

INFORME I TRIMESTRE 2020

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

FUERZA AÉREA COLOMBIANA



ASÍ SE VA A LAS
ESTRELLAS



La seguridad
es de todos

Mindefensa

INFORME I 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
316	316	0	0	0%

De acuerdo al reporte allegado por las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de las Unidades y 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
428	418	0	0	0%

En el primer trimestre del 2020 se recibieron 428 peticiones, de las cuales 10 se encuentran en trámite, aclarando que las mismas se encuentran dentro de los términos establecidos para dar respuesta.

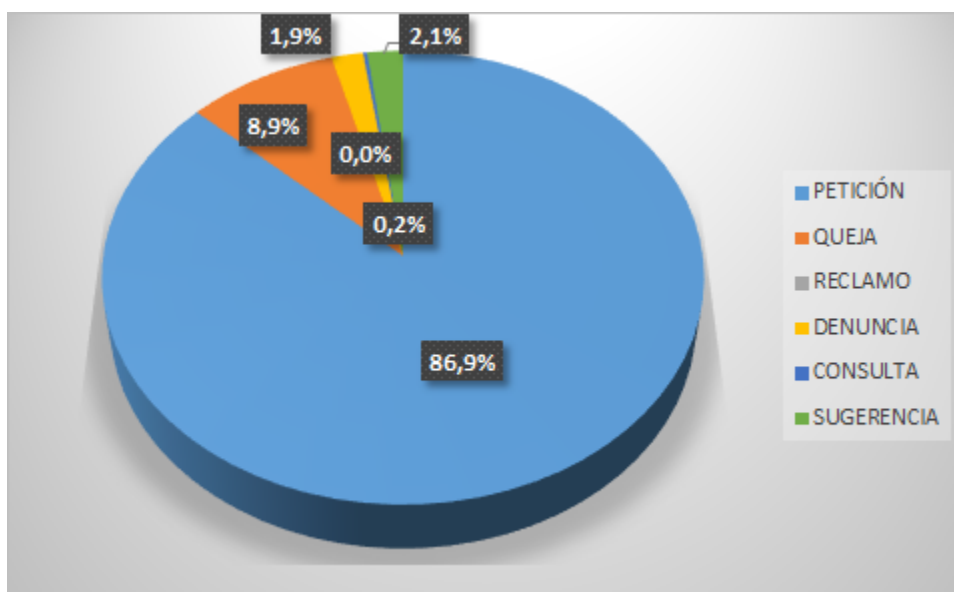
1.3 GESTIÓN DE PQRSD VENCIDAS

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

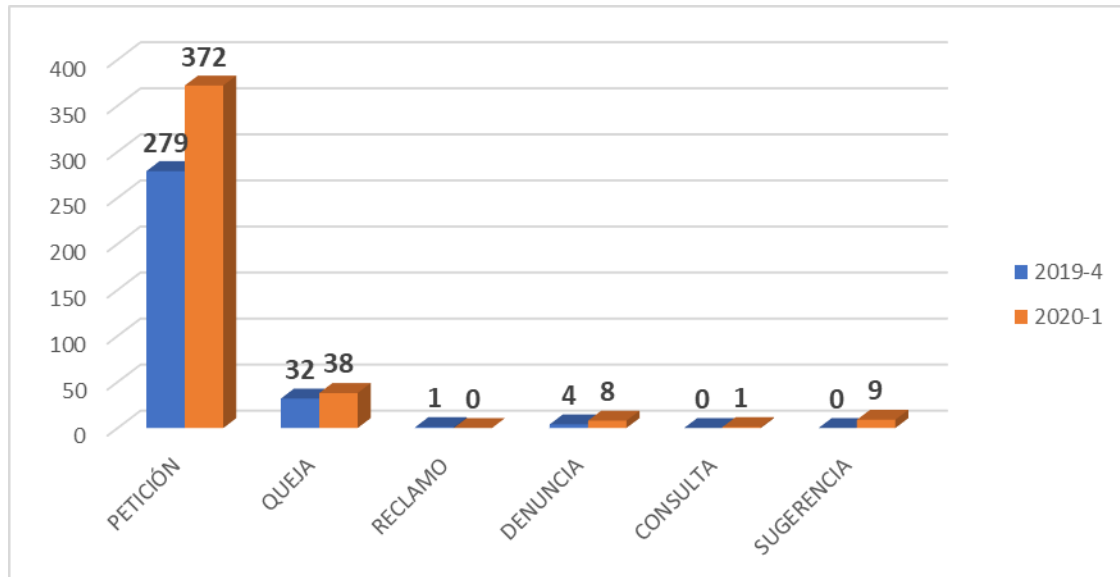
En el primer trimestre del 2020, se remitieron 03 peticiones al Archivo General del Ministerio de Defensa Nacional, y 03 peticiones al Grupo de Prestaciones Sociales del Ministerio de Defensa Nacional por considerarlas de su competencia. Se informó al usuario la remisión por competencia para el seguimiento a la respuesta de fondo a la Petición.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.

