

INFORME TRIMESTRAL IV TRIMESTRE 2020

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
665	665	0	0	0%

De acuerdo a la consolidación y reporte allegado por las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de las Unidades FAC y al verificar a nivel central, no se encuentran PQRSD vencidas del periodo anterior.

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
524	502	0	0	0%

En el cuarto trimestre del 2020 se recibieron 524 peticiones, de las cuales 22 se encuentran en trámite, aclarando que las mismas se encuentran dentro de los términos establecidos para dar respuesta.

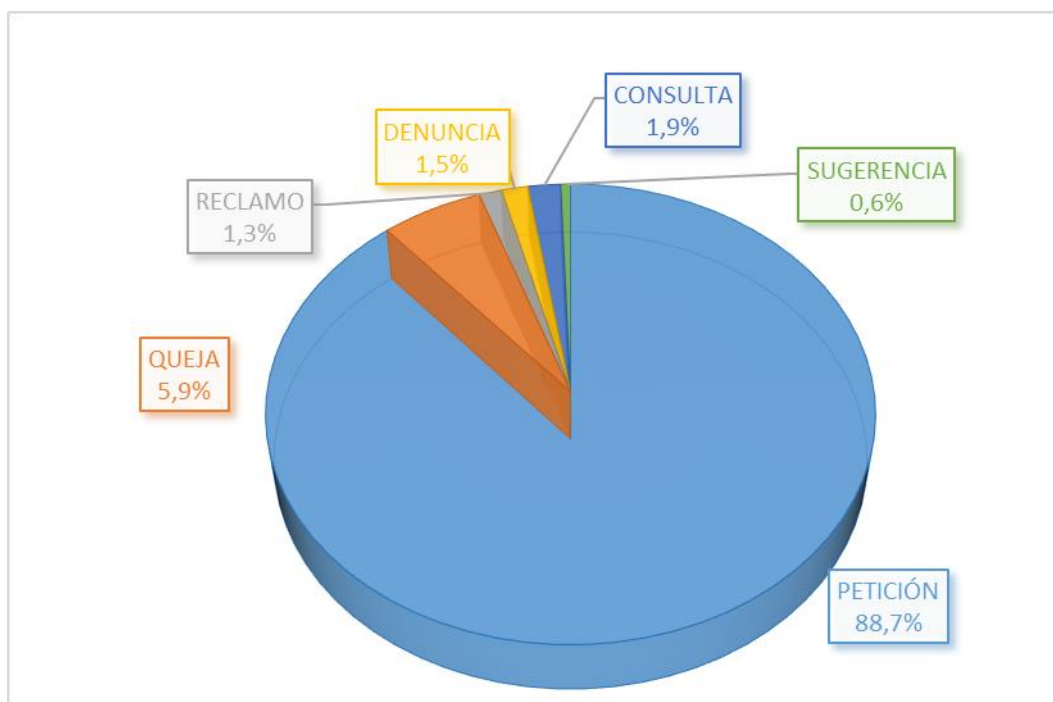
De igual manera, se remitieron 02 peticiones a la Armada Nacional, 04 peticiones al Archivo General, 01 peticiones al CREMIL, 03 peticiones al Comando General de las Fuerzas Militares, 04 peticiones a la Unidad Nacional de Gestión del Riesgo, 01 a la Fiscalía General y 01 peticiones a la Policía Nacional por considerarlas de su competencia. Se informó al usuario la remisión por competencia para el seguimiento a la respuesta de fondo a la Petición.

