

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
FUERZA AÉREA COLOMBIANA
2018



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Fuerza Aérea Colombiana

Publicación de la Fuerza Aérea Colombiana
Departamento de Planeación Estratégica FAC

Presidente de la República
Doctor IVÁN DUQUE MÁRQUEZ

Ministro de Defensa Nacional
Doctor GUILLERMO BOTERO NIETO

Comandante de la Fuerza Aérea Colombiana
General CARLOS EDUARDO BUENO VARGAS

Segundo Comando y Jefatura de Estado Mayor FAC
Mayor General LUIS IGNACIO BARÓN CASAS

Inspector General Fuerza Aérea
Mayor General RAMSÉS RUEDA RUEDA

Departamento de Planeación de la Fuerza Aérea
Brigadier General JOSÉ MAURICIO MANCERA CASTAÑO



ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

2.2. Objetivos Específicos

3. INFORMACIÓN GENERAL FUERZA AÉREA COLOMBIANA

3.1 Misión

3.2 Visión

3.3 Principios y Valores

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

4.1.1 Generalidades

4.1.2 Política de Administración del Riesgo de Corrupción

4.1.3 Mapa de Riesgos de Corrupción

4.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

4.2.1 Generalidades

4.2.2 Metodología de la Estrategia Antitrámites

4.2.2.1 Preparación

4.2.2.2 Recopilación de Información General

4.2.2.3 Análisis y Diagnóstico

4.2.2.4 Formulación de Acciones y Rediseño del Trámite

4.2.2.5 Implementación y Monitoreo

4.2.2.6 Evaluación y Ciclo Continuo de Racionalización

4.2.3 Trámites en Línea

4.2.4 Trámites Presenciales

4.2.5 Trámites Internos Para Funcionarios FAC en línea

4.2.6 Interoperabilidad de Trámites



4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

- 4.3.1 Objetivos de la rendición de cuentas
- 4.3.2 Información pública
- 4.3.3 Dialogo con las partes interesadas
- 4.3.4 Incentivos

4.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 4.4.1 Generalidades
- 4.4.2 Capacidades de las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana.
- 4.4.3 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- 4.4.4 Participación ciudadana
- 4.4.5 Estrategias de fortalecimiento de canales de atención
- 4.4.6 Talento Humano
- 4.4.7 Presentación de Peticiones
- 4.4.8 Seguimiento y trazabilidad de las peticiones
- 4.4.9 Normativo y procedimental
- 4.4.10 Términos y lineamientos en el trámite de las peticiones

4.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

- 4.5.1 Transparencia Activa
 - 4.5.1.1 Publicación de Información Contractual - SECOP
 - 4.5.1.2 Publicación de Procedimientos, Lineamientos y Políticas en Materia de Adquisición y Compras.
 - 4.5.1.3 Estrategia Gobierno en Línea - GEL
 - 4.5.1.3.1 TIC para Gobierno Abierto
 - 4.5.1.3.2 TIC para Servicio
 - 4.5.1.3.3 TIC para la Gestión
 - 4.5.1.3.4 Seguridad y Privacidad de la Información
- 4.5.2 Transparencia Pasiva
- 4.5.3 Instrumentos de Gestión de la Información
- 4.5.4 Criterio diferencial de Accesibilidad
- 4.5.5 Monitoreo

4.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.

5. ANEXOS

- 5.1 **Anexo 01 - Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción FAC 2018**
- 5.2 **Anexo 02 - Racionalización de trámites**
- 5.3 **Anexo 03 - Rendición de cuentas**
- 5.4 **Anexo 04 - Atención al ciudadano**
- 5.5 **Anexo 05 - Transparencia y acceso de la información**
- 5.6 **Anexo 06 - Código de Ética Militar Aérea FAC**



1. PRESENTACIÓN

La Fuerza Aérea Colombiana en cumplimiento de las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, Ley 1757 de 2015 - Promoción y Protección al Derecho a la Participación Ciudadana y la Ley 1712 de 2014 - Transparencia y Acceso a la Información, así como el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 donde se actualiza y establece la metodología para diseñar y hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención del Ciudadano bajo los lineamientos del documento "**Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2**" y la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción", ha construido el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la FAC para la vigencia 2018, con el propósito de coordinar, tanto la implementación de las iniciativas gubernamentales para hacerle frente a este flagelo, como su articulación con aquellas que en el mismo sentido adelanta la Institución; creando así un espacio o escenario institucional óptimo y adecuado en el cual se puedan adoptar y crear estrategias claras, objetivas y concretas en el marco de lucha contra la corrupción encaminada a orientar una gestión hacia la eficiencia, transparencia y rectitud.



2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Con este plan se pretende poner en conocimiento las actividades ejecutadas y los planes de acción a realizar durante la vigencia 2018 por la Fuerza Aérea Colombiana - FAC, encaminadas a prevenir y mitigar los riesgos de corrupción así como promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

2.2. Objetivos Específicos

- Formular actividades encaminadas a prevenir los actos de corrupción y promover la transparencia institucional.
- Identificar los riesgos de corrupción para cada uno de los procesos definiendo los controles, planes de contingencia y tratamiento, de los mismos, con el fin de mantenerlos controlados y prevenir su materialización en la Fuerza Aérea Colombiana.
- Establecer políticas organizacionales que faciliten el cumplimiento y seguimiento al plan anticorrupción en la Fuerza Aérea Colombiana.



3. INFORMACIÓN GENERAL FUERZA AÉREA COLOMBIANA

3.1 Misión

La Fuerza Aérea Colombiana ejerce y mantiene el dominio del espacio aéreo, conduce operaciones aéreas, para la defensa de la soberanía, la independencia, la integridad del territorio nacional, el orden constitucional y el logro de los fines del Estado.

3.2 Visión

Una Fuerza Aérea Colombiana desarrollada tecnológicamente, con el mejor talento humano y afianzado en sus valores, para liderar el poder aeroespacial y ser decisiva en la defensa de la nación.

3.3 Principios y Valores

3.3.1 Principios

Un principio es una norma o idea fundamental e incuestionable que rige el pensamiento y la conducta; es una verdad fundante que inspira y motiva la actuación humana. Los siguientes son los principios institucionales que regirán la actuación de los oficiales y suboficiales de la Fuerza Aérea Colombiana:

Búsqueda permanente del bien como fin: Los miembros de la Fuerza Aérea Colombiana, en todo tiempo y bajo cualquier circunstancia, deben buscar el bien entendido como la capacidad para actuar en defensa de la vida, de la dignidad humana, de los intereses nacionales, sociales y particulares. De igual forma, se entiende que tanto la intención como los medios usados para cumplir la misión, deben estar orientados por la búsqueda del bien.

Integridad en el pensamiento y la actuación: Ningún acto humano puede simultáneamente ser bueno y malo; por lo tanto, las decisiones y actuaciones de los miembros de la Fuerza Aérea serán transparentes y efectivas demostrando coherencia, profesionalismo, honestidad y dedicación a la misión encomendada, asumiendo con honor y respeto la investidura militar. Es deber del militar tener un comportamiento irreprochable ante su propia conciencia y ante la sociedad.



Acatamiento a la Constitución Política de Colombia, las leyes y normas de carácter nacional e internacional. El personal de oficiales y suboficiales de la Institución está en la obligación de conocer y dar cumplimiento a la normatividad que rige el funcionamiento administrativo y operacional de la Fuerza, el sector defensa y el país, defendiendo con su vida – si fuera necesario – el orden constitucional, la integridad territorial, la independencia y la soberanía.

Disciplina como actitud esencial para generar cohesión interior y efectividad en el cumplimiento de la misión. Es la condición esencial para la existencia de toda fuerza militar y consiste en mandar y obedecer dentro de las atribuciones del superior y las obligaciones y deberes del subalterno. La disciplina motiva la observancia de las órdenes con exactitud y sin vacilación, el cumplimiento de los propios deberes y la actitud de ayudar a los demás a cumplir los suyos. La Fuerza Aérea entiende los principios como los preceptos más generales que deben orientar el actuar personal y profesional de sus hombres y mujeres. Cuando estos principios se incorporan a las personas, surgen los valores, que son la traducción de los principios en normas de vida que se manifiestan de manera espontánea y permanente.

3.3.2 Valores

Honor:

Es reconocer la dignidad inherente a nuestra condición como miembros de la institución esto significa que nos caracterizamos por ser íntegros en los ambientes públicos y privados donde participamos siendo coherentes en el pensar, el decir y el hacer.

Tener honor quiere decir generar confianza hacia superiores, compañeros, subalternos y la sociedad, de tal manera que saben qué esperar exactamente de cada uno de nosotros, porque nuestra conducta es transparente, ética y legal.

El honor hace parte de nuestra cotidianidad porque lo que hacemos se fundamenta en principios y valores, condiciones que se ha constituido en la estrategia fundamental para alcanzar nuestros objetivos.



Valor:

Los miembros de la Fuerza Aérea ejecutamos conductas decididas hacia los intereses comunes y de la nación enfrentando con fortaleza las situaciones críticas y de alta exigencia, incluso cuando ellas implican renunciar a nosotros mismos.

El valor, nos da la fortaleza física y mental para hacer lo correcto, sin apreciar conveniencias personales, actuando con lealtad y firmeza en toda circunstancia.

Compromiso:

Es la condición que nos permite tener clara conciencia de nuestra responsabilidad frente al pueblo colombiano, proyectándonos como ejemplos a seguir porque es evidente que nuestra permanente disponibilidad, el ejercicio de liderazgo en la adversidad y las firmes convicciones identifican la manera como servimos veinticuatro horas al día.

Como miembros de la institución también buscamos el mejoramiento continuo porque nos sentimos comprometidos con el crecimiento de la Fuerza y con la transformación positiva de nuestro entorno inmediato a través del desarrollo personal y profesional, condición que nos permite generar y mantener las mejores prácticas organizacionales en la búsqueda de los resultados esperados.

Seguridad:

Todas las actuaciones de los miembros de la organización están orientadas a la preservación de la vida - valor fundamental de la Nación- ya la conservación de los recursos asignados a la Institución.

Ello implica actuar con conciencia del riesgo tomando las medidas necesarias para mitigado y cumplir la misión con las menores pérdidas posibles. Generamos una cultura de seguridad porque somos conscientes que el valor del capital intelectual de nuestros hombres y mujeres no se puede calcular y que los medios disponibles - aeronaves, radares, repuestos, material de guerra, entre otros - requieren una utilización óptima para dar respuesta a las necesidades del pueblo colombiano.

