

INFORME TRIMESTRAL II 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
428	428	0	0	0%

De acuerdo a la consolidación y reporte allegado por las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de las Unidades 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
508	450	0	0	0%

En el segundo trimestre del 2020 se recibieron 508 peticiones, de las cuales 58 se encuentran en trámite, aclarando que las mismas se encuentran dentro de los términos establecidos para dar respuesta.

De igual manera, se remitieron 53 peticiones al señor Gerente Coordinador para la Atención Integral de la Pandemia COVID Doctor Luis Guillermo Plata Páez; 11 al Ministerio de Defensa Nacional, 01 al Ministerio de Relaciones Exteriores, 01 al Comando General de las Fuerzas Militares, 01 a la Corporación de la Industria Aeronáutica - CIAC y 01 a la dirección financiera del Banco de Bogotá 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



La seguridad es de todos

Mindefensa



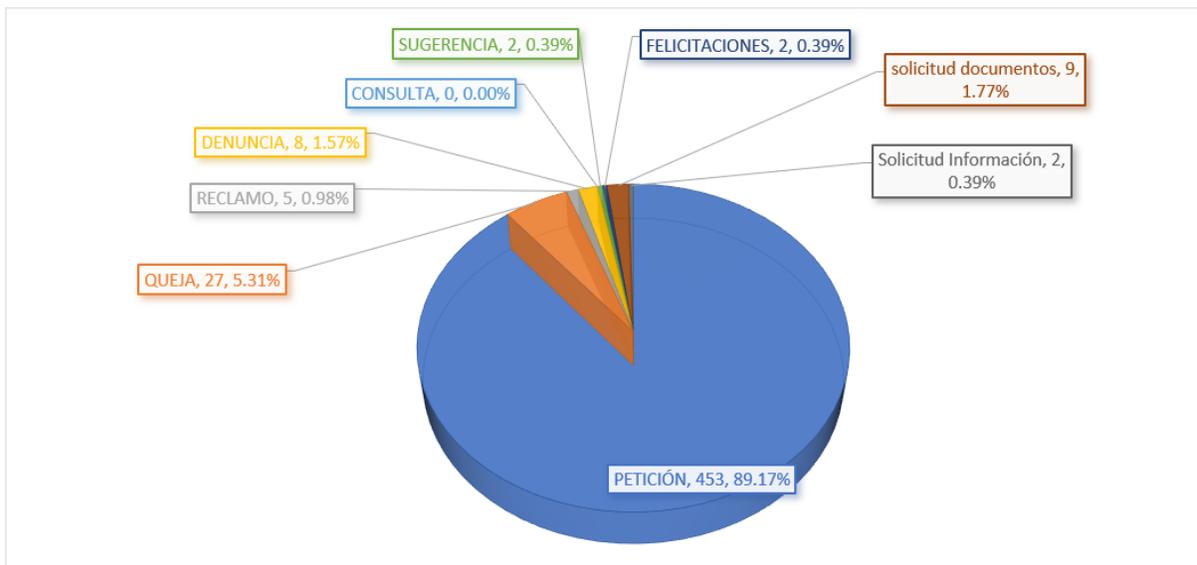
COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.

	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	CONSULTA	SUGERENCIA	FELICITACIONES	solicitud documentos	Solicitud Información	SUBTOTAL
DEPENDENCIA	453	27	5	8	0	2	2	9	2	508
TOTAL	453	27	5	8	0	2	2	9	2	508



En el segundo trimestre de 2020 (2020-II) se recibió un total de 508 PQRSD, de las cuales el 89,17% corresponde a peticiones, el 5,31% a quejas, el 1,57% denuncias, el 1,77% solicitud de documentos, el 0,98% reclamo, el 1% a sugerencias, el 0,39% a 02 felicitaciones y el 0% corresponde a 0 consultas.

