

CARACTERIZACIÓN AÑO 2021

OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

**FUERZA AÉREA
COLOMBIANA**



**ASÍ SE VA A LAS
ESTRELLAS**

1. **Caracterización de los ciudadanos.**

La caracterización de la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, es el proceso que permite a la institución, identificar los ciudadanos o grupos de valor que comparten características análogas, mediante variables demográficas, geográficas o intrínsecas.

Para la Fuerza Aérea Colombiana, es importante identificar de manera precisa, a quienes van dirigidos nuestros trámites y servicios, reconocer la diversidad de ciudadanos y grupos poblacionales, con el fin de establecer la particularidad de las necesidades y motivaciones de los mismos. Permitiendo fortalecer la relación de confianza entre el ciudadano, grupos de valor y la institución, lo anterior, con el fin de llevar a cabo las siguientes actividades:

-  Elaborar un diseño adecuado de la oferta institucional.
-  Establecimiento de mejoras en los canales de atención.
-  Diseño de estrategia de servicio al ciudadano.
-  La adecuada implementación y evaluación de la Políticas Públicas de atención y servicio al ciudadano en la Fuerza Aérea Colombiana.

2. **Objetivos de la caracterización.**

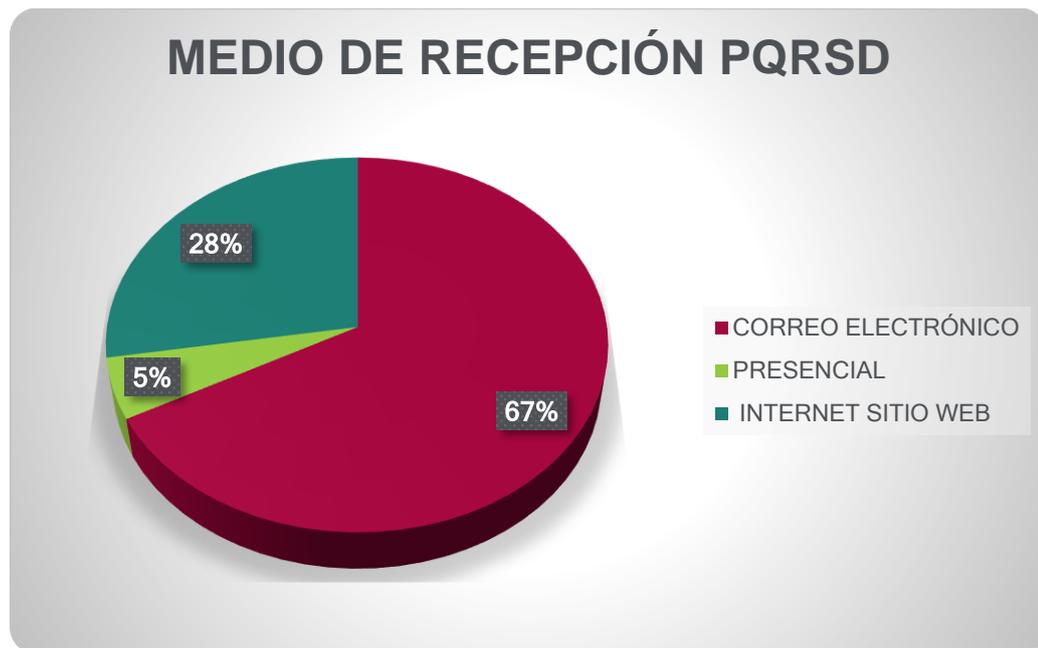
-  Identificar las características y necesidades de los ciudadanos y grupos de valor, reconociendo las particularidades de cada grupo, para diseñar y adecuar los procedimientos institucionales de atención y orientación ciudadana en general.
-  Identificar elementos que permitan conocer a los ciudadanos, para implementar acciones de mejora respecto a la percepción de confianza que los ciudadanos puedan tener de la institución.
-  Establecer estrategias de mejora de los canales de atención al ciudadano, según la necesidad del servicio, seleccionando en periodos cortos, el nicho de ciudadanos para determinar las necesidades relevantes que requieren mayor atención y refuerzo dependiendo del estado en que se encuentre el proceso de convocatoria, para generar los insumos suficientes, con el fin de satisfacer las necesidades de información o trámites que en el momento se presente.
-  Destacar la utilización de un dialecto adecuado para cada grupo poblacional específico, que asegure la máxima comprensión de la información brindada en el momento de la atención, por cualquiera de los canales dispuestos por la Fuerza Aérea Colombiana para este fin.

