

**ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PUBLICA ESAP**



**Escuela Superior de  
Administración Pública**

**Entrega Final: Practica administrativa.**

**Revisar y analizar el modelo de atención al ciudadano del área Grupo Relación Estado Ciudadano de la Aeronáutica Civil, para su actualización y puesta en marcha en términos de eficacia, eficiencia y valor público.**

**ESTUDIANTE:**

**Ricardo Alberto Beltran Triana**

**TUTOR:**

**Rafael Arturo Amaya Mejia, Docente  
RAFAELAMAYA@esap.edu.co**

## **AGRADECIMIENTOS**

**A mi DIOS por que, aunque a veces sentí flaquear mis fuerzas me sostuvo e impulso a terminar este propósito y realizar esta meta de ser profesional**

**A mi familia por creer en mí y apoyarme siempre.**

**A mi maestro Rafael Amaya tutor académico, por su paciencia, orientación y apoyo durante este proceso.**

**A la Doctora Clara Steevens tutora en la entidad, por su apoyo, paciencia y orientación durante este proceso.**

**A la Aeronáutica Civil de Colombia por darme la oportunidad no solo de realizar la practica sino también por laborar en ella durante bastante tiempo y ser también escuela para mí.**

**A la Escuela Superior de Administración Pública por su invaluable enseñanza, aporte, apoyo y orientación en este largo proceso de mi grado como profesional**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>4</b>
OBJETIVOS GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
METODOLOGIA.....	6
CONTEXTO Y ANTECEDENTES .....	8
GLOSARIO.....	10
ACTIVIDADES.....	16
LOGROS OBTENIDOS.....	18
RESUMEN ANALITICO.....	19
RESULTADOS FINALES.....	20
CONCLUSIONES.....	20
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>21</b>
ANEXOS.....	22

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<b>TABLA 1 FASES PARA EL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA.....</b>	<b>5</b>
TABLA 2 CRONOGRAMA ENTREGA DE INFORMES .....	6
TABLA 3 CICLO PHVA GRUPO RELACION ESTADO CIUDADANO .....	13
TABLA 4 NORMATIVA.....	15
TABLA 5 CUMPLIMIENTO PRACTICA.....	18
<b>FIGURA 1 CRONOGRAMA .....</b>	<b>7</b>
FIGURA 2 ORGANIGRAMA .....	11
FIGURA 3 GRUPOS DE VALOR.....	12
ESTADISTICAS SERVICIO AL CIUDADANO.....	14

## INTRODUCCION

La Aeronáutica civil de Colombia es una Entidad adscrita al Ministerio de Transporte, que tiene por objeto la regulación y Administración de la aviación civil y la industria Aeronáutica a Nivel Nacional. (*Decreto 1294,2021*).

El Grupo Relacion Estado Ciudadano, los servicios que presta nacen inicialmente como una simple unidad de correspondencia donde progresiva y tecnológicamente se adapta a las nuevas necesidades como organización que la Aeronáutica Civil demandaba, posteriormente pasa a convertirse en Grupo de atención al Ciudadano donde la entidad toma a consideración y respeto al ciudadano que requiere los servicios que la entidad ofrece poniéndose acorde con lo estipulado a los *Deberes de las autoridades en la atención al público*: “. *Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.*”. (*Ley 1437,2011, Artículo 7, numeral 2*).

Así mismo se afianza el concepto de atención y servicio ciudadano con la norma “*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 1712,2014*).

Finalmente, la adopción de la ley de racionalización de tramites estipula “*OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3º, 6º y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo*”. (*Ley 2052,2020, Artículo17*).

Por lo tanto, el plan se enfoca en actualizar los procedimientos preestablecidos específicamente en la dependencia Grupo Relacion Estado Ciudadano cuyo objetivo es establecer, actualizar y aplicar el modelo de atención al ciudadano a nivel central y regional, grupo que pertenece a la Secretaria General de la Aeronáutica Civil.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Actualización, fortalecimiento y puesta en marcha de los planes establecidos por el Grupo Relación Estado Ciudadano.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Optimizar los procedimientos que se llevan a cabo al interior del Grupo Relación Estado a Ciudadano.
- identificar las fallas o necesidades que afecten el desempeño del Grupo Relación Estado ciudadano.
- Fortalecer el modelo de atención al ciudadano.

