

**INFORME III TRIMESTRE 2023**
**FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA**
**A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.**
**1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.**
**1.1 PERIODO ANTERIOR (II TRIMESTRE 2023).**

| RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR | RESUELTAS A LA FECHA | PENDIENTES POR RESOLVER | No. DE DIAS VENCIDOS | % PENDIENTES POR RESOLVER |
|----------------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|---------------------------|
| 604                              | 604                  | 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 Aeroespacial Colombiana (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF. Al realizar el consolidado y análisis de la información se concluye que no se encuentran PQRSDF vencidas del periodo anterior, es decir, del segundo (II) trimestre del 2023.

**1.2 PERIODO ACTUAL (III TRIMESTRE 2023).**

| TOTAL RECIBIDAS | RESUELTAS A LA FECHA | PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS | No. DE DIAS VENCIDOS | %PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS |
|-----------------|----------------------|----------------------------------|----------------------|-----------------------------------|
| 631             | 552                  | 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 Aeroespacial Colombiana (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF.

En el tercer trimestre de 2023 se recibieron seiscientos treinta y una (631) PQRSDF, de las cuales setenta y nueve (79) se encuentran en trámite a corte treinta (30) de septiembre de 2023, es preciso aclarar que las setenta y nueve (79) peticiones están dentro de los términos legales establecidos para dar respuesta integral y de fondo al peticionario.

Aunado a lo anterior, 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 veinte (20) peticiones, así: nueve (09) peticiones al Archivo General del Ministerio de Defensa Nacional, tres (03) peticiones a la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, una (01) petición a la Dirección General de Sanidad Militar, una (01) petición a la Dirección Seccional de la Fiscalía en la Dorada Caldas, una (01) petición a la Dirección de Desarrollo

Humano de la Fuerza Pública del Ministerio de Defensa Nacional, una (01) petición a la Aerocivil, una (01) petición a la Dirección de Sanidad Naval, una (01) petición a la Justicia Penal Militar, una (01) petición a la Dirección de Contratación Estatal del Ministerio de Defensa Nacional y una (01) petición al Grupo Contencioso Constitucional de la Dirección de Asuntos Legales del Ministerio de Defensa Nacional.

### 1.3. GESTIÓN DE PQRSDF VENCIDAS.

| DEPENDENCIA O ENTIDAD                 | REITERACIONES | RESPUESTAS DEFINITIVAS |
|---------------------------------------|---------------|------------------------|
| Comando General FF.MM                 | 0             | 0                      |
| Ejército Nacional                     | 0             | 0                      |
| Armada Nacional                       | 0             | 0                      |
| Fuerza Aeroespacial 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 Aeroespacial (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF.

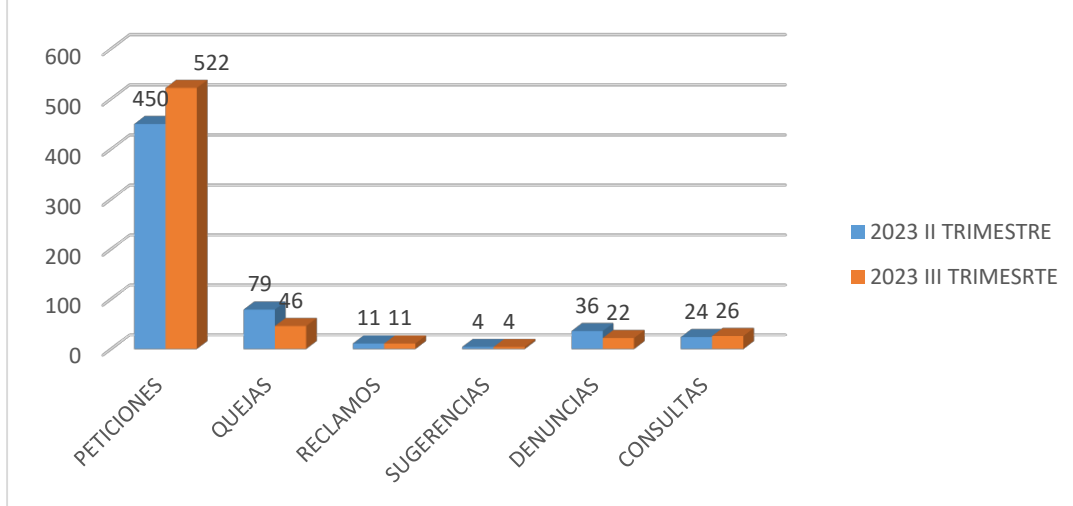
## 2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.

| DEPENDENCIAS | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS | CONSULTAS | TOTAL |
|--------------|------------|--------|----------|-------------|-----------|-----------|-------|
| FAC          | 522        | 46     | 11       | 4           | 22        | 26        | 631   |
| TOTAL        | 522        | 46     | 11       | 4           | 22        | 26        | 631   |

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 Aeroespacial (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF.

