

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE TRÁMITES 2020

FUERZA AÉREA COLOMBIANA



ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, respecto a lo establecido en la política de racionalización de trámites y la política de participación ciudadana en la gestión pública y la permanente necesidad de ofrecer de manera eficiente productos y servicios de la más alta calidad, la Fuerza Aérea Colombiana implementó durante el segundo trimestre del 2020 la encuesta de evaluación de trámites, la cual se aplicó con el propósito de conocer diferentes resultados sobre determinadas variables e implementar las estrategias y acciones de mejora necesarias, que permitan optimizar la gestión de trámites y otros procesos administrativos (OPA) ofrecidos por la FAC a sus grupos de valor.



OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento y análisis a los trámites y otros procesos administrativos (OPA), que ofrece la Fuerza Aérea Colombiana hacia la ciudadanía y recopilar las expectativas o recomendaciones, que tanto funcionarios de la Institución como la ciudadanía proporcionan a partir de las diferentes preguntas aplicadas, con el propósito de consolidar las conclusiones y formular las estrategias y acciones de mejora correspondientes.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Método empleado	Encuesta
Población	Ciudadanía en general
Medio de aplicación	Virtual por correo electrónico y página web
Muestra	No se calculó ningún valor específico para estimar una muestra representativa, ya que la encuesta fue abierta a toda la ciudadanía
Período de realización	Julio 2020
Cantidad de preguntas	11
Preguntas abiertas	5
Preguntas cerradas	6
Encuestados totales	84
Encuestas anuladas	0