**Tabla 1**

<i>FASES PARA EL DESARROLLO DE LA PRÁCTICA</i>	
<b>INICIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar en MIPG las <b>POLITICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO o DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA</b></li> <li>• Una vez identificadas elaborar una matriz desarrollando estas actividades en las cuales podemos colocar ejemplos o sugerencia a realizar con lo cual ponemos en marcha el PAAC.</li> <li>• Una vez pasados estos dos pasos revisaremos el alcance y la aplicación para establecer el cronograma y hacer los seguimientos respectivo</li> <li>• Para el desarrollo de estas actividades mencionadas, se utilizan formatos ya implementados por la administración, guías y por supuesto, la asesoría por parte del Grupo Relación Estado Ciudadano y todo su equipo de trabajo</li> </ul>
<b>INTERMEDIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez identificado las fallas y realizado el diagnóstico del área se establecerán los planes de mejora.</li> <li>• Se ajusta el cronograma.</li> <li>• Se actualiza el modelo de atención al ciudadano con un enfoque centrado en la misión de la entidad</li> <li>• Para el desarrollo de estas actividades mencionadas, se utilizan formatos ya implementados por la administración, guías y por supuesto, la asesoría por parte del Grupo Relación Estado Ciudadano y todo su equipo de trabajo</li> </ul>
<b>FINAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• se entregará el modelo de Atención al ciudadano</li> <li>• se ajustará y entregará el protocolo de atención al ciudadano</li> <li>• se actualizará el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</li> <li>• Para el desarrollo de estas actividades mencionadas, se utilizan formatos ya implementados por la administración, guías y por supuesto, la asesoría por parte del Grupo Relación Estado Ciudadano y todo su equipo de trabajo</li> </ul>

Fuente elaboración propia

### **METODOLOGÍA:**

La metodología para este trabajo se basó en la recomendada por la función pública en cuanto a la indagación, identificación, comparación como adopción de buenas prácticas de gestión pública y experiencias exitosas en otras entidades del orden nacional, utilizando la estrategia CAR ( Contextualizar, Analizar y Recolectar) permitiendo obtener mejores resultados ante las necesidades o problemas detectados. (*Función pública,2021*).

**Tabla 2**

<b>CRONOGRAMA DE ENTREGA DE INFORMES</b>	
<b>PRIMER INFORME</b>	<p><b>LAS FECHAS RELACIONADAS DEFINITIVAS</b></p> <p>El primer informe de avance se presentará el viernes 23 de septiembre de 2024, en él se especificará, las actividades realizadas entre el 1 de agosto al 23 de septiembre. Además, para la elaboración de este informe se destinarán 6 horas semanales y el documento será enviado al asesor académico</p>
<b>SEGUNDO INFORME</b>	<p>El segundo informe se presentará el martes 22 de octubre de 2024, un mes después de la aprobación del primer avance, en este se presentarán detalladamente las actividades realizadas y sus resultados obtenidos. Por ende, para la elaboración de este informe, se destinarán 6 horas semanales y el documento será enviado al asesor académico.</p>
<b>INFORME FINAL</b>	<p>El día 25 de noviembre de 2024, al finalizar el cuarto mes de la práctica, se presentará el informe final, en el cual se establecerán las actividades desarrolladas, logros obtenidos y resultados finales elaborados y se incluirá la consolidación de los documentos realizados durante la práctica y un resumen analítico. Así mismo, para la elaboración del informe se destinarán 10 horas semanales y el documento para la revisión es será enviado al asesor académico.</p>

Fuente elaboración propia

Figura 1

**CRONOGRAMA ACTIVIDADES**

CRONOGRAMA ACTIVIDADES												
ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboracion inventario de recursos fisicos, humanos, tecnologicos y contratacion												
Elaboracion matriz DOFA												
Elaboracion de diagramas de flujo de los canales de atencion												
Elaboracion de estrategias y recomendaciones para la optimizacion de los procesos												
Elaboracion matriz de actores												
Elaboracion cuadro de priorizacion												
Elaboracion arbol de causas-problemas- efectos												
Elaboracion arbol de medios-propositos-fines-alternativas												
Elaboracion informe final modelo de atencion al ciudadano												
Observaciones,correccion y ajustes modelo												
Entrega definitiva trabajo final modelo												
Evaluacion final trabajo practica administrativa por el evaluador de la entidad												

Fuente elaboración propia

## CONTEXTO Y ANTECEDENTES

Como estudiante del programa de Administración Pública Territorial de la Escuela Superior de Administración Pública y de acuerdo con las opciones de grado se optó por realizar las prácticas en la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil esto con el fin de desempeñar funciones laborales dentro de la organización que potencien las habilidades adquiridas durante la etapa de formación académica por medio de la gestión administrativa y el cumplimiento de un rol institucional. En este cargo de practicante se desarrollan actividades que permiten aplicar los conocimientos en un espacio de aprendizaje laboral real con todas las cuestiones que implica este tipo de dinámicas dentro de las organizaciones.

**La Aeronáutica Civil de Colombia, tiene como misión “Trabajar 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.” (Aeronáutica Civil, 2023).**

**Tiene como visión 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. (Aeronáutica Civil, 2023).**

Está integrada por un consejo directivo, consejo de Seguridad, consejo educativo, un comité de control interno, Comisión de personal, Dirección general, Subdirección general, siete oficinas (Planeación, Asesora Jurídica, Comunicaciones, control interno, analítica, disciplinarios, gestión de proyectos) seis secretarías (Autoridad, Servicios navegación, servicios aeroportuarios, centro de estudios aeronáuticos, tecnologías de la Información y Secretaria general) doce direcciones menores ( transporte aéreo, autoridad servicios aéreos, operaciones navegación aérea, telecomunicaciones y ayudas a la navegación, operaciones aeroportuarias, infraestructura, concesiones aeroportuarias, académica, investigación conocimiento, soporte tecnologías Información, sistemas TI) e infinidad de grupos. (Decreto 1294,2021).