Como se puede evidenciar en la gráfica, las PQRSD recibidas por parte de las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana incrementaron aproximadamente un 19% con respecto al trimestre anterior (80 PQRSD) por tal razón, las Peticiones, denuncias, consultas quejas y solicitud de información aumentaron, se presentaron 02



La seguridad es de todos

Mindefensa

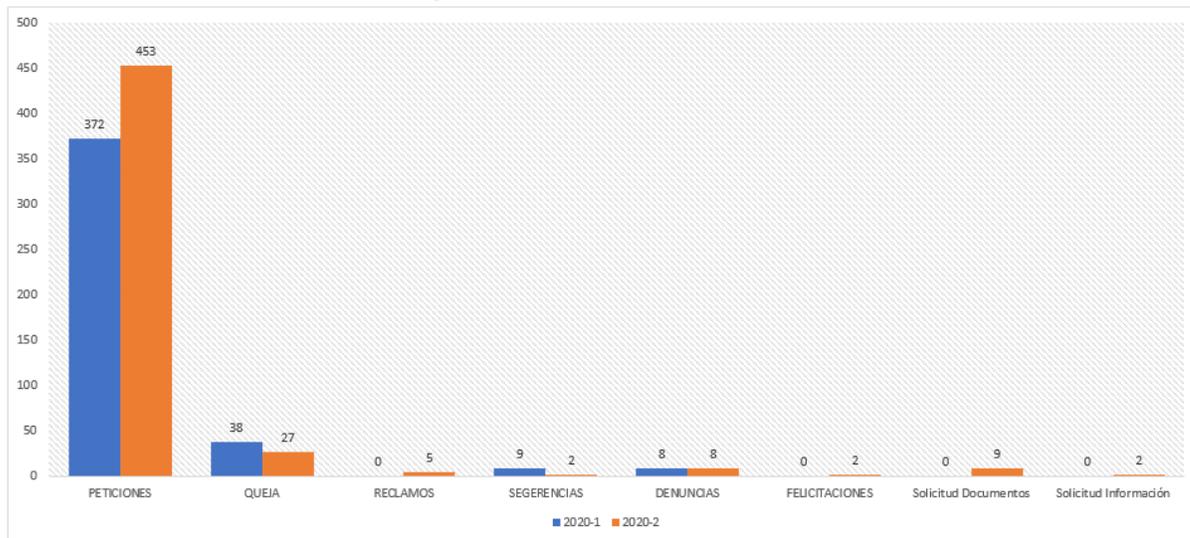


COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

felicitaciones y 05 reclamos.



3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	SEGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	Solicitudo Documentos	Solicitudo Información	SUB TOTAL	TOTAL %
solicitudes de acceso a la información	2	0	0	0	0	0	7	1	10	2.0%
Aspectos Misionales	216	0	0	0	0	2	0	0	218	42.9%
Aspectos contenciosos	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0.4%
Aspectos contratación	7	10	0	0	1	0	0	0	18	3.5%
Aspectos de personal	48	7	0	1	5	0	1	0	62	12.2%
Aspectos de salud	30	6	2	0	0	0	0	0	38	7.5%
Orden público Operaciones	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.2%
Servicio Militar	31	2	1	0	0	0	1	0	35	6.9%
Bienes Muebles e inmuebles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.2%