3. Variables utilizadas en el desarrollo de los objetivos presentados.

Para identificar cada una de las variables, es importante tener en cuenta el cuadro que a continuación relacionamos, donde encontramos los valores utilizados en este análisis del periodo comprendido del 01 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021:

MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSD	TOTAL
CORREO ELECTRÓNICO	1535
INTERNET SITIO WEB	631
PRESENCIAL	120
TOTAL PQRSD	2286

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3, se toma como fuente de consulta el Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSD.



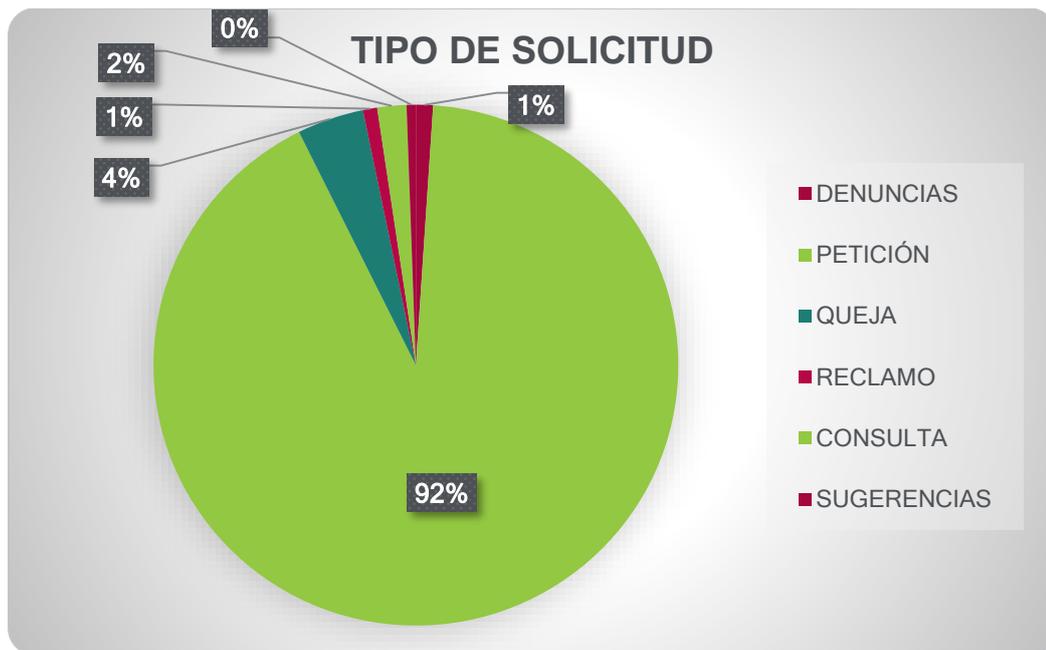
Gráfica 1. Elaboración propia OFAOC
Porcentaje medio de recepción PQRSD

Frente a los medios de recepción, se concluye que, durante el año 2021, el canal más utilizado por la ciudadanía y grupos de valor de la Fuerza Aérea Colombiana, corresponde al correo electrónico con el 67 % (1535), frente a los demás canales establecidos por la Fuerza para la atención y orientación ciudadana. Sigue en su orden el internet sitio web con el 28% y a su vez continua el canal presencial con el 5% de participación.