En el caso puntual de la práctica se realiza en el Grupo de Relación Estado - ciudadano, grupo dependiente directamente de la Secretaria General cuyas funciones determinadas por la (Resolución 00354,2022,.Artículo 64). Son las siguientes

- ✓ Identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la Aerocivil.
- ✓ Establecer en el nivel central y regional el modelo de atención al ciudadano en coordinación con la Oficina asesora de planeación.

- ✓ Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor en coordinación con las dependencias del ministerio.
- ✓ Proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor.
- ✓ Desarrollar las directrices y estrategias necesarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en el estatuto anticorrupción, el programa nacional de Servicio al ciudadano, plan anticorrupción y de atención al ciudadano y el programa de gobierno en línea, según lo correspondiente al área.
- ✓ Realizar el seguimiento a las dependencias responsables para la emisión de las peticiones asignadas, de acuerdo con los plazos establecidos por la normatividad vigente.
- ✓ Atender los lineamientos y la relación Estado -ciudadano en el Sistema nacional del Servicio al ciudadano y de la política nacional del Servicio al ciudadano.
- ✓ Realizar estudios e investigaciones relacionadas con la percepción del usuario frente a los servicios que presta y/o regula la Aerocivil y presentar los informes que permitan reflejar la calidad de los servicios, con sus recomendaciones si las hubiere.
- ✓ Presentar informes trimestrales con análisis sobre el estado de las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias por parte de los usuarios, para la definición de acciones de mejora en las áreas correspondientes.
- ✓ Mantener actualizado el Sistema de gestión en cuanto a métodos, controles, procedimientos, manuales, guías, evidencias, registros digitales, indicadores, para las etapas de planificación, Ejecución, medición, control, mitigación de riesgos y mejoramiento de los procesos a su cargo.
- ✓ Llevar a cabo las actividades necesarias para la atención eficaz y eficiente de los requerimientos de la ciudadanía y los entes de control formulados por cualquier canal, así como mantener la documentación a su cargo de acuerdo con los lineamientos y procedimientos establecidos por la Aerocivil.
- ✓ Dar cumplimiento a los lineamientos del modelo de seguridad y privacidad de la información MSPI, asociados a la protección de la Información.
- ✓ Adelantar las actividades encaminadas al mejoramiento continuo de los asuntos de su competencia, en el marco de la implementación y sostenibilidad del modelo integrado de planeación y gestión MIPG y frente a los hallazgos derivados de las auditorías internas y externas.
- ✓ Contribuir y participar en materia de seguridad Operacional, seguridad de la aviación civil y ambiental, e nel marco de su competencia y de acuerdo con la normatividad establecida.
- ✓ Las demás funciones que le asigne el superior inmediato y que correspondan a la naturaleza del grupo.