La seguridad es de todos

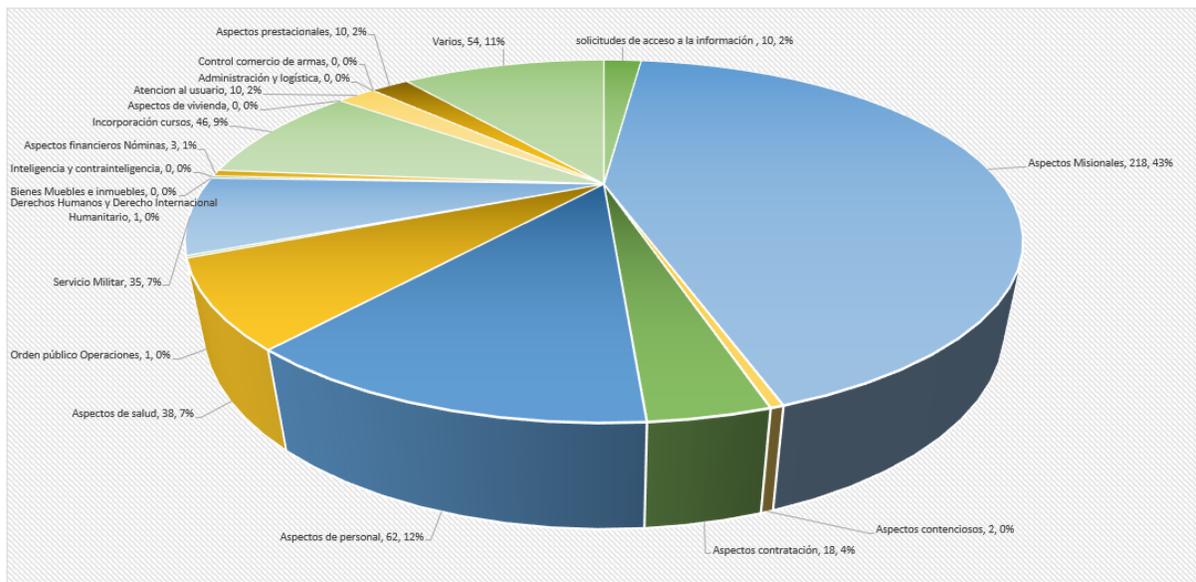
Mindefensa



COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES



Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Aspectos financieros Nóminas	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0.6%
Incorporación cursos	45	0	0	1	0	0	0	0	46	9.1%
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Atención al usuario	9	0	0	0	0	0	0	1	10	2.0%
Administración y logística	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Aspectos prestacionales	10	0	0	0	0	0	0	0	10	2.0%
Varios	49	2	2	0	1	0	0	0	54	10.6%
TOTAL	453	27	5	2	8	2	9	2	508	100.0%



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

- Aspectos misionales (43%) que corresponde a 218 solicitudes. (traslado y ayuda humanitaria por pandemia).
- Aspectos de personal (12%) que corresponde a 62 solicitudes (novedades de personal FAC).



- Temas varios (11%) que corresponde a 54 solicitudes. (horarios de atención, dependencias, inquietudes en general)
- Incorporación de cursos (9,%) que corresponde a 46 solicitudes. (fechas de inscripción, carreras convocadas, errores de incorporación)
- Aspectos de salud (7%) que corresponde a 38 solicitudes (citas médicas, desafiliación)
- Servicio Militar (6,9%) que corresponde a 35 solicitudes (novedades en el servicio, requisitos, solicitudes de retiro).
- Aspectos de contratación (4%) que corresponde a 18 solicitudes.
- Atención al usuario (2%) que corresponde a 10 solicitudes (novedades en la atención, solicitudes) Aspectos prestacionales (2%) que corresponde a 10 solicitudes. (expedición de bonos prestacionales, nominas).
- Solicitudes de acceso a la información (2%) que corresponde a 10 solicitudes.
- Aspectos financieros nominas (0,6%) que corresponde a 3 solicitudes
- Aspectos contenciosos (0,4%) que corresponde a 2 solicitudes
- Orden público operaciones (0,20%) que corresponde a 1 solicitud
- Derechos Humanos y DIH (0,20%) que corresponde a 1 solicitud