De estos canales de atención, se recibieron un total de 2286 solicitudes clasificadas por su tipo así:

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
PETICIONES	2094
QUEJAS	94
CONSULTAS	41
DENUNCIAS	24
RECLAMOS	20
SUGERENCIAS	13
TOTAL SOLICITUDES	2286

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3, se toma como fuente de consulta el Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSD.



Gráfica 2. Elaboración propia OFAOC
Porcentaje tipo de solicitud PQRSD

3.1. Variable geográfica.

Esta variable permite ubicar la posición geográfica de los ciudadanos, identificando grupos representativos, así mismo señala el alcance geográfico de la institución, identificando los sitios poblacionales en los cuales la Fuerza Aérea Colombiana no obtiene contacto con la ciudadanía.

Desarrollo de la Variable:

Muestreo: Canales de recepción de PQRSD desde 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021.

Insumo: Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Total de registros: 2286.

Una vez verificado el reporte que arroja el Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se pudo establecer el siguiente resultado:

DEPARTAMENTO	TOTAL
AMAZONAS	31
ANTIOQUIA	50
ARAUCA	0
ATLÁNTICO	59
BOGOTÁ	1485
BOLÍVAR	1
BOYACÁ	5
CALDAS	9
CAQUETÁ	22
CASANARE	32
CAUCA	1
CESAR	1
CHOCÓ	0
CÓRDOBA	0
CUNDINAMARCA	252
GUAINÍA	0
GUAJIRA	2
GUAVIARE	0
HUILA	2
MAGDALENA	0
META	71
NARIÑO	0
NORTE DE SANTANDER	5
PUTUMAYO	0
QUINDÍO	1
RISARALDA	2
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	30
SANTANDER	2

SUCRE	1
TOLIMA	80
VALLE DEL CAUCA	121
VAUPÉS	0
VICHADA	21
TOTAL GENERAL	2286

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3.1, se toma como fuente de consulta el Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSD.



Gráfica 3. Elaboración propia OFAOC
Gráfica de PQRSD recibidas por departamento

3.2. Variable organizacional.

3.2.1. Se pudo evidenciar la afiliación de los 2286 ciudadanos y grupos de valor de la Fuerza Aérea Colombiana, desde el día 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021, así:

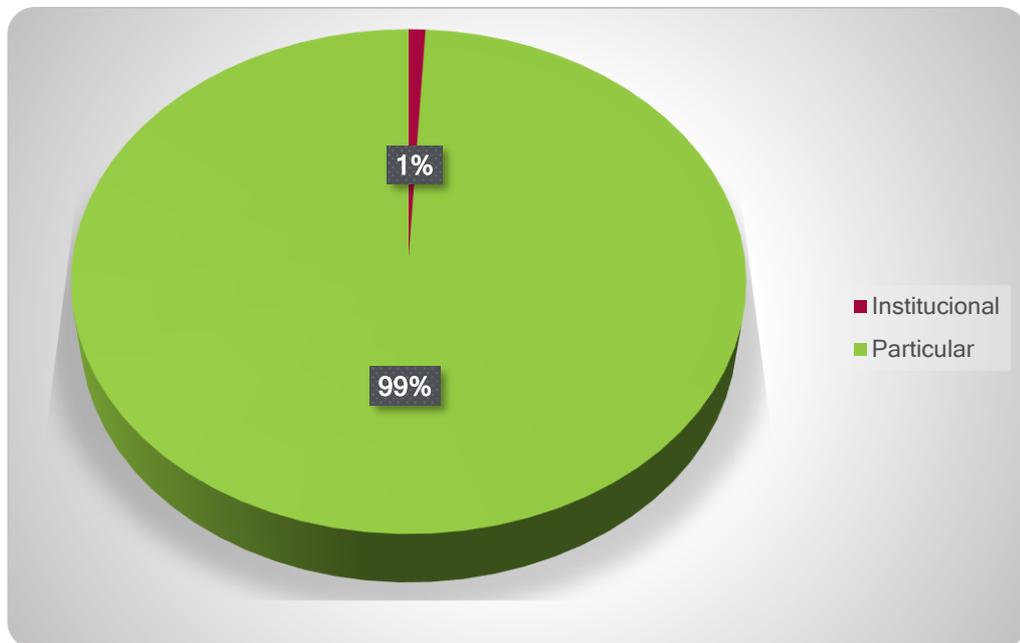
Muestreo: Canales de recepción de PQRSD desde 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021.