## **GLOSARIO**

**AGN**= ARCHIVO GENERAL DE LA NACION.

**CICLO PHVA**= PLANEAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR.

**GREC**= GRUPO RELACION ESTADO CIUDADANO

**MIPG**=MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION.

**MSPI**= MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION

**PAAC**= PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

**PASC**= PLAN DE ACCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

**PEI**= PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

**PIC**= PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION

**PQRSD**= PETICIONES, QUEMAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

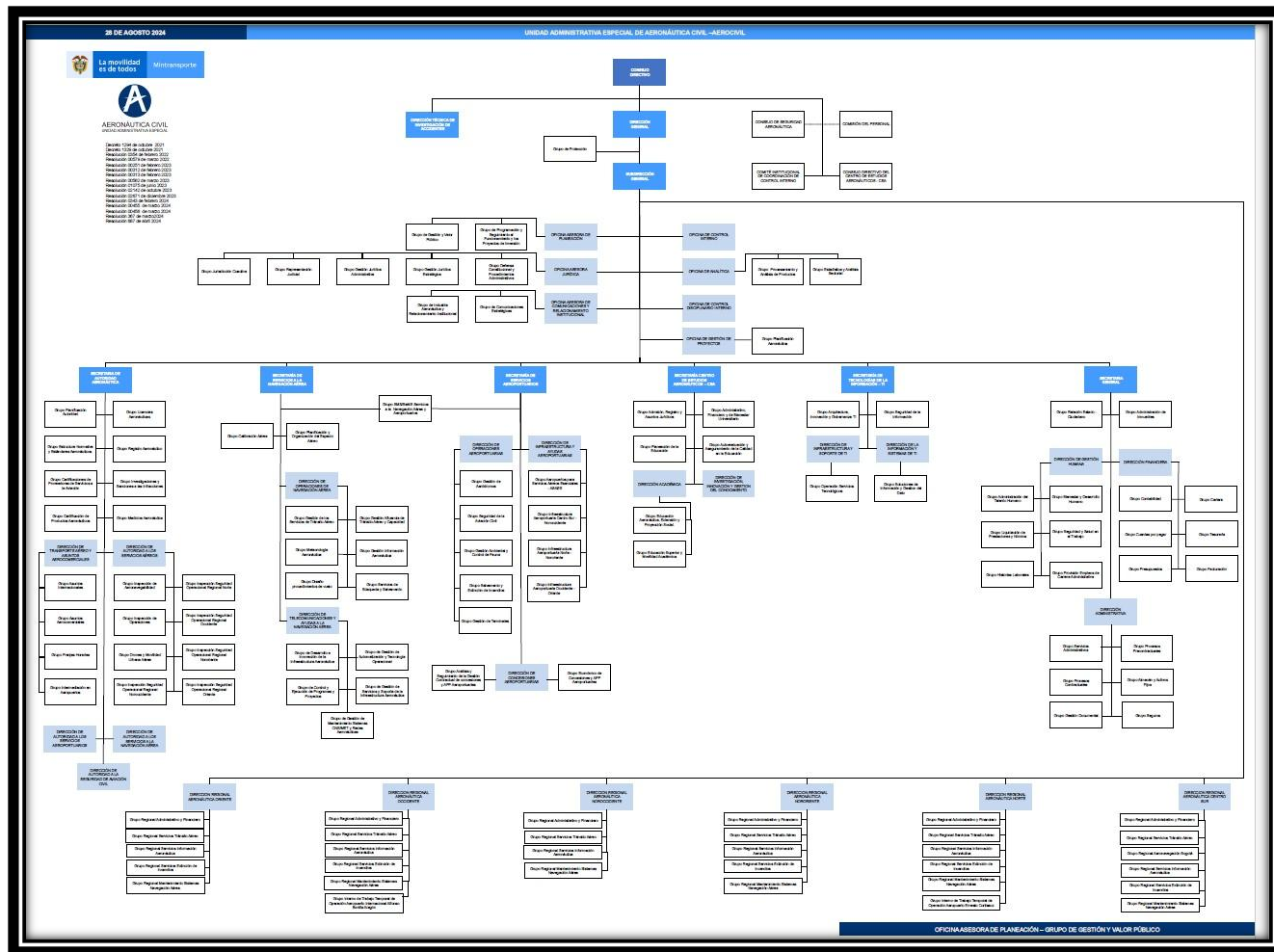
**SGDEA**=SISTEMA DE GESTION DE DOCUMENTOS ELECTRONICOS DE  
ARCHIVO

**SIGA**=SISTEMA DE INFORMACION Y GESTION AERONAUTICA.

**SUIT**= SISTEMA UNICO DE INFORMACION DE TRAMITES

Figura 2

# ORGANIGRAMA



Fuente tomado de Aeronáutica Civil. (2024). organigrama. <https://www.aerocivil.gov.co/aerocivil/organigrama>.

Figura 3

**GRUPOS DE VALOR**

Fuente tomado de Aeronáutica Civil. (2024). protocolo de atención al ciudadano. <https://www.aerocivil.gov.co/atencion/transparencia/protocolos-de-atencion-al-ciudadan>

La dependencia grupo relación estado ciudadano se ubica dentro de los procesos de apoyo de la entidad, liderado por la secretaria general de la entidad, en el ciclo **PHVA** la dependencia ejerce las siguientes actividades:

**Tabla 3 CICLO PHVA GRUPO RELACION ESTADO CIUDADANO**

CICLO	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
P	PLANIFICACION RECURSOS	Recursos: personal, capacitación, infraestructura.
	DEFINIR DIRECTRICES, POLÍTICAS DE OPERACIÓN E INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL PROCESO	Indicadores de gestión, identificación de riesgos, revisión marco legal y regulatorio.
	CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	Caracterización, formulación de planes, programas y proyectos
H	DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los ciudadanos y grupos de interés. - Elaborar la política de servicio al ciudadano - Realizar el protocolo de servicio al ciudadano y la carta de trato digno
	FACILITAR EL ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	Asegurar que la información se encuentre en lenguaje claro e inclusivo con acceso oportuno y de calidad - Identificar mejoras y adecuaciones a los canales de atención, asegurando su disponibilidad, funcionalidad, usabilidad y accesibilidad. - Proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor - Promover la simplificación permanente de los trámites a partir de espacios de participación para su mejora y aplicar los lineamientos de lenguaje claro en la información de los trámites
	REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS DEPENDENCIAS RESPONSABLES DE LA EMISIÓN DE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)	El Grupo Relación Estado - Ciudadano realizará el seguimiento y monitoreo a las dependencias responsables para la emisión de las respuestas de las peticiones asignadas, de acuerdo con los plazos establecidos por la normatividad vigente Presentar informes trimestrales con análisis sobre el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por parte de los usuarios, para la definición de acciones de mejora en las áreas correspondientes.
V	MEDIR Y ANALIZAR	Realizar seguimiento a los riesgos y controles implementados para mitigar la materialización de los mismos. - Realizar la medición de los indicadores, analizar los resultados y tomar decisiones para la mejora continua y el cumplimiento del objetivo del proceso. - Realizar seguimiento a las PQRSD internas y externas
A	MEJORAR EL PROCESO	Ejecutar los planes de acción y de mejoramiento propuestos por el proceso, se corrigen las desviaciones, se estandarizan los cambios, se realiza la formación y capacitación requerida y se define como monitorearlo con el objeto de subsanar las causas de los problemas de los procesos y mejorar continuamente en el mismo.