	PETICION	QUEJA	RECLAMO	DENUNCI A	CONSULT A	SUGERENCIA	SUBTOTAL
DEPENDENCIA	372	38	0	8	1	9	428
TOTAL	372	38	0	8	1	9	428



En el primer trimestre de 2020 (2020-1) se recibió un total de 428 PQRSD, de las cuales el 86,9% corresponde a peticiones, el 8,9% a quejas, el 2,1% a sugerencias, el 1,9% a denuncias y 0,2% a consulta.



Como se evidencia en la gráfica, las PQRSD recibidas por parte de las Oficinas de Atención y Orientación y Ciudadana incrementaron aproximadamente un 35% con respecto al trimestre anterior (112 PQRSD) por tal razón, las Peticiones, quejas, denuncias y sugerencias aumentaron, no se presentaron reclamos ni consultas.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	TOTAL %
solicitudes de acceso a la información	32	0	0	0	0	0	32	7,48%
Aspectos Misionales	10	0	0	2	0	0	12	2,80%
Aspectos contenciosos	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos contratación	29	0	0	0	0	0	29	6,78%
Aspectos de personal	66	8	0	0	1	4	79	18,46%
Aspectos de salud	43	4	0	0	0	0	47	10,98%
Orden público Operaciones	2	0	0	0	0	0	2	0,47%
Servicio Militar	56	0	0	0	0	0	56	13,08%
Bienes Muebles e inmuebles	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	4	0	0	2	0	0	6	1,40%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	1	0	2	3	0,70%