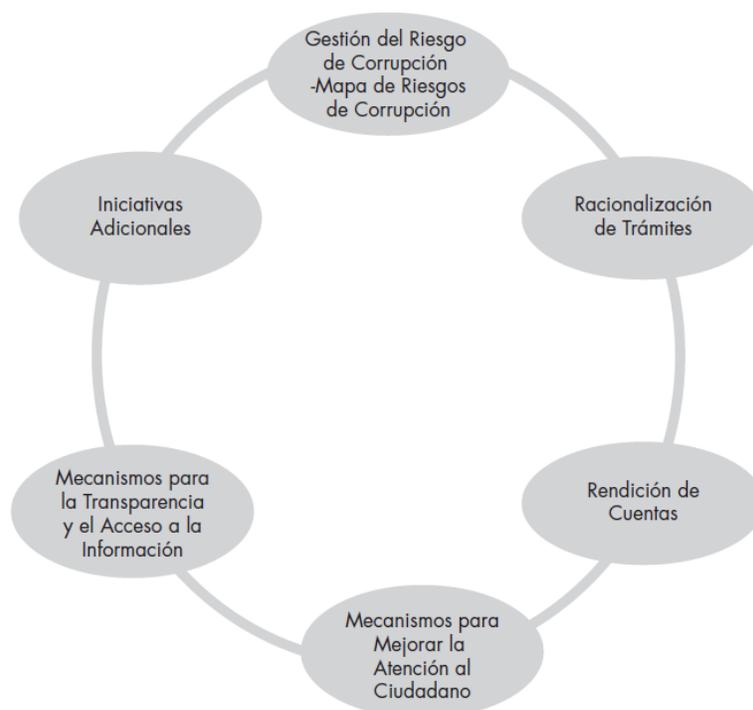


Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

Tener conciencia de seguridad también significa para nosotros, reconocer que la prevención es una capacidad específicamente humana que se moviliza a partir de la libertad que tenemos para decidir una conducta de manera responsable y se motiva por un significado de vida que le da sentido al accionar preventivo.

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La estructura del presente **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** contempla seis componentes autónomos e independientes, que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción:



GRÁFICA No. 1 - Componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
"Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2"



4.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

4.1.1 Generalidades

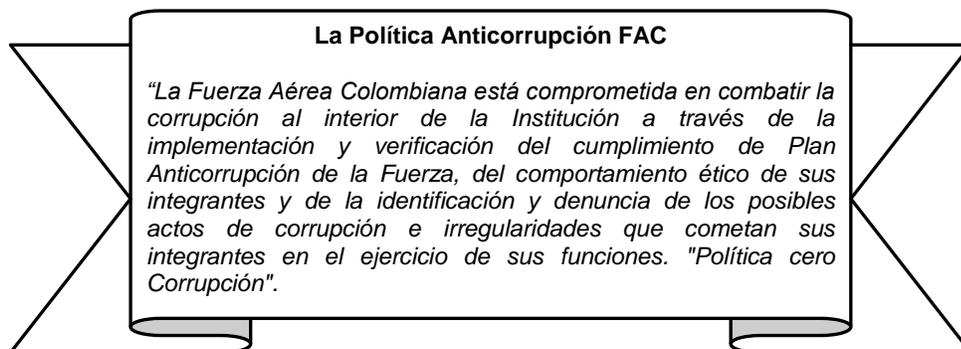
La Fuerza Aérea Colombiana, realizó la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción tomando como referente el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2"; la " Guía para la Administración del Riesgo 2014" y la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015", emitidos por la Presidencia de la República a través del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Así mismo, la Fuerza Aérea Colombiana basados en estándares y buenas prácticas internacionales y nacionales dio aplicabilidad a la Directiva Permanente con radicado No. 20171110001487/MDN-CGFM-PLAET-DISYE-95.1, emitida por el Comando General de las Fuerzas Militares – CGFM, documento que acogió en el desarrollo de su contenido la utilización del Módulo de Gestión del Riesgo de la herramienta Suite Visión Empresarial -SVE, sobre el cual se estructura el Mapa de Riesgos de Corrupción y se facilita la divulgación, consulta, monitoreo, revisión y seguimiento del mismo de acuerdo a los plazos y naturaleza de las acciones propuestas en él.

4.1.2 Política de Administración del Riesgo de Corrupción

En cumplimiento y desarrollo de las políticas del señor Presidente de la República, las del Sector Defensa y las del Comando General de las Fuerzas Militares, la Fuerza Aérea Colombiana definió las "Políticas de Comando / Operación", las cuales, establecen las guías de acción para la implementación de estrategias de ejecución en cada uno de los procesos y en los diferentes niveles del mando, definiendo los límites y parámetros necesarios para ejecutarlos, asegurando nuestra legitimidad y elevando los niveles de satisfacción del pueblo colombiano.

Por lo anterior, el Comandante de la Fuerza Aérea Colombiana estableció e incorporó la Política Anticorrupción en el documento "Políticas de Comando / Operación" firmado por el Alto Mando de la institución y desplegado hasta el más mínimo nivel de Mando.





Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

Adicionalmente, el Comandante de la Fuerza Aérea Colombiana en compañía del alto mando de la institución suscribieron el "Acuerdo de Buen Gobierno y Gestión Efectiva" donde se resaltan los principios de buen gobierno, principios de la ética pública, principios del estilo de dirección y el compromiso por mantener y fortalecer continuamente el Sistema de Gestión de la FAC.

Fuerzas Militares de Colombia



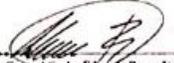
Fuerza Aérea

**REUNIÓN DE ESTADO MAYOR
BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN EFECTIVA EN LA FUERZA AÉREA COLOMBIANA**

Acuerdos Internos

El Alto mando de la Fuerza, Señores Generales Fuerza Aérea, Jefes de Jefaturas y Departamentos del Cuartel General y Comandantes de Unidad, suscribe y se compromete con el siguiente acuerdo, el cual sirve de guía interna y en las relaciones con la Sociedad y Organizaciones interesadas en la Fuerza Aérea Colombiana.

<p>Principios de Buen Gobierno</p> <p>Nos comprometemos a una gestión pública efectiva sustentada en los siguientes principios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑️ Compromiso con la Defensa y Seguridad Nacional que fomenta la prosperidad de la sociedad. ☑️ Transparencia en todos los actos administrativos que me corresponden. ☑️ Cero tolerancia con la corrupción en la organización que me corresponde comandar. ☑️ Equidad en todas las decisiones. ☑️ Asignación de recursos de la forma más conveniente para maximizar los resultados. ☑️ Presentación de resultados en forma oportuna, en estrecha relación con los objetivos y las metas. ☑️ Austeridad. <p>Administración de la Fuerza Aérea</p> <p>Nos comprometemos con un sistema de Gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑️ Efectivo, competitivo y con estándares de clase mundial centrado en resultados. ☑️ Con permanente capacidad de Medición. (Cuadro de mando Integral) ☑️ Anticipativo más que reactivo. (Revisamos permanentes RAE). ☑️ Meritositario. (Cargos de acuerdo a competencias y evaluación 360). ☑️ Al servicio de la comunidad y las partes interesadas. ☑️ Interdependiente. (Cada proceso entrega sus productos a un cliente o clientes definidos). ☑️ Descentralizado. (Delegación con responsabilidad). ☑️ Orientados y promotor. (La estrategia será el norte del accionar de los procesos). ☑️ Con responsables específicos para el logro de los Objetivos Estratégicos. (Responsables de los objetivos a todo nivel). ☑️ "La guerra hasta donde sea posible, la ley hasta donde sea necesario". ☑️ Un accionar que muestra a una Fuerza Aérea decisiva en las Operaciones. ☑️ Militares y sustentada en los DDHH y el DIH. ☑️ Orientado a retener el mejor Talento Humano para el progreso Institucional. 	<p>Principios de la Ética Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑️ Damos más de lo que se espera de nosotros y ejercemos estricto cumplimiento de la ley en el ejercicio de nuestros deberes. ☑️ Evitamos toda situación en la que intereses personales directos e indirectos se encuentren en conflicto con el interés general o puedan interferir con el desempeño ético y transparente de nuestras funciones. ☑️ Tomamos decisiones buscando solamente el interés público, no toleraremos el abuso del poder o el tráfico de influencias. ☑️ Declaramos nuestros bienes antes de abandonar nuestros cargos para garantizar nuestra transparencia. ☑️ Tenemos la obligación de denunciar ilegalidades e irregularidades. ☑️ No usamos información privilegiada o confidencial para el beneficio propio o de terceros. ☑️ No aceptamos regalos ni donaciones que generen posible conflicto de interés. ☑️ Nuestro honor son guías para ser coherentes en el pensar, decir y actuar. <p>Principios de estilo de dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑️ Creemos en el diálogo constructivo. ☑️ Respetamos las diferencias y estamos dispuestos a ceder ante argumentos. ☑️ Reconocemos nuestros errores o equívocos acciones y estamos dispuestos a corregirlas. ☑️ Somos solidarios con las decisiones y con el equipo del Alto Mando. ☑️ Somos disciplinados y puntuales. ☑️ Reconocemos que sirve bien a la Fuerza quien dice la verdad. ☑️ Nuestra vocación era orientada a servir tanto a nuestra gente como al pueblo colombiano. ☑️ Nuestra firmeza no será agresividad. ☑️ Nuestro buen trato no será debilidad. ☑️ Nuestro apuro no será complacencia. ☑️ Nuestro apuro no será complacencia. ☑️ Entendemos las tradiciones pero no somos enemigos del cambio. ☑️ El respeto a la dignidad humana no será modo o actuar. ☑️ Compromiso no será rivalidad. ☑️ Reconocemos la posibilidad de error; pero no toleramos la violación de una norma.
--	--



General Carlos Eduardo Barrantes Vargas
Comandante Fuerza Aérea Colombiana



Mayor General Luis Ignacio Barba Casas
Segundo Comandante y Jefe de Estado Mayor



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

Fuerzas Militares de Colombia



Fuerza Aérea

REUNIÓN DE ESTADO MAYOR BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN EFECTIVA EN LA FUERZA AÉREA COLOMBIANA

MGR Roberto José Rueda
Inspector General FAC

Dña. Jorge Iván González Parra
Jefe de Seguridad y Defensa de Bases

Dña. Joha Wilma Alzate Gómez
Jefe de Apoyo Logístico

BG Angel Andres Garcia Valer
Director Escuela Militar de Aviación

Luis Edgardo Contreras Melendez
Comandante Comando Aéreo de Mantenimiento

CR Gierber Johan Alzate Gutierrez
Director de la Escuela de Plongadores de la Fuerza Aérea