1.3 GESTIÓN DE PQRSD VENCIDAS

DEPENDENCIA O ENTIDAD	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM	0	0
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Policía Nacional	0	0

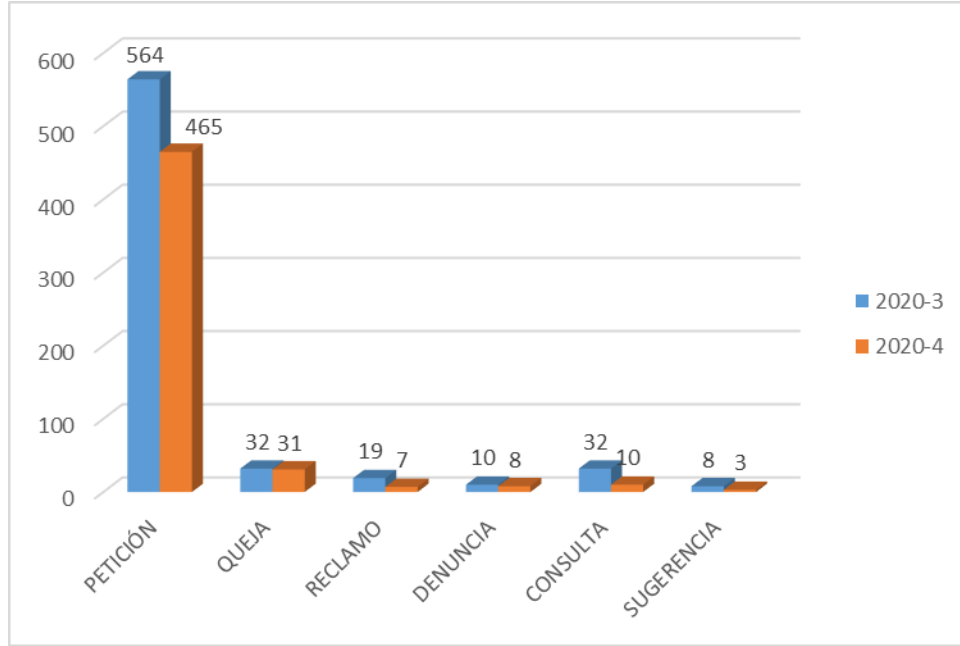
2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.

DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	CONSULTA	SUGERENCIA	SUBTOTAL
DEPENDENCIA	465	31	7	8	10	3	524
TOTAL	465	31	7	8	10	3	524



En el cuarto trimestre de 2020 (2020-IV) se recibió un total de 524 PQRSD, de las cuales el 88,7 % corresponde a peticiones, el 5,9% a quejas, el 1,9% a consultas, otro 1,5% a denuncias, el 1,3% a reclamos y el 0,6% a sugerencias.

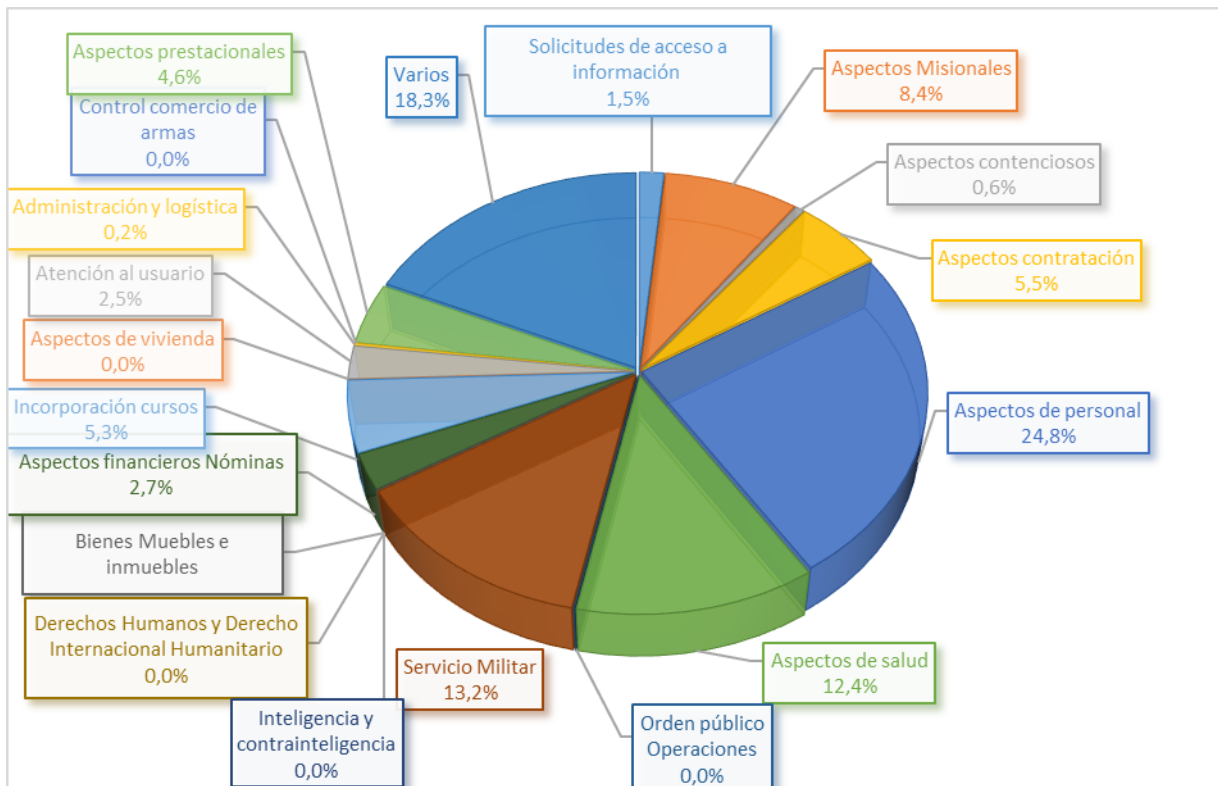
Como se puede evidenciar en la gráfica, las PQRSD recibidas por parte de las Oficinas de Atención y Orientación y Ciudadana disminuyeron aproximadamente un 21% con respecto al trimestre anterior (141 PQRSD); A continuación, se realiza la relación de las peticiones del trimestre anterior y el actual:



3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	TOTAL %
Solicitudes de acceso a información	7	0	0	0	1	0	8	1,5%
Aspectos Misionales	43	0	0	0	1	0	44	8,4%
Aspectos contenciosos	3	0	0	0	0	0	3	0,6%
Aspectos contratación	25	1	0	0	0	3	29	5,5%
Aspectos de personal	110	16	1	0	1	2	130	24,8%
Aspectos de salud	53	9	3	0	0	0	65	12,4%
Orden público Operaciones	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Servicio Militar	67	2	0	0	0	0	69	13,2%
Bienes Muebles e inmuebles	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aspectos financieros Nóminas	14	0	0	0	0	0	14	2,7%

Incorporación cursos	24	0	0	1	3	0	28	5,3%
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Atención al usuario	9	2	1	0	0	1	13	2,5%
Administración y logística	0	0	0	0	1	0	1	0,2%
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aspectos prestacionales	24	0	0	0	0	0	24	4,6%
Varios	86	1	2	2	3	2	96	18,3%
TOTAL	465	31	7	3	10	8	524	100,0%



En la clasificación por clase de asunto, los aspectos que presentaron mayor recurrencia de solicitudes fueron en su orden:

- ✓ Aspectos de personal (24,8%) que corresponde a 130 solicitudes (novedades de personal FAC, certificaciones laborales, copia expedientes, folios de vida)
- ✓ Temas varios (18,3%) que corresponde a 96 solicitudes. (horarios de atención, dependencias, inquietudes en general)