La seguridad es de todos

Mindefensa

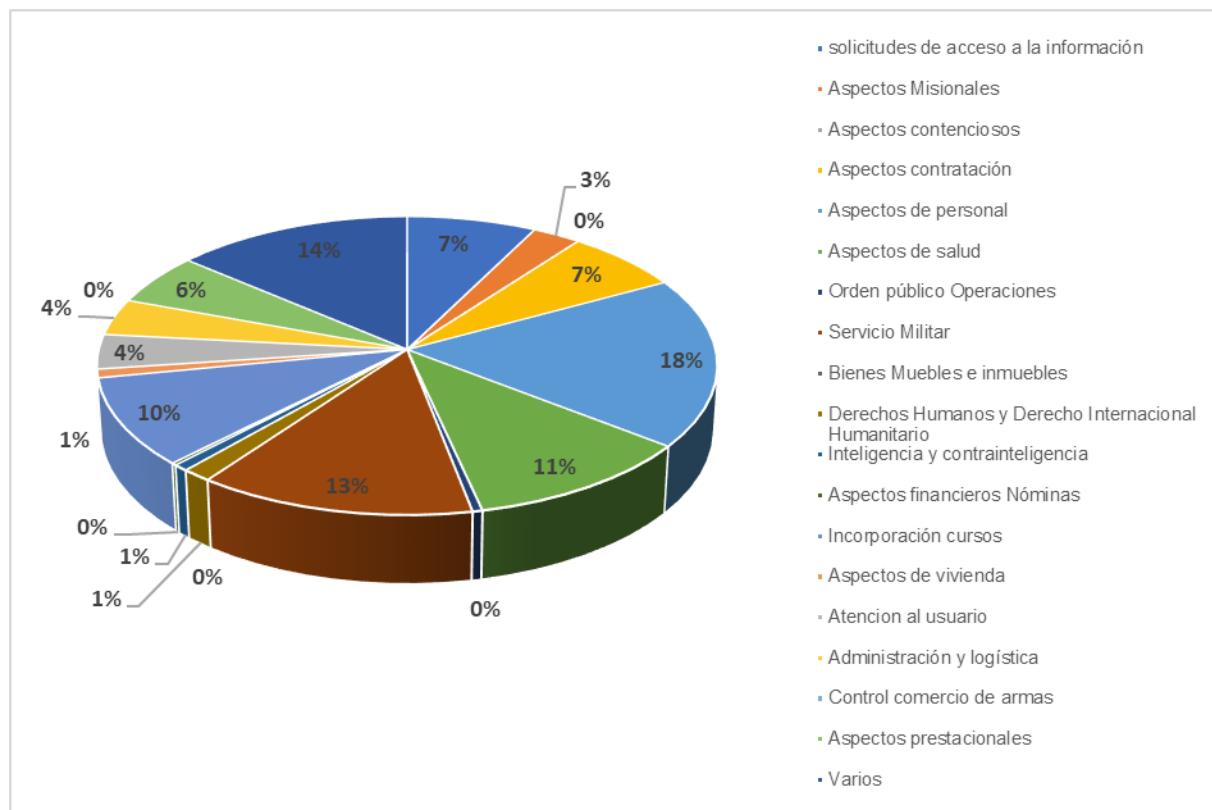


COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

Aspectos financieros Nóminas	1	0	0	0	0	0	1	0,23%
Incorporación cursos	41	0	0	0	0	0	41	9,58%
Aspectos de vivienda	4	0	0	0	0	0	4	0,93%
Atencion al usuario	13	3	0	0	0	0	16	3,74%
Administración y logística	12	5	0	0	0	0	17	3,97%
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos prestacionales	21	3	0	0	0	0	24	5,61%
Varios	38	15	0	4	0	2	59	13,79%
TOTAL	372	38	0	9	1	8	428	100%



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



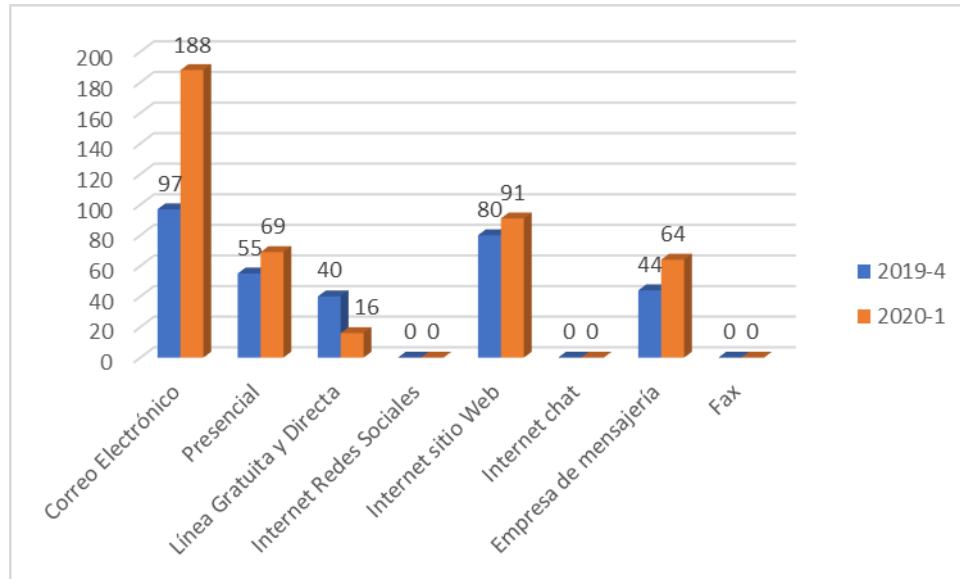
- ✓ Aspectos de Personal (18,46%) que corresponde a 79 solicitudes. (Prácticas, certificados de retención, verificación de personal, pagos de nómina)
- ✓ Temas varios (13,79%) que corresponde a 59 solicitudes. (horarios de atención, dependencias, inquietudes en general)
- ✓ Servicio Militar (13,08%) que corresponde a 56 solicitudes (Conducta, copia libreta militar)
- ✓ Aspectos de salud (10,98%) que corresponde a 47 solicitudes (citas médicas, desafiliación)
- ✓ Incorporación de cursos (9,58%) que corresponde a 41 solicitudes. (fechas de inscripción, carreras convocadas, errores de incorporación)
- ✓ Solicitudes de acceso a la información (7,48%) que corresponde a 32 solicitudes.
- ✓ Aspectos contractuales (6,78%) que corresponde a 29 solicitudes. (expedición de certificaciones contractuales)
- ✓ Aspectos prestacionales (5,61%) que corresponde a 24 solicitudes. (expedición de bonos prestacionales, nominas)
- ✓ Administración y logística (3,97) que corresponde a 17 solicitudes. (asignación de parqueaderos, horarios de atención)