Juan Edilberto Cuan Zeta
Comandante Comando Aéreo (FAC) - OMEGA

CR Julian Ferrer
Comandante Grupo Aéreo del Amazonas

CR Edgar Mauricio Falla Vergas
Comandante Comando Aéreo de Combate No. 4

CR Mirra Cecilia Soto Arévalo
Jefe Departamento de Acción Integral

CR José Luis Rincón Restrepo
Jefe del Departamento de Asuntos Internacionales

MG Jorge Tadeo Berbon Fernandez
Jefe Operaciones Aéreas

BG Gonzalo Sierra Lozano
Jefe Inspección Aérea

BG José Mauricio Mancera Castillo
Jefe Departamento de Planeación Estratégica

Dña. Pablo Enrique Garcia Valencia
Comandante Comando Aéreo de Combate No. 1

BG Fernando Loza Lozada Morona
Jefe de Educación Aeronáutica

CR Andrés Erazo García
Jefe de Despliegue Operativo

CR Ciro Hernán Espinoza Luquin
Comandante Grupo Aéreo del Cauca

CR Alfonso Esteban Ariza
Comandante Comando Aéreo de Combate No. 6

CR Federico Gutierrez Lozano
Comandante Grupo Aéreo del Orinoco

CR Juan Sebastián Muñoz Cortés
Jefe Departamento de Contratación

CR Kerly Sanchez Pesca
Comandante Fuerza de Tarea ARES

MG Jorge Tadeo Berbon Fernandez
Jefe Operaciones Aéreas

BG Rodrigo Alejandro Guerrero Guevara
Comandante Comando Aéreo de Combate No. 2

Dña. Joha Wilma Alzate Gómez
Jefe Jurídico y Derechos Humanos

BG Donald Humberto Tascón Cardenas
Comandante Comando Transporte Militar

CR Francisco JMC Arroyo Apoloda
Director de Salud Militar

CR Carlos Fernando Silva Rueda
Comandante Comando Aéreo de Combate No. 5

CR Alvaro José Cárdena Aguado
Comandante Comando Aéreo de Combate No. 3

CR Rafael Chelcho Merinch
Comandante Comando Aéreo de Combate No. 7

CR Hernán Dejanero Gomez
Jefe Departamento Financiero

CR Efraim Mauricio Reyes Diaz
Director Escuela de Suboficiales

CR Mauricio Alvarado López
Comandante Grupo Aéreo de Combate

CR Hugo Armando Sancedo Pineda
Jefe del Departamento de Comunicaciones Estratégicas

TC Carlos Giovanni Corredor Guzman
Jefe Departamento de Asuntos Educativos



4.1.3 Mapa de Riesgos de Corrupción

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la FAC se elaboró tomando como referente la "Guía para la Administración del Riesgo 2014" y la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015" del DAFP, a la Directiva permanente con radicado No. 20171110001487/MDN-CGFM-PLAET-DISYE-95.1, emitida por el Comando General de las Fuerza Militares – CGFM, documento que acoge en el desarrollo de su contenido la utilización del Módulo de Gestión del Riesgo de la herramienta Suite Visión Empresarial -SVE, sobre el cual se estructura el Mapa de Riesgos de Corrupción y se facilita la divulgación, consulta, monitoreo, revisión y seguimiento del mismo de acuerdo a los plazos y naturaleza de las acciones propuestas en él.

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la FAC se construyó de manera centralizada bajo el liderazgo y participación de todos los Procesos del nivel estratégico y operacional con alcance y aplicación a los Procesos homólogos del nivel táctico en las Unidades Militares Aéreas.

- Identificación de los riesgos de corrupción: Tomando como base el contexto (Interno y Externo) y la relación del mismo con cada uno de los Procesos de la FAC en consideración de su objetivo y misión particular dentro de la institución se realizó la identificación de los riesgos de corrupción (42 Riesgos de Corrupción en la vigencia 2018). Así mismo, para cada uno de los riesgos de corrupción identificados se establecieron las causas que los puedan originar en un momento dado y las consecuencias o efectos que se den producto de una eventual materialización de los mismos.
- Valoración del Riesgo de Corrupción: Para el análisis de los Riesgos de Corrupción en la vigencia 2018 se mantuvieron los lineamientos para la determinación de la probabilidad considerando las opciones "Posible" y "Casi Seguro" y en el Impacto "Catastrófico" por considerar que su ocurrencia lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia de la Fuerza, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

Se realizó la valoración de los Riesgos de Corrupción identificando y planteando las acciones de control "Preventivas" que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización y "Correctivas" que ataquen o eliminen la causa que pueda motivar la ocurrencia del acto de corrupción.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

- Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción: La Fuerza Aérea Colombiana utiliza el Software "Suite Visión Empresarial - SVE" como herramienta para la administración y control del Sistema de Gestión de la Institución, es así que en el Modulo de "Gestión del Riesgo" se estructura y se genera el reporte de "Mapa de Riesgos de Corrupción" que se denominara como el Anexo No. 01 - Mapa de Riesgos de Corrupción FAC 2018.
- Consulta y Divulgación: El Mapa de Riesgos de Corrupción es construido de manera participativa bajo el liderazgo de cada uno de los Procesos de la FAC, que de acuerdo a su misión y naturaleza involucran a las "Partes Interesadas" donde además se utiliza como principal insumo la información y experiencia de cada uno de los actores que allí intervienen para obtener los resultados deseados en la identificación y toma de acciones en contra de los actos de corrupción que se puedan presentar en el ejercicio de la función pública.

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la FAC se publica en la página web de la FAC en los términos de ley e internamente cada uno de los funcionarios tiene acceso en el aplicativo SVE a la información completa del ciclo de riesgos, incluyendo la información y soportes de monitoreo y seguimiento.

- Monitoreo y Revisión: El monitoreo de los Riesgos de Corrupción de la FAC está a cargo de los líderes de Proceso en los niveles estratégico, operacional y táctico, respecto la realización de los avances y cargue de los soportes de las acciones de control matriculas para la vigencia 2018 en medio magnético en el software Suite Visión Empresarial - SVE bajo los términos, plazos y condiciones allí establecidos.
- Seguimiento: El Proceso "Inspección y Control" del nivel central y de las Unidades Militares Aéreas realizará el seguimiento bajo las fechas de corte establecidas en los términos y plazos previstos para tal fin (30 de Abril, 31 de Agosto y 31 de Diciembre).

4.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

4.2.1 Generalidades

La política de Racionalización de trámites busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

La Fuerza Aérea Colombiana a través de la Subjefatura Estado Mayor Estrategia y Planeación (SEMEP) trabaja constantemente en la implementación, actualización y difusión de todas las herramientas de gestión que se incorporan a las instituciones públicas. En este sentido y de acuerdo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Dimensión Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) y en cumplimiento de la política de Racionalización de trámites, la Institución desarrollo las siguientes 4 fases de implementación de mencionada política:



En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte de las instituciones del Estado se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos en relación con la participación y acercamiento con el ciudadano.

4.2.2 Metodología de la Estrategia Antitrámites

La política de racionalización de trámites, propone los siguientes pasos metodológicos para las instituciones públicas, así:



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018



4.2.2.1 Preparación

Teniendo en cuenta el compromiso del Alto Mando Institucional y en cumplimiento de lo establecido en la guía metodológica para la racionalización de trámites, la Fuerza Aérea Colombiana ha constituido el Comité Técnico para la Racionalización de Trámites, que en la actualidad se encuentra conformado por representantes de los procesos de Gestión Humana, Operaciones Aéreas y Direccionamiento Estratégico.

Con el objetivo de fortalecer la sensibilización y socialización al interior del Comité, para la vigencia en curso se plantean reuniones periódicas donde se socializarán los resultados obtenidos y objetivos a cumplir.

4.2.2.2 Recopilación de Información General

La FAC adoptó el funcionamiento de la organización bajo la metodología por procesos, estructura funcional que ha permitido a la Institución la caracterización de los procesos, su interacción y por ende una eficiencia en el funcionamiento y cumplimiento de objetivos. Mapa de procesos que ha sido perfeccionado y ajustado a las necesidades de Seguridad, Defensa y Desarrollo del País.

Ahora bien, con el objetivo de formular una estrategia de racionalización coherente con las necesidades y requerimientos de las partes interesadas de la Fuerza Aérea Colombiana, la Subjefatura Estado mayor Estrategia y Planeación lideró, construyó y consolidó durante la vigencia 2016 el inventario general de trámites y servicios de la Institución. No obstante, este inventario de racionalización de trámites y/o servicios FAC, se encuentra en proceso de actualización teniendo en cuenta la nueva estructura organizacional producto del proceso de transformación, el cual empezó a regir a partir del 26 de marzo de 2018.

Teniendo en cuenta este análisis y bajo el acompañamiento técnico y operacional del Departamento Administrativo de la Función Pública, se ha fortaleciendo el



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018
 Inventario de Trámites en el Sistema Único de Información de Trámites, obteniendo como resultado los siguientes:

Tabla No. 1 Trámites publicados Sistema Único de Información de Trámites - SUIT

FUERZA AÉREA COLOMBIANA					
TRÁMITES PUBLICADOS EN PLATAFORMA SUIT					
No.	Nombre del Trámite	Propósito	Tiempo de Obtención	Medio	Avance SUIT
1	Incorporación para ingreso como Oficial a la Fuerza Aérea Colombiana	Ingresar a la entidad para recibir una formación integral de nivel Universitario en la Escuela Militar de Aviación “Marco Fidel Suárez” en Cali (Valle), su trabajo será a nivel Directivo de la Fuerza Aérea Colombiana, el grado militar inicial que obtendrá será Subteniente y el máximo será General.	11 Meses	Virtual y Presencial	100%
2	Incorporación para ingreso como Suboficial a la Fuerza Aérea Colombiana	Ingresar a la Institución para tener un entrenamiento integral de nivel Tecnológico en la Escuela de Suboficiales “Andrés M. Díaz” en Madrid (Cundinamarca), su labor estará encaminada en la ejecución de las tareas emitidas por el nivel Directivo de la Fuerza Aérea Colombiana, el grado militar inicial será Aerotécnico y el máximo será Técnico Jefe de Comando.	11 Meses	Virtual y Presencial	100%
3	Incorporación para prestar el servicio militar en la fuerza aérea colombiana	Prestar el servicio militar obligatorio, los jóvenes colombianos que se encuentren entre los 18 y 28 años de edad	2 Meses	Virtual y Presencial	100%
4	Autorización de sobrevuelo o sobrevuelo y aterrizaje de aeronaves en áreas y/o aeródromos restringidos y bases aéreas	Obtener autorización de sobrevuelo en áreas restringidas del espacio aéreo nacional, y/o aterrizaje en bases aéreas y pistas restringidas, y/o pernoctada en aeródromos no controlados en el territorio colombiano; teniendo en cuenta el cumplimiento que deben dar los explotadores de la aviación civil comercial, general, estado nacional y extranjera	2 días hábiles	Virtual y Presencial	100%
5	Expedición Concepto Técnico de	Obtener el concepto técnico de evaluación de obstáculos para el emplazamiento y/o	25 días hábiles	Presencial	100%



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

FUERZA AÉREA COLOMBIANA				
TRÁMITES PUBLICADOS EN PLATAFORMA SUIIT				
	Altura para construcciones en inmediaciones de los aeródromos y helipuertos de la Fuerza Pública	modificación de instalaciones técnicas especiales, torres de antenas, sistemas de radio ayudas, construcciones, plantaciones o actividades; tanto permanentes como temporales en zonas de influencia de los aeródromos, helipuertos y sistemas de radio ayudas de la Fuerza Pública, en lo relativo a las superficies limitadoras de obstáculos		