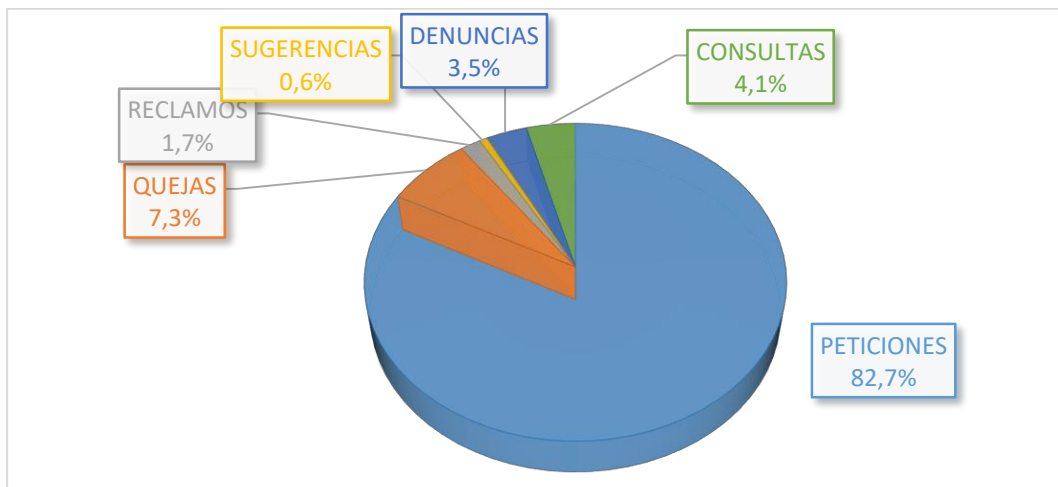
Las PQRSDF recibidas por parte de la Fuerza Aeroespacial Colombiana (Nivel Estratégico, Operacional y Táctico) aumentaron en 4% respecto al trimestre anterior, es decir, 27 PQRSDF.

La anterior información se refleja en el siguiente gráfico:



Gráfica 1. Elaboración propia OFAOC  
Cuadro comparativo PQRSDf II Trimestre 2023 y  
III Trimestre 2023

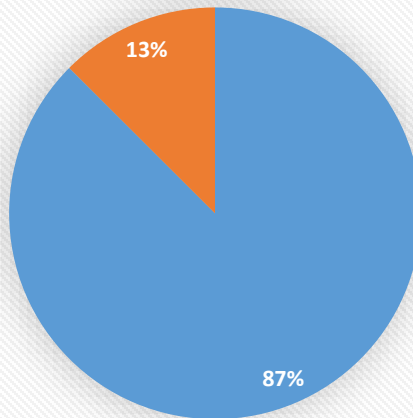
En el tercer trimestre de 2023, se recibió un total de 631 PQRSDf, que en porcentaje corresponde a los siguientes resultados: el 82,7% corresponde a peticiones, el 7,3% corresponde a quejas, el 4,1% corresponde a consultas el 3,5% corresponde a denuncias, el 1,7 % corresponde a reclamos y el 0,6% corresponde a sugerencias. Lo cual se representa gráficamente, así:



Gráfica 2. Elaboración propia OFAOC  
Porcentaje clasificación PQRSDf

Asimismo, se concluye que la gestión de PQRSDf en el tercer trimestre de 2023, corresponde del 100% de PQRSDf recibidas en la Fuerza Aeroespacial Colombiana, al 87% de PQRSDf resueltas con respuesta integral, oportuna y de fondo y solamente el 13% se encuentra en trámite y dentro de los términos legales. Lo cual se representa gráficamente, así:

### PQRSD III TRIMESTRE 2023



■ PQRSD con respuesta de fondo y oportuna ■ PQRSD en trámite y dentro de los términos legales

Gráfica 3. Elaboración propia  
OFAOC porcentaje trámite PQRSD

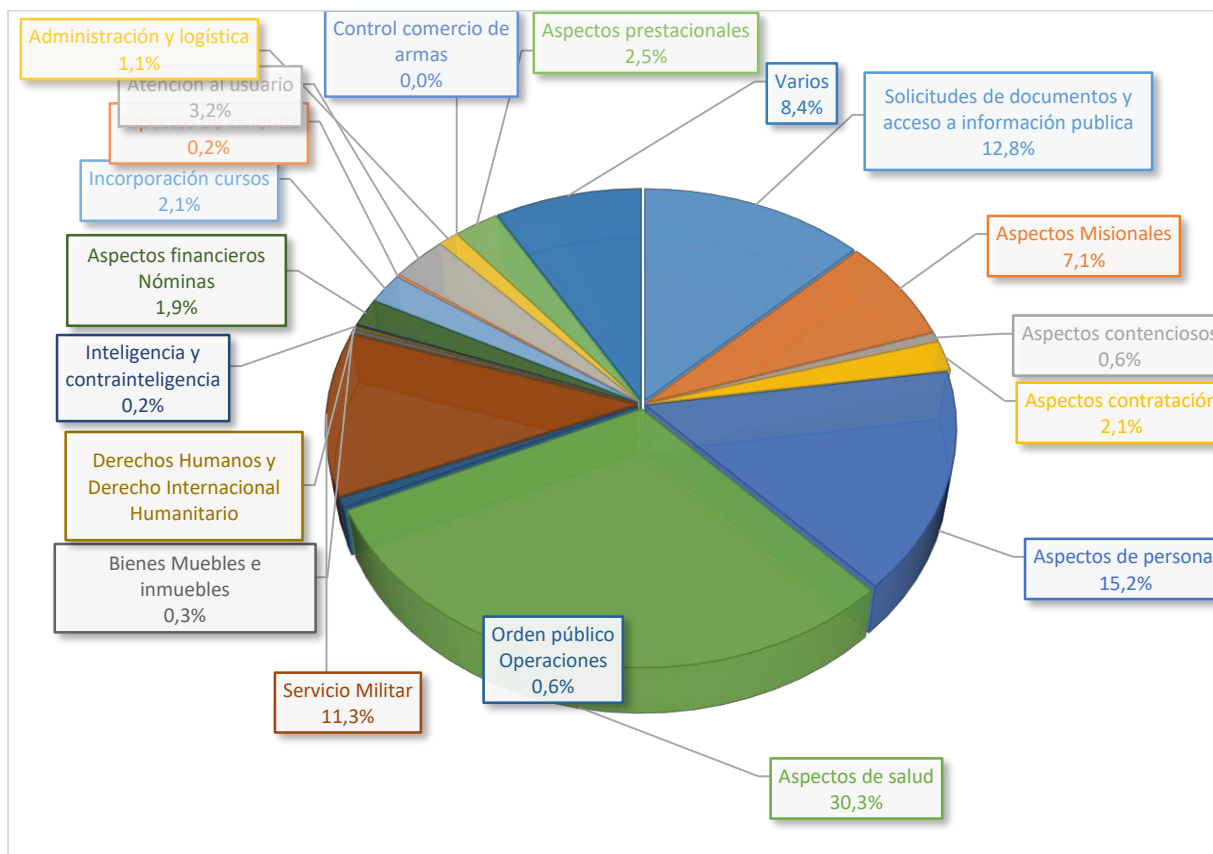
### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