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La mayoría de las peticiones fueron recibidas a través de Correo electrónico evidenciando un total de 188 PQRSD que corresponde al 44.24 %.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	188	44,24%
Presencial	69	16,24%
Línea Gratuita y Directa	16	3,06%
Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	91	21,41%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	64	15,06%
Fax	0	0,00%
TOTAL	428	100%

Durante el trimestre el canal más utilizado por la ciudadanía sigue el correo electrónico, con un 44,24% de participación sobre los demás canales, le sigue Internet sitio web con una participación de 21,41% y a su vez continua presencial con un 16,24% de participación y un 15,06% documentación por empresa de mensajería.



El medio más utilizado para presentar las peticiones, es a través del correo electrónico en relación al trimestre anterior, le sigue pagina web, presencial y empresa de mensajería.

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%



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

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, por lo que se realizan las respectivas sugerencias a las Dependencias:

CACOM-1

- ✓ Se identifican 09 PQRSD correspondientes a petición de Libreta Militar; así como las peticiones por falta de pago emolumento por parte de los Subcontratistas de obras del CACOM1, así mismo se pudo evidenciar que se reflejó una gran disminución de las quejas por novedades en deudas, después de la socialización realizada por parte del Departamento Jurídico y DD.HH del CACOM-1 sobre la Ley 1862 de 2017 Artículo 22. Situaciones que dan lugar a la aplicación de medios correctivos.

CACOM-4

- ✓ Se identificaron 2 PQRSD de frecuente radicación por aspectos relacionados con incorporación sin embargo, verificando la web <https://www.fac.mil.co/incorporacion> se advierte que toda la información referente a requisitos, valores, carreras o tecnologías convocadas y demás temas relacionados están al alcance de los usuarios, se verifican los volantes entregados a la ciudadanía verificando que en su contenido se indica al interesado en que plataformas se encuentra la información disponible por lo que no hay una recomendación para la dependencia encargada.

CACOM-5

- ✓ Se sugiere, se realice la gestión para que una vez los soldados terminen su servicio militar, sean efectivamente retirados del régimen especial en salud y sus documentos sean entregados antes de su licenciamiento.

CACOM-7

- ✓ Se le solicita al Escuadrón de Navegación Aérea del CACOM-7 efectúe socialización del trámite denominado "EXPEDICIÓN CONCEPTO(S) TÉCNICO(S) DE ALTURA PARA CONSTRUCCIONES EN INMEDIACIONES DE LOS AERÓDROMOS Y HELIPUERTOS DE LA FUERZA PÚBLICA", a las Curadurías Urbanas de Cali, para que sus usuarios conozcan que está disponible para su consulta el nuevo sitio web <https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T33578>, en donde podrán realizar consulta de la documentación requerida, el costo de los derechos del trámite, puntos de atención y normatividad vigente para estos casos.