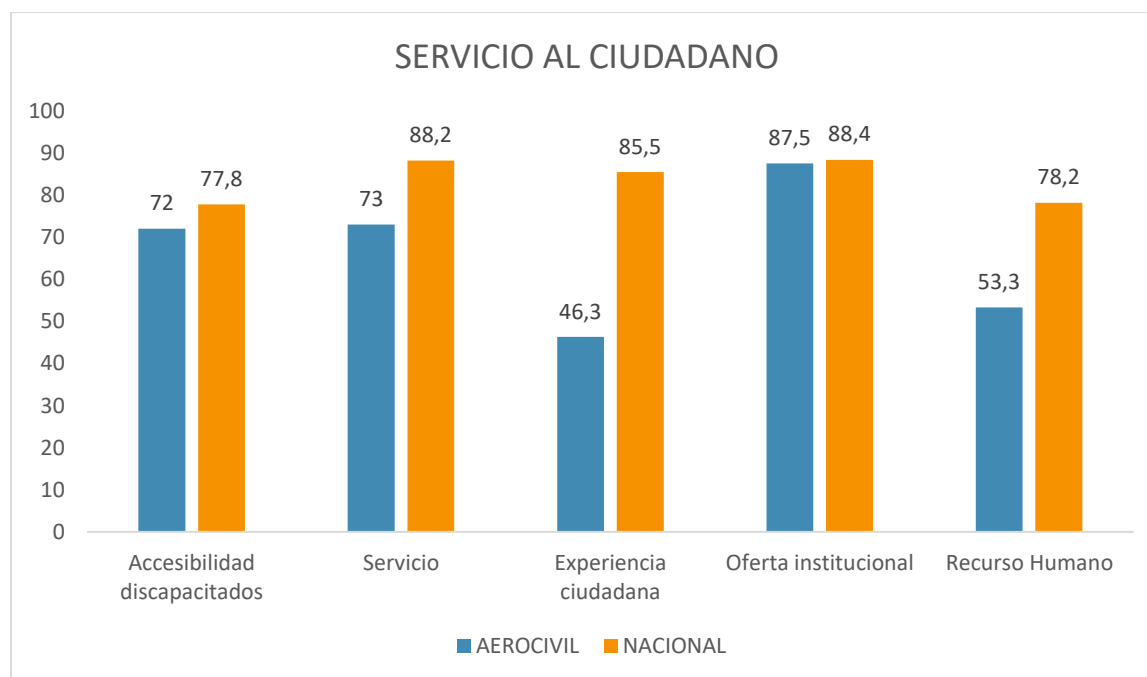
Fuente tomado Aeronáutica Civil. (2024). mapa de procesos. <https://isolucion.aerocivil.gov.co/Isolucion/Administracion>

Tomando como referencia el índice de desempeño institucional MIPG en el año 2023, fue de 79,1, en cuanto a política de atención al ciudadano obtuvo una puntuación de 74,8 bajo del promedio nacional de 99, (*Función pública,2023*).

En cuanto al detalle referente al servicio al ciudadano se observa las siguientes puntuaciones:

- Servicio al ciudadano accesibilidad para personas con discapacidad 72,0 bajo del promedio nacional 77,8.
- Servicio al ciudadano diagnóstico, planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía 73,0 bajo del promedio nacional 88,2.
- Servicio al ciudadano evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana 46,3 bajo del promedio nacional 85,5.
- Servicio al ciudadano oferta institucional de fácil acceso comprensión y uso para la ciudadanía 87,5 bajo del promedio nacional 88,4.
- Servicio al ciudadano talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía 53,3 bajo del promedio nacional 78,2.

Figura 4



Fuente elaboración propia

**Tabla 4 La práctica tubo como fundamento la siguiente Normativa:**

NORMA	DESCRIPCIÓN	ANÁLISIS
Ley 1755 del 30 de junio de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.	En esta norma, se reglamenta el trámite para los derechos de petición.
Decreto 1294 del 14 de octubre de 2021	Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil Aerocivil	En el presente decreto, se realizan las modificaciones a la estructura de la unidad administrativa especial aeronáutica civil. UAEAC y se deroga el decreto 260 de 2004
Ley 1437 del 18 de enero de 2011 CPACA	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	ARTICULO 7, Deberes de las autoridades en la atención al público. ARTÍCULO 8. Deber de información al público. ARTÍCULO 9. Prohibiciones de las autoridades. TITULO II CAPITULO I Derecho de petición ante autoridades.
<b>Ley 1712 del 6 de marzo de 2014</b>	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.	En la presente Ley se pretende garantizar el derecho del acceso a la información pública.
Ley 2052 del 25 de agosto de 2020.	Por el cual se establecen las disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.	La norma busca la racionalización de trámites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad.
Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001	Por el cual se establecen las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas.	En la norma se establecen las pautas que hacen efectivo el cumplimiento de los principios que rigen la administración pública.
Resolución 00354 del 21 de febrero del 2022	Por el cual se crean los grupos internos de trabajo y se le asignan sus responsabilidades en la unidad administrativa especial de la aeronáutica civil- Aerocivil.	Se determinan y se le asignan las funciones al grupo relación estado ciudadano
Resolución 01649 del 03 de agosto del 2022	Por el cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la unidad administrativa especial de la aeronáutica civil-Aerocivil.	Se determinan los tiempos para resolver las peticiones y se establecen las reglas de reparto de las comunicaciones que ingresan a la entidad.

