



INFORME IV TRIMESTRE 2022 FUERZA AÉREA COLOMBIANA

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

1.1 PERIODO ANTERIOR (III TRIMESTRE 2022).

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
381	381	0	0	0%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 1.1, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC) y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos y Escuelas de Formación), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSD. Al realizar el consolidado y análisis de la información se concluye que no se encuentran PQRSD vencidas del periodo anterior, es decir, del tercer (III) trimestre 2022.

1.2 PERIODO ACTUAL (IV TRIMESTRE 2022).

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
415	364	0	0	0%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 1.2, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos y Escuelas de Formación), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSD.

En el cuarto trimestre del 2022 se recibieron cuatrocientas quince (415) PQRSD, de las cuales cincuenta y una (51) se encuentran en trámite con corte treinta (30) de diciembre de 2022, aclarando que las mismas están dentro de los términos legales establecidos para dar respuesta en forma oportuna.

De igual manera, de conformidad con el Artículo 21 del Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (sustituido por la Ley 1755 de 2015), se remitieron por competencia quince (15) peticiones, así: 11 Ministerio de Defensa Nacional, 1 Ejército Nacional, 1 Dirección General de Sanidad Militar, 1 Hospital Militar Central y 1 Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva.



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
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Unidad Gestión General	0	0
Entidades Adscritas y Vinculadas GSED	0	0

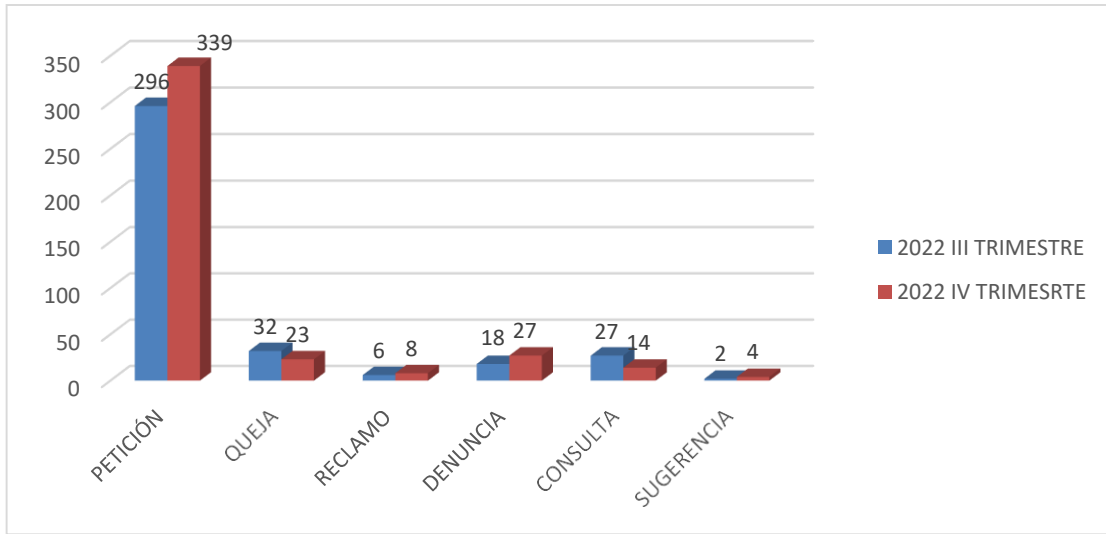
Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 1.3, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos y Escuelas de Formación), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSD.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL
FAC	339	23	8	4	27	14	415
TOTAL	339	23	8	4	27	14	415

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 2, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos y Escuelas de Formación), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSD.

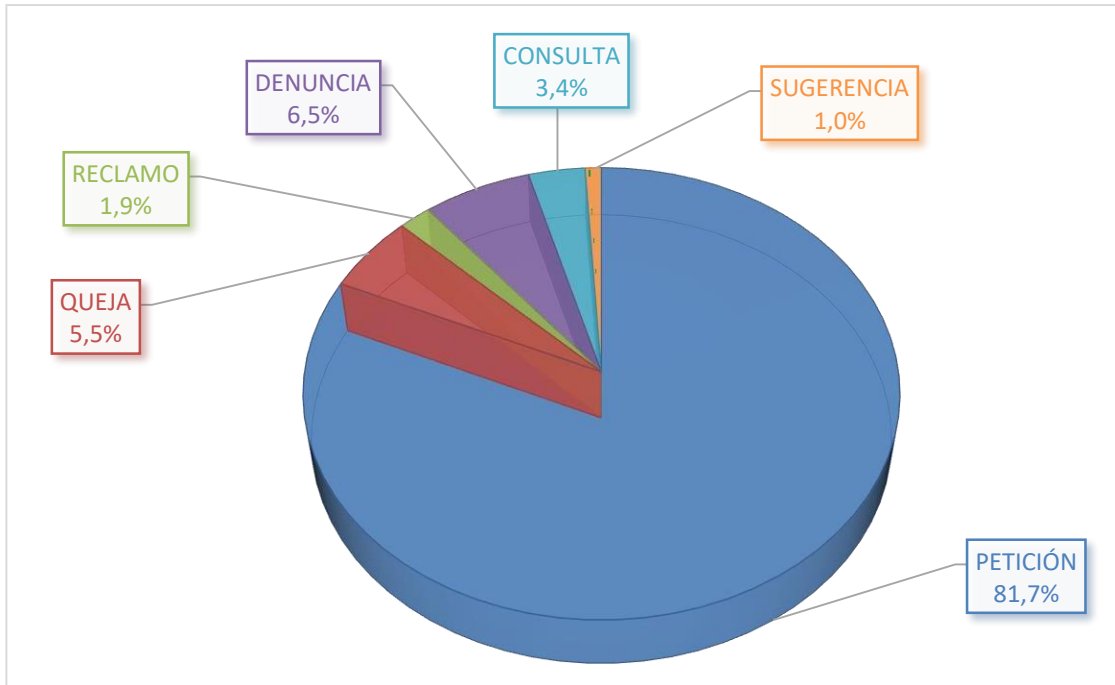
Las PQRSD recibidas por parte de la Fuerza Aérea Colombiana (Nivel Estratégico, Operacional y Táctico) aumentaron en 9% respecto al trimestre anterior, es decir, 34 PQRSD y del análisis realizado se infiere que obedece en términos generales, a las mejoras que se han venido implementando a nivel estratégico, operacional y táctico en la Fuerza. La anterior información se refleja en el siguiente gráfico:



Gráfica 1. Elaboración propia OFAOC

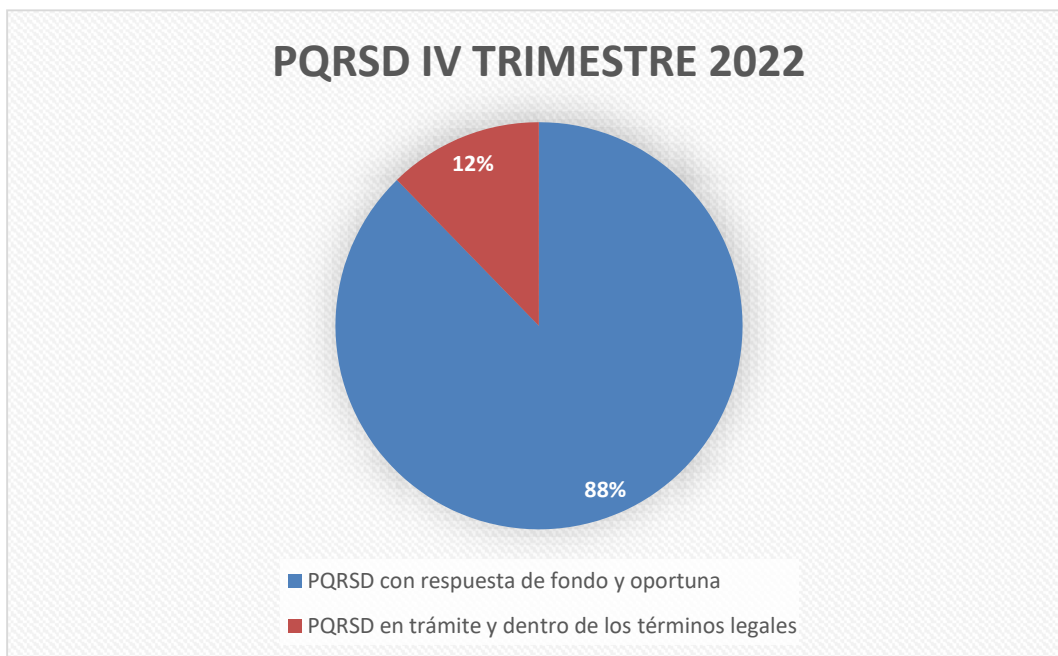
Cuadro comparativo PQRSD III Trimestre 2022 y IV Trimestre 2022

En el cuarto trimestre de 2022, se recibió un total de 415 PQRSD, que en porcentaje corresponde a los siguientes resultados: 81,7 % peticiones, 6,5% denuncias, 5,5% quejas, el 3,4% consultas, 1,9 % reclamos y el 1,0% sugerencias. Lo cual se representa gráficamente, así:



Gráfica 2. Elaboración propia OFAOC
Porcentaje clasificación PQRSD

Asimismo, se concluye que la gestión de PQRSD en el cuarto trimestre de 2022, corresponde del 100% de PQRSD recibidas en la Fuerza Aérea Colombiana, al 88% de PQRSD resueltas con respuesta de fondo y oportuna y solamente el 12% se encuentra en trámite y dentro de los términos legales. Lo cual se representa gráficamente, así:



Gráfica 3. Elaboración propia OFAOC
Porcentaje trámite PQRSD

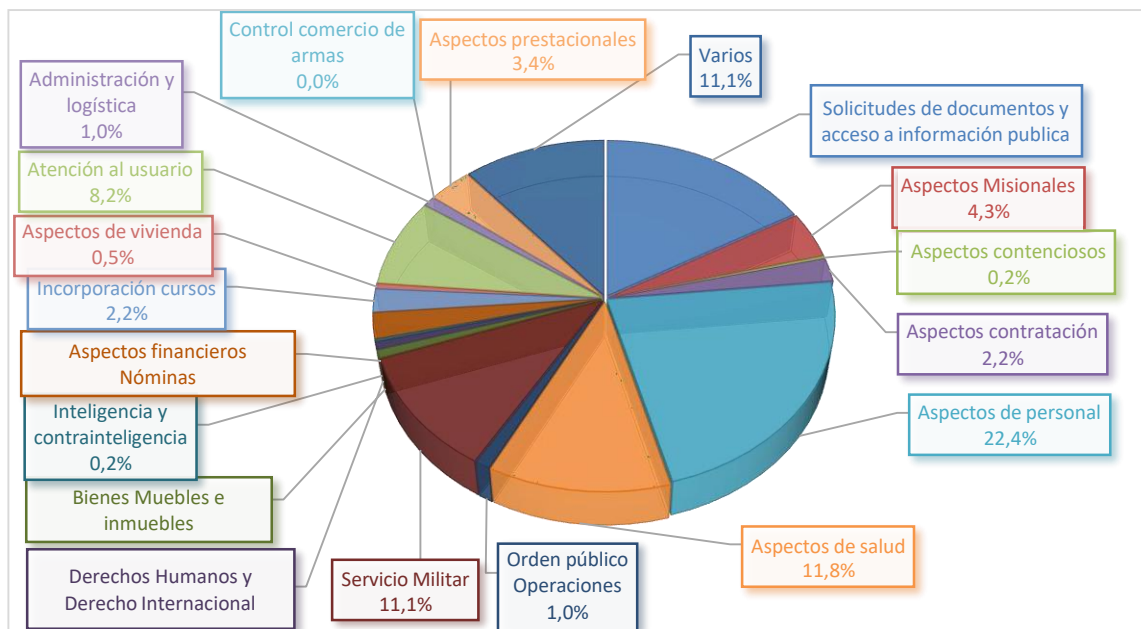
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUB TOTAL	TOTAL %
solicitudes de acceso a la información	68	0	0	0	1	0	69	16,6%
Aspectos Misionales	8	3	0	4	2	1	18	4,3%
Aspectos Contenciosos	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Aspectos Contratación	8	1	0	0	0	0	9	2,2%
Aspectos de Personal	70	7	1	13	1	1	93	22,4%
Aspectos de Salud	46	2	0	0	1	0	49	11,8%
Orden público - Operaciones	1	0	0	3	0	0	4	1,0%
Servicio Militar	42	2	0	1	1	0	46	11,1%
Bienes Muebles e Inmuebles	2	0	0	0	1	0	3	0,7%

Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	0	0	3	0	0	3	0,7%
Inteligencia y contrainteligencia	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Aspectos Financieros Nóminas	10	0	0	0	0	0	10	2,4%
Incorporación Cursos	9	0	0	0	0	0	9	2,2%
Aspectos de Vivienda	1	0	1	0	0	0	2	0,5%
Atención al Usuario	23	5	0	1	5	0	34	8,2%
Administración y logística	4	0	0	0	0	0	4	1,0%
Control Comercio de Armas	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aspectos prestacionales	12	1	1	0	0	0	14	3,4%
Varios	33	2	5	2	2	2	46	11,1%
TOTAL	339	23	8	27	14	4	415	100,0%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos y Escuelas de Formación), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSD.

A continuación, la gráfica corresponde al porcentaje de PQRSD por clasificación de asuntos o materias:



Gráfica 4. Elaboración propia OFAOC
 Porcentaje clasificación PQRSD por asuntos o materias

Del análisis de dicho gráfico se infiere que los aspectos que presentaron mayor recurrencia de solicitudes fueron en su orden, los siguientes:

- **Aspectos de personal (22,4%), que corresponde a 93 solicitudes así:** Principalmente versan frente a verificación certificados de estudio así: constancia tiempo de servicio laborado, constancia servicio militar, copia folio de vida, copia historia clínica, pago prima profesional, certificación de haberes, copia diplomas, certificado confirmación, desprendible de pago, certificado laboral, reintegro a la Fuerza Aérea Colombiana y junta médica.
- **Solicitudes de documentos y acceso a la información pública (16,6%), que corresponde a 69 solicitudes así:** Fundamentalmente versan frente a copia folio de vida, copia acta retiro, constancia servicio militar, constancia funciones desempeñadas, constancias actos administrativos alta y de baja de soldados, constancia verificación académica, copia historia clínica, documentos Club de Oficiales e información expedición cédula militar de retiro.
- **Aspectos de salud (11,8%), que corresponde a 49 solicitudes así:** Especialmente guardan relación con: copias historias clínicas, copias exámenes médicos de retiro, copias juntas médico laboral, programación exámenes médicos y autorización servicios médicos de salud.
- **Servicio Militar (11,1%) que corresponde a 46 solicitudes así:** Versan sobre constancia servicio militar, copia acto administrativo licenciamiento, copia folio de vida, copia historia clínica y solicitud libreta militar.
- **Varios (11,1%) que corresponde a 46 solicitudes así:** Principalmente versan en aspectos como: donación voluntaria artículos, autorización dron de vuelos, banda sinfónica, donación de caninos y solicitud vuelo de apoyo.
- **Atención al usuario (8,2%) que corresponde a 34 solicitudes así:** mayoritariamente se refieren a aspectos relacionados con: copia libreta militar, visita Escuela Militar Fuerza Aérea Colombiana, información convocatoria personal civil y copia informe administrativo por lesión.
- **Aspectos misionales (4,3%) que corresponde a 18 solicitudes así:** Especialmente guardan relación con solicitud de jornadas de apoyo al desarrollo, información de drones y solicitud apoyo orquesta Fuerza Aérea Colombiana.
- **Aspectos prestacionales (3,4%) que corresponde a 14 solicitudes así:** Principalmente guardan relación con solicitud certificado tiempo de servicio, solicitud trámites cesantías e información realización año social obligatorio con la Fuerza Aérea Colombiana.
- **Aspectos financieros nominas (2,4%) que corresponde a 10 solicitudes así:** Primordialmente guardan relación con certificados de ingresos solicitud información sobre pensión, devolución de recursos y solicitud reajuste liquidación.
- **Aspectos de contratación (2,2%) que corresponde a 9 solicitudes así:** principalmente guardan relación con solicitud copia de finalización de contratos, orden de embargo, nombramiento civil retirado y certificación de experiencia.
- **Incorporación de cursos (2,2%) que corresponde a 9 solicitudes así:** Versan en aspectos como entrega de información exámenes médicos, solicitud carreras

convocadas, proceso de incorporación y devolución pago exámenes médicos de incorporación.

- **Administración y logística (1,0%) que corresponde a 4 solicitudes así:** solicitud copia de facturas, información de contratos de comodatos e información CLARO.
- **Orden público operaciones (1,0%) que corresponde a 4 solicitudes así:** solicitud información de operaciones militares.
- **Bienes muebles e inmuebles (0,7%) que corresponde a 3 solicitudes así:** donación de pupitres en la Guajira, información predio ubicado en Solano Caquetá y solicitud casa museo.
- **Derechos Humanos y DIH (0,7%) que corresponde a 3 solicitudes sobre:** denuncia presunta violación de derechos humanos y acoso laboral.
- **Aspectos de vivienda (0,5%) que corresponde a 2 solicitudes:** reclamo por no pago de arriendo e información de cuotas extraordinarias propiedad horizontal.
- **Aspectos contenciosos (0.2%) que corresponde a 1 solicitud sobre:** información embargo.
- **Inteligencia y contrainteligencia (0,2%) que corresponde a 1 solicitud sobre:** información resultados estudio de seguridad convocatoria Sector Defensa.
- **Control comercio de armas (0,0%) que corresponde a 0 solicitudes.**