CATAM

- ✓ De acuerdo al análisis realizado en cuanto a las P.Q.R.S.D recibidas para este trimestre, de manera frecuente y con el fin de llevar a cabo acciones correctivas que mejoren los procedimientos de la Institución, se identificó que es necesario aumentar la divulgación de la OFAOC de la unidad al personal que asiste a los vuelos de apoyo de la Unidad, es necesario realizar estudios de seguridad previos a peticiones de paquetes o elementos sellados con el fin de garantizar la seguridad.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta las PQRSD tramitadas y resueltas en términos de Ley, se allegaron 42 pronunciamientos favorables realizados mediante encuesta (<https://encuestas.fac.mil.co/index.php/773595?lang=es>,) con corte 27 de marzo de 2020, donde se observa una respuesta pronta y documentada por parte 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	42	EXCELENTE (4.8)
Calidad de la atención	42	BUENO (4.5)
Tiempo de respuesta	42	EXCELENTE (5)
Correspondencia de la información	42	EXCELENTE (5)
TOTAL	42	EXCELENTE (4,8)

Se logra una calificación promedio de 4.8, mediante la cual 42 usuarios estuvieron dispuestos a realizar calificación del servicio, de los cuales 14 indicaron como excelente el nivel de satisfacción de la atención y 28 contestaron bueno; en la pregunta calidad de la atención 18 indicaron excelente y 24 bueno; 42 opinan que el tiempo de respuesta fue oportuno y 42 indicaron que la Información dada corresponde a la solicitada.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	0
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	2
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DEL SERVICIO	42

Se recibió un concepto de agradecimiento para CACOM-2 y OFAOC, y se evidencia 42 encuestas aplicadas con calificaciones positivas de percepción del servicio

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 y COFAC, en el primer informe trimestral de 2020 se efectuaron las actividades que a continuación se relacionan:

Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC

- ✓ Se realizó socialización mediante correo masivo Outlook dirigido al personal de la Fuerza Aérea Colombiana sobre responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, a recibir respuestas a sus solicitudes especialmente



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, resaltando 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 militar 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 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: [link:https://www.fac.mil.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/1-mecanismos-de-contacto-con-el-sujeto-obligado/espacios-fisicos-destinados-para-el-contacto-con-la-fuerza-aerea](https://www.fac.mil.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/1-mecanismos-de-contacto-con-el-sujeto-obligado/espacios-fisicos-destinados-para-el-contacto-con-la-fuerza-aerea)
- ✓ De igual manera se actualizó y se modificó el formato para el registro de las PQRSDF en sede electrónica, acorde a las disposiciones reglamentarias contenidas especialmente en la Ley 1755 de 2015, en la que se evidencian mecanismos para la atención preferencial ó prioritaria, de acuerdo al diagnóstico poblacional a través del correspondiente formulario, a través del cual la ciudadanía en general puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con información pública o identificación reservada y realizar el seguimiento a las respuestas de las solicitudes presentadas a través de la ventanilla única virtual.
- ✓ Con el apoyo de la Jefatura de página web y la Jefatura de Tecnologías de Información y las Telecomunicaciones se realizó publicación de videos institucionales dirigidos a los ciudadanos, con las instrucciones en lenguaje claro para presentar PQRSDF, ante la Fuerza Aérea Colombiana como a continuación se evidencia: <https://pqrsd.fac.mil.co/Publico/FindIndexWeb.aspx>

FUERZA AÉREA COLOMBIANA
OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

INCORPORACIÓN | Atención Ciudadano | Condicionamiento | 100 Años

Inicio / Atención al Ciudadano

Atención al Ciudadano

OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

FUERZA AÉREA COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

Ventanilla Única Virtual

Anónimo | PQRSDF | Seguimiento a solicitudes

Iniciar Sesión

Usuario

Contraseña

Mostrar otro código

Introduzca el código mostrado:

Ingresar

CACOM-1 (PUERTO SALGAR-CUNDINAMARCA)

- ✓ Se tiene comunicación directa y enlace como apoyo dentro del proceso liderado por la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana con los centros de conciliación en equidad en dinero de y Puerto Salgar y La Dorada Caldas, con el fin de trasladar las PQPRS con las cuales requieren generar compromisos civiles que involucren personal de la institución.