Tabla No. 2 Otros Procedimientos Administrativos Publicados en SUIIT

FUERZA AÉREA COLOMBIANA		
OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS		
No.	NOMBRE DEL OPA	% REGISTRO EN EL SUIIT
1	Suscripción a la revista Aeronáutica de la Fuerza Aérea Colombiana	100%

4.2.2.3 Análisis y Diagnóstico

Para la Fuerza Aérea Colombiana es prioridad el cumplimiento de los requisitos legales, así como el cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas. De este modo, ha ahondado esfuerzos direccionados al fortalecimiento de las relaciones Institución - Ciudadano, para ello y con el propósito de acercar la institucionalidad y sus instrumentos la priorización de trámites a intervenir está determinada por los siguientes factores:

- Articulación y despliegue del Plan Nacional de Desarrollo
- Plan Estratégico del Sector Defensa
- Plan Estratégico Militar
- Plan Estratégico Institucional
- Trámites Parcialmente en Línea
- Número de Solicitudes Realizadas
- Trámites Racionalizados

Por otra parte, es importante mencionar que las acciones de racionalización adelantadas por la Institución han sido direccionadas a la mejora en la prestación de servicios y su relación con el sujeto obligado, mejorando la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos. De acuerdo a lo anterior, la Fuerza Aérea Colombiana ha analizado los siguientes factores adicionales para el desarrollo de esta Estrategia:

- Trámites de gran impacto para la ciudadanía



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

- Trámites con mayor tiempo de ciclo
- Trámites con mayor frecuencia de solicitud
- Trámites con mayores costos para el usuario y/o entidad

Tabla No. 3 Trámites Racionalizados 2017

Nombre del Trámite	Cantidad Inscritos 2017
Incorporación para ingreso como Oficial a la Fuerza Aérea Colombiana	1314
Incorporación para ingreso como Suboficial a la Fuerza Aérea Colombiana	1037
Incorporación para prestar el servicio militar en la fuerza aérea colombiana	14285
Autorización de sobrevuelo o sobrevuelo y aterrizaje de aeronaves en áreas y/o aeródromos restringidos y bases aéreas	4604
Expedición concepto(s) técnico de altura para construcciones en inmediaciones de los aeródromos y helipuertos de la Fuerza Pública"	51
Suscripción a la Revista Aeronáutica de la Fuerza Aérea Colombiana	232

Finalmente y como eje principal de la presente Estrategia de Racionalización, se ha tomado como referencia el ciclo PHVA para la mejora de los trámites que actualmente desarrolla la Institución y que conforman el inventario de trámites en el SUIT. Sin embargo, es pertinente resaltar que en la presente vigencia y adicional a los trámites y otros procedimientos administrativos que han sido racionalizados en vigencias anteriores, es voluntad del alto mando institucional realizar los acercamientos con el asesor delegado para el sector Defensa del Departamento Administrativo de la Función Pública, en busca del asesoramiento metodológico, técnico y operativo para la incorporación en el inventario de trámites FAC de las siguientes solicitudes:

- Certificados Aeronáuticos - Jefatura Educación Aeronáutica - JEA (PROCESO GESTIÓN HUMANA)
- Certificado Servicio Militar - Jefatura Potencial Humano - JEPHU (PROCESO GESTIÓN HUMANA)

4.2.2.4 Formulación de Acciones y Rediseño del Trámite

La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el ciudadano, a través de estrategias Normativas, administrativas o Tecnológicas que implican:

- Simplificación



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

- Estandarización
- Eliminación
- Automatización
- Adecuación o eliminación normativa
- Optimización del servicio
- Interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

En este sentido la Fuerza Aérea Colombiana ha focalizado todos los esfuerzos en la identificación, racionalización y mejora de trámites y/o servicios a través de las diferentes estrategias de racionalización o acciones de mejora con el fin de facilitar al ciudadano su interacción con la Institución, el acceso a la información, aumentar la transparencia en acciones administrativas y acercar al ciudadano a los trámites institucionales. De esta manera se presenta una oportunidad para la Institución en aras de fortalecer las estrategias anticorrupción y de participación de los ciudadanos.

Para la vigencia 2018 la Fuerza Aérea Colombiana desarrollara las actividades planeadas en el Anexo No. 2 (registro realizado en SUIT) del presente documento.

4.2.2.5 Implementación y Monitoreo

Como resultado del ejercicio de priorización, de las acciones de racionalización y acciones de mejora definidas en los pasos anteriores, se procede al cumplimiento, seguimiento y evaluación de las actividades allí planteadas. Para ello la FAC ha dispuesto la formulación del Plan Anticorrupción a través del aplicativo Suite Visión Empresarial. Como resultado del ejercicio conjunto con la Inspección General Fuerza Aérea, se espera obtener:

- Monitoreo permanente del avance en las actividades
- Implementación de las mejoras definidas
- Actualización y seguimiento en aplicativo SUIT

4.2.2.6 Evaluación y Ciclo Continuo de Racionalización

Teniendo en cuenta la filosofía definida por la institución y que metodológicamente se ajusta a las directrices establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en lo que respecta al ciclo PHVA. La formulación de la presente estrategia, desarrollada bajo el direccionamiento teórico del ciclo Deming, siendo esta el resultado de la verificación y el planteamiento de las acciones de mejora y correctivas para el cumplimiento de los planes, metas y objetivos. Resultado del ejercicio anterior se obtienen los Indicadores de Gestión, los cuales miden el cumplimiento del Plan Anticorrupción para cada uno de sus anexos a través del aplicativo Suite Visión Empresarial.



4.2.3 Trámites en Línea

- Consulta del proceso: Incorporación para ingreso como Oficial a la Fuerza Aérea Colombiana.
<https://fac.incorporacion.mil.co:8189/Incorporacion/Login.jspx>
- Formulario de preinscripción en línea y formulario online: Incorporación para ingreso como Oficial a la Fuerza Aérea Colombiana.
<https://fac.incorporacion.mil.co:8189/Incorporacion/Inicio.jspx>
<https://fac.incorporacion.mil.co:8189/Incorporacion/Login.jspx>
- Consulta del proceso: Incorporación para ingreso como Suboficial a la Fuerza Aérea Colombiana.
<https://fac.incorporacion.mil.co:8189/Incorporacion/Login.jspx>
- Formularios de preinscripción e inscripción en línea: Incorporación para ingreso como Suboficial a la Fuerza Aérea Colombiana.
<https://fac.incorporacion.mil.co:8189/Incorporacion/Inicio.jspx>
<https://fac.incorporacion.mil.co:8189/Incorporacion/Login.jspx>
- Formulario de Preinscripción: Incorporación para prestar el servicio militar en la Fuerza Aérea Colombiana.
<https://www.incorporacion.mil.co/formulario-de-preinscripción-0>
- Formularios y formatos para descargar:
 - Formulario de Inscripción
 - Formulario Online
 - Formato de Tallas
 - Formato No 1 Solicitud de Ingreso Estudio de Seguridad Personal
 - Instructivo Exámenes Psicofísicos
 - Prueba Diagnostica Mayor o Menor de Edad
 - Formato solo para aspirantes que estén prestando Servicio Militar en la Fuerza Aérea.
 - Formato Referencia Escolar
 - Formato Referencia Familiar
 - Formato Autorización Inscripción Personal Activo FFMM
 - Formato Especialidad ESUFA
 - Solicitud sobrevuelo o aterrizaje aeródromos restringidos
 - Solicitud de aterrizaje en aeródromos ubicados en zonas restringidas y Bases Aéreas FAC; pernoctada en aeródromos nacionales; aeronaves en misión de aerofotografía y afines.
 - Solicitud aterrizaje Bases Aéreas FAC
 - Solicitud evaluación de obstáculos



- Formulario de Suscripción (Revista Aeronáutica)
 - <https://www.incorporacion.mil.co/formulario-y-formatos-diligenciar>
 - <https://www.incorporacion.mil.co/formulario-y-formatos-diligenciar-6>
 - <https://www.revistaaeronautica.mil.co/suscribase-la-revista-aeronautica>

4.2.4 Trámites Presenciales

- Inscripción en las principales ciudades del país o Base Aérea más cercana: Esto permite que el aspirante no tenga que viajar a Bogotá y pueda realizar su inscripción en la respectiva ciudad donde se programa la comisión o en la Base Aérea más cercana a su lugar de residencia; evitándole gastos económicos de transporte, alimentación, hospedaje y ahorrándole tiempo.
- Realización de las pruebas de Poligrafía y prueba físico-atlética en Bases Aéreas: Esto permite que el aspirante pueda realizar su prueba de poligrafía y prueba físico-atlética en la Base Aérea más cercana a su lugar de residencia, evitándole gastos económicos y ahorrándole tiempo.
- Visita domiciliaria: Se les realiza en el lugar de residencia del aspirante, evitándole gastos económicos de transporte y ahorrándole tiempo.

4.2.5 Trámites Internos Para Funcionarios FAC en Línea

Para contribuir a la eficiencia y agilidad en los trámites internos que realiza el personal de la Fuerza Aérea Colombiana, se creó el servicio de Certificados Digitales en Línea, a través del cual se pueden generar los siguientes certificados:

- Certificado Laboral
- Certificados tiempo de servicio y laboral personal activo.
- Certificados tiempo de servicio y laboral personal retirado.
- Certificados de haberes.
- Certificados de ingresos y retenciones personal activo.

Esto se puede realizar por medio de la página web de la Fuerza Aérea (https://www.fac.mil.co/fac_certificates/auth) y la aplicación del portal SIATH (<http://webmdn.mindefensa.col/TalentoHumanoWeb/Login.jsp>), con lo que se busca no sólo aumentar el número y uso de los servicios en línea, sino que también se mejora la calidad y el acceso a los mismos.



Generación de certificaciones

Paso 1 - Autenticación

Solo se podrán generar los siguientes certificados (Laboral, tiempo de servicio, haberes e ingresos y retenciones "ultimo vigente"), para imprimirlo debe realizar una validación de preguntas, cuya respuesta correcta, sea la que encuentre en el Sistema de Información de Personal de la FAC. No olvide que sólo aplica para personal militar y civil activo y personal retirado posterior a fecha de retiro 01-ene-2010 en adelante.