Fuente elaboración propia

## ***ACTIVIDADES***

1. La primera semana del mes de agosto se establecen una serie de acuerdos con la coordinadora del Grupo Relacion Estado Ciudadano, respecto a los concerniente de la practicas administrativas en cuanto a la modalidad, disponibilidad de tiempo, horarios y compromisos, se estableció la dedicación de dos días a la semana (jueves y viernes) en los horarios de 8 am a 5 pm, se dispuso esa manera por cuanto he de responder por mis labores concernientes a mi empleo.
2. La segunda semana del mes de agosto se estableció como primera medida partir del análisis de los resultados año 2023 sobre el desempeño institucional de la entidad enfocándose principalmente en los resultados de la política de atención al ciudadano y las recomendaciones hechas por función pública, específicamente el tratar de actuar sobre 27 recomendaciones donde básicamente se requieren una coordinación con talento humano sobre el tema de capacitaciones y la adquisición de recursos para inversión en infraestructura y tecnología. (*Función pública,2023*).
3. Tercera y cuarta semana de agosto transcurrió con la preocupación personal de la aprobación por parte de la universidad de las prácticas administrativas y finalmente con la asignación del tutor académico a finales de agosto.
4. La primera semana de septiembre se establece iniciar actividades bajo el objetivo específico de optimizar los procedimientos del grupo, iniciar con un inventario de recursos físicos humanos, tecnológicos y contractuales del Grupo Relacion Estado Ciudadano.
5. La segunda semana de septiembre se realiza la matriz análisis DOFA del Grupo relación Estado Ciudadano labor que conlleva el preguntar, indagar y confirmar afirmaciones y suposiciones.
6. La tercera semana de septiembre me centro en los procedimientos de atención al ciudadano por medio de los canales de atención al ciudadano como son: correo electrónico, presencial y virtual a través de la página web en la plataforma SIGA plasmando dichos procedimientos en diagramas de flujo.( *Aerocivil,2022*).
7. La cuarta semana de septiembre con base en lo hecho anteriormente se plasman una serie de recomendaciones y conclusiones parciales de las actividades y finalmente se remite la primera entrega del trabajo al tutor académico para evaluación y recomendaciones.
8. La primera semana del mes de octubre se establece iniciar actividades bajo el objetivo específico de identificar las fallas o necesidades que afecten el desempeño del grupo GREC, para lo cual se realiza un borrador de las actividades a programar.

9. La segunda semana del mes de octubre se inicia con la elaboración de la matriz de actores en la cual se busca identificar cuáles son los actores que tienen más incidencia en las funciones y dependencia de servicios que presta el Grupo Relación Estado Ciudadano GREC . (Resolución 00354,2022, Artículo 64,numeral 11).
10. Tercera semana de octubre se realiza el cuadro de priorización de problemas que busca identificar el problema que afecta directamente las funciones y propósito del Grupo Relación Estado Ciudadano, identificado el problema y priorizado se inicia con la elaboración del árbol de causas , problemas y efectos donde se busca ahondar en las raíces del problema y poder visualizar posibles alternativas.
11. La cuarta semana de octubre se inicia con la elaboración del árbol de medios , propósitos, fines y alternativas donde se busca visualizar las posibles alternativas que darían una solución u optimización a los procedimientos que se llevan a cabo en el grupo relación estado ciudadano se pasan unas conclusiones parciales de las actividades y finalmente se remite la segunda entrega del trabajo al tutor académico para evaluación y recomendaciones.
12. La primera semana de noviembre se ultiman detalles de la entrega del informe final relacionado con la práctica.
13. La segunda semana de noviembre se ultima detalles de la entrega del producto “ Manual de atención al ciudadano de la Aeronáutica Civil” para su formalización e implementación.
14. La tercera semana se remite al tutor académico y de la Entidad el informe y el manual para su estudio , evaluación y recomendaciones pertinentes.
15. La cuarta semana se realizan las correcciones pertinentes a que haya alugar y se sube al sistema ARCA para su evaluación definitiva.

**LOGROS OBTENIDOS:** Se pueden apreciar en la siguiente tabla, donde se copilan cada uno los objetivos específicos que permitieron el cumplimiento del objetivo general contemplado desde un comienzo de la práctica administrativa y que es la Actualización, fortalecimiento y puesta en marcha de los planes establecidos por el Grupo Relación Estado Ciudadano.