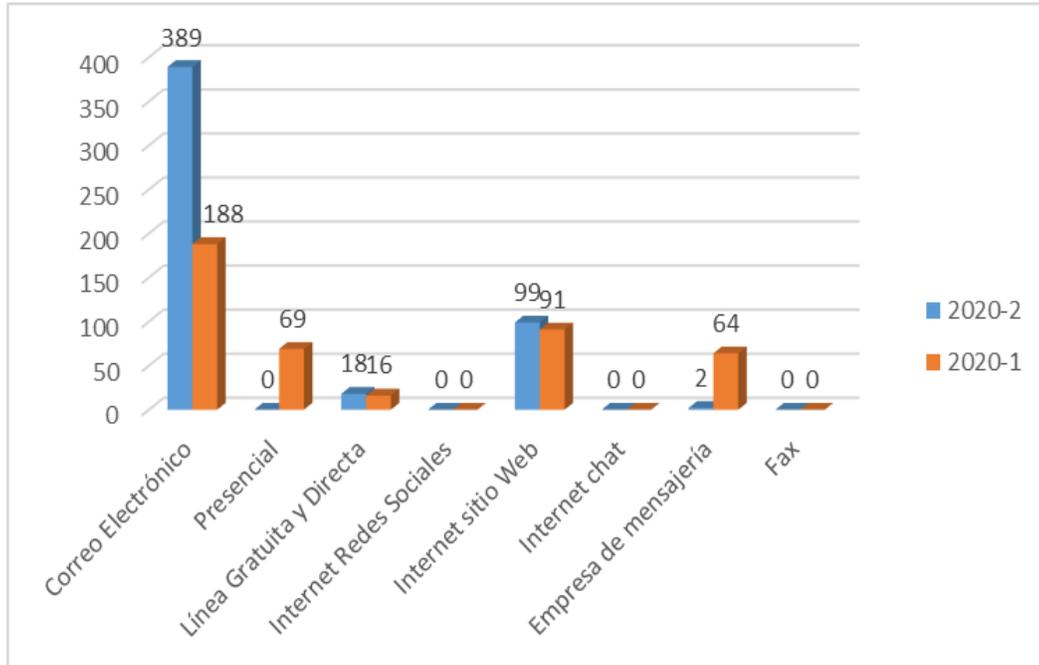
4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La mayoría de las peticiones fueron recibidas a través de Correo electrónico evidenciando un total de 389 PQRSD que corresponde al 76.57 %.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	389	76,57%
Presencial	0	0,00%
Línea Gratuita y Directa	18	3,54%
Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	99	19,49%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	2	0,39%
Fax	0	0,00%
TOTAL	508	100%



Durante el trimestre el canal más utilizado por la ciudadanía sigue el correo electrónico, con un 76,57% de participación sobre los demás canales, le sigue Internet sitio web con una participación de 19,49% y a su vez continua línea gratuita 3,54% de participación, un 0,39% documentación por 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%

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, especialmente las solicitudes de apoyo de transporte de personal y ayudas humanitarias por el estado de emergencia económica y social decretada por el Gobierno Nacional, por lo que se realizan las respectivas sugerencias, de igual manera a través de la Circular FAC-S-2020-002620-CR del 20 de Mayo de 2020, se solicitó a las diferentes dependencias la información para actualización del banco de preguntas en la página web, para actualización en el segundo semestre 2020.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta las solicitudes tramitadas en términos de Ley, se tuvieron 91 pronunciamientos favorables y no favorables con corte 23 de junio 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	91	EXCELENTE (4.7)
Calidad de la atención	91	EXCELENTE (4.7)
Tiempo de respuesta	91	83 OPORTUNO Y 8 EXCESIVO
Correspondencia de la información	91	82 SI Y 9 NO
TOTAL	91	EXCELENTE (4,7)



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



Se logra una calificación promedio de 4.7.

91 usuarios estuvieron dispuestos a realizar calificación del servicio, de los cuales 82 colocaron como excelente bueno el nivel de satisfacción de la atención y los otros 9 contestaron entre regular y malo; en la pregunta calidad de la atención 85 indicaron excelente y bueno mientras 6 contestaron malo; 83 indicaron que el tiempo de respuesta fue oportuno y 8 indicaron que fue excesivo; 82 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	2
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	0
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DEL SERVICIO	82

Se recibieron dos felicitaciones para COFAC y se evidencia 82 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	9

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTION PÚBLICA

DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA POR PARTE DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA DE LA FUERZA AÉREA.