Número de Identificación *

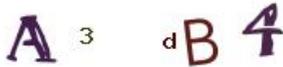
Código *

Entidad Destino

Tipo de certificado * ⓘ

CAPTCHA

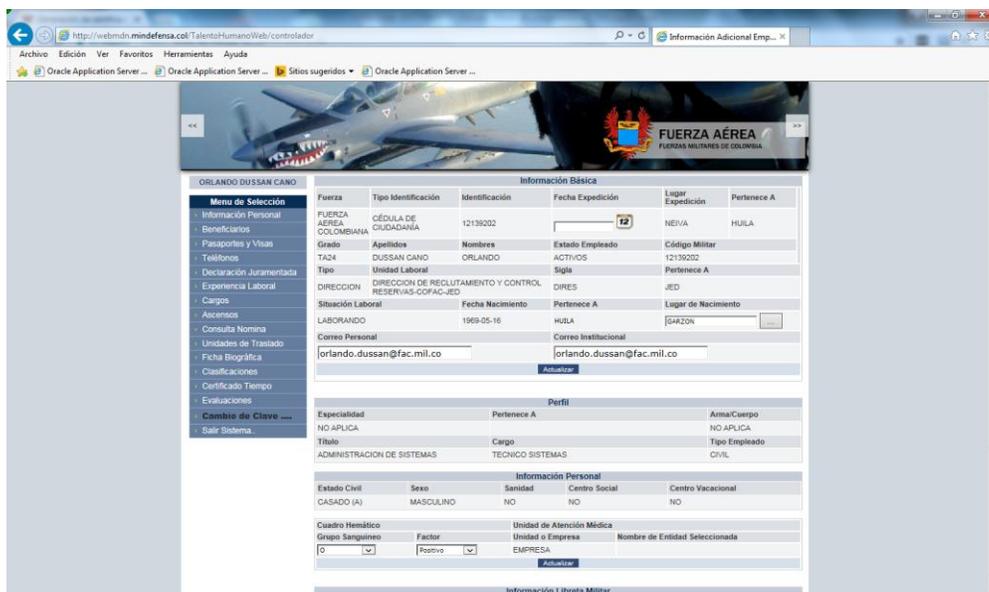
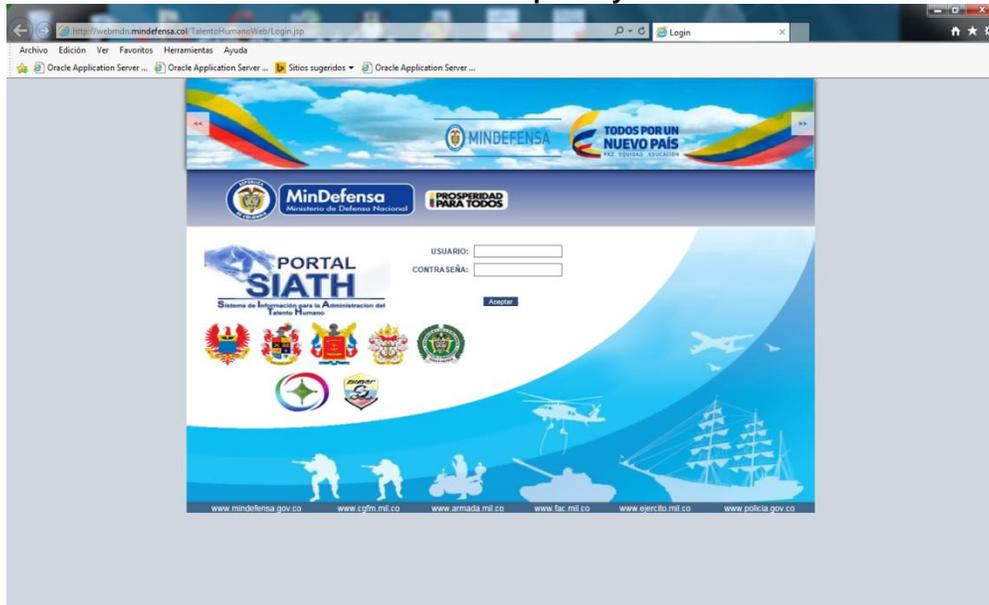
Esta pregunta se hace para comprobar que usted, es una persona real e impedir el envío automatizado de mensajes.



¿Cuál es el código de la imagen? * ⓘ



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018



4.2.6 Interoperabilidad de Trámites

La Dirección de Reclutamiento y Control Reservas FAC de la Fuerza Aérea Colombiana tiene proyectado gestionar la realización del pago en línea de la inscripción para los trámites de Incorporación para ingreso como Oficial y Suboficial a la Fuerza Aérea Colombiana, igualmente el pago de los trámites de cédula identificación personal militar y civil en actividad, Solicitud cédula de identificación personal militar en retiro, Solicitud cédula de identificación militar Profesionales Oficiales de la Reserva, Solicitud certificado de tiempo de servicio militar.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

Cadena de trámites: Es la relación de dos o más trámites, que implica la interacción entre dos o más entidades o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el propósito de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.

La Dirección de Reclutamiento y Control Reservas FAC puede consultar antecedentes disciplinarios, antecedentes judiciales, y resultados del ICFES, de los aspirantes con su número de documento de identidad.

Ventanilla única: Actualmente la Fuerza Aérea Colombiana no cuenta con este servicio.

4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es un proceso mediante el cual las entidades de la administración pública a través de los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

4.3.1 Objetivos de la rendición de cuentas

- Fortalecer el sentido de lo público.
- Fortalecer la generación de Información.
- Mantener la legitimidad para las instituciones del Estado.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- Desarrollo Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

4.3.2 Información pública

La Fuerza Aérea Colombiana divulga información institucional a través de diferentes medios con el fin de presentar a la ciudadanía en general datos que les permitan desarrollar el ejercicio de control sobre la gestión pública.

4.3.3 Dialogo con las partes interesadas

El Ministerio de Defensa Nacional lidera y realiza la audiencia pública de rendición de cuentas del "Sector Defensa" con la participación activa de la Fuerza Aérea Colombiana, quien suministra y presenta la información necesaria respecto a la gestión que se realiza en la institución para “Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos; para lo cual, las



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

entidades deben no sólo informar, sino también explicar y justificar la gestión pública”. Ver Anexo No. 3 Rendición de Cuentas.

4.3.4 Incentivos

La Fuerza Aérea Colombiana desarrolla a lo largo de la vigencia una serie de actividades para motivar y fomentar en los funcionarios de la institución un comportamiento adecuado hacia el proceso de rendición de cuentas. Ver Anexo No. 3 Rendición de Cuentas.

4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.4.1 Generalidades

Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC

La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana del Comando de la Fuerza Aérea Colombiana, desarrolla los parámetros básicos que se deben cumplir en la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, acatando el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, desarrollándose de manera coordinada con el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia y Transparencia y Lucha contra la Corrupción, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y el Programa de Gobierno en Línea, señalando los estándares que se deben cumplir en la norma.

La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, es el canal óptimo de comunicación entre la Fuerza Aérea y la Comunidad en General; tiene como propósito atender las solicitudes de la ciudadanía.

La oficina de Atención y Orientación Ciudadana cuenta con mecanismos ágiles de comunicación con el usuario inconforme, para que presente su respectiva solicitud, con el fin de poder mejorar el servicio prestado por la institución, con el mejor talento humano dando ejemplo de servicio a la ciudadanía.

La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, identifica las medidas que se deben tener en cuenta para definir acciones de mejora que permitan disminuir la probabilidad de riesgos y así disminuir el impacto, realizando al seguimiento a la ejecución de las acciones.



4.4.2 Capacidades de las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana

Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias presentadas por los ciudadanos otorgando el trámite respectivo para que se brinde una respuesta dentro de los términos de ley.

Divulgar, promover y generar espacio de participación ciudadana y control social de la gestión institucional.

4.4.3 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

En la búsqueda adecuada del mejoramiento de la calidad en servicio y accesibilidad de trámites, la Fuerza Aérea Colombiana, ha puesto en marcha un plan de acción para optimizar los mecanismos de participación ciudadana; plan que forma parte del compromiso Institucional en la asistencia a la ciudadanía.

Las **Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana**, están ubicadas en cada uno de los Comandos Aéreos y Unidades Aéreas, de las principales ciudades del país.

- Con el fin de coadyuvar a la divulgación, promoción y generación de espacios de participación ciudadana, las Unidades participan directamente en esta tarea a través de capacitación, difusión en carteleras y con entrega de volantes durante la realización de Jornadas Humanitarias. También se promueven reuniones con Líderes Comunitarios de los barrios aledaños a las Unidades Militares.
- Constantemente se capacita al personal de las Unidades Aéreas en materia de Atención al Ciudadano con asistencia masiva, y participación de los Jefes de las mismas.
- Publicidad a nivel nacional y regional ofreciendo los servicios en el programa Institucional “A Volar”, el cual se presenta en el canal institucional todos los domingos a las 17:00 horas, en el que se invita a la ciudadanía a comunicarse con la Fuerza Aérea Colombiana.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

Atención y Orientación Ciudadana en la Unidades Aéreas

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	RESPONSABLE DE LA OFICINA	DIRECCIÓN / UNIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	HORARIO DE ATENCIÓN
Bogotá D.C	(Cundinamarca)	SUBTENIENTE CASTEBLANCO GÓMEZ LUISA NATALIA	OAC BOGOTA Bogotá Carrera 13 No. 66 - 69	Línea gratuita 018000 115010 PBX (1) 3159800 Ext. 1277-1282	atencionusuario@fac.mil.co	Lunes a Viernes 07:30 am a 12:30 pm- 02:00 pm a 04:30 pm
Puerto Salgar	(Cundinamarca)	TÉCNICO CUARTO NATALIA CASTRO TORO	CACOM-1 (Comando Aéreo de Combate No.1) Base Aérea "Capitán Germán Olano" Palanquero Km 1 Autopista Bogotá-Medellín	PBX (6)8399126 Ext. 1090-1095-1097	atencionciudadanacacom1@fac.mil.co	Lunes a Viernes 06:30 am a 12:30 pm- y 02:00pm a 04:00 pm
Villavicencio	(Meta)	TENIENTE GARCIA OSORIO NARA BONNIE	CACOM-2 Comando Aéreo de Combate No.2 Apiay- Meta Kilómetro 7 Puerto López Vereda Apiay	PBX (2) 6616412 Ext. 1090 -1095	oficinadeatencionciudadanacacom2@fac.mil.co	Lunes a Viernes 07:00 am a 12:00 pm- y 01:00 pm a 04:00 pm
Malambo	(Atlántico)	Subteniente SANCHEZ CAMACHO CESAR	CACOM-3 Comando Aéreo de Combate No.3 /Ubicada en el kilómetro 3 Vía Malambo.	PBX (5)3678550 Ext. 1090-1426	atencionciudadanacac@fac.mil.co	Lunes a Viernes 07:00 am a 12:00 pm y 01:00 pm a 4:30 pm
		Capitán JIMÉNEZ ANDRADE JOHAN	CACOM-4 Comando		atencionciudadana.cacom4@fac.mil.co	



