutica Civil por las redes sociales. Y aquellas que siguen a la entidad por redes sociales usan Facebook.

En el rango de edad de los 18 a 35 años, siguen a la Aerocivil por Facebook (25%) e Instagram (25%). En el rango de 36 a 59 años siguen a la Aerocivil por Facebook (22%) y de 60 años en adelante siguen a la entidad por Facebook (17%).

* Uso de canales para comunicarse con la Aerocivil por rangos de edad

Se observa que los ciudadanos y usuarios en los tres rangos de edad usan los canales virtuales para comunicarse con la Aerocivil, tales como: Página web y correo electrónico. Aunque el canal telefónico también presenta un porcentaje significativo.

* Espacios de participación ciudadana en los cuales les gustaría participar por grupo de interés

De acuerdo con el grafico anterior, el personal aeronáutico le gustaría participar en espacios para el rediseño de servicios de la Aerocivil (22%) y en consultas para la expedición de normas (16%). Los ciudadanos y usuarios de comunidades aledañas les gustaría participar en espacios para el rediseño de servicios de la Aerocivil y audiencias públicas (18%). Las empresas del sector están interesadas en mesas de trabajo sectorial (18%) y consultas públicas para la expedición de normas (16%). Los estudiantes y docentes del CEA les gustaría participar en mesas de trabajo sectorial (22%) y foros sectoriales (16%).

Por su parte, a los funcionarios les interesa participar en espacios para el rediseño de servicios de la Aerocivil (19%). Las empresas proveedoras contratistas y concesionarios les gustaría participar en consultas públicas para la expedición de normas (17%) y mesas de trabajo sectorial (17%). Las entidades públicas están interesadas en mesas de trabajo sectorial y regional (25%) y a las agremiaciones sindicales en audiencias públicas (22%).

* Información de interés para los grupos de interés

Teniendo en cuenta el gráfico el gráfico anterior, para el personal aeronáutico las empresas del sector, los estudiantes y docentes del CEA, las empresas proveedoras contratistas y concesionarios están interesados en información relacionada con los trámites. Por su parte, los ciudadanos están interesados en información sobre trámites y normatividad vigente, los funcionarios y contratistas están interesados en información acerca de normatividad vigente al igual que las entidades públicas.

* Trámites que les gustaría que sean racionalizados, automatizados o simplificados por tipo de persona:

De acuerdo con el gráfico, las personas jurídicas indican que uno de los trámites que debería ser racionalizado es licencias aeronáuticas (piloto- controlador- auxiliar vuelo- despachador- entre otros) y adiciones y alteraciones (equipo- modificación de permisos de operación- alteraciones mayores) con un 9% seguido de certificaciones (tradición y libertad- horas de vuelo y licencias- aeronavegabilidad- empresa aeronáutica) y educación (cursos) los cuales abarcan un 8% cada uno.

De acuerdo con el gráfico anterior, las personas naturales indican que uno de los trámites que debería ser racionalizado es licencias aeronáuticas (piloto- controlador- auxiliar vuelo- despachador- entre otros) el cual abarca un 20%, seguido de educación (cursos) y duplicados (licencias aeronáuticas- certificado de matrícula) con un 11%.

* Canales consultados por las personas en condición de discapacidad

De acuerdo con los resultados obtenidos en el formulario de caracterización, 15 personas manifestaron tener condiciones de discapacidad visual, auditiva y motriz.

Tomando como referencia el gráfico anterior, se puede observar que la página web de la entidad es el canal que más consultan las personas en condición de discapacidad para obtener información de trámites y servicios.

Ninguna persona seleccionó SUIT para consultar requisitos e información del trámite o servicio.

De los canales consultados por las personas en condición de discapacidad 12 personas manifestaron que la información que obtuvieron fue clara mientras que 3 personas indican que no. Las 3 personas que respondieron que la información obtenida no fue clara, consultaron la página web de la Aerocivil.

* Ubicación y canales por los cuales las personas han consultado información de trámites

Del gráfico anterior se puede deducir que las personas que se encuentran en los departamentos relacionados tienen acceso a internet y por ende a los canales virtuales, tales como página web y aplicativos SIGA.

* Ubicación y dificultad en el trámite de las personas

De acuerdo con el gráfico anterior, la mayor dificultad obtenida en los diferentes departamentos son los tiempos de respuesta.

En el departamento de Cundinamarca las dificultades más notorias fueron tiempos de respuesta 29% seguido de procedimientos del trámite 24%, en Antioquia tiempos de respuesta 28% y atención 22%, en Chocó la mayor dificultad es el acceso a las tecnologías de la información, en la Guajira y Sucre tuvieron dificultad en los tiempos de respuesta.

# Documentos de referencia

1. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, elaborada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación.
2. Decreto 823 de 2017 *«Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (Aerocivil) y se dictan otras disposiciones»,*
3. Plan Estratégico Aeronáutico 2030
4. Plan Estratégico Institucional PEI 2019- 2022
5. Manual del Sistema Integrado de Gestión