Tabla 5 Cumplimiento de la practica

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	PONDERACION	CUMPLIMIENTO
<b>Optimizar los procedimientos que se llevan a cabo al interior del Grupo Relación Estado a Ciudadano.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario recursos físicos, humanos, tecnológicos y contractuales.</li> <li>• Elaboración matriz DOFA.</li> <li>• Elaboración Diagramas de Flujo Canales de Atencion.</li> <li>• Recomendaciones para la optimización de procesos</li> </ul>	<b>25%</b>	<b>100%</b>
<b>Identificar las fallas o necesidades que afecten el desempeño del Grupo Relación Estado ciudadano.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración matriz de actores.</li> <li>• Elaboración cuadro de priorización de problemas.</li> <li>• Elaboración árbol de causas-problemas-efectos.</li> <li>• Elaboración árbol de medios-propósitos-fines-alternativas.</li> </ul>	<b>25%</b>	
<b>Fortalecer el modelo de atención al ciudadano.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración informe final de practica administrativa</li> <li>• Elaboración manual atención al ciudadano.</li> <li>• Elaboración proyecto de resolución para la formalización del manual.</li> <li>• Entrega y aprobación Manual de Atencion al Ciudadano</li> </ul>	<b>50%</b>	

Fuente elaboración propia

## **RESUMEN ANALITICO**

El desarrollo de la pasantía en la Aeronáutica Civil de Colombia específicamente en la dependencia Grupo Relación Estado Ciudadano, se desarrolló en el marco de total colaboración , respeto y orientación.

Se estima sobre todo y fue la idea inicial de la pasantía el resaltar la labor tan importante y poco considerada del Grupo Relación Estado Ciudadano, su interacción ,orientación, gestión y respuesta a la ciudadanía redunda en la imagen institucional de manera positiva de la Entidad.

Los problemas que pude identificar de manera general se relacionan con temas de funciones y competencias entre dependencias ,políticas administrativas conformes al gobierno de turno, la orientación a aumentar el gasto público y agigantar la entidad a nivel central creado nuevas dependencias y nuevos grupos, creando una maraña en su organigrama y un laberinto en cuanto a atribuciones , competencias y funciones a nivel interno de la entidad sin tomar en cuenta el crecimiento desproporcionado del personal contratista.

Centrándonos en la dependencia en la cual realice la pasantía se tiene que existe un choque de funciones y competencias con el Grupo de gestión Documental lo cual ha afectado al Grupo Relacion Estado Ciudadano en cuanto la generación de reportes e informes pues es el Grupo de Gestion Documental quien tiene las licencias y el manejo del sistema de gestión documental electrónico de archivo SGDEA, también se puede evidenciar que existe poco personal capacitado con la experticia y conocimiento pleno de las funciones, competencias y servicios que presta la entidad pues en su mayoría es personal subcontratado.

Es necesario señalar que existe una política no declarada ni oficial de cierre de atención presencial en todas las regionales en contravía de lo dispuesto en el (Decreto 2150 de 1995 articulo 32 “ *Ventanilla Unica*”) y lo establecido en la Política de Servicio al Ciudadano y participación ciudadana, expedido por la Aeronáutica Civil el 31 de julio del año 2020 “ *Ventanilla hacia afuera*”.(Aerocivil,2020).

Lo anterior ha repercutido en la pérdida de presencia a nivel institucional de la entidad en las regionales

La evaluación de desempeño institucional del año 2023 llevada a cabo por Función pública arrojó una puntuación baja respecto a la implementación y aplicación de la política de atención al ciudadano por parte de la Entidad en comparación con el promedio nacional. (*Función pública,2023*).

La primera tarea fue detectar y diagnosticar los problemas anteriormente mencionados, la segunda fue conocer los procesos que se manejan al interior del grupo, la tercera plantear una serie de recomendaciones, observaciones y anotaciones, la cuarta se trató de resaltar la labor del grupo y unificar los criterios de atención y servicio al ciudadano bajo la orientación y directrices emitidas desde el Grupo Relación Estado Ciudadano esto a través de la creación y publicación de un manual de atención al ciudadano, por último se proyecta volver a tener la presencia institucional en las regiones y afianzar y resaltar el grupo relación estado ciudadano como orientador y director de las políticas de atención a la ciudadanía.

## ***RESULTADOS FINALES ELABORADOS***

Los resultados finales se asocian con el cumplimiento de los objetivos específicos y el cumplimiento con la meta propuesta desde el primer momento y que fue la actualización, fortalecimiento y puesta en marcha de los planes establecidos por el Grupo Relación Estado Ciudadano.

Para ello se elabora el **Manual de Atención al Ciudadano de la Aeronáutica Civil de Colombia**, manual que copila todas las directivas y directrices establecidas por la Entidad en materia de la promoción información y servicio al ciudadano en general así mismo integra y unifica criterios a nivel central y regional en lo que compete a protocolos de atención al ciudadano, promoción de servicios y orientación en trámites, normativa inherente y pertinente al servicio como a la atención al ciudadano, por ultimo y no menos importante los componentes y atributos del buen servicio al ciudadano.

Este proyecto de Manual ha de ser como la norma establece , acompañado, formalizado, promocionado, adoptado y protocolizado mediante acto administrativo como una Resolución de adopción del manual y su posterior divulgación a toda la Entidad a nivel nacional.

## ***CONCLUSIONES***

La Aeronáutica Civil de Colombia es una Entidad Técnica Descentralizada adscrita al Ministerio de transporte bajo la figura de Unidad administrativa Especial de ahí su papel relevante en sector del transporte aéreo colombiano es por ello que sus principales usuarios son las empresas aéreas, la industria aeronáutica, el personal aeronáutico como técnicos , operativos, asistenciales y de seguridad, es una entidad en términos generales que regula, expide permisos y emite autorizaciones no solo al sector aeronáutico si no también al ciudadano común que demande sus servicios.

Por lo cual el ciudadano exige información clara , oportuna, pertinente y competente de ahí la importancia en la unidad de criterio en la atención , competencia y solución a las demandas ciudadanas.

Se puede concluir del análisis del árbol de problema que el principal obstáculo tiene que ver con una cuestión de procedimientos y competencias, aunque por norma la atención al ciudadano está inmersa dentro de las funciones del Grupo Relación Estado Ciudadano y no dentro de las funciones del Grupo gestión documental y de archivo.( Resolución 00354,2022, Artículo 75).

Hay que resaltar que por cuanto el Grupo Relación Estado Ciudadano ha perdido terreno en la atención multimodal de los ciudadanos a nivel central y regional, esto ha generado una desorganización en cuanto al ingreso y registro de la información que ingresa y sale de la entidad pues el concepto de ventanilla única no se toma con rigurosidad y existen dependencias recibiendo y gestionando por fuera del SGDEA, bajo sus propias reglas de atención al ciudadano.( Decreto 2150,1995,Artículo 32).

Es evidente que la limitación en cuanto a canales de atención al ciudadano limita el acceso y la percepción personal del ciudadano respecto a la imagen institucional, por cuanto en realidad están operativos y funcionales tres canales, el canal presencial solo en Bogotá, el correo electrónico y el virtual, lo cual obliga al ciudadano común a contar con un computador para acceder y solicitar los servicios de la Entidad, sin tomar en cuenta que se requiere que el ciudadano cuente con conocimiento y habilidades informáticas.

Por último, sumado a lo anteriormente mencionado para el grupo relación estado ciudadano se le hace difícil ejercer el control y seguimiento a la información que ingresa y sale de la entidad pues no puede

de manera autónoma generar reportes de seguimiento y control ya que debe solicitar estos reportes a una dependencia ajena.

## REFERENCIAS

Aeronáutica Civil. (2023). *Misión, visión, objetivos*. <https://www.aerocivil.gov.co/aerocivil/mision>

Aeronáutica Civil. (2024). *organigrama*. <https://www.aerocivil.gov.co/aerocivil/organigrama>.

Aeronáutica Civil. (2022). *Protocolo de atención al ciudadano*.  
<https://www.aerocivil.gov.co/atencion/transparencia/protocolos-de-atencion-al-ciudadano>

Aeronáutica Civil. (2024). *mapa de procesos*.  
<https://isolucion.aerocivil.gov.co/Isolucion/Administracion>.

Aeronáutica Civil.(2020). *Política de Servicio al Ciudadano y participación ciudadana*.  
<https://www.aerocivil.gov.co/atencion/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales>

Decreto 1294. (2021, 14 de octubre). *Presidencia de la Republica. Diario Oficial No. 51.827.*

Decreto 2150.(1995,05 de diciembre).Articulo 32.Presidencia de la Republica. *Diario Oficial No. 42.137*

*Función pública. (2023). Resultados desempeño institucional.*  
<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>.

*Función pública. (2021). Metodología para la clasificación y documentación de buenas prácticas de gestión pública.* <https://www.funcionpublica.gov.co/>.

Ley 1437. (2011, 18 enero). *Presidencia de la Republica. Artículo 7. numeral 2. Diario Oficial No. 47.956.*

Ley 1712. (2014,6 de marzo). *Congreso de la Republica. Diario Oficial No. 49.084.*

Ley 2052. (2020,25 de agosto). *Congreso de la República.Articulo17. Diario Oficial No. 51.417.*

*Resolución 00354. (2022, 21 de febrero). Artículo 64. Direccion General Aeronáutica Civil.*

## ANEXOS

[https://drive.google.com/drive/folders/1mL3zQo6ez2r2GTW4b7Z-Fzx9HicK8HtH?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1mL3zQo6ez2r2GTW4b7Z-Fzx9HicK8HtH?usp=drive_link).

A continuación, se relacionan los anexos que hacen parte integral de este informe:

**Anexo 1. Flujogramas canales atención**

**Anexo 2. Matrices Dofa**

**Anexo 3. Primer informe prácticas administrativas**

**Anexo 4. Segundo informe prácticas administrativas**

**Anexo 5. Correos de Gestion Grupo Relacion Estado Ciudadano**