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

Melgar	(Tolima)	DAVID Técnico Cuarto MAHECHA GALVIS VIVIANA ANDREA	Aéreo de Combate No.4 "TC. LUIS F. Pinto"/ Ubicada en el Kilómetro 1 Vía Melgar-Bogotá	PBX (8) 2450534 Ext. 1090-1091		Lunes a Viernes 07:30 a 12:00 pm y 01:00 pm a 04:30pm
Rionegro	(Antioquia)	Técnico tercero ZABALETA CASTILLO DIEGO FERNANDO	CACOM-5 Comando Aéreo de Combate No.5 / Vereda La Bodega-Base Aérea en predios del Aeropuerto de Rionegro.	PBX (4) 5352300 Ext. 1090-1140	atencionciudadana.cacom5@fac.mil.co	Lunes a Viernes 07:00 am a 12:00 pm y 01:00 pm a 06:00 pm
Tres Esquinas	(Caquetá)	TENIENTE SICACHA PASTANA CATHERINE	CACOM-6 Base Aérea Capitán Ernesto Esquerria Cubides/ Solano - Caquetá	PBX (8)- 3153700 Ext. 1000-1090-1091	atencionciudadana6@fac.mil.co	Lunes a Viernes de 07:30 am a 04:30pm / Jornada continua
Cali	(Valle)	Teniente SALAZAR GAJALES ANDRES	CACOM-7 Comando Aéreo de Combate No.7 Base Aérea Marco Fidel Suarez/ Carrera 8 No 58-67	PBX (2) 4881000 Ext. 1400	atencionciudadana7@emavi.edu.co	Lunes a Viernes de 07:30 am a 04:30pm / Jornada continua
Cali	(Valle)	SUBTENIENTE CORTES CRUZ NATALIE ANGÉLICA	EMAVI Escuela Militar de Aviación "Marco Fidel Suárez"/ Cra. 8 #58-67, Cali, Valle del Cauca	PBX (2) 4881000 Ext. 1135	atencionciudadana@emavi.edu.co	Lunes a Viernes de 07:30 am a 12:00 pm y 02:00 pm a 04:30pm
Madrid	(Cundinamarca)	Técnico Tercero VARGAS GIRALDO EDISON ALBERTO	ESUFA- Escuela de Suboficiales FAC CT. Andrés M. Díaz./ Carrera 5 No. 2-92	PBX (1) 8209124 Ext- 1000 -1090 - 1145 -1025 8209124	atencionciudadana@esufa.edu.co	Lunes a Viernes de 07:30 am a 12:00 pm y 02:00 pm a



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

			Sur.			04:00pm
San Andrés Islas	Providencia	TENIENTE BAEZ INGRITD JULIETH	GACAR Grupo Aéreo del Caribe/ Avenida Colón, Vía Aeropuerto	PBX (8) 5123274 Ext. 1196	atencionciudadana.gacar@fac.mil.co	Lunes a Viernes de 07:30 am a 12:00 pm y 02:00pm a 05:00pm
Yopal	(Casanare)	TE.GUALTEROS CARMONA ANDRES FELIPE	GACAS Grupo Aéreo del Casanare/ Yopal- Casanare Calle 40 No 20-19	PBX (8) 6354496 Ext. 1090-1145	OAC.GACAS@FAC.MIL.CO	Lunes a Viernes de 07:30 am a 04:30 pm Jornada Continua
Leticia	(Amazonas)	TÉCNICO CUARTO CAÑOLA TAPIAS CATALINA	GAAMA Grupo Aéreo del Amazonas/ Kilómetro 3 antigua vía Leticia Tarapacá	PBX (8) 5925251 Ext. 1255 -1256 - 1250	atencionciudadana.gaama@fac.mil.co	Lunes a Viernes de 07:00 am a 12:00 pm y 02:00 05:00 pm
Marandúa	(Vichada)	SUBTENIENTE SARMIENTO PEÑA ENRIQUE	GAORI Grupo Aéreo del Oriente/ Marandúa, Vichada	PBX (8) 2660546 Ext. 1090	atencionciudadanaogaori@fac.mil.co	Lunes a Viernes de 07:30 am a 12:00 pm y 1:30 06:00 pm
Bogotá	(Cundinamarca)	Subteniente CABRERA MARIN HENRY ANTONIO	CATAM Comando Aéreo de Transporte Militar/ Calle 26 Avenida el Dorado	PBX (01) 4397800 Ext. 1090-1166	atencionciudadanacatam@fac.mil.co	Lunes a Viernes de 07:30 am a 12:00pm y 02:00 pm a 04:30 pm



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

Madrid (Cundinamarca)	(Cundinamarca)	AEROTÉCNICO EVELYN LORENA GARCIA FORERO	CAMAN Comando Aéreo de Mantenimie nto/ Carrera 5 Nº 2-91 sur	PBX (01) 8209040 Ext. 1090 - 1145	atencionciudadanacaman@fac.mil.co	Lunes a Viernes de 07:30 am a 12:00pm y 01:00 pm a 04:30 pm
--------------------------	----------------	---	--	---	-----------------------------------	--

Medios de Atención:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Electrónico	Aplicativo en la página web	www.fac.mil.co	Este aplicativo está disponible las 24 horas, las PQRSD se tramitan en días hábiles.	Como ingresar: https://www.fac.mil.co/pqr/write Columna Medios Informativos-Escribanos: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, felicitaciones, solicitudes anónimas, Formulario PQRSD, donde usted puede consultar con el código único que arroja el sistema una vez se haya realizado la PQRSD.
Presencial	Atención personal	Cra. 13 No. 66-59 primer piso	Lunes a Viernes 07:30 am a 12:30 pm- 02:00 pm a 04:30 pm.	Se atiende y se recepciona PQRSD brindando información personalizada, y/o tramites al competente.
Escrito	Radicación correspondencia	Avenida El Dorado Carrera. 54 # 26 - 25 CAN Comando Fuerza Aérea Colombiana puerta ocho Cancillería	Días hábiles de lunes a viernes de 07:30 am a 4:30 pm	El ciudadano puede presentar su solicitud por escrito, así como también podrá ser recibida en las oficinas de cancillería o correspondencia de la respectiva Unidad, la cual tiene la obligación de remitirla directamente a esta dependencia.
No presencial- telefónico	Línea Gratuita	018000115010	Lunes a Viernes 07:30 am a 12:30 pm- 02:00 pm a 04:30 pm.	Ofrece información, Orientación y asesoría referente a servicios, trámites y/o información de la Fuerza Aérea Colombiana, registrando dicha llamada.
	Línea Fija Bogotá	DIRECTO Tel. 2329876 CONMUTADOR 3159800 ext. 1282 - 1277	Lunes a Viernes 07:30 am a 12:30 pm- 02:00 pm a 04:30 pm.	Ofrece información, Orientación y asesoría referente a servicios, trámites y/o información de la Fuerza Aérea Colombiana, registrando dicha llamada.



4.4.4 Participación Ciudadana

La Fuerza Aérea Colombiana, ha establecidos los mecanismos de participación ciudadana, generando espacios prácticos de interlocución con la ciudadanía, atendiendo la normatividad relacionada con los deberes y derechos de la población en lo referente a los requerimientos del ciudadano.

Medios y canales de participación

- ✓ Sitio web: www.fac.mil.co
- ✓ Correo electrónico: atencionusuario@fac.mil.co
- ✓ Peticiones, quejas, reclamos, Sugerencia y Denuncias
<https://www.fac.mil.co/pqr/write>
- ✓ Línea gratuita: 018000115010
- ✓ Conmutador: 3159800 ext. 1282/1277 (Bogotá)
- ✓ Radicación Escrita: Carrera. 13 No. 66-59 primer piso – Barrio Chapinero (Bogotá).

Por estos medios los ciudadanos participan constantemente haciendo PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) permitiendo una interacción y facilidad al ciudadano de tramitar, opinar y conocer lo referente a la Fuerza Aérea Colombiana.

Así mismo y teniendo en cuenta que la ciudadanía presenta un alto nivel de consultas telefónicas, se implementó una **encuesta telefónica en la línea gratuita 018000 115010**, para medir el nivel de satisfacción del ciudadano en cuanto al servicio brindado y a la capacidad de atención de nuestros funcionarios.

De acuerdo al nuevo Código de Ética de la Fuerza Aérea, se conformó un comité de faltas, que se denomina **“Comité de Asuntos Éticos-CASE”**, se activa cuando un integrante de la Fuerza (Militar), va en contra de la ética militar, este Comité CASE, debe reunirse dentro de los cinco (5) primeros días hábiles siguientes para analizar la situación y se pondrá en conocimiento del presunto transgresor, se levantará acta de compromiso y se darán medidas pedagógicas ordenada para ayudar al transgresor y los compromisos adquiridos.

4.4.5 Estrategias de fortalecimiento de canales de atención.

- **Medios electrónicos**

La Fuerza Aérea Colombiana, brinda a la ciudadanía a través del link de **“Atención al Ciudadano”** de la página Web www.fac.mil.co, por medio del cual el usuario registra su petición, queja, reclamo, sugerencias y Denuncias PQRSD.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

- **Presencial**
Contamos con una oficina ubicada en Chapinero Carrera 13 No. 66-59, orgánica de la Jefatura Jurídica de la Fuerza Aérea, con fácil acceso al público, y con el propósito de atender las diferentes peticiones, quejas y reclamos elevados por la ciudadanía.
- **Telefónico**
Se cuenta con un mecanismo como la línea gratuita 018000 115010, en la cual se encuentra la encuesta para medir el nivel de satisfacción del ciudadano y la capacidad de atención de nuestros funcionarios.
- **Medio Escrito**
De acuerdo a la Ley 1437 de 2011 artículo 15, donde se declara que las peticiones se podrán presentar verbalmente o por medio escrito, la **Oficina de Atención y Orientación Ciudadana** ha creado un formato DE-AYUGE-FR-001 "Presentación vía telefónica, petición, queja, reclamo, sugerencia, consulta".

4.4.6 Talento Humano

Se cuenta con funcionarios capacitados en el área de Atención y Orientación Ciudadana orgánicos Ayudantía General COFAC y en las diecisiete (17) Unidades de la Fuerza Aérea Colombiana, donde reciben capacitación anualmente.

En lo que va corrido del año 2018 se capacitaron a los servidores públicos de las Unidades Militares en estrategia para afianzar la cultura de servicio al ciudadano.

Las iniciativas de mejoramiento para el servicio al ciudadano son destacadas mediante felicitaciones instauradas por el Jefe de la OFAOC desde la ciudad de Bogotá, incluidas en sus respectivos folios de vida.

4.4.7 Presentación de Peticiones

La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, realiza trimestralmente un informe de gestión, reportado al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana del MDN, la anterior informe es reportado por las oficinas de atención ciudadana ubicadas en las Unidades Militares quienes también envían un informe de gestión trimestral a la OFOAC del Comando Fuerza Aérea.

En el informe se presentan acciones de mejora a COFAC, se hace análisis de los informes y se remite al Comando de la Fuerza Aérea, donde se proyectan las anotaciones más frecuentes en cuanto a las PQRS y se toman acciones en el Plan de mejoramiento por parte de las dependencias para corregir.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

De conformidad con Resolución N°0430 de 2017 Por la cual se modifica la Resolución 9308 del 16 de octubre de 2015 "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones "y se adecúa a las disposiciones previstas en el Decreto 1166 de 2016. El informe está compuesto por cuatro aspectos:

A. Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
Este aspecto está conformado por los cuadros:

- 1) Solicitudes por clase de asunto
- 2) Solicitudes por medio de recepción
- 3) Impacto de servicio en los usuarios.
- 4) Conclusiones y Recomendaciones.