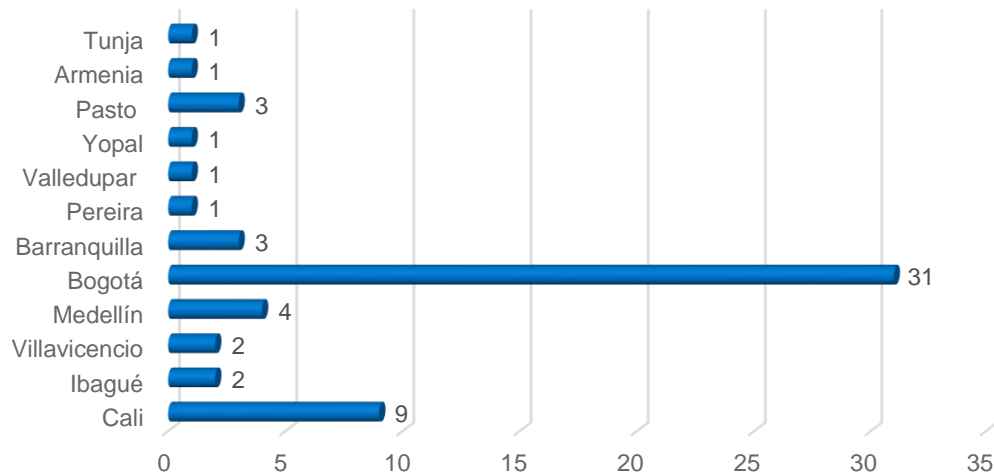


RESULTADOS DE LA ENCUESTA

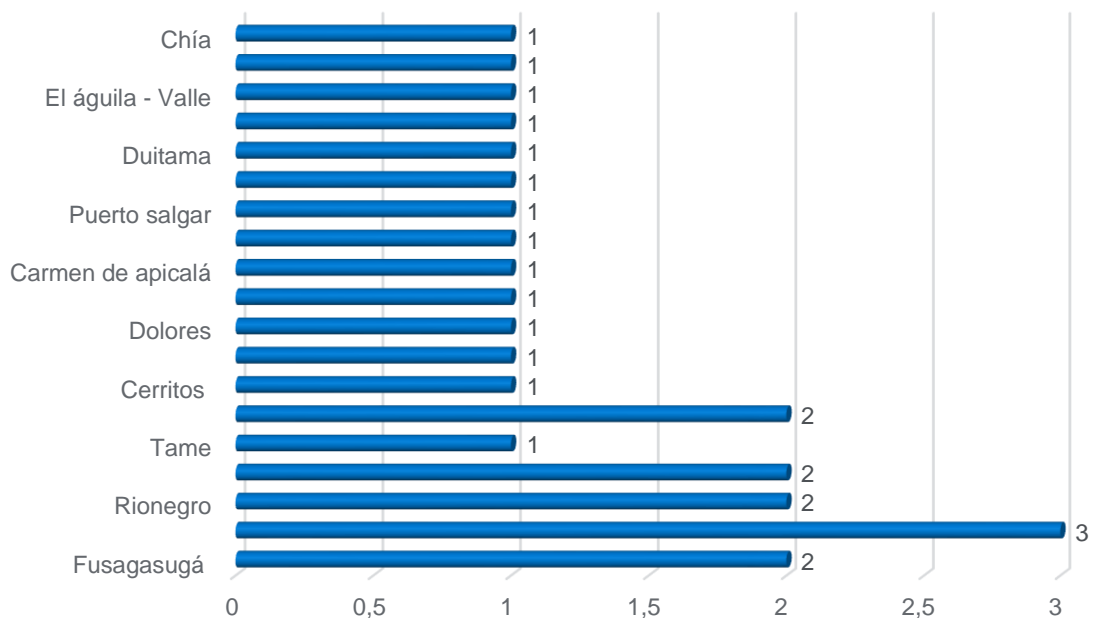
Distribución de participación por ciudades

Se contabilizaron en total 84 encuestados en 12 ciudades capitales y otras 19 ciudades intermedias o poblaciones, para un total de 15 departamentos incluido Bogotá D.C, donde se reporta la mayor participación seguido de Cali.

Participación ciudades principales



Dentro de las ciudades intermedias, Cundinamarca con 11 participaciones distribuidas en 7 poblaciones distintas fue el Departamento con mayores encuestados.





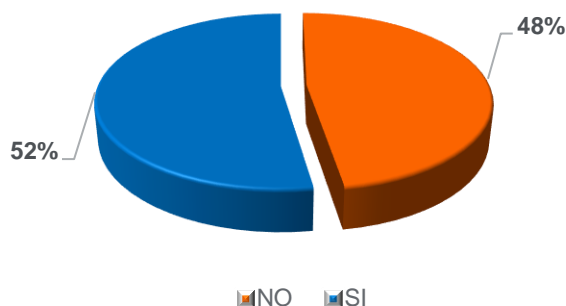
RESULTADOS POR TIPO DE PREGUNTA

La primera pregunta donde se consulta a los encuestados en qué entidad laboran, 30 personas pertenecen a empresas privadas, 6 a entidades públicas, 8 son independientes, un encuestado es desempleado, uno es estudiante y un último es pensionado, las restantes 32 personas no responden a ninguna clasificación.

Conocimiento acerca de los trámites y otros procesos administrativos OPA de la Fuerza Aérea Colombiana

Según los resultados de la primera pregunta, se observa una distribución porcentual equitativa en relación a si existe algún conocimiento respecto a la existencia de trámites en la Institución.

¿Conoce si la Fuerza Aérea Colombiana - FAC, tiene algún trámite?



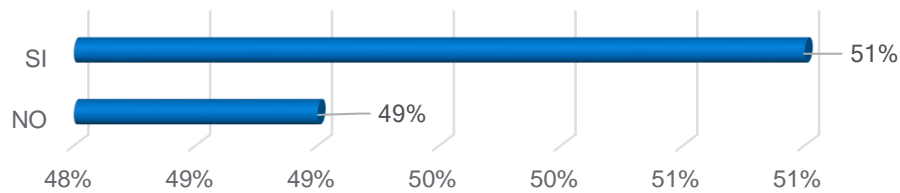
Como complemento se consultó "Si la respuesta anterior fue si, escriba el nombre del trámite que conoce (puede mencionar uno o varios)", obteniendo los siguientes resultados:



De igual manera frente a la pregunta que permite validar si los ciudadanos han recomendado los trámites de la Institución, se obtuvo el siguiente resultado:

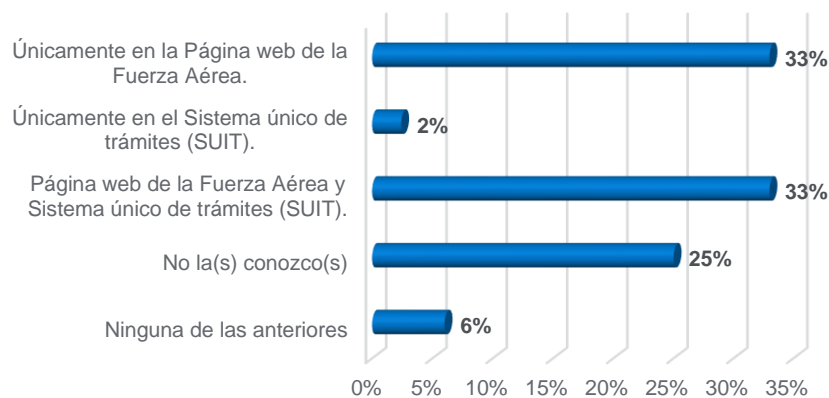


¿Ha usado o recomendado los trámites que conoce de la FAC?



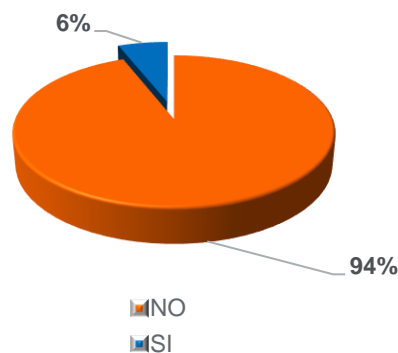
Por otra parte a la pregunta ¿Conoce donde están publicados los trámites de la FAC? el 66% de los encuestados, identifica la página web de la FAC y el Sistema Único de Trámites - SUIT como sitios oficiales de publicación de trámites, de esa cantidad de personas la mitad los ubica únicamente en la página web.

¿Conoce donde están publicados los trámites de la FAC?

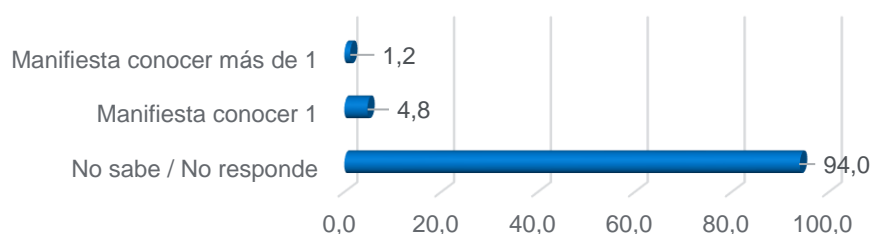


Sobre el conocimiento que la ciudadanía posee sobre Otros Procesos Administrativos OPA's, los siguientes fueron los resultados:

¿Tiene conocimiento si la FAC posee Otros Procesos Administrativos OPA's?



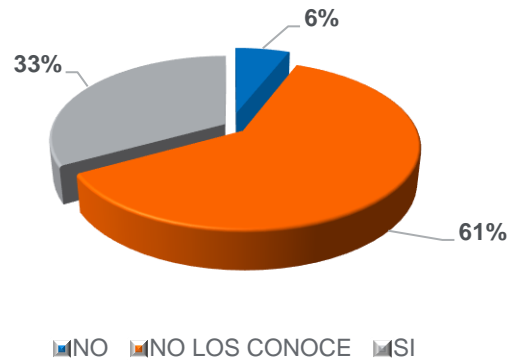
¿Si la respuesta anterior fue si, cuantas OPA's conoce?