Insumo: Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Total de registros: 2286.

AFILIACIÓN	CANTIDAD
Institucional	20
Particular	2266
TOTAL	2286

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3.2, se toma como fuente de consulta el Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSD.



Gráfica 4. Elaboración propia OFAOC
Gráfica de PQRSD variable organizacional

3.3. Variable por clase de asunto.

Con esta variable se pretendió identificar los temas consultados por la ciudadanía y grupos de valor, al identificar los asuntos de mayor interés, teniendo en cuenta la época del año, podemos implementar estrategias como la actualización de información en la página web (sede electrónica) de la Fuerza Aérea Colombiana y publicación de preguntas y respuestas frecuentes, con el fin de mantener a los ciudadanos y grupos de valor informados.

Muestreo: Canales de recepción de PQRSD desde 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021.

Insumo: Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Total de registros: 2286.

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO	TOTAL
Aspectos de personal	424
Aspectos financieros nómina	66
Aspectos prestacionales	161
Aspectos de salud	243
Inteligencia y Contrainteligencia	3
Servicio militar	346
Incorporación cursos	206
Bienes muebles e Inmuebles	2
Derechos humanos y Derecho internacional humanitario	4
Aspectos contratación	108
Aspectos vivienda	2
Aspectos contenciosos	17
Control comercio de armas	2
Orden publico operaciones	6
Aspectos misionales	74
Atención al usuario	53
Administración y logística	14
Solicitudes de documentos y acceso a la información pública	216

Varios	339
TOTAL GENERAL	2286

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3.3, se toma como fuente de consulta el Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSD.

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO



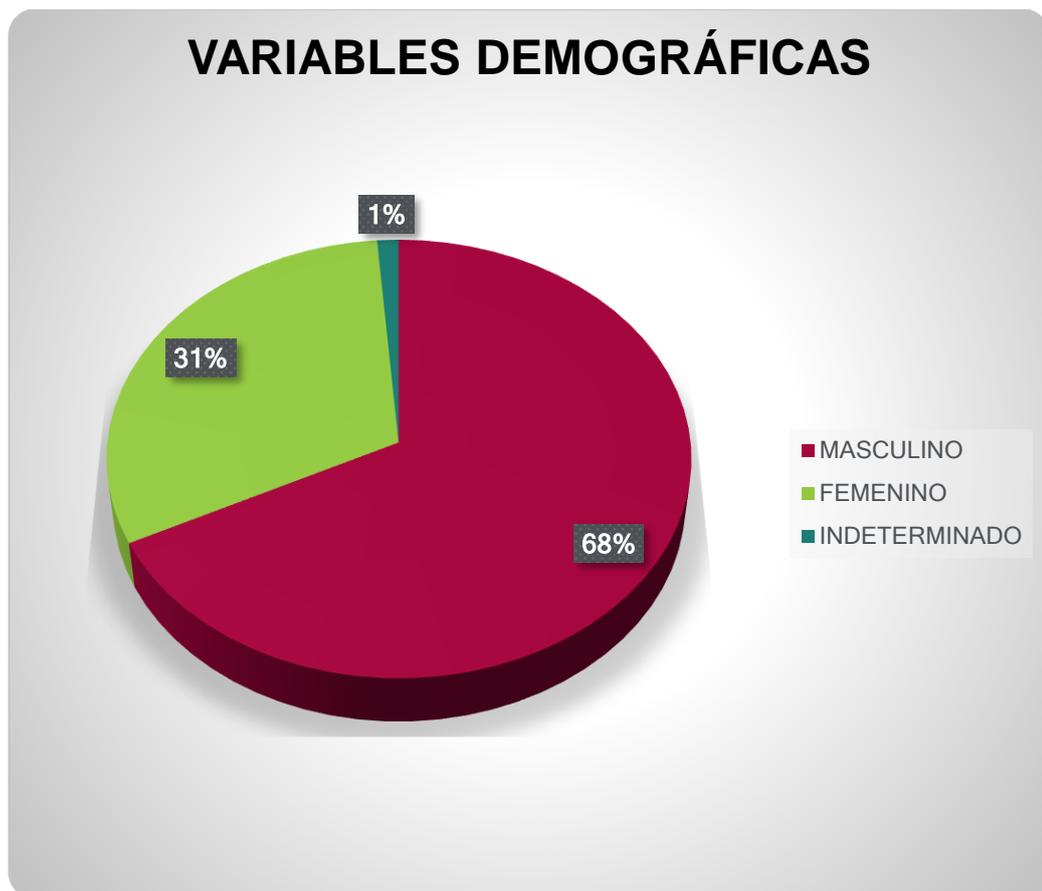
Gráfica 5. Elaboración propia OFAOC
Gráfica de PQRSD solicitudes por clase de asunto