|                                                          | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS | CONSULTAS | TOTAL | TOTAL % |
|----------------------------------------------------------|------------|--------|----------|-------------|-----------|-----------|-------|---------|
| Solicitudes de documentos y acceso a información pública | 73         | 4      | 0        | 0           | 0         | 4         | 81    | 12,8%   |
| Aspectos Misionales                                      | 33         | 5      | 0        | 1           | 3         | 3         | 45    | 7,1%    |
| Aspectos contenciosos                                    | 4          | 0      | 0        | 0           | 0         | 0         | 4     | 0,6%    |
| Aspectos contratación                                    | 9          | 0      | 0        | 0           | 4         | 0         | 13    | 2,1%    |
| Aspectos de personal                                     | 73         | 12     | 1        | 1           | 7         | 2         | 96    | 15,2%   |
| Aspectos de salud                                        | 172        | 9      | 8        | 0           | 1         | 1         | 191   | 30,3%   |
| Orden público Operaciones                                | 3          | 1      | 0        | 0           | 0         | 0         | 4     | 0,6%    |
| Servicio Militar                                         | 62         | 3      | 1        | 0           | 0         | 5         | 71    | 11,3%   |
| Bienes Muebles e inmuebles                               | 2          | 0      | 0        | 0           | 0         | 0         | 2     | 0,3%    |
| Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario     | 0          | 0      | 0        | 0           | 1         | 0         | 1     | 0,2%    |
| Inteligencia y contrainteligencia                        | 1          | 0      | 0        | 0           | 0         | 0         | 1     | 0,2%    |

|                                 |            |           |           |          |           |           |            |               |
|---------------------------------|------------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| Aspectos financieros<br>Nóminas | 11         | 0         | 1         | 0        | 0         | 0         | 12         | 1,9%          |
| Incorporación cursos            | 7          | 0         | 0         | 1        | 0         | 5         | 13         | 2,1%          |
| Aspectos de vivienda            | 1          | 0         | 0         | 0        | 0         | 0         | 1          | 0,2%          |
| Atención al usuario             | 8          | 5         | 0         | 1        | 2         | 4         | 20         | 3,2%          |
| Administración y<br>logística   | 5          | 2         | 0         | 0        | 0         | 0         | 7          | 1,1%          |
| Control comercio de<br>armas    | 0          | 0         | 0         | 0        | 0         | 0         | 0          | 0,0%          |
| Aspectos<br>prestacionales      | 16         | 0         | 0         | 0        | 0         | 0         | 16         | 2,5%          |
| Varios                          | 42         | 5         | 0         | 0        | 4         | 2         | 53         | 8,4%          |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>522</b> | <b>46</b> | <b>11</b> | <b>4</b> | <b>22</b> | <b>26</b> | <b>631</b> | <b>100,0%</b> |

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 Aeroespacial (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF.