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

Referente a la democratización de la gestión pública, 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 segundo trimestre de 2020 se efectuaron las actividades que a continuación se resumen:

- En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 en el mes de mayo de 2020 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 https://d2r89ls1uje5rg.cloudfront.net/sites/default/files/directorio_oficinas_atencion_al_ciudadano_2020_actualizado_mayo_2020_0.pdf.
- Se modificó el formato para el registro de PQRSD en sede electrónica, acorde a las disposiciones reglamentarias contenidas especialmente en la Ley 1755 de 2015, para la presentación de 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 del formulario ventanilla única virtual como a continuación se evidencia: <https://pgrsd.fac.mil.co/Account/Login?ReturnUrl=%2F>.
- Se efectuó difusión de correo masivo Outlook recordando términos de Ley y se elaboró Circular FAC-S-2020-002620-CR del 20 de Mayo con **NORMATIVIDAD PARA TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) LEY 1755 DEL 2015**, así como la responsabilidad de los servidores público ante dicho tema Ley 1862 Art. 77 Numeral 25 que a la letra dice “Detener peticiones o solicitudes o no tramitarlas dentro de los plazos fijados” Ley 1952 de 2019 art. 39 numeral 8 que a la letra dice “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”
- El 90% de los servidores públicos responsables de las Oficinas de Atención Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana de las diferentes Unidades Militares, realizaron el curso de lenguaje claro, dispuesto por el Departamento Nacional de Planeación, con el cual fortalecieron las capacidades y recomendaciones prácticas para facilitar la comunicación, escrita y oral entre la institución y su principal interlocutor, el ciudadano.
- Se realizó difusión de cuñas radiales a través de las emisoras “al aire” Fuerza Aérea en Bogotá (web), Cacom 1 ubicada en el municipio de Puerto Salgar, y Gaori en el Departamento de Vichada, y Cacom 7 en donde se dió a conocer los canales de comunicación, con los que cuenta la Fuerza Aérea.
- 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.
- Se realizó difusión de la OAC GACAS en el Resguardo Indígena Caño Mochuelo ubicado en el departamento de Casanare a través de la participación activa en la Jornada de Acercamiento a la Comunidad el día 13 de Junio de 2020, respetando las medidas de cuidado y distanciamiento social.



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

- El 23 de abril 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, acatando las normas de seguridad y distanciamiento social.
- Se desarrolló jornada de divulgación y capacitación permanente de los canales de atención al Ciudadano con el que cuentan las Unidades FAC, destacando los medios virtuales y de atención telefónica, atendiendo a la contingencia de salud pública que enfrenta actualmente el país, con el fin de prevenir la propagación del COVID-19.
- A través de Outlook se realizó difusión por correo masivo en representación tipo capsula temas relacionados con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y recordando los términos de respuesta para conocimiento del trámite y gestión de las PQRSDF, de conformidad con el nuevo sistema de gestión documental "HERMES", implementado por la Fuerza Aérea Colombiana a partir del mes de Marzo de 2020

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.
- A través de correo electrónico Outlook interno se difundió el protocolo de atención al ciudadano dispuesto por el Ministerio de Defensa Nacional al personal responsable de las Oficinas de Atención Ciudadana las Unidades información sobre la OAC y los protocolos de servicio al ciudadano para el personal oficial, suboficial, soldados y no uniformado.
- Se actualizó la información de contactos y correos electrónicos de las Oficinas de Atención Ciudadana de cada una de las Unidades de FAC, a través del siguiente https://d2r89ls1uje5rg.cloudfront.net/sites/default/files/directorio_oficinas_atencion_al_ciudadano_2020_actualizado_mayo_2020_0.pdf
- 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).
- 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.
- Para el presente trimestre se realizó socialización del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020 al personal de la oficina de Atención al Ciudadano.