B. Democratización de la Gestión Pública.

Se relacionar todas las acciones que se hayan adelantado para fortalecer y promover los mecanismos de participación ciudadana y los derechos de los ciudadanos, por ejemplo, actividades de difusión de la oficina a nivel interno o externo con volantes, cuñas radiales, presentaciones etc.

C. Lucha Contra la Corrupción:

Entendiéndose como tal la ejecución de actividades en aras de mejorar la integridad de los procesos internos; la racionalización, simplificación o eliminación de trámites; los mecanismos para posibilitar al ciudadano conocer e informarse de los trámites y del servicio que presta la entidad y el desarrollo y aplicación de mecanismos de medición de la efectividad de los servicios prestados (audiencias públicas, indicadores de medición, rendición de cuentas o informes de gestión públicos, encuestas, etc); en general todo aquello que demuestre la transparencia de la administración.

D. Las unidades deben alimentar de igual manera el sistema de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para consolidar la información a nivel central.

Formatos para presentar PQRSD:

- Formato DE-AYUGE-FR-001 "PRESENTACIÓN VÍA TELEFÓNICA, PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, CONSULTA".



4.4.8 Seguimiento y trazabilidad de las peticiones

La oficina de Atención y Orientación Ciudadana maneja un sistema de Gestión de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias que permite recibir y tramitar, respondiendo las diferentes PQRSD, entre otras, registradas por la ciudadanía y/o funcionarios de la Institución.

Objetivo

- Agilizar la gestión y respuesta de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- Estandarizar el procedimiento para la gestión y respuesta por parte de la oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC.
- Facilitar y consolidar estadísticas de seguimiento y control de PQRSD gestionadas.
- Mejorar y agilizar la respuesta a la ciudadanía para lograr la satisfacción del Usuario.
- Cumplir con las directrices y políticas exigidas por la Estrategia Gobierno en Línea en relación a los mecanismos de atención al ciudadano.

Beneficios

- Recibir solicitudes en línea agilizando el registro y gestión de la respuesta a los solicitantes.
- Permitir consultar y conocer el recorrido, gestión y respuesta de las PQRSD por parte del Jefe de Atención y Orientación Ciudadana FAC y sus homólogos en las unidades aéreas.
- Generar reportes, estadísticas e indicadores parametrizables: No. PQRSD abiertas, en trámite, cerradas y No. PQRSD cerradas con respuesta de acuerdo al tiempo.

4.4.9 Normativo y procedimental

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none">• Constitución Política	<ul style="list-style-type: none">• Formas y sistemas de la participación ciudadana
<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento	<ul style="list-style-type: none">• ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA
<ul style="list-style-type: none">• Directiva Transitoria	<ul style="list-style-type: none">• DIRECTIVA TRANSITORIA No. 037/2017. MD-CGFM-FAC-COFAC-JEMFA-JURDH-23-2, con la cual se emiten políticas y lineamientos en el Sector Defensa, con el objeto de mejorar la operatividad y la calidad en la prestación del servicio al ciudadano.
<ul style="list-style-type: none">• Oficio	<ul style="list-style-type: none">• Carta del Trato Digno
<ul style="list-style-type: none">• Circular	<ul style="list-style-type: none">• Circular Cumplimientos Términos de Ley Oficio N° 20172630436913 del 20 de Septiembre de 2017.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Ley 	<ul style="list-style-type: none"> Ley 1755 de 2015 - "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 	<ul style="list-style-type: none"> Ministerio de Justicia y del Derecho Decreto 1166 19 de Julio de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
<ul style="list-style-type: none"> Ley 	<ul style="list-style-type: none"> Ley 1474 de 2011- Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión Pública.
<ul style="list-style-type: none"> Norma Técnica 	<ul style="list-style-type: none"> Norma Técnica Colombia Accesibilidad al medio físico Espacio de Servicio al ciudadano Administración Pública NTC 6047
<ul style="list-style-type: none"> Ley 	<ul style="list-style-type: none"> Artículo 17 (Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo").
<ul style="list-style-type: none"> Directiva Ministerial 	<ul style="list-style-type: none"> Directiva Ministerial No.42222/ 2016 cuyo asunto es Coordinación y Articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa.
<ul style="list-style-type: none"> CONPES 	<ul style="list-style-type: none"> CONPES 3649 de 2010 — Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
<ul style="list-style-type: none"> CONPES 	<ul style="list-style-type: none"> CONPES 3654 de 2010 — Política de Rendición de Cuentas
<ul style="list-style-type: none"> Decreto 	<ul style="list-style-type: none"> Decreto 2573 2014- Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
<ul style="list-style-type: none"> Resolución 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución N°0430 de 2017 Por la cual se modifica la Resolución 9308 del 16 de octubre de 2015 "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones "y se adecúa a las disposiciones previstas en el Decreto 1166 de 2016.
<ul style="list-style-type: none"> Política Ministerial 	<ul style="list-style-type: none"> Política Ministerial de Servicio al Ciudadano 2008.
<ul style="list-style-type: none"> Resolución 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución Ministerial 8614 de 2012 Por el cual se adopta el Programa de Gestión Documental- PGD: hacia un sistema de gestión de documento electrónico de archivo-SGDEA.
<ul style="list-style-type: none"> Circular 	<ul style="list-style-type: none"> Circular MDN No. 13-102 de 2013 - Documentación de acciones correctivas para Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias.

Actividades a Desarrollar:

- Realizar campañas informativas sobre las oficinas de Atención y Orientación Ciudadana, responsabilidades de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
- Actualizar en la página web: www.fac.mil.co la carta del trato Digno.
- Solicitar recursos necesarios con el fin de dar cumplimiento Norma Técnica Colombiana NTC 6047-2013 "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos".



4.4.10 Términos y lineamientos en el trámite de las peticiones

PETICIÓN: Es el derecho de petición de todas persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Para su respuesta se asignan (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo (Artículo 6 del C.C.A y 23 de la C.N).

QUEJA: Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento en la atención o por conductas irregulares de los empleados. Para su respuesta se asignan (15) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo. (Artículo 6 del C.C.A y 23 de la C.N).

RECLAMO: Oposiciones que se formulan a una decisión considerada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto de que se revise una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión. Para su respuesta se asignan (159 días hábiles contados a partir del día siguiente al recibimiento. (Artículo 6 del C.C.A y 23 de la C.N).

SUGERENCIA: Es la insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. Para su respuesta se asignan (159 días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo. (Artículo 6 del C.C.A y 23 de la C.N).

DENUNCIAS: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético-profesional.

4.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

4.5.1 Transparencia Activa

La Fuerza Aérea tiene dentro del menú de su página web oficial (www.fac.mil.co), una sección particular identificada con el nombre de "Transparencia y Acceso a Información Pública", en tal sentido el usuario a través de esta puede conocer información relacionada con:



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

- **Planeamiento Estratégico:** el ciudadano puede consultar información correspondiente a las funciones de la Fuerza Aérea Colombiana, Presupuesto, Proyectos, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y en general la normatividad legal vigente que regula la Institución.
- **Control y Rendición de Cuentas:** se encuentra disponible la información correspondiente a organismos de control, mecanismos de participación ciudadana, ejecución presupuestal, control interno, rendición de cuenta fiscal y estados contables, acreedores varios y plegables de ejecución presupuestal.
- **Gestión Documental:** en esta sección el usuario puede consultar información correspondiente a los instrumentos de gestión de información pública (Registro de activos de información e índice de información calificada como pública clasificada y pública reservada), al Programa de Gestión Documental y las Tablas de Retención Documental.
- **Inscripción trámites de incorporación SUIT:** en esta sección los interesados en formar parte de la Fuerza Aérea Colombiana pueden obtener información correspondiente a los requisitos exigidos para poder efectuar la incorporación a la misma, ya sea como bachiller o como soldado.
- **Escala salarial:** El ciudadano puede consultar los decretos mediante los cuales se rige la Fuerza Aérea para determinar los salarios del personal que forma parte de la institución tanto personal militar, como civil.
- **Sistema de Gestión del Empleo Público - SIGEP:** mediante este, se tiene acceso a la información de servidores públicos, empleados y contratistas.
- **Normas:** se publica la normatividad que rige para el Ministerio de Defensa Nacional y las Fuerzas Militares de Colombia, así como otras normas que rigen el personal de la Fuerza Aérea, regulaciones y procedimientos a nivel interno, otras leyes, decretos, directivas, entre otros.

4.5.1.1 Publicación de Información Contractual - SECOP.

De acuerdo al Decreto número 0103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, artículo 7 *Publicación de la ejecución contractual ...”De conformidad con el numeral (c) del artículo 3 de la Ley 1150 de 2007, el sistema de información del Estado en el cual los sujetos obligados que contratan con cargo a recursos públicos deben cumplir la obligación de publicar la información de su gestión contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP”.*



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

La Fuerza Aérea Colombiana utiliza el SECOP (Sistema Electrónico de Contratación Pública) como herramienta para la publicación de la actividad contractual. El SECOP permite la publicidad de los documentos del proceso y ha permitido a la Fuerza tener una comunicación abierta y reglada sobre los procesos de contratación. Colombia Compra Eficiente desarrolló la nueva plataforma del SECOP II, la cual es la nueva versión del SECOP para pasar de la simple publicidad a una plataforma transaccional que permite a Compradores y Proveedores realizar el Proceso de Contratación en línea.

La ciudadanía en general y los medios de comunicación tienen una opción de búsqueda pública en el SECOP II la cual no requiere registro y permite ver los procesos de contratación de las Entidades Estatales, el avance de los mismos y los documentos del proceso. Para verlos, solo tienen que hacer clic en la pestaña **“Buscar Proceso de Contratación”** ubicada en la barra superior de la web e iniciar la búsqueda. El SECOP II asegura la trazabilidad y la transparencia de la Gestión contractual.

4.5.1.2 Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras.

La Fuerza Aérea Colombiana adopta la Resolución No. 6302 del 31 de Julio de 2014, por medio de la cual se expide el Manual de Contratación del Ministerio de Defensa Nacional y sus Unidades Ejecutoras. De igual manera, dentro del Sistema de Gestión de la FAC se cuenta con documentación, procedimientos y normatividad particular que soporta toda la gestión contractual de la Fuerza.

De igual manera, dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, la Fuerza Aérea Colombiana en la página www.fac.mil.co, tiene establecido un link de transparencia y acceso a la información pública donde en el numeral 8 de contratación, se publican procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisiciones y compras.