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



Gráfica 4. Elaboración propia OFAOC  
Porcentaje clasificación PQRSDF 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 (15,2%), que corresponde a 96 solicitudes así:** Principalmente versan frente a verificación títulos de estudio, verificación certificados académicos, información junta médico laboral, solicitud extracto hoja de vida, solicitud copias de resolución, solicitud tiempo de servicio y funciones desempeñadas, solicitud certificado CETIL, constancia tiempo servicio militar, solicitud copia historia clínica, quejas sobre comportamiento servidores públicos Fuerza Aeroespacial y solicitud certificado confirmación.
- **Aspectos de salud (30,3%), que corresponde a 191 solicitudes así:** Especialmente guardan relación con: solicitud junta medico laboral de retiro, solicitud autorización exámenes médicos, solicitud desvinculación sanidad militar, solicitud citas médicas especializadas, solicitud información junta medico laboral, quejas servicio de salud, solicitud copia historial clínico y solicitud autorizaciones médicas.
- **Servicio Militar (11,3%) que corresponde a 71 solicitudes así:** Versan principalmente con: solicitud constancia tiempo de servicio militar, solicitud certificación electrónica tiempo de servicio militar, solicitud copia folio de vida, solicitud copia actos administrativos de alta y baja por servicio militar, solicitud retiro del servicio militar y solicitud información servicio militar.
- **Solicitudes de documentos y acceso a la información pública (12,8%), que corresponde a 81 solicitudes así:** Fundamentalmente versan frente a solicitud certificación electrónica de tiempos laborados, solicitud certificado de ingresos y retenciones, solicitud historia clínica, solicitud copia actos administrativos de alta y baja del servicio militar, solicitud certificado conducta servicio militar y solicitud certificado tiempo de servicio militar.
- **Varios (8,4%) que corresponde a 53 solicitudes así:** Principalmente versan en aspectos como: Solicitud certificados ingresos y retenciones, solicitud información operaciones militares, quejas a servidores públicos de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, solicitud copia historia clínica y solicitud donativos para fundaciones.
- **Atención al usuario (3,2%) que corresponde a 22 solicitudes así:** mayoritariamente se refieren a aspectos relacionados con: solicitud certificado tiempo servicio militar y laboral en la Fuerza Aeroespacial Colombiana, solicitud información incorporación, solicitud certificado primera comunión y solicitud autorización ingreso unidad militar.
- **Aspectos misionales (7,1%) que corresponde a 45 solicitudes así:** Especialmente guardan relación con información costos transporte aéreo, solicitud información accidente aéreo, solicitud transporte aéreo, solicitud sobrevuelo y solicitud información de armamento militar.
- **Aspectos de contratación (2,1%) que corresponde a 13 solicitudes así:** principalmente guardan relación con solicitud retención en la fuente, propuesta contractual, solicitud revisión proceso contractual, ofrecimiento de productos y queja aspecto de contratación.

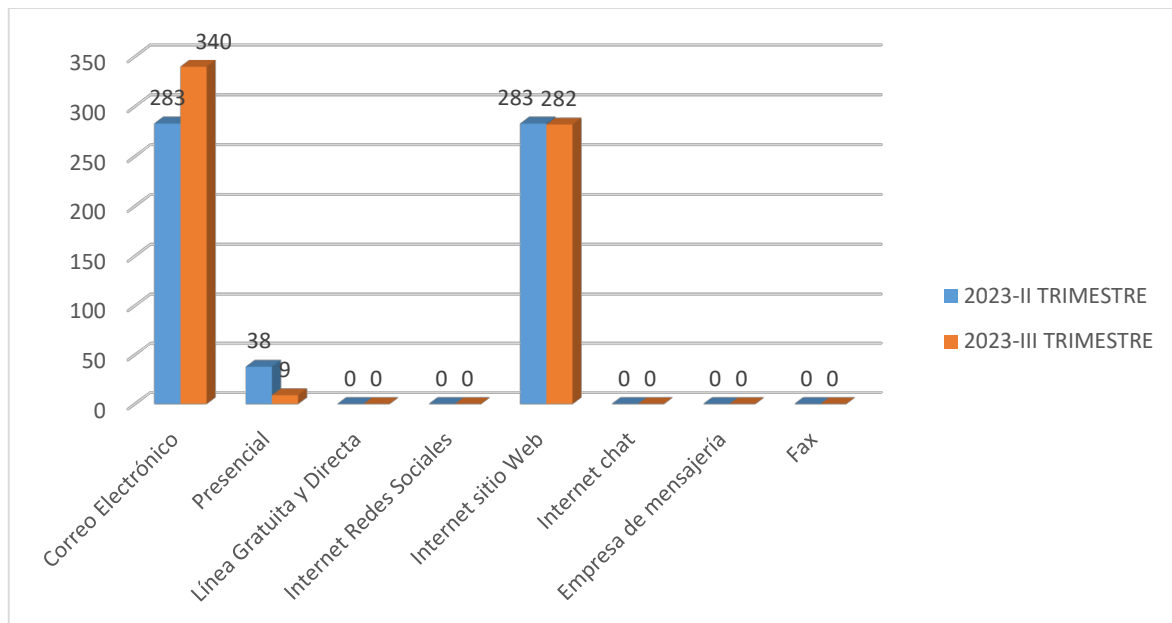
- **Aspectos prestacionales (2,5%) que corresponde a 16 solicitudes así:** Principalmente guardan relación con solicitud y reconocimiento pago asignación de retiro, solicitud verificación de descuentos y solicitud pago IPC.
- **Incorporación de cursos (2,1%) que corresponde a 13 solicitudes así:** Versan principalmente en aspectos como solicitud información incorporación curso de oficiales y suboficiales, solicitud libreta militar y solicitud programa cadete por un día.
- **Aspectos financieros nominas (1,9%) que corresponde a 12 solicitudes así:** Primordialmente guardan relación con solicitud certificados retenciones, solicitud información retroactivo vacaciones, solicitud pago factura y solicitud certificado de haberes.
- **Administración y logística (1,1%) que corresponde a 7 solicitudes así:** Versan en aspectos como felicitación club de Coveñas Oficiales, solicitud retiro voluntario casino Suboficiales, saneamiento ambiental y agua potable y queja procedimiento logístico.
- **Aspectos contenciosos (0,6%) que corresponde a 4 solicitudes así:** Versan principalmente en aspectos como solicitud documentos para juzgado y solicitud información operación aérea.
- **Derechos Humanos y DIH (0,2%) que corresponde a 1 solicitudes sobre:** quejas y denuncias situaciones alumnos Escuela de Suboficiales de la Fuerza Aeroespacial Colombiana.
- **Orden público operaciones (0,6%) que corresponde a 4 solicitudes así:** solicitud presencia militar, solicitud información armamento militar y solicitud transporte aéreo.
- **Bienes muebles e inmuebles (0,3%) que corresponde a 2 solicitudes así:** Versan principalmente con información videos de seguridad en edificio.
- **Aspectos de vivienda (0,2%) que corresponde a 1 solicitudes:** solicitud arreglo vivienda y queja mantenimiento instalaciones.
- **Inteligencia y contrainteligencia (0,2%) que corresponde a 1 solicitud sobre:** Solicitud empleo.
- **Control comercio de armas (0,0%) que corresponde a 0 solicitud sobre.**