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

- En relación a la lucha anti corrupción y en cumplimiento de las políticas emanadas por la Presidencia de la República y el Ministerio de Defensa Nacional, la Jefatura de Inteligencia, efectúa acompañamiento a la Oficina de Atención Ciudadana, a través del correo anticorrupcion@fac.mil.co, para prevenir actos de estafas y denunciar cualquier tipo de Actividad criminal y/o delincuencia que afecte la seguridad y bienestar social.
- Se actualizó el formulario para presentar PQRSD, incluyendo atención prioritaria para atender al ciudadano cuando presente una PQRSD, en la ventanilla virtual <https://pgrsd.fac.mil.co/Account/Login?ReturnUrl=%2F>.
- Se realizó capacitación virtual relacionado con el tipo de faltas que estipula la ley 1862 de 2017 NORMAS DE CONDUCTAS DEL MILITAR COLOMBIANO Y SE EXPIDE EL CODIGO DISCIPLINARIO MILITAR” referente a las implicaciones que conlleva aceptar o recibir dadas o retribuciones en el trámite PQRSD, así como los posibles delitos relacionados con éste tipo de actuaciones, con el fin de prevenir y mantener la disciplina.
- Se efectuó difusión masiva por correo institucional a todas las dependencias en el mes de mayo, sobre las responsabilidades de los servidores públicos frente los derechos de los ciudadanos.

Política de Racionalización de Trámites

- En atención a las peticiones recibidas relacionadas con traslados de personal y de transporte de ayudas humanitarias se informó al correo de usuarios@mindefensa.gov.co y fredyara@cgfm.mil.co y a los peticionarios, que debido a las necesidades y contingencias que actualmente se presentan con ocasión de la emergencia sanitaria, la Presidencia de la República ha determinado que la canalización y priorización de todas las solicitudes de apoyo, se realicen a través de la oficina liderada por el Doctor LUIS GUILLERMO PLÁTA PÁEZ, nombrado como Gerente Coordinador para la atención integral de la pandemia COVID-19, y de ésta manera reducir los trámites y realizar una adecuada priorización de apoyos de transporte humanitario a los diferentes grupos poblacionales.

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

OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA
INFORME DE PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2020
ESTADÍSTICAS GENERALES

Fecha: 30-06-2020

DEPENDENCIA O UNIDAD	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	DENUNCIA	FELICITACIONES	SOLICITUD DOCUMENTOS	PETICIONES DE INFORMACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA Días hábiles	SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	SUBTOTAL
OFAOC-COFAC	315	18	2	2	0	4	1	9	1	10 a 15 días hábiles	0	352
CACOM-1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	8 a 14 días hábiles	0	2
CACOM-2	5	0	0	0	0	1	0	0	0	23 a 28 días hábiles	0	6
CACOM-3	18	2	0	0	0	0	0	0	0	3 a 7 días hábiles	0	20
CACOM-4	9	0	0	0	0	1	0	0	0	2 a 6 días hábiles	0	10
CACOM-5	20	1	0	0	0	0	0	0	0	2 a 6 días hábiles	0	21
CACOM-6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	15 día hábiles	0	2
CACOM-7	6	0	0	0	0	0	0	0	0	2 a 6 días hábiles	0	6
GACAR	11	0	0	0	0	0	0	0	1	6 a 10 días hábiles	0	12
GAORI	0	1	0	0	0	0	0	0	0	10 días hábiles	0	1
GAAMA	31	0	0	0	0	0	1	0	0	2 a 6 días hábiles	0	32
GACAS	8	0	0	0	0	0	0	0	0	8 a 14 días hábiles	0	8
EMAVI	10	0	1	0	0	2	0	0	0	9 a 15 días hábiles	0	13



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

ESUFA	11	4	2	0	0	0	0	0	0	6 a 10 días hábiles	0	17
CATAM	3	1	0	0	0	0	0	0	0	8 a 14 días hábiles	0	4
CAMAN	2	0	0	0	0	0	0	0	0	9 a 12 días hábiles	0	2
TOTAL	453	27	5	2	0	8	2	9	2		0	508

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