CACOM-2 (APIAY META)

- ✓ De conformidad a la acción de mejora de fecha 03-05-2019, se brindó capacitación sobre la Oficina de Atención Ciudadana, los canales de comunicación y responsabilidades de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, a un personal orgánico de la Unidad, en los grupos: GRUSE, GRUTE y GRUEA, conforme a listados de asistencia que reposan en las carpetas de capacitación del Departamento Jurídico del CACOM-2.
- ✓ Se efectúan publicaciones de la OAC por el sistema Outlook de la Unidad. Correo electrónico, números de contacto y horario de atención de la OAC del CACOM-2.
- ✓ Se realizó presencia la jornada de apoyo al desarrollo en Restrepo, Meta, donde se entregaron 200 volantes informativos.
- ✓ Se implementó y difundió el Protocolo de Atención Ciudadana de CACOM-2, para la recepción y trámite de las PQRSD con el fin de satisfacer y mejorar la calidad en la prestación de los servicios al ciudadano, así como velar por la resolución efectiva y oportuna de sus peticiones.

CACOM-3 (MALAMBO-ATLÁNTICO)

- ✓ Se realizó divulgación y promoción de la Oficina de Atención Ciudadana de CACOM-3, durante todas las capacitaciones en instrucción en materia de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, Informando los mecanismo y medios que se disponen para interponer las PQRSD y los términos de ley para dar trámite a los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
- ✓ Se efectuó durante este trimestre divulgación de la Oficina de Atención Ciudadana del CACOM-3, con el apoyo del señor T1. GUTIERREZ RODRIGUEZ SERGIO IVAN – Jefe Oficina de Incorporaciones del CACOM-3, en las diferentes emisoras de la región, destacando la función de la Oficina de Atención Ciudadana, su ubicación y canales para el trámite de las PQRSD. De lo anterior se levantan las respectivas actas de constancia.

- ✓ Se entregó volantes informativos de la Oficina de Atención Ciudadana CACOM-3, al Departamento de Acción Integral y la oficina de Incorporación del CACOM-3, quienes coadyuvaron a la difusión de la oficina OAC-CACOM-3, en las diferentes jornadas realizadas con la comunidad en los municipios de Malambo, Soledad, Barranquilla (Atlántico) y Riohacha (La Guajira).

CACOM-4 (MELGAR-CUNDINAMARCA)

- ✓ Durante las capacitaciones efectuadas al personal Militar de la Unidad en reentrenamientos militares y en asuntos disciplinarios se hace referencia a los mecanismos para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.
- ✓ Continuamente se hace divulgación de los medios de recepción de PQRSD con la comunidad aledaña al CACOM-4 en las jornadas de apoyo al desarrollo que adelanta el Departamento de Acción Integral permitiendo un mensaje sin intermediarios, centralizando la información referente a peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- ✓ Se realizó socialización de los canales de atención de la Oficina de Atención y Orientación al ciudadano, así como las obligaciones del funcionario público frente a la recepción de PQRSD en el Grupo de Seguridad y Defensa de Bases, Sanidad Militar y Estado Mayor de acuerdo a un cronograma de capacitaciones fijado para la presente anualidad.
- ✓ Se cuenta con una divulgación permanente de los canales de atención de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano con los posters ubicados en la guardia y en la oficina de incorporación del CACOM-4.

CACOM-5 (RIONEGRO- ANTIOQUÍA)

- ✓ Durante cada capacitación al personal de soldados y en los diferentes reentrenamientos militares se hace referencia a los canales de comunicación de la Oficina de Atención Ciudadana.
- ✓ Se dio a conocer la OFAOC en la alcaldía del municipio del Retiro Antioquia, donde se remitió mediante capsula digital todos los canales de comunicación para difusión al servicio de los ciudadanos.

CACOM-6 (TRES ESQUINAS - CAQUETÁ)

- ✓ Durante las capacidades efectuadas al personal de Soldados y personal Militar de la Unidad, se hace referencia a los mecanismos para interponer peticiones, quejas o reclamos, así como la responsabilidad que tiene cada servidor público frente a los derechos que les asiste a los ciudadanos.
- ✓ Continuamente se hace divulgación de los medios de recepción de PQRS en relación general de la Unidad, de manera directa con la comunidad y la oficina de

atención ciudadana de la Base Aérea de Tres Esquinas, permitiendo un mensaje sin intermediarios, centralizando la información referente a peticiones, quejas y reclamos.

- ✓ Se efectúa campaña de vía Outlook en aras de divulgar la oficina de atención y orientación ciudadana del CACOM-6, indicando números telefónicos y correo electrónico, así como los diferentes tramites que se desarrollan al interior de la OAC-CACOM-6.

CACOM-7 (CALI -VALE)

- ✓ Se efectuó publicación de cápsulas de información de la OAC por el sistema Outlook de la Unidad el día 24 de marzo del año 2020.
- ✓ Divulgación 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.
- ✓ Jornada de Apoyo al Desarrollo en Santander de Quilichao el día 22-02-2020, llevada a cabo por el Departamento de Acción Integral de la UMA, facilitando y promoviendo el acercamiento de la comunidad con la institución, fortaleciendo el vínculo con la población civil, mejorando la imagen de la institución en la región.

EMAVI (CALI – VALLE)

- ✓ Se envía información de funciones, canales de atención y protocolos de servicio al ciudadano, mediante Outlook interno al personal de la Unidad.
- ✓ En las charlas y capacitación de la Pista de Derechos Humanos dirigidas al personal de oficiales, suboficiales, cadetes y soldados de la Escuela Militar de Aviación se recalca el uso de los diferentes canales de comunicación de la OAC.

ESUFA (MADRID-CUNDINAMARCA)

- ✓ A través de Outlook se socializó por el correo masivo en representación tipo capsula temas relacionados con las peticiones, quejas, reclamos, entre otras. para conocimiento de toda la comunidad académica, se ha venido capacitando al personal de Alumnos sobre los temas realizados con la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la ESUFA, se entregaron volantes de la O.A.C, se promocionó la atención al público por medio de canales virtuales y de atención telefónica, en atención a la situación de salud pública con se encuentra actualmente el país, con el fin de prevenir la propagación del COVID-19, Ordenadas por el Gobierno Nacional

GACAR (SAN ANDRÉS ISLA).

- ✓ Se realizó capacitación al personal militar y civil de los diferentes Escuadrones y Dependencias de la Unidad en los siguientes temas: Que es un derecho de petición, que es una PQRSD, indicando los canales de comunicación que existen, los mas utilizados por la OAC GACAR y carta del buen trato al ciudadano. Lo anterior de acuerdo al Protocolo de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional.
- ✓ Se realizó divulgación de los canales de comunicación de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del Grupo Aéreo del Caribe en la emisora Marina Stereo medio de comunicación en el Archipiélago de San Andrés.
- ✓ En cuanto a la divulgación externa con que cuenta el procedimiento de quejas, reclamos, peticiones y consultas, el Departamento de Acción Integral mantiene y facilita los medios de acceso a esta oficina a través del portal web del Grupo Aéreo del Caribe www.fac.mil.co/gacar-ingresando al link “atención al ciudadano”, y a través de la cuenta de correo Outlook atencionciudadana.ga@fac.mil.co.

GACAS (YOPAL - CASANARE)

- ✓ Se realizo difusión de la OAC GACAS en el municipio de Yopal, Casanare a través de la participación activa en la Jornada de Acercamiento a la Comunidad el día 22 de febrero de 2020.
- ✓ A través del sistema de difusión masivo de información virtual (Outlook) se socializaron los Canales de Comunicación de la OAC GACAS a todo el personal militar y civil de la Unidad.

GAAMA (LETICIA-AMAZONAS)

- ✓ Con la colaboración de la señorita Subteniente Rodríguez Cueto Daisy Jefe Sección Comunicación Pública, Departamento de Acción integral – GAAMA, expone a la comunidad, a través de las emisoras Fantástica y Colombia estéreo, los canales de atención y orientación ciudadana de la FAC.

GAORI (MARANDÚA VICHADA)

- ✓ Se realizó difusión de la OAC GAORI, a través de capacitaciones al personal orgánico de la Unidad y a la población cercana a la Base Militar.
- ✓ Con el propósito de dar a conocer la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana-OFAOC a la población civil, los canales de comunicación y servicios prestados, se participa en programas radiales lideradas por la oficina de comunicación estratégica en la emisora de la Unidad.

CAMAN (MADRID-CUNDINAMARCA)

- ✓ De acuerdo a lo establecido en el acta No. 034 del 20 de marzo del 2020 mediante la cual se evidencia que; El domingo 26 de enero 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 que se generara un acercamiento de la población, ese día por parte de la OAC del CAMAN se entregaron volantes informativos sobre la Oficina, donde se encontraba información como: horarios de atención, números telefónicos, correo electrónico y dirección de la Oficina.
- ✓ El día 05 de febrero del 2020 por parte de la Oficina de atención al Ciudadano en el Municipio de Madrid Cundinamarca se realizó una entrega de volantes informativos de la Oficina, en el barrio aledaño a la Unidad en la virgen.
- ✓ De igual forma por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano del Comando Aéreo de Mantenimiento se colocaron unos carteles informativos donde se muestra información relevante de la Oficina como teléfonos, dirección, horarios de atención y demás información relevante en caso de que un peticionario se acerque a la Unidad a solicitar información por otro lado también se encuentran unos volantes informativos por si cualquier persona quiere acceder a esta información.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Estrategia de Gobierno en Línea

- ✓ En el Link de “Atención y Orientación Ciudadana” de la Página Web institucional www.fac.mil.co, ventana de “Atención al Ciudadano”, opción de “Informe a la Ciudadanía”, se encuentran publicados los tiempos efectivos de respuesta utilizados por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano para contestar las diferentes solicitudes presentadas.
- ✓ Se cuenta con una línea directa de atención al usuario 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). <https://www.fac.mil.co/Transparencia-y-Acceso-a-Informacion-Publica/telefonos-fijos-y-moviles-lineas-gratuitas-oac>.
- ✓ 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.
- ✓ 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, el Grupo de Inteligencia N°32 del CACOM-3, efectúa acompañamiento en las



actividades desarrolladas por la Oficina de Atención Ciudadana y el Departamento de Acción Integral, realizando la campaña “Red de participación cívica” y entrega de volantes con el mensaje “denuncie cualquier tipo de Actividad criminal y/o delincuencia que afecte su bienestar y el de su familia”.

Política de Racionalización de Trámites

En atención a peticiones recibidas respecto al trámite de conceptos técnicos de altura se actualizó el nuevo sitio web dispuesto para facilitar este trámite así: <https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T33578>. para realizar consulta del trámite denominado “EXPEDICION CONCEPTO TECNICO(S) DE ALTURA PARA CONSTRUCCIONES EN INMEDIACIONES DE LOS AERODROMOS Y HELIPUERTOS DE LA FUERZA PUBLICA”, promoviendo la racionalización de trámites al servicio de los ciudadanos.

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

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

Fecha: 31-03-2020

DEPENDENCIA O UNIDAD	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	DENUNCIA	PETICIONES DE INFORMACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA	SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	SUBTOTAL
OFAOC-COFAC	250	26	0	9	1	8	13	9 a 13 días hábiles	0	307
CACOM-1	24	2	0	0	0	0	1	1 a 3 días hábiles	0	27
CACOM-2	3	0	0	0	0	0	0	1 a 4 días hábiles	0	3
CACOM-3	13	1	0	0	0	0	1	4 a 8 días hábiles	0	15
CACOM-4	5	1	0	0	0	0	0	1 a 5 días hábiles	0	6
CACOM-5	5	0	0	0	0	0	0	3 a 7 días hábiles	0	5
CACOM-6	1	0	0	0	0	0	0	1 día hábil	0	1
CACOM-7	2	1	0	0	0	0	0	6 día hábiles	0	3
GACAR	1	0	0	0	0	0	0	1 día hábil	0	1
GAORI	5	0	0	0	0	0	0	3 a 7 días hábiles	0	5
GAAMA	2	0	0	0	0	0	5	8 a 12 días hábiles	0	7
GACAS	2	0	0	0	0	0	0	1 a 3 días hábiles	0	2
EMAVI	14	5	0	0	0	0	9	2 a 6 días hábiles	0	28
ESUFA	9	1	0	0	0	0	3	1 a 12 días hábiles	0	13
CATAM	2	0	0	0	0	0	0	2 a 5 días hábiles	0	2
CAMAN	2	1	0	0	0	0	0	0 a 11 días hábiles	0	3
TOTAL	340	38	0	9	1	8	32		0	428

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