#### 4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN.

Frente a los medios de recepción, se concluye que, durante el tercer trimestre de 2023, los canales más utilizados por la ciudadanía y grupos de valor de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, corresponden al correo electrónico con el 53,88% (340 PQRSDf) y la Ventanilla única Virtual de PQRSDf con el 44,69% (282 PQRSDf) frente al canal presencial con el 1,43% de participación (9 PQRSDf).

| MEDIO DE RECEPCIÓN       | TOTAL      | %           |
|--------------------------|------------|-------------|
| Correo Electrónico       | 340        | 53,88%      |
| Presencial               | 9          | 1,43%       |
| Línea Gratuita y Directa | 0          | 0,00%       |
| Internet Redes Sociales  | 0          | 0,00%       |
| Internet sitio Web       | 282        | 44,69%      |
| Internet chat            | 0          | 0,00%       |
| Empresa de mensajería    | 0          | 0,00%       |
| Fax                      | 0          | 0,00%       |
| <b>TOTAL</b>             | <b>631</b> | <b>100%</b> |

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 Aeroespacial (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSDF.



Gráfica 5. Elaboración propia OFAOC  
Cuadro comparativo II Trimestre 2023 y III Trimestre 2023



#### 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  | 416        | 100,00%     |
| CALL CENTER          | 0          | 0,00%       |
| FOROS                | 0          | 0,00%       |
| <b>TOTAL</b>         | <b>416</b> | <b>100%</b> |

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 y actas apertura buzón de sugerencias para la Oficina Atención y Orientación Ciudadana FAC y Oficina Atención al Usuario Jefatura de Salud, en la carrera 45 No 58A 56 Barrio Nicolás de Federmán).

En el tercer trimestre de 2023, se recibieron aproximadamente 416 llamadas a la línea telefónica asignada a la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aeroespacial 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 PQRSDF.

Una vez analizada la información del tercer trimestre del año 2023, se enuncian algunas recomendaciones basadas en la información consolidada en mencionado trimestre, con el objetivo de fortalecer los procesos al interior de la Fuerza Aeroespacial Colombiana y materializar la Política de Servicio al Ciudadano, centrándose en las PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) registradas en el Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF, esto con el fin de garantizar su efectividad y alineación con las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así:

**Capacitación y entrenamiento:** Se realiza capacitación a través de la plataforma TEAMS, al personal Militar y Civil involucrado en la atención de PQRSDF, asegurando que estén familiarizados con los procedimientos, políticas y normativas legal vigente.

**Mejora en la comunicación con los ciudadanos:** Se realizó durante el tercer trimestre de la anualidad, seguimiento constante a los canales de comunicación con los ciudadanos para que

puedan presentar sus PQRSDF de manera más eficiente, a través de la página web, medios digitales, redes sociales o líneas telefónicas gratuitas.

**Monitoreo y seguimiento de PQRSDF:** La Oficina de Orientación y Atención Ciudadana (OFAOC), realiza seguimiento constante y documentado a las diferentes peticiones allegadas a la Fuerza Aeroespacial Colombiana, con el fin de garantizar una respuesta integral y de fondo al peticionario en los términos de Ley.

**Evaluación de la satisfacción del ciudadano:** El ciudadano tiene a su disposición de forma permanente, una encuesta de satisfacción a través de la cual mide el nivel de satisfacción con respecto a la información suministrada, mencionada encuesta permite mejorar en la atención y acceso oportuno y de calidad.

**Transparencia:** La Fuerza Aeroespacial Colombiana promueve la transparencia en la gestión de las PQRSDF y garantiza a los peticionarios una respuesta integral y de fondo a cada petición interpuesta ante la institución.

## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.

Teniendo en cuenta las solicitudes tramitadas y resueltas en los términos de Ley, durante el tercer trimestre del 2023, se tuvieron 105 encuestas de percepción diligenciadas en forma voluntaria por los ciudadanos y grupos de valor, es decir, en este periodo se incrementaron en cincuenta y cinco (55) encuestas las encuestas respecto al periodo inmediatamente anterior.

### 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 / percepción del ciudadano o grupo de valor | 150                                                | EXCELENTE (4.5)     |
| Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF                 | 150                                                | EXCELENTE (4.5)     |
| Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF      | 150                                                | BUENO (4.4)         |
| Actitud y disposición del servidor público                        | 150                                                | EXCELENTE (4.5)     |

|              |            |                        |
|--------------|------------|------------------------|
| <b>TOTAL</b> | <b>150</b> | <b>EXCELENTE (4.5)</b> |
|--------------|------------|------------------------|

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 PQRSDF.