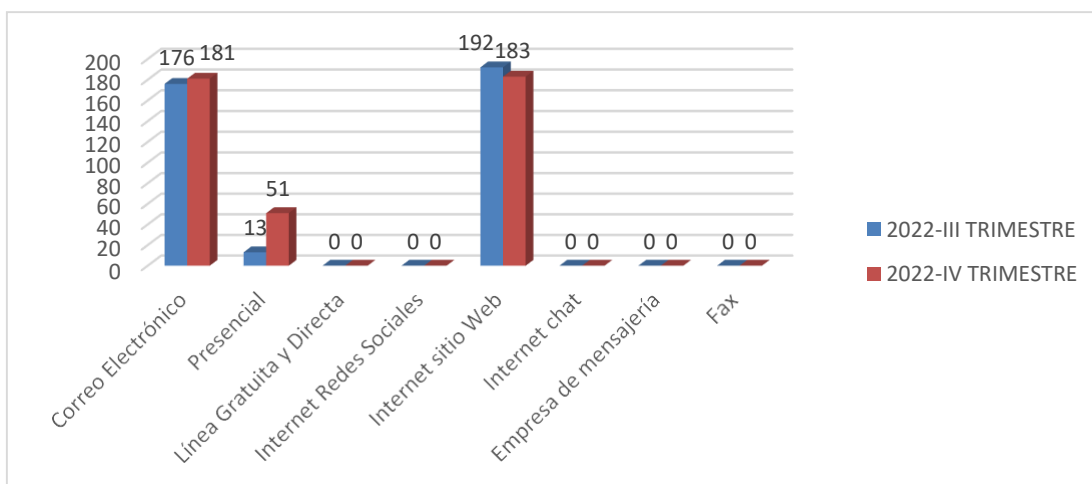
4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN.

Frente a los medios de recepción, se concluye que, durante el cuarto trimestre de 2022, el canal más utilizado por la ciudadanía y grupos de valor de la Fuerza Aérea Colombiana, corresponde al Internet sitio Web (Ventanilla Única Virtual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias) con el 44,10% (183 PQRSD), frente a los demás canales establecidos por la Fuerza para la atención y orientación ciudadana. Sigue en su orden el acceso a correo electrónico con el 43,61% y a su vez continua el canal presencial con el 12,29% de participación.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	181	43,61%
Presencial	51	12,29%
Línea Gratuita y Directa	0	0,00%
Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	183	44,10%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	0	0,00%

Fax	0	0,00%
TOTAL	415	100%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 4, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos y Escuelas de Formación), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSD.



Gráfica 5. Elaboración propia OFAOC
Cuadro comparativo III Trimestre 2022 y IV Trimestre 2022

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	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	450	100,00%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
TOTAL	450	100%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 4.1, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC (estadística de llamadas recibidas en conmutador (601) 3159800 extensiones 60015 y 60016, línea directa (601) 3159865 y celular 3057341858.

En el cuarto trimestre de 2022, se recibieron aproximadamente 450 llamadas a la línea telefónica asignada a la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, en las cuales se asesoraron y orientaron a los ciudadanos en diversas materias, el horario de atención establecido es de lunes a viernes en jornada continua de 07:30 horas a 16:30 horas.

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

De acuerdo al análisis realizado de la información consolidada en el cuarto trimestre 2022, se tuvo como criterio para la implementación de acciones correctivas y recomendaciones para fortalecer los procesos al interior de la Fuerza y materializar la Política de Servicio al Ciudadano, las PQRSD consolidadas en el Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo PQRSD, de manera frecuente por asunto y materia, las cuales guardaban relación principalmente con aspectos de personal, solicitud de documentos y acceso a la información pública y certificado de tiempo servicio militar. En consecuencia, se procede a relacionar las principales acciones de mejora y recomendaciones que fueron gestionadas, así:

- Oficio No. FAC-S-2023-000148-CI del 2 de enero de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE-OFAOC, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana solicita a la Oficina Comunicaciones Estratégicas de la Fuerza Aérea Colombiana, analizar la necesidad y viabilidad de una acción de mejora en la sede electrónica de la Fuerza Aérea Colombiana – Certificado tiempo servicio militar, con base en el comentario realizado en la encuesta de percepción FAC.
- Oficio No. FAC-S-2023-000652-CI del 3 de enero de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-OCOES-APREN, la Oficina Comunicaciones Estratégicas de la Fuerza Aérea Colombiana, brinda respuesta del análisis de la observación de la encuesta de percepción FAC.
- Oficio No. FAC-S-2023-001156-CI del 3 de enero de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA-CODEH-JEPHU-DIRES, la Dirección de Reclutamiento y Control Reservas de la Fuerza Aérea Colombiana, informa a la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, las acciones de mejora que se han implementado en el espacio de la página web institucional en materia de incorporación y reclutamiento.
- Correo electrónico del 05 de enero de 2023 dirigido a Soporte Técnico Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo PQRSD poniendo en conocimiento las encuestas de percepción de la ciudadanía en las que recomiendan mejoras a dicha plataforma.

NOTA: Las Unidades Militares, Grupos Aéreos y Escuelas de Formación (Nivel Táctico de la FAC) realizan análisis y acciones de mejora frente a las encuestas de percepción que les realizaron en forma voluntaria la ciudadanía a su nivel. De tal suerte, que se puede consultar dicha información en la suite visión empresarial y en las Unidades Militares, Grupos Aéreos y Escuelas de Formación, para efectos de ampliar las fuentes de consulta y ampliación de datos.

Adicionalmente, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, gestionó las siguientes acciones de mejora, así:

FORTALECIMIENTO CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA FAC:

- Oficio No FAC-S-2022-194799-CI del 26 de octubre de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA-CODAF-JETIC, la Jefatura Tecnologías de Información y Comunicaciones informa a la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, la implementación del nuevo canal de atención telefónico, correspondiente al número

celular 305 7341858, para que la ciudadanía y grupos de valor de la FAC puedan acceder al Conmutador de la Fuerza Aérea Colombiana.

- Circular No FAC-S-2022-012027-CR del 27 de octubre de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA "Orden permanente funcionamiento canal telefónico atención y orientación ciudadana", el señor Mayor General Segundo Comandante y Jefe de Estado Mayor de la Fuerza Aérea, ordena al personal militar y civil de la FAC que se tomen las medidas necesarias y oportunas para mantener el correcto funcionamiento de las diferentes líneas telefónicas fijas y/o móviles asignadas a las dependencias para el acceso a la información pública de la ciudadanía y grupos de valor.
- Acta No. FAC-S-2022-084282-AG de fecha 02 de noviembre de 2022, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, realizó la verificación al correcto funcionamiento de las líneas telefónicas y diferentes correos electrónicos de las Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, CLOFA, CCSFA asignadas para la atención ciudadana.
- Oficio No FAC-S-2022-211036-CI del 28 de noviembre de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, la Ayudantía General de la Fuerza Aérea Colombiana - Oficina Atención y Orientación Ciudadana, solicita al Grupo Aéreo del Caribe (GACAR), se tomen las medidas para el correcto funcionamiento de la línea telefónica de atención y orientación ciudadana de ese Grupo Aéreo.

CUMPLIMIENTO LINEAMIENTOS PQRSD SECTOR DEFENSA:

- Acta No. FAC-S-2022-084944-AG de fecha 04 de noviembre de 2022, se deja constancia del acuerdo de servicios para la gestión de las PQRSD de la Fuerza Aérea Colombiana, entre la Sección Estratégica Gestión Documental y la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC.
- Acta No. FAC-S-2022-079712-AG de fecha 12 de noviembre de 2022, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, se reúne con la Sección Estratégica de Gestión Documental, con el fin de revisar el proceso radicación en el sistema de gestión documental HERMES en pro de cumplir los lineamientos de la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.

Teniendo en cuenta las solicitudes tramitadas y resueltas en los términos de Ley, se tuvieron 51 encuestas de satisfacción de usuarios durante el cuarto trimestre del 2022:

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	51	EXCELENTE (4.6)

Calidad de la atención prestada por la entidad	51	EXCELENTE (4.6)
Tiempo de respuesta	51	EXCELENTE (4.7)
Disponibilidad del personal y/o canal de servicio	51	EXCELENTE (4.7)
TOTAL	51	EXCELENTE (4.7)

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 6.1, se toma como fuente de consulta las encuestas de satisfacción calificadas por los usuarios a nivel estratégico, operacional y táctico de la Fuerza), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSD.

En el cuarto trimestre de 2022, se obtuvo una calificación promedio de 4.7 del total de las 51 encuestas de ciudadanos que estuvieron dispuestos a realizar calificación del servicio en forma voluntaria. Al respecto, se procedió a realizar el análisis de la percepción de los ciudadanos frente al servicio y atención ofrecido por parte de la Fuerza. En dicho análisis se obtuvieron felicitaciones, opiniones positivas, agradecimientos y opiniones negativas en algunos procesos de la Fuerza Aérea Colombiana.

RESULTADO ESTADÍSTICO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN TRIMESTRE POR TRAMITES /SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE	
Nivel de satisfacción	4,637254902
Calidad de la atención prestada por la entidad	4,696078431
El tiempo de respuesta fue	4,715686275
Disponibilidad del personal y/o canal de servicio	4,764705882
TOTAL RESULTADO FINAL TRIMESTRE	4,703431373

Gráfica 6. Elaboración propia OFAOC. Calificación Percepción Ciudadanos

La Fuerza Aérea Colombiana durante el cuarto trimestre del 2022, recibió la siguiente felicitación en los comentarios del espacio en blanco de las encuestas:

- *"Excelente el canal de atención por parte de la FAC, debido a que inicialmente se había enviado esa misma solicitud a correo electrónico de funcionario de la institución, facilitado por el área de medicina laboral, en este caso se envió con la copia a la oficina de atención al cliente, el cual los felicito debido a que fue demasiado eficiente. Gracias por el apoyo brindado."*

La Fuerza Aérea Colombiana durante el cuarto trimestre del 2022, recibió las siguientes opiniones positivas en los comentarios del espacio en blanco de las encuestas:

- *"La atención y respuesta al requerimiento se hace de manera agil (sic) y cordial"*
- *"la comunicación y asesoría ha sido efectiva"*
- *"Es una bendición podernos comunicarnos con ustedes como ciudadanos, y tener buenas noticias de su labor. Dios ponga en angustia al ejercito de nuestros opresores. Dios los cuide."*
- *"Pronta solución(sic) a mi solicitud"*
- *"Me pareció que el servicio es excelente ya que me dieron respuesta muy rápido y se agradece ya que la información que necesitaba era de suma urgencia."*

La Fuerza Aérea Colombiana durante el cuarto trimestre del 2022, recibió los siguientes agradecimientos en los comentarios del espacio en blanco de las encuestas:

- *"PENSE QUE NO DARIAN RESPUESTA PERO FINALMENTE SI ME APOYARON Y ME RESOLVIERON MIS DUDAS GRACIAS FUERZA AEREA."*
- *"ME DIERON RESPUESTA A SATISFACCION AUNQUE YO NO COLOQUE LA PETICIÓN AGRADEZCO SU ATENCIÓN IGUALMENTE. "*
- *"Agradecida con la Fuerza Aérea Colombiana por su asistencia en mi solicitud"*
- *"Muchas gracias por la respuesta presentada y en espera de solución de la misma"*
- *"me respondieron en los términos y dieron respuesta de fondo a mi petición"*
- *"Gracias por la colaboración"*
- *"Gracias a todos por la pronta colaboración".*

La Fuerza Aérea Colombiana durante el cuarto trimestre del 2022, recibió las siguientes opiniones negativas en los comentarios del espacio en blanco de las encuestas:

- *"Mejorar el estado de la página web(actualizar)".*
- *"Deben de buscar personal con experiencia o sin experiencia, que tenga la combinación de mejorar el estado de la página web de la FAC que sea fácil de usar y sea entendible De igualmanera (sic) que al ealizar (sic) una petición d certificado (sic) de servicio militar no sea tan mala, que al terminar el proceso iga(sic) excelente y envíe el número de radicado al correo suministrado, más no diga excelente proceso y después que hay un error, y al final me toca llamar la FAC y allá aparece que se registro el proceso, todo es confuso. ACTUALIZAR LA PAGINA".*
- *"Buenas noches A la fecha y hora recibo correo, pero no me deja ni abrir la respuesta en ventanilla única virtual, me dan un numero de radicado y contraseña que no me deja abrir la información."*
- *"Me responde con un número, una clave y un captcha, ingreso los datos solicitados y no logro ver el documento, llevo mucho tiempo tratando de abrir el documento solicitado y nada."*
- *"No fue resuelta mi petición por cuanto hay impresiones (sic)que impiden el cierre del caso;"*
- *"Fue presentada solicitud para copia de mis folios de vida y se demoraron 13 días hábiles cerca al vencimiento de los terminos de ley para responder, y al contestar se recibe unicamente el oficio remisorio sin los documentos adjuntos, sin los folios solicitados."*
- *"Buenas tardes, me dirijo a ustedes con el fin de presentar mi inconformidad con lo solicitado, comprendo que ustedes no pueden quitar dicho subsidio si no está un documento legal de por medio, en este caso la escritura pública."*

Al respecto, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, mediante acta No. FAC-S-2022-097779-AG de fecha 30 de diciembre de 2022, realizó el análisis de percepción de los ciudadanos frente a la calidad del servicio recibido, conforme al consolidado de las encuestas de satisfacción IV TRIMESTRE 2022 y relacionó las acciones de mejora implementadas a nivel estratégico, operacional y táctico, así:

- Fortalecimiento de los canales de atención y orientación ciudadana con la asignación del nuevo canal de atención telefónico de la OFAOC, número de celular 305 7341858.
- Difusión de los canales de atención y orientación ciudadana en redes oficiales de la Fuerza Aérea Colombiana.
- Capacitación sobre la "Política Pública de Servicio al Ciudadano" y Sistema de PQRSD, para la gestión oportuna y con calidad en las respuestas a los ciudadanos y grupos valor.
- Acuerdo de servicios para la gestión de las PQRSD de la Fuerza Aérea Colombiana,

entre la Sección Estratégica Gestión Documental y la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC.

- Gestiones sobre la publicación en el sitio web de la Fuerza Aérea Colombiana de videos en lenguaje de señas colombiano con información Institucional.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	1
OPINIONES POSITIVAS	6
AGRADECIMIENTOS	7
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DEL SERVICIO	183

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
OPINIONES NEGATIVAS	8
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	11

Al respecto, es preciso señalar que el análisis del cuarto periodo de 2022, se tuvieron presentes los criterios evaluados por los usuarios, así: nivel de satisfacción, calidad de la atención prestada por la Entidad, el tiempo de respuesta fue, disponibilidad del personal y/o canal del servicio.

CUADRO : NÚMERO DE TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE				
CALIFICACIÓN	Nivel de satisfacción	Calidad de la atención prestada por la entidad	El tiempo de respuesta fue	Disponibilidad del personal y/o canal de servicio
excelente	36	36	36	39
bueno	8	9	11	8
regular	3	4	1	2
malo	4	2	3	2
TOTAL ENCUESTAS	51	51	51	51

Gráfica 7. Elaboración propia OFAOC - Criterios Evaluados por los Usuarios

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, cumplimiento del Plan de Acción de la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana y el Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano en el cuarto trimestre de 2022, se procede a relacionar las principales actividades, así:

FORTALECIMIENTO COMPETENCIA LINGÜÍSTICA PERSONAL MILITAR Y CIVIL - CURSO VIRTUAL EN LENGUAJE CLARO DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN:

- Circular No FAC-S-2022-011290-CR del 3 de octubre de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA, el señor Mayor General Segundo Comandante de la Fuerza Aérea Colombiana, ordena al personal militar y civil que integra el nivel operacional de la Fuerza Aérea Colombiana, se capacite en el curso virtual "Lenguaje Claro" del Departamento Nacional de Planeación, el cual constituye una herramienta para los servidores públicos que integran la Fuerza Aérea Colombiana y contribuye a la materialización de la cultura institucional del servicio al ciudadano con calidad (por ejemplo: fortaleciendo el lenguaje verbal, corporal y escrito.).

Al respecto, con oficio No FAC-S-2022-235878-CI del 29 de diciembre de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA-COAES-JEINA, el Comando de Operaciones Aéreas y Espaciales, envía a la Ayudantía General – Oficina Atención y Orientación Ciudadana, el consolidado de certificados del personal militar y civil perteneciente a dicho Comando, que se han capacitado durante el cuarto trimestre del 2022, en el curso virtual "Lenguaje Claro" del Departamento Nacional de Planeación, con el objeto de adquirir herramientas en lenguaje escrito, verbal y corporal. así:

CURSO VIRTUAL DE LENGUAJE CLARO COMANDO DE OPERACIONES AEREAS Y ESPACIALES IV TRIMESTRE 2022			
OFICIALES	SUBOFICIALES	CIVILES	TOTAL
152	186	34	372

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL MILITAR Y CIVIL DE LA FUERZA AÉREA COLOMBIANA

- Acta No. FAC-S-2022-094153-AG de fecha 03 de noviembre de 2022, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana deja constancia que se brindó capacitación al personal militar y civil de Gestión Documental Nivel Estratégico, Operacional y Táctico Fuerza Aérea Colombiana, sobre Política Pública de Servicio al Ciudadano, trámite de PQRSD, entre otros puntos.
- Acta No. FAC-S-2022-094165-AG de fecha 19 diciembre de 2022, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana deja constancia que se brindó capacitación al personal militar y civil de los Departamentos Jurídicos y Derechos Humanos en las Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Subdirectores CLOFA y CCSFA y Especialista Jurídico BACOF, sobre la "Política Pública de Servicio al Ciudadano" y trámite de PQRSD.
- Acta No. FAC-S-2022-094671-AG de fecha 20 de diciembre de 2022, la Oficina

Atención y Orientación Ciudadana deja constancia de la capacitación a la EPFAC y CCSFA sobre lineamientos del MDN en materia de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, plan de actividades 2023, riesgos, indicadores, entre otros puntos.

IMPLEMENTACIÓN ACCIONES DE MEJORA OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA - NTC 6047-13 - ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:

- Con acta No. FAC-S-2022-085997-AG de fecha 16 de noviembre de 2022, se dejó constancia de las actividades tendientes a dar cumplimiento a la Norma NTC 6047-13 - Accesibilidad al medio físico Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública II SEMESTRE 2022, por parte de la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana (instalación SOFTWARES JAWS/ZOOMTEXT otorgados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones).

OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA FUERZA AÉREA COLOMBIANA (OFAOC), UNIDADES MILITARES AÉREAS, GRUPOS AÉREOS Y/O ESCUELAS DE FORMACIÓN:

DIFUSIÓN LINEAMIENTOS EN MATERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO - SECTOR DEFENSA:

- Circular No. No FAC-S-2022-012750-CR del 19 de noviembre de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA, el señor Mayor General Segundo Comandante y Jefe De Estado Mayor de la Fuerza Aérea, realiza difusión al personal militar y civil sobre los lineamientos en materia de servicio al ciudadano - Sector Defensa.

MATERIAL AUDIOVISUAL CANALES ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA:

- Oficio No FAC-S-2022-202348-CI del 15 de noviembre de 2022 / MDN-COGFM-FAC- COFAC-AYUGE, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana informa a la Subjefatura Estado Mayor Estrategia y Planeación, las gestiones sobre la publicación en la sede electrónica de la Fuerza Aérea Colombiana de videos en lenguaje de señas con información Institucional.

PARTICIPACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS SECTOR DEFENSA II SEMTRETRE 2022

- El día 21 de diciembre de 2022, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, participó por invitación de la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, a un espacio de atención y servicio al ciudadano, concedido en el transcurso de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2022 del Ministerio de Defensa Nacional en el Salón Rojo del Hotel Tequendama, ubicado en la carrera 10 No. 26-21 Bogotá D.C



Foto. Participación rendición de cuentas Sector Defensa II SEMESTRE 2022.

DIFUSIÓN CANALES DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA FAC:

- El día 31 de octubre de 2022, se difundió por el correo electrónico institucional de la Fuerza Aérea Colombiana, los canales de servicio al ciudadano:



- El día 24 de noviembre de 2022, se difundió por el correo electrónico institucional de la Fuerza Aérea Colombiana, la actualización del procedimiento atención y orientación ciudadana trámite PQRSD:



- El 29 de noviembre de 2022 la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, actualiza en la sede electrónica de la Fuerza Aérea Colombiana, el espacio ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, con las preguntas y respuestas frecuentes que usualmente formulan los ciudadanos y grupos de valor de la FAC.
- Acta No. FAC-S-2022-086225-AG del 16 de noviembre de 2022, se deja constancia de las evidencias de participación ciudadana y difusión de los canales de comunicación de la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, para conocimiento de la ciudadanía y grupos de valor de la Fuerza Aérea Colombiana, así:

SEDE ELECTRÓNICA FUERZA AÉREA COLOMBIANA WWW.FAC.MIL.CO

En el mes de noviembre de 2022, se difunde en la página web (sede electrónica), de la Fuerza Aérea Colombiana, los canales de atención a la ciudadanía.



REVISTA AERONÁUTICA FUERZA AÉREA COLOMBIANA

En el mes de noviembre de 2022, se difunde en la Revista Aeronáutica de la Fuerza Aérea Colombiana, los canales de atención a la ciudadanía.



CAMPAÑA "PONERNOS EN LOS ZAPATOS DEL OTRO"



Logos campaña "Ponernos en los Zapatos del Otro"

- Desde el 25 de octubre de 2022, se difunde la campaña "Ponernos en los zapatos del otro", que tiene como objetivo sensibilizar la política de servicio al ciudadano, el sistema de PQRSD y la difusión de los canales de atención a la ciudadanía de la FAC. Dicha campaña se difundió en Outlook y redes sociales oficiales de la FAC.
- El día 28 de octubre de 2022, se difundió por correo electrónico la Política de Servicio al Ciudadano:



- El día 01 de noviembre de 2022, se difundió por el correo electrónico institucional de la Fuerza Aérea Colombiana, las políticas que integran en servicio al ciudadano:



- El día 04 de noviembre de 2022, se difundió por el correo electrónico institucional de la Fuerza Aérea Colombiana, la política de servicio al ciudadano de la Fuerza Aérea Colombiana:



- El día 09 de noviembre de 2022, se difundió por el correo electrónico institucional de la Fuerza Aérea Colombiana, la normatividad y términos legales de PQRSD:



- El día 11 de noviembre de 2022, se difundió por el correo electrónico institucional de la Fuerza Aérea Colombiana, los canales de atención a la ciudadanía:



- El día 15 de noviembre de 2022, se difundió por el correo electrónico institucional de la Fuerza Aérea Colombiana, las herramientas del Ministerio Tecnologías de Información y Comunicaciones para el personal con discapacidad auditiva y visual:



- En el mes de noviembre de 2022, se difunde en Intranet de la Fuerza Aérea Colombiana, los canales de atención a la ciudadanía de la Oficina Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC) y la campaña "Ponernos en los zapatos del otro".



NOTA: Las Unidades Militares, Grupos Aéreos y Escuelas de Formación (Nivel Táctico de la FAC) realizan difusión de los canales de atención y orientación ciudadana dispuestos por dicho nivel. De tal suerte, que se puede consultar dicha información en la suite visión empresarial FAC y en las Unidades Militares, Grupos Aéreos y Escuelas de Formación, para efectos de ampliar las fuentes de consulta y ampliación de datos.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Estrategia de Gobierno en Línea

- En la sede electrónica de la Fuerza Aérea Colombiana, se encuentra publicada la Estrategia de Servicio al Ciudadano FAC <https://www.fac.mil.co/sites/default/files/linktransparencia/Planeacion/Planes/planes2021>

- En la sede electrónica: 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. <https://www.fac.mil.co/planeacion/plan-anticorrupcion-y-atencion-ciudadana-fac>
- En la sede electrónica: www.fac.mil.co, en la ventana “transparencia y acceso a la información Pública”, se encuentran publicados los informes trimestrales PQRSD Fuerza Aérea Colombiana. <https://www.fac.mil.co/atencion-al-ciudadano/informes-pqr sdf>
- En la sede electrónica de la Fuerza Aérea Colombiana www.fac.mil.co, ventana de “Atención al Ciudadano”, se encuentran publicados los tiempos efectivos de respuesta utilizados por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano para contestar las diferentes solicitudes presentadas. <https://pqr sd.fac.mil.co/Account/Ayuda.aspx>
- Referente a la lucha anticorrupción y en cumplimiento de las políticas emanadas por la Presidencia de la República y el Ministerio de Defensa Nacional, a través del correo anticorrupcion@fac.mil.co, la Oficina de Integridad de la Fuerza Aérea Colombiana, recibe las denuncias de presuntos actos de corrupción o malas prácticas y cualquier tipo de actividad criminal y/o delincuencia que afecte la seguridad y bienestar social.
- Se cuenta con una línea directa de atención y orientación al ciudadano en la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC), Unidades Militares Aéreas: CACOM-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, CATAM, CAMAN, Escuelas de Formación: EMAVI, ESUFA y EPFAC, Grupos Aéreos: GAORI, GACAR, GACAS y GAAMA y Clubes: CLOFA y CCSFA. <https://www.fac.mil.co/es/atencion-al-ciudadano>
- Oficio No FAC-S-2022-184124-CI del 5 de octubre de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AAAES, se reportó a la Oficina de Integridad de la Fuerza Aérea Colombiana, las denuncias por posibles actos de corrupción o malas prácticas en la Fuerza Aérea Colombiana del mes de septiembre 2022.
- Oficio No FAC-S-2022-202256-CI del 4 de noviembre de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AAAES, se reportó a la Oficina de Integridad de la Fuerza Aérea Colombiana, las denuncias por posibles actos de corrupción o malas prácticas en la Fuerza Aérea Colombiana del mes de octubre 2022.
- Oficio No FAC-S-2022-220549-CI del 7 de diciembre de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE-OFAOC, se reportó a la Oficina de Integridad de la Fuerza Aérea Colombiana, las denuncias por posibles actos de corrupción o malas prácticas en la Fuerza Aérea Colombiana del mes de noviembre 2022.
- Oficio No FAC-S-2023-000126-CI del 2 de enero de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE-OFAOC, se reportó a la Oficina de Integridad de la Fuerza Aérea Colombiana, las denuncias por posibles actos de corrupción o malas prácticas en la Fuerza Aérea Colombiana del mes de diciembre 2022.
- Acta No. FAC-S-2022-096268-AG de fecha 26 de diciembre de 2022, se deja constancia del informe de seguimiento a la Directiva Permanente No. 023/2022 "Administración y Mantenimiento del Link de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la FAC" respecto a las responsabilidades de la Oficina Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC), frente a la siguiente información publicada en la sede electrónica de la Fuerza Aérea Colombiana:
 - Mecanismos para la atención al ciudadano en la Fuerza Aérea Colombiana.

- Localización física, sucursales, horarios de atención al público de oficinas OFAOC.
- Preguntas Frecuentes.
- Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la FAC.
- Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información en la FAC.
- Medios de seguimiento para la consulta del estado de las solicitudes de información pública (PQRSDF).
- Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención en la FAC.
- Formulario para la recepción de solicitudes de información pública (PQRSDF).
- Cargue en el portal www.datos.gov.co de las estadísticas PQRSDF de la Fuerza producidas semestralmente.



Mayor **ADRIANA ZAMORA GALVIS**
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana
Fuerza Aérea Colombiana

Revisó Aprobó/Técnico Tercero MAHECHA GALVIS VIVIANA ANDREA



Técnico Asistente Oficina Atención y Orientación Ciudadana

Anexo. Cuadro Consolidado PQRSDF FAC / CUARTO TRIMESTRE 2022

FUERZA AÉREA COLOMBIANA
OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA
INFORME DE PQRSO CUARTO TRIMESTRE 2022

FECHA: 30 DICIEMBRE DE 2022

	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA	#PETICIONES REMITIDAS POR COMPETENCIA	SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	68	0	0	0	1	0	6	4	1	69
Aspectos Misionales	8	3	0	4	2	1	11	3	0	18
Aspectos contenciosos	1	0	0	0	0	0	5	0	0	1
Aspectos contratación	8	1	0	0	0	0	13	0	0	9
Aspectos de personal	70	7	1	13	1	1	9	2	0	93
Aspectos de salud	46	2	0	0	1	0	9	0	0	49
Orden público Operaciones	1	0	0	3	0	0	2	0	0	4
Servicio Militar	42	2	0	1	1	0	6	1	0	46
Bienes Muebles e inmuebles	2	0	0	0	1	0	5	0	0	3
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	0	0	3	0	0	7	0	0	3
Inteligencia y contrainteligencia	1	0	0	0	0	0	12	0	0	1
Aspectos financieros Nóminas	10	0	0	0	0	0	8	0	0	10
Incorporación cursos	9	0	0	0	0	0	5	0	0	9
Aspectos de vivienda	1	0	1	0	0	0	3	0	0	2
Atención al usuario	23	5	0	1	5	0	5	2	0	34
Administración y logística	4	0	0	0	0	0	7	0	0	4
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos prestacionales	12	1	1	0	0	0	6	3	0	14
Varios	33	2	5	2	2	2	8	0	0	46
TOTAL	339	23	8	27	14	4	7	15	1	415



Elaboró: Técnico Asistente OFAOC / T3 MAHECHA VIVIANA



Mayor ADRIANA ZAMORA GALVIS

Jefe Oficina Atención y Orientación Ciudadana