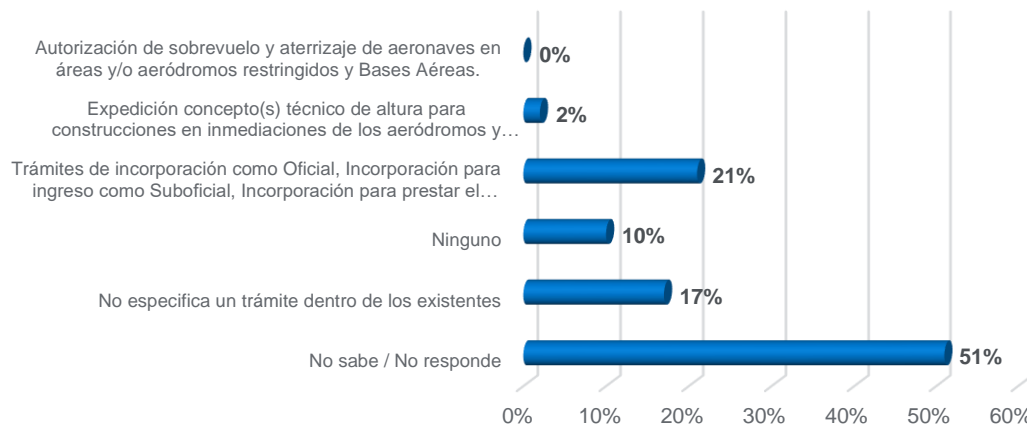


Otro aspecto que se evaluó respecto al nivel de conocimiento de los ciudadanos es el relacionado con los requerimientos del trámite u OPA en su ejecución, obteniendo los siguientes resultados:

¿Son comprensibles los requerimientos del trámite u OPA al momento de diligenciarlo?



Respecto a la pregunta ¿Qué trámite considera que es más extenso, complejo o costoso?, la ciudadanía considera que los trámites que más se perciben bajo estas características son los relacionados con la incorporación a la fuerza como Oficial, Suboficial e Incorporación para prestar el Servicio Militar, seguido por la Expedición concepto(s) técnico de altura para construcciones en inmediaciones de los aeródromos y helipuertos de la Fuerza Pública con tan solo un 2%; no se presentaron opiniones para el trámite de Autorización de sobrevuelo y aterrizaje de aeronaves en áreas y/o aeródromos restringidos y Bases Aéreas. El 68% de las respuestas relacionada con esta pregunta no permite establecer ninguna agrupación especial, ya sea por desconocimiento o descripción de trámites que no están establecidos en la Institución.



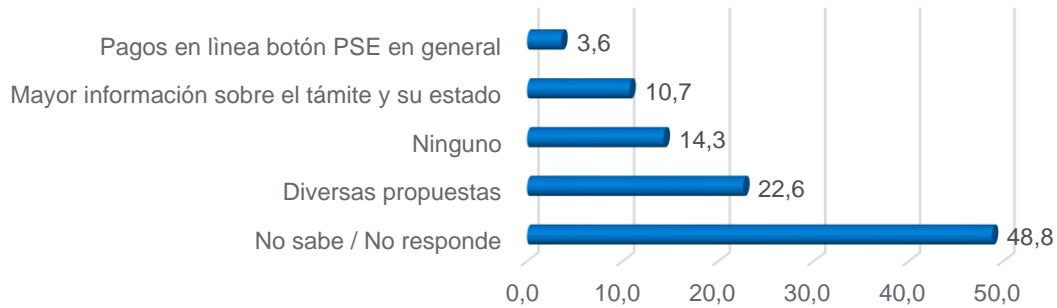
Trámite(s) u OPA(s) que sugiere la ciudadanía

Los ciudadanos que ofrecieron una sugerencia genérica, en su mayoría afirman requerir mayor información sobre el trámite y su respectivo estado, seguido por la implementación de pagos en línea con el botón PSE; también se presentaron diversas propuestas que no permiten clasificarse en una sola, dada la pluralidad de respuestas.

El 63% de los encuestados no entregó ninguna sugerencia adicional al respecto, al no responder a la pregunta o manifestar que no tiene ninguna propuesta adicional.