En el tercer trimestre de 2023, se obtuvo una calificación promedio de 4.5 del total de las 105 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 opiniones positivas, agradecimientos, opiniones negativas y reclamos a algunos procesos de la Fuerza Aeroespacial Colombiana.

| <b>RESULTADO ESTADÍSTICO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN<br/>TRIMESTRE POR TRAMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL<br/>TRIMESTRE</b> |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Nivel de Satisfacción / percepción del ciudadano o grupo de valor                                                        | 4,69          |
| Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF                                                                        | 4,66          |
| Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF                                                             | 4,6           |
| Actitud y disposición del servidor público                                                                               | 4,72          |
| <b>TOTAL RESULTADO FINAL TRIMESTRE</b>                                                                                   | <b>4,6675</b> |

Gráfica 6. Elaboración propia OFAOC. Calificación Percepción Ciudadanos

### **OPINIONES POSITIVAS:**

La Fuerza Aeroespacial Colombiana, durante el tercer trimestre del 2023, recibió las siguientes opiniones positivas en los comentarios del espacio en blanco de las encuestas:

- *“Excelente atención al cliente externo, canales idóneos y sobre todo seguros para blindar la información”.*
- *“La respuesta oportuna firmada directamente por el señor General Comandante Fuerza Aérea denota un claro compromiso institucional hacia el asunto planteado y a su turno un ejemplo de liderazgo”.*
- *“Excelente servicio gracias”.*
- *“Me alegra sobremanera, la forma y la rapidez como me han contestado a mi petición. No*

*conozco persona alguna en esa institución y se me ocurrió escribirles para brindarles mi Asesoría Ambiental basada en mi experiencia en los campos de mi competencia.”*

#### **AGRADECIMIENTOS:**

La Fuerza Aeroespacial Colombiana, durante el tercer trimestre del 2023, recibió los siguientes agradecimientos en los comentarios del espacio en blanco de las encuestas:

- *"Excelente tiempo de respuesta y amabilidad. Muchas gracias.*
- *“Agradecer por el tiempo que brindaron. muchas gracias... Y que dios los bendiga”.*
- *Muchas gracias por la prontitud y pertinencia de la respuesta. Estoy muy agradecido del servicio de mensajería y la respuesta recibida.*
- *Ante mano Agradecer Por la cooperación de la institución En cuestión de respuesta Estaría dispuesto por un nueva posibilidad Para laboral en parte civil Reconociendo el valor Del soldado en aire Mil gracias*
- *Una excelente atención al usuario por parte del personal encargado; buscando siempre la solución a su petición muchas gracias"*

#### **OPINIONES NEGATIVAS:**

La Fuerza Aeroespacial Colombiana, durante el tercer trimestre del 2023, recibió la siguiente opinión negativa en los comentarios del espacio en blanco de las encuestas:

- *"Que cambien al personal(sic), o le senseñen(sis) a leer, tener buena comprensión lectora.*
- *“Cómo es posible que manden usuario y contraseña y dan un link al cual no ingresa, o no arroja ninguna información, entonces espero un tiempo de respuesta para que me respondan en blanco.”*

#### **RECLAMOS:**

La Fuerza Aeroespacial Colombiana, durante el tercer trimestre del 2023, recibió los siguientes reclamos en los comentarios del espacio en blanco de las encuestas:

- *"Muchas trabas para hacerlo virtual”.*
- *“Es increíble que la respuesta de la fuerza pública sea no nos importa tener un estafador”.*
- *“la encuesta no tiene opción para las personas que no han generado pqrsdf”.*

**NOTA:** Los Comandos Aéreos de Combate, Escuelas de Formación, Grupos Aéreos, Base Aérea del Comando de la Fuerza y los Casinos (CLOFA-CCSFAC), a su nivel realizan un análisis exhaustivo de la percepción que tienen los usuarios con el fin de mejorar la calidad de sus servicios en pro de la mejora continua.

LA Oficina de Orientación y Atención Ciudadana, analiza las diferentes encuestas del nivel Estratégico, Operación y Táctico, brindando lineamientos a las diferentes dependencias y

unidades militares con el fin de mejorar la calidad del servicio, lineamientos estos que son soportados y evidenciados mediante oficios y actas cuando la OFAOC lo requiera, aunado a lo anterior, a nivel central se realiza lo siguiente:

- Fortalecimiento de los canales de atención y orientación ciudadana con la implementación del código QR y el buzón de sugerencias para la recepción de PQRSDF.
- Difusión de los canales de atención y orientación ciudadana en redes oficiales de la Fuerza Aeroespacial Colombiana.
- Capacitación sobre la “Política Pública de Servicio al Ciudadano” y Sistema de PQRSDF, para la gestión oportuna y con calidad en las respuestas a los ciudadanos y grupos valor.
- Acuerdo de servicios para la gestión de las PQRSDF de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, entre la Sección Estratégica Gestión Documental y la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC.

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

| CONCEPTOS FAVORABLES                                | CANTIDAD |
|-----------------------------------------------------|----------|
| FELICITACIÓN                                        | 5        |
| OPINIONES POSITIVAS                                 | 20       |
| AGRADECIMIENTOS                                     | 7        |
| CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DEL SERVICIO | 264      |

| CONCEPTOS DESFAVORABLES                          | CANTIDAD |
|--------------------------------------------------|----------|
| QUEJAS                                           | 0        |
| RECLAMOS                                         | 3        |
| OPINIONES NEGATIVAS                              | 4        |
| CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO | 25       |

Al respecto, es preciso señalar que el análisis del tercer trimestre de 2023, se tuvieron presentes los criterios evaluados por los usuarios, así: nivel de satisfacción / percepción del ciudadano o grupo de valor, calidad de la atención o respuesta a la PQRSDF, tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF, actitud y disposición del servidor público.