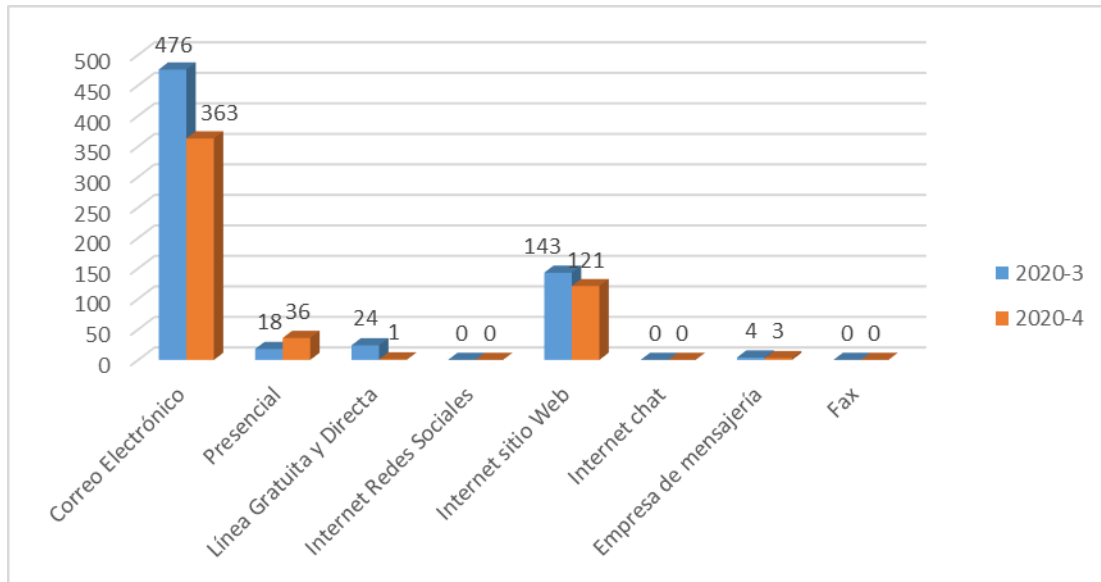
- ✓ Servicio Militar (13,2%) que corresponde a 69 solicitudes (novedades en el servicio, requisitos, solicitudes de retiro)
- ✓ Aspectos de salud (12,4%) que corresponde a 65 solicitudes (citas médicas, desafiliación, autorizaciones medicas)
- ✓ Aspectos misionales (8,4%) que corresponde a 44 solicitudes. (traslado y ayuda humanitaria por pandemia, traslado ayudas San Andres)
- ✓ Aspectos de contratación (5,5%) que corresponde a 29 solicitudes (novedades en la atención, solicitudes)
- ✓ Incorporación de cursos (5,3%) que corresponde a 28 solicitudes. (fechas de inscripción, carreras convocadas, errores de incorporación)
- ✓ Aspectos prestacionales (4,6%) que corresponde a 24 solicitudes. (expedición de bonos prestacionales, nominas)
- ✓ Aspectos financieros nominas (2,7%) que corresponde a 14 solicitudes
- ✓ Atención usuario (2,5%) que corresponde a 13 solicitudes (novedades en la atención, solicitudes)
- ✓ Solicitudes de acceso a la información (1,5%) que corresponde a 8 solicitudes.
- ✓ Aspectos contenciosos (0,6%) que corresponde a 3 solicitudes (fallos y vinculaciones judiciales)
- ✓ Administración y Logística (0.2%) que corresponde a 1 solicitud (apoyo entrega elementos biomédicos).

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La mayoría de las peticiones fueron recibidas a través de Correo electrónico evidenciando un total de 363 PQRSD que corresponde al 69,27 %.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	363	69,27%
Presencial	36	6,87%
Línea Gratuita y Directa	1	0,19%
Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	121	23,09%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	3	0,57%
Fax	0	0,00%
TOTAL	524	100%

Durante el trimestre el canal más utilizado por la ciudadanía sigue siendo el correo electrónico, con un 69,27% de participación sobre los demás canales, le sigue Internet sitio web con una participación de 23,09% y a su vez continua empresa de mensajería con 0,57% y con un 0,19% la línea gratuita.



4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
OTROS	0	0,00%

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRSD

De acuerdo al análisis realizado en cuanto a las PQRSD recibidas de manera frecuente y con el fin de llevar a cabo acciones correctivas que mejoren los procedimientos de la institución, se identificaron PQRSD de frecuente radicación, en las diferentes unidades especialmente las solicitudes de copias de historias clínicas, libreta militar, certificados de conducta, certificados de confirmación, documentos requeridos por parte del personal de soldados que prestaron su servicio militar en la Unidades de la Fuerza Aérea Colombiana, por lo que se realizan las respectivas sugerencias como son:

Verificar los canales disponibles, como enlace en la página web de la FAC, relacionados con el procedimiento para expedir Certificaciones de Tiempo de Servicio, certificados de retenciones, laborales y de tiempo de servicio.