3.4. Variables demográficas.

3.4.3. **Sexo:** Como resultado del análisis de la variable, desarrollado durante el periodo de 2021, evidenciamos que el género masculino representado en 1546 interacciones, fue el que reportó mayor registro.

SEXO	CANTIDAD
MASCULINO	1546
FEMENINO	711
INDETERMINADO	29
TOTAL GENERAL	2286

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3.4, se toma como fuente de consulta el Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSD.



Gráfica 6. Elaboración propia OFAOC
Variables demográficas

4. Medios utilizados

Los medios utilizados por la Fuerza Aérea Colombiana como insumo para desarrollar este análisis fueron:

4.1. Información obtenida en atención telefónica y en espacios físicos.

Para este fin, la Fuerza Aérea Colombiana, dispone de canales de comunicación telefónica y espacios físicos de atención y orientación ciudadana, que permite al servidor público ingresar datos básicos del ciudadano y los grupos de valor que nos consulta.

4.2. Información obtenida a través del Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo PQRSD y Ventanilla Única Virtual de PQRSD de la página web institucional FAC.

Para este fin, la Fuerza Aérea Colombiana, dispone del Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que permite al servidor público ingresar datos básicos del ciudadano y los grupos de valor que nos consulta.

La Ventanilla Única Virtual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, la podemos encontrar en nuestra página web institucional de la Fuerza Aérea Colombiana, a través de la cual los ciudadanos tienen la oportunidad de elevar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de manera ágil y segura, además cuenta con la opción de consultar el estado de su PQRSD. El desarrollo de este aplicativo nos permite solicitar a los interesados datos relevantes, los cuales son utilizados como insumo para efectuar análisis y acciones de mejora para la institución.

4.3. Información obtenida por Correo electrónico.

A través del correo electrónico atencionusuario@fac.mil.co se reciben las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que formula la ciudadanía y grupos de valor a la institución.

4.4. Atención presencial.

La información de atención presencial, se obtiene de los documentos radicados en el Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo PQRSD, dirigidos a los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Fuerza Aérea Colombiana - Oficina Atención y Orientación Ciudadana.

5. *Computar la información y establecer grupos o segmentos.*

Para el desarrollo de las variables, tomamos como insumo los canales mencionados en el ítem anterior, recopilando, organizando y clasificando la información con el fin de obtener resultados medibles, claros y precisos.

**OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA
FUERZA AÉREA COLOMBIANA**