| NÚMERO DE TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE |                                                                   |                                                   |                                                              |                                            |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| CALIFICACIÓN                                           | Nivel de Satisfacción / percepción del ciudadano o grupo de valor | Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF | Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF | Actitud y disposición del servidor público |
| Excelente                                              | 67                                                                | 65                                                | 63                                                           | 69                                         |
| Bueno                                                  | 30                                                                | 31                                                | 27                                                           | 29                                         |
| Regular                                                | 3                                                                 | 3                                                 | 9                                                            | 3                                          |
| Malo                                                   | 5                                                                 | 6                                                 | 6                                                            | 4                                          |
| <b>TOTAL ENCUESTAS</b>                                 | <b>105</b>                                                        | <b>105</b>                                        | <b>105</b>                                                   | <b>105</b>                                 |

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 Aeroespacial Colombiana y el Programa de Transparencia y Ética Pública de la FAC 2023, en el tercer trimestre de 2023, se procede a relacionar las principales actividades, así:

### CAPACITACIÓN POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO Y SISTEMA PQRSDF:

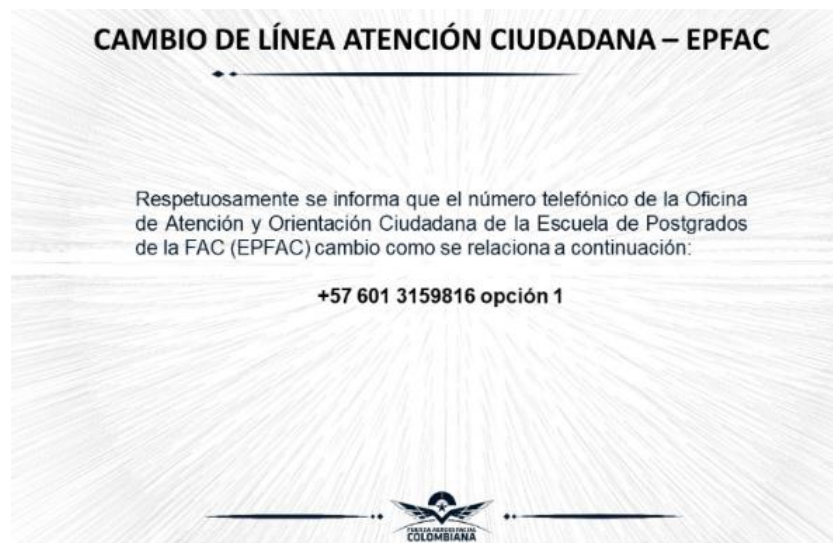
- Socialización a las Escuelas de Formación y la BACOF de las tareas asignadas en la Suite Visión Empresarial, sobre el Mapa completo de Riesgos de Corrupción y Gestión de la vigencia 2023, mediante circular FAC-S-2023-010440-CR del 3 de octubre de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE.
- Mediante acta N° FAC-S-2023-072426-AG del 28 de septiembre de 2023, se socializa de forma presencial del Mapa completo de Riesgos de Corrupción y Gestión de la vigencia 2023 de la FAC, al personal que integra la OFAOC. IIITRIMESTRE 2023
- Mediante oficio N° FAC-S-2023-173762-CI del 28 de septiembre de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se solicita clasificación correcta de PQRSDF a la jefatura de salud, indicando la diferencia entre trámite y PQRSDF.
- Mediante Circular N° FAC-S-2023-010029-CR del 21 de septiembre de 2023 / MDN-

COGFM-FAC-COFAC-JEMFA, se socializa al personal militar y civil de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, el trámite de las PQRSDF relacionadas con el Control Comercio de Armas.

- Mediante oficio N° FAC-S-2023-027974-CE del 19 de septiembre de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, la Oficina de Orientación y Atención Ciudadana, gestiona seminario de servicio al ciudadano con el Ejército Nacional, para dos funcionarios de Archivo y Correspondencia.
- El día 25 de septiembre 2023, la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, brindo capacitación a cada una de las Unidades Militares Aéreas, Escuelas de Formación, Especialista Jurídico Legal de los Grupos Aéreos, Subdirectores Casinos y Especialista Jurídico del BACOF, sobre términos de Ley, clasificación de las PQRSDF y sobre el Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano.

#### **DIFUSIÓN CANALES DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA FAC:**

- Se adelantaron las gestiones necesarias para cambiar la línea telefónica de la EPFAC y el Grupo Aéreo del Caribe, razón por la cual se actualizo el directorio telefónico de la página web, y se realizó difusión masiva al interior de la Fuerza.





## **CAMBIO LÍNEA TELEFÓNICA**

Oficina atención ciudadana  
Grupo Aéreo del Oriente

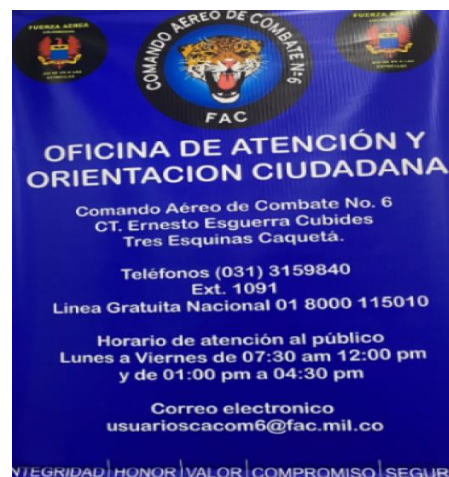
Respetuosamente se informa que el número telefónico de la oficina atención ciudadana del Grupo Aéreo del Oriente- GAORI, cambió como se relaciona a continuación;