Se sugiere verificar la información publicada en la página web de la FAC, con respecto al trámite de duplicado de libreta militar donde se especifique el respectivo procedimiento, Nro. de cuenta y banco en el que se debe hacer la consignación, en un link de fácil visualización e identificación de trámites referentes a servicio militar.

Se sugiere analizar la posibilidad de que sanidad militar entregue una copia digital de la historia clínica al personal de soldados al finalizar su servicio militar, con el fin de minimizar el número de solicitudes en este aspecto, o se realice directamente a DISAN, para reducir trámites en la expedición de información clasificada.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta las solicitudes tramitadas en términos de Ley, se recibieron 124 pronunciamientos favorables y no favorables con corte 24 de Diciembre de 2020, donde se observa una respuesta pronta y documentada por parte de la mayoría de los competentes.

6.1 Medición de satisfacción

TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN	
		EXCELENTE (4.5 a 5)	
		BUENO (3,5 a 4.5)	
		REGULAR (2,5 a 3.5)	
		MALO (1 a 2.5)	
Nivel de satisfacción	124	EXCELENTE (4.5)	
Calidad de la atención	124	EXCELENTE (4.52)	
Tiempo de respuesta	124	104 OPORTUNO Y EXCESIVO	20
Correspondencia de la información	124	94 SI	NO 30
TOTAL	124	EXCELENTE (4,5)	

Se logra una calificación promedio de 4.5

De los 124 usuarios que realizaron calificación del servicio, 106 indicaron como excelente y bueno el nivel de satisfacción de la atención y los otros 18 contestaron entre regular y malo; en la pregunta calidad de la atención 107 indicaron excelente y bueno mientras 17 contestaron entre regular y malo; 104 indicaron que el tiempo de respuesta fue oportuno y 20 indicaron que fue excesivo; 94 contestaron que la información recibida si era la solicitada.

6.2 Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	0
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	1
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DEL SERVICIO	0

Se recibió carta de Agradecimiento radicada con número FAC-E-2020-013930-RE por la Embajada de Brasil, en la que se resalta el apoyo de la Fuerza Aérea en el traslado de unos connacionales que se encontraban en San Andrés Islas sin conexión con sus familiares.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

- En materia de democratización, con el fin de coadyuvar a la divulgación, promoción y generación de espacios de participación ciudadana, al igual que en cumplimiento del Plan de Acción de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana COFAC y Unidades de la Fuerza Aérea Colombiana, y de acuerdo a los lineamientos establecidos, en el cuarto trimestre se efectuaron las actividades como a continuación se resumen:
- Mediante comunicación masiva correo Outlook 15 de Diciembre 2020, se difundió información dirigida a todo el personal de la Fuerza Aérea Colombiana, recordando el procedimiento e instrucciones para gestionar tramitar y responder solicitudes

PQRSDF, establecido a través de la Circular FAC-S-2020-002620 de 20 de Mayo de 2020, de igual manera se recordó la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos especialmente a recibir respuestas a sus solicitudes de acuerdo a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015, explicado para el personal militar el Art. 77 Numeral 25 de la Ley 1862 de 2017, que cataloga como falta grave: “Detener peticiones o solicitudes o no tramitarlas dentro de los plazos fijados” y para el personal civil la Ley 1792 de 2019 art. 9 numeral 8 que a la letra dice “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o solicitudes de las autoridades, retenerlas o enviarlas a destinatario diferente al que corresponda cuando sea de competencia de otra dependencia.” .