- **Publicación del Plan Anual de Adquisiciones**

La Fuerza Aérea Colombiana actualmente se encuentra en un proceso de transformación, por lo cual se están actualizando y ajustando los diferentes lineamientos que rigen la administración y control del Plan Anual de Adquisiciones de la FAC, sin embargo continúa vigente hasta tanto no se pongan en marcha los cambios la Directiva Permanente No. 59/2013 MD-CGFM-FAC-COFAC-JEMFA-EMAPE-SEPPE de fecha 10 de octubre de 2013, en la cual se establecen los "Lineamientos e instrucciones para la elaboración, control y rendición de informes del Plan Anual de Adquisiciones de la Fuerza Aérea Colombiana", la cual está ajustada a lo previsto en la ley 1474 de 2011, el literal e) del artículo 9 de la ley



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018
1712 de 2014 y el Decreto 1510 de 2013. La publicación del Plan Anual de Adquisiciones reportada en la página Web de la Fuerza y en el SECOP.

4.5.1.3 Estrategia Gobierno en Línea - GEL:

La Fuerza Aérea Colombiana en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2573 de 2014 y en el ejercicio de lograr el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se ha enfocado en realizar actividades para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea integrando Dependencias de los diferentes procesos de la FAC realizando un importante aporte para la construcción de un estado más transparente, participativo y colaborativo, proponiendo soluciones a las necesidades por parte de los usuarios que acceden a los trámites y servicios ofrecidos por medios electrónicos, planeando para lograr una optima gestión tecnológica institucional e incorporando cada uno de los componentes de del Marco de Seguridad y Privacidad de la información, de la siguiente manera:

4.5.1.3.1 TIC para Gobierno Abierto:

- El Departamento Estratégico Comunicaciones a través de la Sección Estratégica Medios de comunicación Subsección Página Web, mantiene actualizado la información que genera la FAC, verificando trimestralmente la información publicada en el Link de Transparencia y acceso a la información pública, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1712 de 2014.
- Actualmente la FAC pública y mantiene actualizado en el portal de datos de datos abiertos respecto del registro estadístico de peticiones, quejas y reclamos, información sobre el índice de información clasificada y reservada Fuerza Aérea Colombiana y estadísticas relacionadas con las carreras profesionales convocadas oficiales cuerpo administrativo.
- La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Fuerza Aérea Colombiana se realiza de manera sectorial a través del Ministerio de Defensa Nacional con el propósito de fortalecer los mecanismos de control social y propiciar un espacio que permita el seguimiento y evaluación de las políticas, planes y programas, el sector Defensa en cabeza del Ministerio de Defensa Nacional, el Comando General de las Fuerzas Militares, el Ejército Nacional, la Armada Nacional, la Fuerza Aérea Colombiana, la Policía Nacional, el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Dirección General Marítima.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

La primera Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para la vigencia 2017 se realizó el día 08 de junio de 2017 en Santa Marta - Magdalena y la segunda Audiencia se realizó el día 11 de diciembre de 2017 en Cauca - Antioquia.

La Fuerza Aérea Colombiana entrega al Ministerio de Defensa Nacional para la Rendición de Cuentas información relacionada con los siguientes aspectos:

- Ejecución presupuestal (comparativo con respecto al mismo período del año anterior) y estados financieros.
- Plan de acción, programas y proyectos en ejecución.
- Informes de gestión, metas e indicadores de gestión, informes presentados a entes de control (gestión misional y de gobierno, transparencia, participación y servicio al ciudadano, gestión del talento humano y eficiencia administrativa)
- Procesos contractuales y gestión contractual (relación, estado, número y valor de los procesos de contratación terminados y en ejecución).
- Planes de mejora (información sobre las acciones y la elaboración de planes de mejoramiento a partir de requerimientos: informes de organismos de control, PQRS, entre otros).
- Avance en el Plan anticorrupción.
- 10 principales logros misionales y de gestión del periodo.
- 5 principales retos misiones y de gestión del periodo.

4.5.1.3.2 TIC para Servicio:

- Respecto a los trámites y servicios ofrecidos por la FAC, actualmente se cuenta con el formulario PQRS, la revista aeronáutica (OPA), trámites para la solicitud de sobrevuelos, el concepto técnico de altura e incorporación oficiales, suboficiales y servicio militar, que cuentan con su respectiva caracterización de usuarios y estrategias de promoción.
- En cumplimiento al Sistema integrado de contacto PQRS se pone a disposición de la ciudadanía en la página web www.fac.mil.co una herramienta de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias para que los ciudadanos formulen cualquier tipo de requerimiento relacionado con el mismo.

Dentro de mencionado sistema integrado de contacto la institución cuenta con un formulario que permite al ciudadano interponer su PQRS de forma



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018
presencial, por medio de correo electrónico al email atencionusuario@fac.mil.co y vía telefónica al 3159800 ext. 1282-1277.

- La Jefatura Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la FAC permanentemente realiza un diagnóstico y ejecuta actividades técnicas para garantizar la incorporación de directrices de accesibilidad y usabilidad en el portal web de la FAC, garantizando el funcionamiento y mantenimiento técnico del Sistema PQR y el módulo de consulta en el Portal Web FAC.

4.5.1.3.3 TIC para la Gestión.

Mediante el liderazgo y coordinación del Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ministerio de Defensa Nacional, durante el 2017 la Jefatura Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la FAC asistió a reuniones y talleres programados para socializar, avanzar y estructurar el PETI sectorial.

En el logro de fortalecer las capacidades institucionales de la FAC se han desarrollado actividades principalmente relacionadas con el uso eficiente del papel por medio de la política *cero papel*, semanalmente se remite por medio de correo electrónico a todo el personal de la institución tips de sobre buenas prácticas para reducir el consumo de papel: imprimir por doble cara, imprimir en papel reciclado, manejar la mayor cantidad de información por medios electrónicos y revisar la información varias veces antes de imprimir. Lo anterior, a fin de lograr que se adquieran hábitos y costumbres para la vida diaria y dentro de la oficina que reduzcan el consumo del papel.

4.5.1.3.4 Seguridad y privacidad de la información.

La FAC en el ejercicio de incorporar cada uno de los componentes de del Marco de Seguridad y Privacidad de la información, durante el 2017 desarrolló el diagnóstico de Seguridad y Privacidad para la definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información por medio del diligenciamiento del instrumento MSPI, asistiendo a capacitaciones programadas por MINTIC y recibiendo retroalimentaciones específicamente del tema de seguridad.



4.5.2 Transparencia Pasiva

La Fuerza Aérea Colombiana tiene establecido dar cumplimiento oportuno y adecuado a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, descrito de manera detallada en el Componente No. 4 "Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano".

4.5.3 Instrumentos de Gestión de la Información

- **Programa de Gestión Documental**

El propósito del Programa de Gestión Documental para la FAC es alinear el proceso de gestión documental en la Fuerza Aérea Colombiana basado en la normatividad emitida por el Archivo General de la Nación y el Ministerio de Defensa Nacional, asegurar la implementación de las mejores prácticas facilitando la aplicación de manera efectiva a través del diagnóstico que identifica debilidades, brechas y oportunidades de mejora.

El Programa de Gestión Documental de la Fuerza Aérea Colombiana (FAC) reúne y documenta políticas, directrices y lineamientos de la gestión documental interna de la Fuerza, al tiempo que detalla las actividades que en la actualidad está realizando en cada una de las etapas del ciclo de vida de los documentos en orden a visualizar el estado del arte del mismo.

El PGD de la Fuerza Aérea Colombiana contiene las acciones de tipo normativo, administrativo, tecnológico, de gestión del cambio y económico que se deben aplicar en cumplimiento de los procesos de la Gestión Documental.

Establece los programas específicos enfocados para la Fuerza Aérea, reseña los proyectos en curso, proyectos nuevos, planes a desarrollar, iniciativas y componentes a reforzar y mejorar según el sentido de cada una de las brechas detectadas en el ejercicio DOFA del diagnóstico archivístico.

Se puede consultar ingresando a la página web de la Fuerza Aérea Colombia (www.fac.mil.co), en el link de "Transparencia de Acceso a la Información Pública" – "Instrumentos de Gestión de la Información Pública".

- **Registro o inventario de activos de información**

Al registro o inventario de activos de información se accede ingresando a la página web de la Fuerza Aérea Colombia (www.fac.mil.co), en el link de "Transparencia y Acceso a la Información Pública".



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2018

Así mismo, se puede consultar el Programa de Gestión Documental a través del cual se establecen los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos de la Fuerza Aérea Colombiana. Adicionalmente se publicó el listado general de series y subseries documentales para el Ministerio de Defensa, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional.

- **Índice de información calificada como pública clasificada y pública reservada**

El índice de información calificada como pública clasificada y pública reservada para la Fuerza Aérea Colombiana fue elaborado de acuerdo a lo contemplado en ley 1712 de 2014 y el Decreto 0103 de 2015 en sus artículos 39 y 40. Para cada una de las categorías de información se tuvo en cuenta el fundamento legal o constitucional respectivo.

Link de acceso:

<https://www.fac.mil.co/103-%C3%ADndice-de-informaci%C3%B3n-clasificada-y-reservada>

En la Fuerza Aérea Colombiana para la vigencia 2017, se dio manejo a la información clasificada y reservada de la siguiente manera:

- Realiza una actividad de sensibilización cada cuatro meses, a los funcionarios de cada una de las unidades, en materia de Seguridad de la información, Directivas 018 y 154 de 2014 o normatividad vigente, manejo de documentos clasificados y su seguridad para evitar la fuga de información. RESPONSABLE GRUIA-ESCIN-UMAS.
- Realizar charlas de seguridad de la información. RESPONSABLE COA-JIN-DICOI.
- Actualización y socialización de políticas para el uso y protección de la información. RESPONSABLE COA-JIN-DICOI

- **Esquema de publicación de información**

En el esquema de publicación de la Fuerza Aérea se encuentra relacionada la información referente a información general de la entidad, información de las diferentes dependencias e información de actualidad.



4.5.4 Criterio diferencial de Accesibilidad

De acuerdo a lo descrito en el Componente No. 4 "Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano" del presente documento la Fuerza Aérea Colombiana presenta diferentes mecanismos y medios para facilitar la atención a los ciudadanos.

4.5.5 Monitoreo

La Fuerza Aérea Colombiana, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano realiza con el apoyo de herramientas tecnológicas el registro, control, seguimiento y resultados de las PQRS que se tramitan al interior de la institución, presentando informes trimestrales al alto mando con el fin de facilitar la toma de decisiones que de ellas se puedan generar.

4.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

La Fuerza Aérea Colombiana con el propósito de fortalecer la lucha contra la corrupción desarrolló el "Código de Ética" con el cual se promueve la generación de la cultura institucional permeada en la práctica de los principios, valores y virtudes que permitan actuaciones integrales y transparentes en el ejercicio de la Función Pública.

El Código de Ética de la Fuerza Aérea Colombiana, establece como mecanismo de trabajo la conformación de un comité de faltas, que se denomina "**Comité de Asuntos Éticos-CASE**", el cual se activa cuando un integrante de la FAC actúa en contra de la ética militar. Este comité, debe reunirse dentro de los cinco (5) primeros días hábiles siguientes para analizar la situación dejando trazabilidad de los resultados mediante acta de compromiso de lo cual se impartirán las medidas pertinentes para el caso en cuestión. **Ver Anexo No. 6 Código de Ética FAC.**