3203471490



### **IMPLEMENTACIÓN ACCIONES DE MEJORA DEL COMANDO AEREO DE COMBATE N° 6, OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA - NTC 6047-13 - ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:**

Mediante acta No. FAC-S-2023-067232-AG de fecha 13 de septiembre de 2023, el CACOM-6 deja constancia de la adquisición e instalación de cuatro (04) cuadros, vallas (03) y señales braille y (01) pendón grande dentro de la oficina; elementos que permiten una información más visible al ciudadano, actividades tendientes a dar cumplimiento a la Norma NTC 6047-13 -Accesibilidad





## C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

### Estrategia de Gobierno en Línea

- En la sede electrónica de la Fuerza Aeroespacial, se encuentra publicada la Estrategia de Servicio al Ciudadano FAC <https://www.fac.mil.co/sites/default/files/linktransparencia/Planeacion/Planes/planes2021/Estrategia%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano%20FACVS2.pdf>
- En la sede electrónica: [www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co), en la ventana “transparencia y acceso a la información Pública”, se encuentra publicado el Programa de Transparencia y Ética Pública de la FAC. <https://www.fac.mil.co/planeacion/programa-de-transparencia-y-etica-publica>
- En la sede electrónica: [www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co), en la ventana “transparencia y acceso a la información Pública”, se encuentran publicados los informes trimestrales PQRSDF Fuerza Aeroespacial Colombiana. <https://www.fac.mil.co/atencion-al-ciudadano/informes-pqrsdf>
- En la sede electrónica de la Fuerza Aeroespacial Colombiana [www.fac.mil.co](http://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://pqrsd.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](mailto:anticorrupcion@fac.mil.co), la Oficina de Integridad de la Fuerza Aeroespacial 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, Base Aérea BACOF y Clubes: CLOFA y CCSFA. <https://www.fac.mil.co/es/atencion-al-ciudadano>



Teniente Coronel **GINA MARITZA RUIZ SANDOVAL**  
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana

Elaboró T2. REAL LOZANO ARLEY JHOAN  
Técnico Asistente Oficina Atención y Orientación Ciudadana

Anexo. Cuadro Consolidado PQRSDF FAC / TERCER TRIMESTRE 2023

FUERZA AEROSPAZIAL COLOMBIANA  
OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA  
INFORME DE PQRSDF TERCER TRIMESTRE 2023

FECHA: 30 SEPTIEMBRE DE 2023

|                                                          | PETICIONES | QUEJAS    | RECLAMOS  | SUGERENCIAS | DENUNCIAS | CONSULTAS | TOTAL      | TOTAL %       |
|----------------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|-------------|-----------|-----------|------------|---------------|
| Solicitudes de documentos y acceso a información pública | 73         | 4         | 0         | 0           | 0         | 4         | 81         | 12,8%         |
| Aspectos Misionales                                      | 33         | 5         | 0         | 1           | 3         | 3         | 45         | 7,1%          |
| Aspectos contenciosos                                    | 4          | 0         | 0         | 0           | 0         | 0         | 4          | 0,6%          |
| Aspectos contratación                                    | 9          | 0         | 0         | 0           | 4         | 0         | 13         | 2,1%          |
| Aspectos de personal                                     | 73         | 12        | 1         | 1           | 7         | 2         | 96         | 15,2%         |
| Aspectos de salud                                        | 172        | 9         | 8         | 0           | 1         | 1         | 191        | 30,3%         |
| Orden público Operaciones                                | 3          | 1         | 0         | 0           | 0         | 0         | 4          | 0,6%          |
| Servicio Militar                                         | 62         | 3         | 1         | 0           | 0         | 5         | 71         | 11,3%         |
| Bienes Muebles e inmuebles                               | 2          | 0         | 0         | 0           | 0         | 0         | 2          | 0,3%          |
| Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario     | 0          | 0         | 0         | 0           | 1         | 0         | 1          | 0,2%          |
| Inteligencia y contrainteligencia                        | 1          | 0         | 0         | 0           | 0         | 0         | 1          | 0,2%          |
| Aspectos financieros Nóminas                             | 11         | 0         | 1         | 0           | 0         | 0         | 12         | 1,9%          |
| Incorporación cursos                                     | 7          | 0         | 0         | 1           | 0         | 5         | 13         | 2,1%          |
| Aspectos de vivienda                                     | 1          | 0         | 0         | 0           | 0         | 0         | 1          | 0,2%          |
| Atención al usuario                                      | 8          | 5         | 0         | 1           | 2         | 4         | 20         | 3,2%          |
| Administración y logística                               | 5          | 2         | 0         | 0           | 0         | 0         | 7          | 1,1%          |
| Control comercio de armas                                | 0          | 0         | 0         | 0           | 0         | 0         | 0          | 0,0%          |
| Aspectos prestacionales                                  | 16         | 0         | 0         | 0           | 0         | 0         | 16         | 2,5%          |
| Varios                                                   | 42         | 5         | 0         | 0           | 4         | 2         | 53         | 8,4%          |
| <b>TOTAL</b>                                             | <b>522</b> | <b>46</b> | <b>11</b> | <b>4</b>    | <b>22</b> | <b>26</b> | <b>631</b> | <b>100,0%</b> |

Elaboró: Técnico Asistente OFAOC / T2 REAL LOZANO ARLEY

TC. GINA MARITZA RUIZ SANDOVAL  
Jefe Oficina Atención y Orientación Ciudadana