- En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 se actualizó la información de los canales de atención al servicio al ciudadano, con los que cuenta la Fuerza Aérea Colombiana, como se evidencia en el siguiente link de la página web: <https://www.fac.mil.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/1-mecanismos-de-contacto-con-el-sujeto-obligado/1-1-mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano>.
- Se realizó difusión masiva de los canales de atención al Ciudadano con el que cuentan las Unidades FAC, incluyendo los términos de respuesta a las solicitudes PQRSDF de acuerdo a la Ley 1755 de 2015, destacando los medios virtuales y de atención telefónica, a través de correo outlook, (26-11-2020), para los funcionarios de la institución y redes sociales a través de Facebook y Twitter. De igual manera en acta FAC-S-2020-031589-AG.
<https://m.facebook.com/170771383055045/posts/1921965211268978/?sfnsn=scwspmo>
<https://mobile.twitter.com/fuerzaaereacol/status/1337452807427911690>.
- Se desarrolló capacitación al personal que trabaja en las Oficinas de Servicio al Ciudadano y personal que tiene contacto con la ciudadanía en cuanto a protocolos de servicio al ciudadano. Semestre II FAC-S-2020-032938-AG.
- Con el apoyo de la Jefatura de Tecnologías de Información y las Telecomunicaciones y página web, se actualizó el link videos institucionales dirigidos a los ciudadanos, con las instrucciones en lenguaje claro para presentar y realizar seguimiento a las respuestas PQRSDF, ante la Fuerza Aérea Colombiana: <https://www.fac.mil.co/Videos-PQRSDF?page=2>., y se actualizó información en la página web, con información visible a los ciudadanos, en cuanto a los términos de respuesta establecidos para las PQRSDF.
- Se realizó difusión de cuñas radiales en los meses de Octubre Noviembre y Diciembre de 2020, a través de las emisoras “al aire” Fuerza Aérea en Bogotá (web), Cacom 1 ubicada en el municipio de Puerto SalgarAl Aire 94.1 FM, Gaori en el Departamento de Vichada, Marandua, Vichada. Al Aire 92.3 FM, OAC-GAAMA, en la emisora de la Policía Departamental de Amazonas Dial 98.9 FM, y GACAR en la emisora Marina Stereo medio de comunicación en el Archipiélago de San Andrés, comunicado los canales de atención al Ciudadano disponibles al servicio de la Comunidad en éstas Unidades.
- Se desarrolló jornada de divulgación y capacitación permanente de los canales de atención al Ciudadano con el que cuentan las Unidades FAC, y los días 17 de Noviembre y 17 de Diciembre del 2020, por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano del Comando Aéreo de Mantenimiento se participó en una jornada de entrega de volantes con el fin de dar a conocer la Oficina de Atención al Ciudadano y

canales de atención disponibles a la población, con el propósito de mantener acercamiento de la población acatando las normas de seguridad y distanciamiento social y medidas de bioseguridad y prohibiciones de orden nacional y local, referentes al estado de emergencia de salud por la pandemia Covid 19.

- En el mes de noviembre de 2020 desde el Comando Aéreo de Combate No 7 de Cali Valle del Cauca se efectuó actividad de lanzamiento de Volantes en el municipio de Corinto, Tacueyo, Toribio, Mondono, y Jamundí, en contribución a la campaña Esfuerzo Unificado, de igual manera se informa la línea gratuita nacional del GAULA (147) en la cual se garantiza la absoluta reserva y la línea telefónica y correo electrónico de "Atención y Orientación al Ciudadano" para el Comando Aéreo de Combate No.7 (3137326417 - usuarioscacom7@fac.mil.co).
- Se efectuó publicaciones cápsulas de información de la OAC por el sistema Outlook y difusión de los canales de atención ciudadana de CACOM- 7 al personal que ingresa a la Base Aérea Marco Fidel Suárez a través de la ubicación de cartel al ingreso para ser visualizado por el personal que ingresa.
- Referente a la difusión externa de los Canales de Atención Ciudadana disponibles por la Fuerza Aérea Colombiana al servicio de los ciudadanos para presentar peticiones, quejas, reclamos, y consultas, a través de la página web de la Fac, y de los portales web de las Unidades, en la ventana "atención al ciudadano" se mantiene y facilita la información de contacto con la ciudadanía en general.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Estrategia de Gobierno en Línea