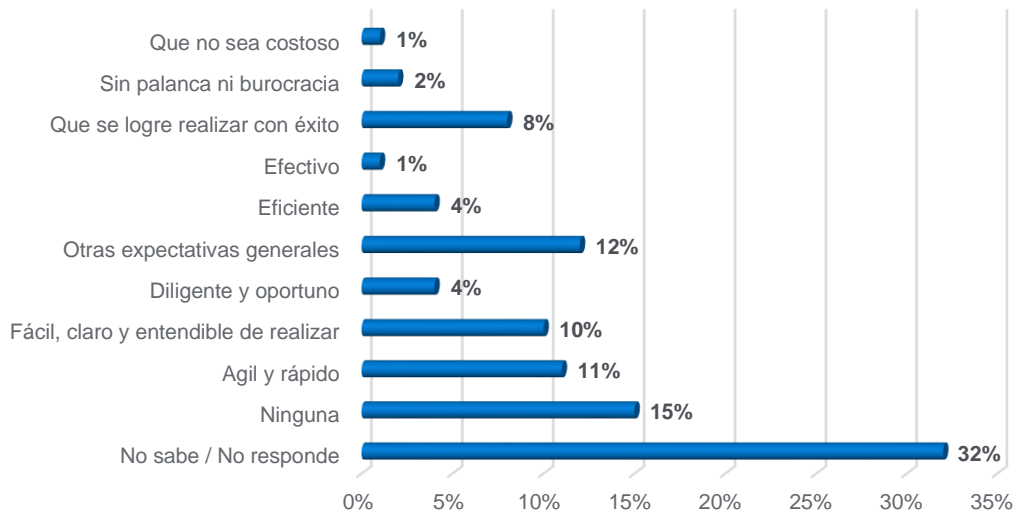


Qué trámite(s) u OPA(s) sugiere que deba implementar la FAC



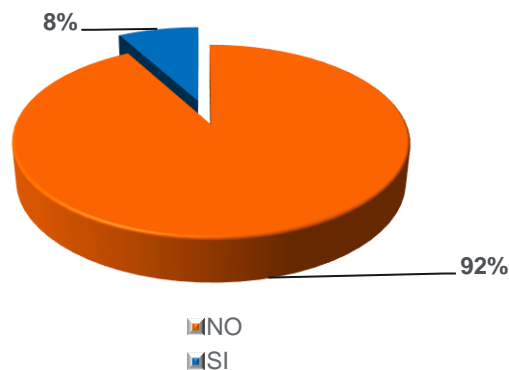
Expectativas de la ciudadanía al momento de utilizar un trámite o una OPA

En relación a la pregunta ¿Qué expectativa tiene usted al momento de utilizar un trámite o una OPA de la FAC? un 53% del total de encuestados relacionaron distintas expectativas, distribuidas como se puede observa en la gráfica, el 47% restante no entregó ninguna expectativa o no respondió a la pregunta.



Por último, se indagó a la ciudadanía sobre su accionar a través de terceros para adelantar trámites, obteniendo el siguiente resultado:

¿Ha utilizado tramitadores o terceros para la gestión de algún trámite de la Fuerza Aérea Colombiana?





CONCLUSIONES

El conocimiento que la ciudadanía tiene sobre la existencia de trámites que ofrece la Fuerza Aérea Colombiana, como se pudo evidenciar en los resultados es del 54% conoce cuales son los tramites de la Institución, sin embargo, el 94% de los encuestados desconoce la existencia de los otros procedimientos administrativos-OPA.

Como aspecto general se logra concluir que los trámites que más se perciben costosos y/o extensos y/o complejos, son los relacionados con la Incorporación a la Fuerza Aérea Colombiana, ya sea como Oficial, Suboficial o para prestar el Servicio Militar.

Como expectativas generales frente a los trámites u OPA's se esperan que estos sean más ágiles, entendibles y rápidos en su ejecución.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la participación y posterior percepción de los grupos de interés, la FAC tomará como insumo los resultados de la encuesta para fortalecer la socialización de los trámites a través de los diferentes canales de comunicación disponibles, ilustrando su denominación y características, los atributos que definen a un trámite y los que son propios de un OPA, asimismo, la inclusión de los medios donde se encuentran publicados para su consulta.