- En la Página Web institucional www.fac.mil.co, ventana de "Atención al Ciudadano", opción de "Informe a la Ciudadanía", se actualizó información publicada respecto a los tiempos efectivos de respuesta o contestar las diferentes solicitudes PQRSD presentadas, por los ciudadanos en la Fuerza Aérea Colombiana.
- En cada una de las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de la FAC (OFAOC FAC, CACOM-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, CATAM, CAMAN, ESUFA, EMAVI, GACAR, GAAMA, GACAS, GAORI), se disponible línea directa de atención al usuario. <https://www.fac.mil.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/1-mecanismos-de-contacto-con-el-sujeto-obligado/1-1-mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano>
- En la página web: www.fac.mil.co, en la ventana "transparencia y acceso a la información Pública", se encuentra publicado el Plan Anti-corrupción y Atención al Ciudadano.
- Se realizó capacitación al personal de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana en relación a las implicaciones penales y disciplinarias que traería aceptar retribuciones o dádivas para el trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias (PQRSD) o para la entrega de información reservada

propia de la entidad en beneficio propio o de terceros. Acta de fecha 14 de Diciembre de 2020 FAC-S-2020-032944-AG.

- Respecto a la lucha contra anticorrupción y en cumplimiento de las políticas emanadas por la Presidencia de la República y el Ministerio de Defensa Nacional, y la Inspección General Fuerza Aérea Colombiana, se tiene disponible el Canal Anticorrupción dispuesto como un servicio para recibir información de los ciudadanos con absoluta reserva, especialmente sobre el conocimiento de posibles hechos relacionados con corrupción, al interior de la Institución en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. <https://www.fac.mil.co/denuncie-actos-de-corrupci%C3%B3n>.

Política de Racionalización de Trámites

En relación al desarrollo e implementación de la Política de racionalización de trámites, la Fuerza Aérea Colombiana, a través desde la Sección Estado Mayor Estrategia y Planeación, actualizó la herramienta tecnológica SUIT, dispuesta por la Función Pública con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar trámites y otros procedimientos administrativos, a través de la promoción y el uso de las TIC, con el fin de facilitar el acceso a los ciudadanos en la información de los servicios prestados y los tramites ofrecidos por la Fuerza Aérea Colombiana, promoviendo la racionalización de trámites al servicio de los ciudadanos, y en trabajo coordinado con las diferentes dependencias de la Fuerza Aérea Colombiana.



Teniente **AMAYA HERNANDEZ LUZ ANGELA**
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

FUERZA AÉREA COLOMBIANA
OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA
INFORME DE PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2020

DEPENDENCIA O UNIDAD	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	DENUNCIA	PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA	SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	SUBTOTAL
							Días hábiles		
COFAC	351	13	6	3	9	7	7 a 11 días hábiles	0	389
CACOM-1	7	2	0	0	0	0	10 a 14 días hábiles	0	9
CACOM-2	9	1	1	0	0	0	5 a 9 días hábiles	0	11
CACOM-3	15	3	0	0	0	0	5 a 9 días hábiles	0	18
CACOM-4	12	5	0	0	0	0	2 a 6 días hábiles	0	17
CACOM-5	2	0	0	0	0	0	5 a 9 días hábiles	0	2
CACOM-6	9	0	0	0	0	0	5 a 9 días hábiles	0	9
CACOM-7	0	0	0	0	0	0	No tramitó PQRSD	0	0
GACAR	11	0	0	0	0	0	1 a 5 días hábiles	0	11
GAORI	5	2	0	0	0	0	1 a 5 días hábiles	0	7
GAAMA	3	0	0	0	0	0	6 a 10 días hábiles	0	3
GACAS	3	1	0	0	0	0	1 a 15 días hábiles	0	4
EMAVI	16	2	0	0	1	0	6 a 10 días hábiles	0	19
ESUFA	8	0	0	0	0	0	6 a 10 días hábiles	0	8
CATAM	11	1	0	0	0	0	5 a 9 días hábiles	0	12
CAMAN	3	1	0	0	0	1	8 a 12 días hábiles	0	5
TOTAL	465	31	7	3	10	8		0	524

TE LUZ ANGELA AMAYA HERNÁNDEZ
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana