



INFORME III TRIMESTRE 2022 FUERZA AÉREA COLOMBIANA

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (II TRIMESTRE 2022)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
475	475	0	0	0%

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

1.2 PERIODO ACTUAL (III TRIMESTRE 2022)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
381	342	0	0	0%

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

En el tercer trimestre del 2022 se recibieron trescientas ochenta y una (381) PQRSD, de las cuales treinta y nueve (39) se encuentran en trámite, aclarando que las mismas están dentro de los términos legales establecidos para dar respuesta en forma oportuna.

De igual manera, de conformidad con el Artículo 21 del Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (sustituido por la Ley 1755 de 2015), se remitieron por competencia veintiún (21) peticiones, así: 15 Ministerio de Defensa Nacional, 1 Voluntariado ESORFAC, 2 Caja de Retiro de las Fuerzas Militares, 1 Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, 1 Caja de Compensación Familiar y EPS, 1 Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.



1.3. GESTIÓN DE PQRSD VENCIDAS

DEPENDENCIA O ENTIDAD	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM	0	0
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Unidad Gestión General	0	0
Entidades Adscritas y Vinculadas GSED	0	0

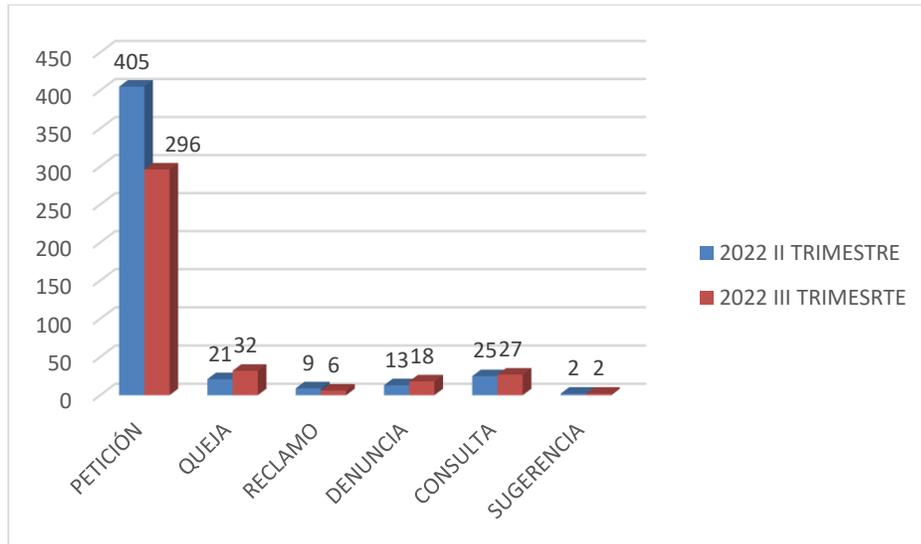
Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 1.3, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos y Escuelas de Formación), tomado del Sistema de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

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTAL
FAC	296	32	6	2	18	27	381
TOTAL	296	32	6	2	18	27	381

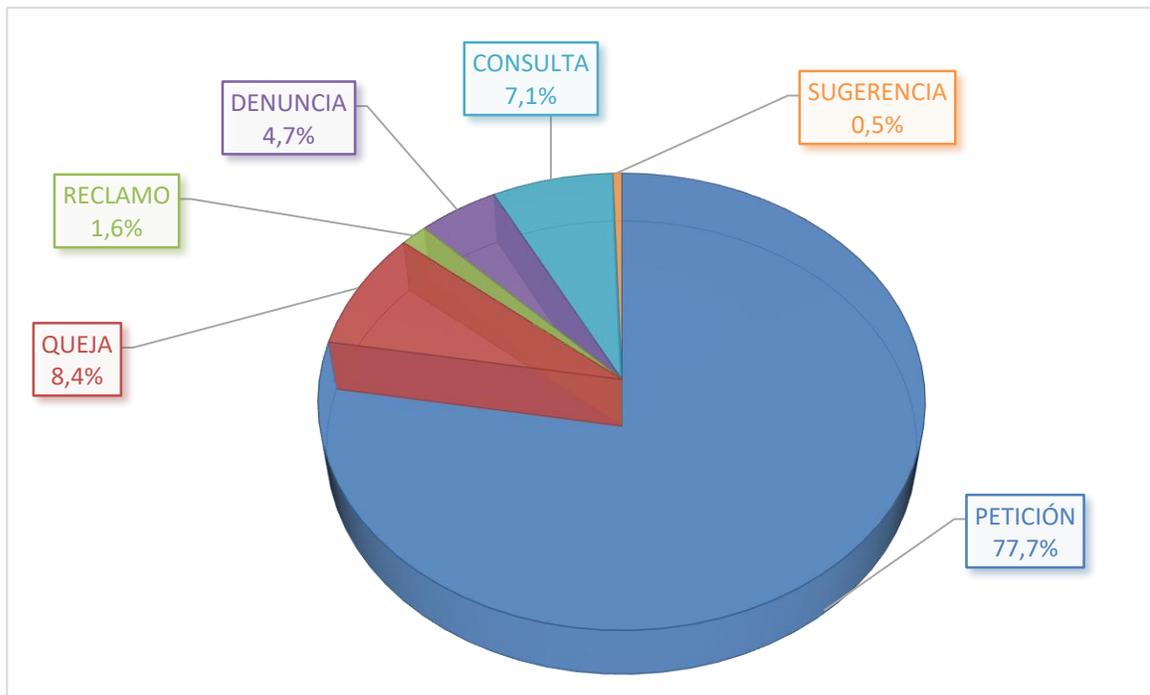
Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 2, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos y Escuelas de Formación), tomado del Sistema de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

Las PQRSD recibidas por parte de la Fuerza Aérea Colombiana (Nivel Estratégico, Operacional y Táctico) disminuyeron en 25% respecto al trimestre anterior, es decir, 94 PQRSD y del análisis realizado se infiere que obedece en términos generales, a las mejoras que se han venido implementando a nivel estratégico, operacional y táctico en la Fuerza. La anterior información se refleja en el siguiente gráfico:



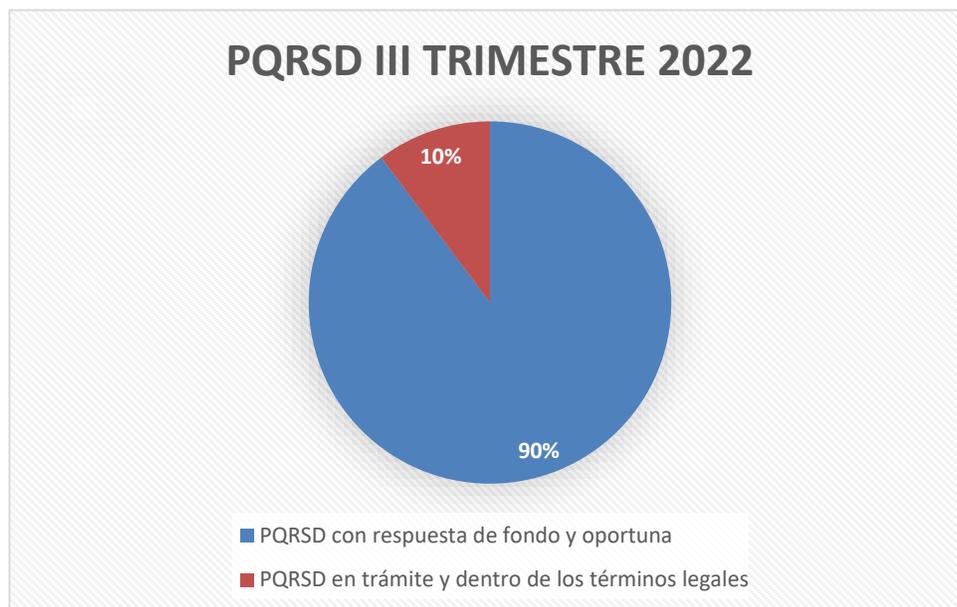
Gráfica 1. Elaboración propia OFAOC Cuadro comparativo PQRSD II Trimestre 2022 y III Trimestre 2022

En el tercer trimestre de 2022, se recibió un total de 381 PQRSD, que en términos de porcentaje corresponde a los siguientes resultados: 77,7 % peticiones, 7,1% consultas, 8,4% quejas, el 4,7% denuncias, 1,6 % reclamos y el 0,5% sugerencias. Lo cual se representa gráficamente, así:



Gráfica 2. Elaboración propia OFAOC Porcentaje clasificación PQRSD

Asimismo, se concluye que la gestión de PQRSD en el tercer trimestre de 2022, corresponde del 100% de PQRSD recibidas en la Fuerza Aérea Colombiana, al 90% de PQRSD resueltas con respuesta de fondo y oportuna y solamente el 10% se encuentra en trámite y dentro de los términos legales. Lo cual se representa gráficamente, así:



Gráfica 3. Elaboración propia
OFAOC Porcentaje trámite PQRSD

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUB TOTAL	TOTAL %
solicitudes de acceso a la información	48	1	1	0	1	0	51	13,4%
Aspectos Misionales	7	2	0	1	2	1	13	3,4%
Aspectos Contenciosos	4	0	0	0	0	0	4	1,1%
Aspectos Contratación	13	5	0	1	1	0	20	5,3%
Aspectos de Personal	60	8	0	12	3	0	83	22,0%
Aspectos de Salud	32	0	3	0	1	0	36	9,5%
Orden público - Operaciones	1	0	0	0	0	0	1	0,3%
Servicio Militar	44	2	0	0	3	0	49	13,0%
Bienes Muebles e Inmuebles	0	0	0	0	0	0	0	0,0%

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

- **Aspectos de personal (21,8%), que corresponde a 83 solicitudes sobre:** Principalmente versan sobre certificación vinculación con la Fuerza Aérea Colombiana, así: solicitud continuación proceso de selección, verificación certificados de estudio, referencias laborales, solicitud información cantidad del personal militar, solicitud constancia tiempo de servicio laborado, solicitud constancia servicio militar, solicitud certificado ingresos y retenciones, solicitud información compra de producto de la Fuerza Aérea Colombiana, solicitud copia junta médico laboral, solicitud copia folio de vida, solicitud copia historia clínica, queja por acoso laboral y solicitud paz y salvo medicina laboral.
- **Solicitudes de documentos y acceso a la información pública (13,4%), que corresponde a 51 solicitudes sobre:** Fundamentalmente versan frente a solicitud certificado integral de experiencia operacional, solicitud información presupuesto general de la ESUFA, solicitud certificado laboral, solicitud certificados retención, solicitud información trámite resolución de reconocimiento de retiro de ahorros y cesantías, solicitud copia historia clínica, solicitud requisitos concepto técnico de alturas, solicitud constancia servicio militar y folio de vida, solicitud certificado de buena conducta, solicitud información partida de bautismo, solicitud información cámaras de seguridad y solicitud información proceso de incorporación de Oficiales.
- **Servicio Militar (12,9%) que corresponde a 49 solicitudes sobre:** Versan sobre solicitud constancia servicio militar, solicitud documentación servicio militar, solicitud copia historia clínica durante el servicio militar, solicitud información personal que realizó el servicio militar, solicitud información sobre las fechas de incorporación, solicitud proceso incorporación para realizar el servicio militar, solicitud copia del folio de vida, solicitud copias actos administrativos de desacuartelamiento, solicitud retiro voluntario servicio militar, solicitud certificado de estudio durante el servicio militar, solicitud desafiliación de sanidad militar y solicitud activación servicios de sanidad militar.
- **Varios (10,5%) que corresponde a 40 solicitudes sobre:** Principalmente versan en aspectos como: Solicitud información beneficios para familiares de militares, solicitud entrega de citación, denuncia por posible suplantación, solicitud información procedimiento visitas Unidades Militares Aéreas, denuncia cultivos ilícitos, solicitud proceso incorporación Fuerza Aérea Colombiana, solicitud certificado tiempo servicio militar, solicitud trámite certificados de notas, sugerencia venta de chaqueta de cuero de la Fuerza Aérea Colombiana, solicitud apoyo jornada de apoyo recreativa, solicitud apoyo deuda de dinero, solicitud copia historia clínica y folio de vida y sugerencias al Club de Oficiales y al Casino Central de Suboficiales de la Fuerza Aérea Colombiana.
- **Atención al usuario (10,0%) que corresponde a 38 solicitudes sobre:** mayoritariamente se refieren a aspectos relacionados con: solicitud certificado de estudio, solicitud partida de confirmación, solicitud aceptar mascotas en el Club de Oficiales, solicitud copia orden prohibición orden parqueo alrededor de Unidad Militar, solicitud certificado de no recibir subsidios de la Fuerza Aérea Colombiana, solicitud autorización servicios médicos de salud, solicitud procedimiento para acceder a imágenes satelitales, solicitud de desafiliación del Casino Central de Suboficiales y Club de Oficiales, queja por acoso laboral, solicitud certificado laboral y solicitud procedimiento certificado horas voladas.

- **Aspectos de salud (9,4%), que corresponde a 36 solicitudes sobre:** Especialmente guardan relación con: Solicitud copia historias clínicas de reservistas, inconformidad concepto médico, solicitud estado junta médico laboral, solicitud procedimiento médicos por retiro de la institución, solicitud historial clínico, solicitud junta médico laboral por desacuartelamiento y solicitud activación servicios médicos.
- **Aspectos de contratación (5,2%) que corresponde a 20 solicitudes sobre:** principalmente guardan relación sobre solicitud verificación académica, información incorrecto procedimiento adjudicación de contrato, solicitud reajuste precios de contrato, queja procesos contractuales, solicitud certificado de retenciones, información proceso estructuración estudios previos,
- **Aspectos financieros nominas (3,7%) que corresponde a 14 solicitudes sobre:** Primordialmente guardan relación con certificados de ingresos y retenciones, solicitud información resolución prestacional, solicitud información procedimiento traslado de cuenta, solicitud de devoluciones de deducciones practicadas en los pagos de las facturas, solicitud información subsidio familiar en la Fuerza Aérea Colombiana y solicitud reconocimiento prima de instalación.
- **Aspectos prestacionales (3,7%) que corresponde a 14 solicitudes sobre:** Principalmente guardan relación sobre solicitud certificado tiempo de servicio, solicitud retiro de cesantías, solicitud pago subsidio familiar, solicitud comunicación con el área de prestaciones sociales, solicitud revisión certificado de ingresos y retenciones, solicitud reajuste pago del IPC y solicitud resolución prestacional.
- **Aspectos misionales (3,4%) que corresponde a 13 solicitudes sobre:** Especialmente guardan relación con solicitud información de accidente aéreo, solicitud donación fuselaje avión y solicitud procedimiento obtener imágenes satelitales.
- **Incorporación de cursos (3,4%) que corresponde a 13 solicitudes sobre:** Versan es aspectos como: solicitud requisitos incorporación Oficiales, solicitud proceso incorporación y solicitud proceso de inscripción incorporación Oficiales Regulares.
- **Aspectos contenciosos (1,0%) que corresponde a 4 solicitudes sobre:** Solicitud información lugar donde realizó el servicio militar, información admite acción de tutela e información de embargo.
- **Aspectos de vivienda (0,5%) que corresponde a 2 solicitudes:** Solicitud acta asignación de vivienda y solicitud solución de vivienda.
- **Administración y logística (0,5%) que corresponde a 2 solicitudes sobre:** Solicitud información valores por semestre y solicitud información académica.
- **Orden público operaciones (0,3%) que corresponde a 1 solicitud sobre:** solicitud información sobrevuelo de drones.
- **Derechos Humanos y DIH (0,3%) que corresponde a 1 solicitud sobre:** denuncia presunta violación de derechos humanos fundamentales.

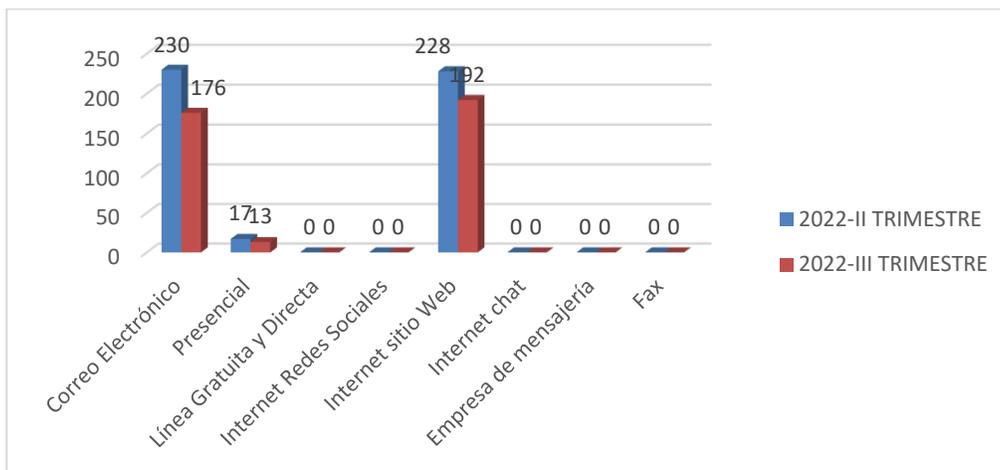
- **Inteligencia y contrainteligencia (0,0%) que corresponde a 0 solicitudes.**
- **Control comercio de armas (0,0%) que corresponde a 0 solicitudes.**
- **Bienes muebles e inmuebles (0,0%) que corresponde a 0 solicitudes.**

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Frente a los medios de recepción, se concluye que, durante el tercer trimestre de 2022, el canal más utilizado por la ciudadanía y grupos de valor, corresponde al Internet sitio Web (Ventanilla Única Virtual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias) con el 50,39% (corresponde a 192 PQRSD), frente a los demás canales establecidos por la Fuerza, para la atención y orientación ciudadana. Sigue en su orden el acceso a correo electrónico con el 46,19% y a su vez continua el canal presencial con el 3,41% de participación.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	176	46.19%
Presencial	13	3.41%
Línea Gratuita y Directa	0	0.00%
Internet Redes Sociales	0	0.00%
Internet sitio Web	192	50.39%
Internet chat	0	0.00%
Empresa de mensajería	0	0.00%
Fax	0	0.00%
TOTAL	381	100%

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



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

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	694	100,00%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
TOTAL	694	100,00%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 4.1, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana OFAOC (estadística de llamadas recibidas en conmutador 6013159800 extensiones 60015 y 60016 y línea directa 6013159865).

En el tercer trimestre de 2022, se recibieron aproximadamente 694 llamadas a la línea telefónica asignada a la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, en las cuales se asesoraron y orientaron a los ciudadanos en diversas materias, el horario de atención establecido es de lunes a viernes en jornada continua de 07:30 horas a 16:30 horas.

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

De acuerdo al análisis realizado a la información consolidada en el tercer trimestre 2022, se tuvo como criterio para la implementación de acciones correctivas y recomendaciones para fortalecer los procesos al interior de la Fuerza y materializar la Política de Servicio al Ciudadano, las PQRSD recepcionadas de manera frecuente por asunto y materia, las

cuales guardaban relación principalmente con el canal de atención telefónico, específicamente con el funcionamiento del conmutador. En consecuencia, se procede a relacionar las principales acciones de mejora y recomendaciones que fueron gestionadas, así:

FORTALECIMIENTO CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA FAC:

- Con acta FAC-S-2022-054345-AG de fecha 11 de julio de 2022, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, realizó la verificación del funcionamiento del correo electrónico y líneas telefónicas de Atención y Orientación Ciudadana de las UMAS, Escuelas de Formación y nivel central.
- Con acta FAC-S-2022-055567-AG de fecha 12 de julio de 2022, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, se reunió con la Subdirección Redes y Telecomunicaciones de la Jefatura de Tecnologías Información y Comunicaciones, con el fin de verificar, tomar acción e informar las novedades que actualmente se están presentando con algunas líneas telefónicas de atención y orientación ciudadana de las Unidades Militares Aéreas y Escuelas de Formación entre otros puntos, a fin de garantizar el acceso a la información de los ciudadanos, los grupos de valor y entidades del Estado con oportunidad y calidad por el canal telefónico.
- Con Circular No FAC-S-2022-008022-CR del 18 de julio de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA, el señor Mayor General Segundo Comandante y Jefe de Estado Mayor de la Fuerza Aérea (E), solicita a los señores Oficiales arriba relacionados, que por su conducto se implementen las acciones pertinentes y necesarias para mejorar el servicio que es prestado por el canal telefónico dispuesto por la Fuerza Aérea Colombiana, en aras de garantizar el acceso a la información en forma oportuna y con calidad, a la ciudadanía, grupos de interés y entidades del Estado.
- Con oficio No FAC-S-2022-135314-CI del 21 de julio de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA-CODAF-JETIC, la Jefatura de Tecnologías Información y Comunicaciones, informa al señor Coronel Director Escuela de Suboficiales FAC, las novedades que se han presentado en el funcionamiento de la planta telefónica y conmutador de la unidad, para que dentro del marco de sus competencias, se realicen acciones mejoras.
- Con oficio No FAC-S-2022-135187-CI del 21 de julio de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA-CODAF-JETIC, la Jefatura de Tecnologías Información y Comunicaciones, informa al señor Coronel Comandante Comando Aéreo de Combate N. 5 (E), las novedades que se están presentando referente a la planta telefónica y conmutador de la unidad, para que dentro del marco de sus competencias, se realicen acciones mejoras.
- Con oficio No FAC-S-2022-135145-CI del 21 de julio de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA-CODAF-JETIC, la Jefatura de Tecnologías Información y Comunicaciones, informa al señor Coronel Comandante Comando Aéreo de Combate No. 2, las novedades que se están presentando referente a la planta telefónica y conmutador de la unidad, para que dentro del marco de sus competencias, se realicen acciones mejoras.
- Con oficio No FAC-S-2022-135089-CI del 21 de julio de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA-CODAF-JETIC, la Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicaciones informa a la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, que a partir de la fecha fue configurado el número de teléfono (601) 315 98 65, como línea directa de atención ciudadana sin ingresar al conmutador de la FAC, direccionando

la llamada a las extensiones 60015 y 60016, con réplica simultánea (timbra al mismo tiempo en las extensiones programadas). Lo anterior dando cumplimiento a la actividad por parte de JETIC de “validar la existencia número fijo 3159840 o 31598XX para desviar llamadas en forma directa a la extensión de OFAOC-Informar a OFAOC”.

- Con oficio No FAC-S-2022-135368-CI del 22 de julio de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA-CODAF-JETIC, la Jefatura de Tecnologías Información y Comunicaciones, informa al señor Coronel Director Escuela de Postgrados FAC, las novedades que se están presentando referente a la planta telefónica y conmutador de la unidad, para que dentro del marco de sus competencias, se realicen acciones mejoras.
- Con oficio No FAC-S-2022-135400-CI del 22 de julio de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA-CODAF-JETIC, la Jefatura de Tecnologías Información y Comunicaciones, informa al señor Coronel Segundo Comandante y Jefe de Estado Mayor CAMAN, las novedades que se están presentando referente a la planta telefónica y conmutador de la unidad, para que dentro del marco de sus competencias, se realicen acciones mejoras.
- Con oficio No FAC-S-2022-135389-CI del 22 de julio de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC- JEMFA-CODAF-JETIC, la Jefatura de Tecnologías Información y Comunicaciones, informa al señor Coronel Comandante Grupo Aéreo del Caribe, las novedades que se están presentando referente a la planta telefónica y conmutador de la unidad, para que dentro del marco de sus competencias, se realicen acciones mejoras.
- Con oficio No FAC-S-2022-141519-CI del 1 de agosto de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFACJEMFA-CACOM-5, el señor Brigadier General Comandante Comando Aéreo De Combate N. 5, informa a la Ayudantía General - Oficina Atención y Orientación Ciudadana, en atención y orientación ciudadana del CACOM-5, se habilitó la nueva línea telefónica con el número (064) 562 19 79, a fin de garantizar los canales de atención y orientación ciudadana.
- Con oficio No FAC-S-2022-171717-CI del 17 de septiembre de 2022 / MDN-COGFM-FAC- COFAC-JEMFA-CODAF-JETIC, la Jefatura Tecnologías de Información y Comunicaciones, informa a la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, que a partir del 19 de agosto de 2022, se realizó la configuración de la nueva grabación del mensaje del conmutador de la FAC para el abonado (601) 315 98 65, teniendo en cuenta el análisis estadístico compartido por esa Oficina, referente a las dependencias FAC que son solicitadas con mayor recurrencia por la ciudadanía.
- Con oficio No FAC-S-2022-177205-CI del 27 de septiembre de 2022 / MDN-COGFM-FAC- COFAC-JEMFA-GACAR-SECOM-DEJDH, el Grupo Aéreo del Caribe, informa a la Ayudantía General - Oficina Atención y Orientación Ciudadana, que el espacio de atención y orientación ciudadana de la Unidad, no cuenta en la actualidad con líneas telefónicas debido a que las 2 líneas que existían en la Unidad presentaron novedades debido a daños ocasionados por el huracán IOTA y las condiciones climáticas de la Isla, que a pesar de haber sido reportadas a la empresa prestadora del servicio (MOVISTAR), nunca fueron arregladas en su totalidad. Debido a este incumplimiento, se canceló la línea (608)5123275. De igual manera está en proceso de cancelación la línea (608)5123174. Debido a estas novedades se está adelantando gestiones con la empresa CLARO para instalar nuevas líneas.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta las solicitudes tramitadas y resueltas en los términos de Ley, se tuvieron 63 encuestas de satisfacción de usuarios durante el tercer trimestre del 2022:

6.1 Medición de satisfacción

TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
		EXCELENTE (4.5 a 5)
		BUENO (3,5 a 4.5)
		REGULAR (2,5 a 3.5)
		MALO (1 a 2.5)
Nivel de satisfacción	63	EXCELENTE (4.6)
Calidad de la atención prestada por la entidad	63	EXCELENTE (4.6)
Tiempo de respuesta	63	EXCELENTE (4.6)
Disponibilidad del personal y/o canal de servicio	63	EXCELENTE (4.6)
TOTAL	63	EXCELENTE (4.6)

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 6, se toma como fuente de consulta las encuestas de satisfacción calificadas por los usuarios a nivel estratégico, operacional y táctico de la Fuerza), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSD.

En el tercer trimestre de 2022, se obtuvo una calificación promedio de 4.6 del total de las 63 encuestas de ciudadanos que estuvieron dispuestos a realizar calificación del servicio en forma voluntaria. Al respecto, se procedió a realizar el análisis de la percepción de los ciudadanos frente al servicio y atención ofrecido por parte de la Fuerza. En dicho análisis se obtuvieron felicitaciones, opiniones positivas, agradecimientos y opiniones negativas en algunos procesos de la Fuerza Aérea Colombiana.

RESULTADO ESTADÍSTICO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN TRIMESTRE POR TRAMITES /SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE	
Nivel de satisfacción	4.642857143
Calidad de la atención prestada por la entidad	4.603174603
El tiempo de respuesta fue	4.626984127
Disponibilidad del personal y/o canal de servicio	4.650793651
TOTAL RESULTADO FINAL TRIMESTRE	4.630952381

Gráfica 6. Elaboración propia OFAOC Calificación Percepción Ciudadanos

Al respecto se resalta que la Fuerza Aérea Colombiana, durante el tercer trimestre del 2022, recibió la siguiente felicitación en los comentarios del espacio en blanco de las encuestas:

- "(...) HASTA EL MOMENTO HA SIDO MUY RAPIDO SU RESPUESTA FRENTE A LA SITUACION DE ABRIR INVESTIGACION A UNOS DE SUS FUNCIONARIOS QUE ACTUA EN CONTRAVIA DE LA LEY Y POR LO TANTO LOS FELICITO

FRENTE A LA APERTURA Y NUESTRA FIRMA DE ABOGADOS ESTA PRESTO A ENCONTRAR LA VERDAD Y PODER DEMOSTRAR QUE EXISTE RESPONSABILIDAD DEL FUNCIONARIO. (...)".

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

- *"(...)Rápida respuesta con los documentos solicitados.*
- *Excelente servicio.*
- *En su totalidad todo fue excelente (sic).*
- *Excelente servicio, y el asesor de incorporación siempre muy atento a cualquier inquietud.*
- *No me puedo quejar muy buen servicio excelente (sic)*
- *LA FUERZA AEREA ES UNA ENTIDAD PUBLICA MUY QUERIDA ENTRE LOS COLOMBIANOS. YO TAMBIEN LA QUIERO MUCHO.*
- *Excelente atención y tiempo de respuesta. Muy impresionado con la calidad de servicio.*
- *UN EXCELENTE EQUIPO DE TRABAJO (...)"*

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

- *"(...) Gracias por la atención prestada muy rápida su gestión excelente aunque (sic) la historia clínica no me llevo excelente.*
- *una oportuna y diligente respuesta muchas gracias.*
- *AGRADEZCO LA ATENCIÓN PRESTADA A LA SOLICITUD EL TIEMPO DERESPUESTA HA SIDO EXCELENTE.*
- *buenos días gracias por su atención.*
- *GRACIAS PORQUE TIENEN EN CUENTA LO IMPORTANTE QUE ES DAR RESPUESTA A NUESTRAS SOLICITUDES, AUNQUE YA NO SEAMOS PARTE ACTIVA DE LAS FFMM.*
- *Generalmente quedo agradecida con el cumplimiento a las respuestas y el medio de acceso a la información, pero generalmente quedo insatisfecha con el tipo de respuesta porque no cumple las expectativas (sic) a mis solicitudes. (...)"*

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

- *"(...) La verdad no entiendo me respondieron el correo pero no me dieron respuesta de cuando me envía lo solicitado la respuesta siento que ha sido inconclusa.*
- *La verdad no entiendo me respondieron el correo pero no me dieron respuesta de cuando me envía lo solicitado la respuesta siento que ha sido inconclusa.*
- *La ventanilla virtual presenta errores en el momento de ingresar el código de verificación para poder realizar el envío de la solicitud.*
- *En responder el correo fue rápido, pero la solución de lo querido aún sigo esperando, Por línea telefónica re mala la atención, lo dejan en espera una hora aproximadamente y le cuelga,*
- *Falto claridad en el documento en el cual debian mencionar que el documento del certificado de veterano es un documento el cual se emite cuando el interesado llena un formato en línea y que no lo proporciona el comando*
- *NO PUDE DESCARGAR LA RESPUESTA ME DICE QUE CON EL RADICADO FAC-E-2022- 000061-WRFinal NO SE ENCONTRO INFORMACION CON LOS*

DATOS SUMINISTRADOS. PORQU NO SE REALIZA EL ENVIO DE LA RESPUESTA DE UNA FORMA MAS AGIL Y ACCEQUIBLE A LOS PETICIONARIOS.

- *Generalmente quedo agradecida con el cumplimiento a las respuestas y el medio de acceso a la información, pero generalmente quedo insatisfecha con el tipo de respuesta porque no cumple las expectativas a mis solicitudes. (...)"*

Al respecto, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, mediante acta No. FAC-S-2022-075648-AG de fecha 03 de octubre de 2022, realizó el análisis de percepción de los ciudadanos frente a la calidad del servicio recibido, conforme al consolidado de las encuestas de satisfacción III TRIMESTRE 2022 y relacionó las acciones de mejora implementadas a nivel estratégico, operacional y táctico, así:

- Difusión de los canales de atención y orientación ciudadana en redes sociales oficiales de la Fuerza Aérea Colombiana.
- Capacitación sobre la “Política Pública de Servicio al Ciudadano” y Sistema de PQRSD, para la gestión oportuna y con calidad en las respuestas a los ciudadanos y grupos valor.
- Implementación Sistema de Gestión Documental PQRSD en el Club de Oficiales y Casino Central de Suboficiales de la Fuerza Aérea Colombiana.
- Fortalecimiento en competencia lingüística del personal militar y civil – Curso Virtual en “Lenguaje Claro” del Departamento Nacional de Planeación.
- Implementación de acciones de mejora en cumplimiento a la Norma NTC 6047-13 - Accesibilidad al medio físico Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública II SEMESTRE 2022.
 - Revisión y actualización de los formatos y procedimiento de la Oficina Atención y Orientación Ciudadana.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	1
OPINIONES POSITIVAS	8
AGRADECIMIENTOS	6
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DEL SERVICIO	219

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
OPINIONES NEGATIVAS	7

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

CUADRO: NÚMERO DE TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE				
CALIFICACIÓN	Nivel de satisfacción	Calidad de la atención prestada por la entidad	El tiempo de respuesta fue	Disponibilidad del personal y/o canal de servicio
excelente	42	43	42	43
bueno	13	10	13	13
regular	4	5	3	2
malo	4	5	5	5
TOTAL ENCUESTAS	63	63	63	63

Gráfica 7. Elaboración propia OFAOC Criterios Evaluados por los Usuarios

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

En materia de democratización, con el fin de coadyuvar a la divulgación, promoción y generación de espacios de participación ciudadana, al igual que en cumplimiento del Plan de Acción de la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana y el Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano en el tercer trimestre de 2022, se procede a relacionar las principales actividades, así:

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

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

Con oficio No FAC-S-2022-143829-CI del 4 de agosto de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC- AYUGE, la Ayudantía General - Oficina Atención y Orientación Ciudadana, solicitó a la Oficina Comunicaciones Estratégicas, la difusión en los medios de comunicación audiovisuales, redes sociales y escritos institucionales de los canales de atención y orientación ciudadana de la FAC y con acta No. FAC-S-2022-064451-AG, de fecha 23 de agosto de 2022, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, evidencia la difusión de los canales de comunicación de la OFAOC, para conocimiento de la ciudadanía II SEMESTRE 2022.

- **IMPLEMENTACIÓN NUEVO MENÚ CONMUTADOR FUERZA AÉREA COLOMBIANA:**

Con oficio No. FAC-S-2022-171717-CI del 17 de septiembre de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA-CODAF-JETIC, la Jefatura Tecnologías de Información y Comunicaciones, comunica a la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, que a partir del 19 de agosto de 2022, se realizó la configuración de la nueva grabación del mensaje del conmutador de la FAC para el abonado (601) 315 98 65, teniendo en cuenta el análisis estadístico compartido por esa Oficina, referente a las dependencias FAC que son solicitadas con mayor recurrencia por la ciudadanía.

- **CAPACITACIÓN AL PERSONAL MILITAR Y CIVIL DE LA FUERZA AÉREA COLOMBIANA**

Con acta No. FAC-S-2022-062125-AG de fecha 09 de agosto de 2022, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, brindó capacitación al personal militar Departamento Jurídico y Derechos Humanos de la EPFAC, sobre la “Política Pública de Servicio al Ciudadano” y Sistema de PQRSD para la gestión oportuna y con calidad en las respuestas a los ciudadanos y grupos valor.

Con acta No. FAC-S-2022-064537-AG d fecha 23 de agosto de 2022, se dejó constancia de la capacitación “Política Pública de Servicio al Ciudadano” y trámite de PQRSD en reentrenamiento militar del Cuartel General COFAC, de fecha 12 y 19 de agosto de 2022, brindando capacitación aproximadamente a 928 personas y el día 16 de septiembre de 2022, brindado capacitación aproximadamente a 400 personas. Nota: Los listados de asistencia al reentrenamiento militar reposan en el BACOF.

- **IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - MÓDULO PQRSD EN EL CLUB DE OFICIALES Y CASINO CENTRAL DE SUBOFICIALES DE LA FUERZA AÉREA COLOMBIANA:**

Con oficio No FAC-S-2022-156906-CI del 28 de agosto de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC- JEMFA-CODAF-JETIC, la Jefatura Tecnologías de Información y Comunicaciones, informa a la Ayudantía General - Oficina Atención y Orientación Ciudadana, que ya se encuentran creados y asignados los módulos de PQRSD en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivos - SGDEA HERMES, para las dependencias denominadas Club de Oficiales Fuerza Aérea Colombiana (CLOFA) y Casino Central de Suboficiales Fuerza Aérea Colombiana (CCSFA), con el fin de realizar la radicación, análisis, trámite y seguimiento de las PQRSD allegadas a estas dependencias.

Con acta No. FAC-S-2022-068551-AG de fecha 30 de agosto de 2022, se deja constancia capacitación al personal del Club de Oficiales FAC (CLOFA) y Casino Central de Suboficiales FAC (CCSFA) designado para la radicación, análisis y seguimiento de las PQRSD, sobre “Política Pública de Servicio al Ciudadano” y Guía rápida para radicación, análisis y gestión de PQRSD FAC Sistema de Gestión.

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

Con Circular No. FAC-S-2022-010484-CR del 7 de septiembre de 2022 / MDN-

COGFM-FAC-COFAC-AAAES, la Ayudantía General - Oficina Atención y Orientación Ciudadana, solicita a los señores Oficiales del CLOFA y el CCSFA, que el personal militar y civil que integra el Club de Oficiales (CLOFA), Casino Central de Suboficiales de la FAC (CCSFA) y sus sedes a nivel nacional, se capaciten en el curso virtual "Lenguaje Claro" del Departamento Nacional de Planeación, el cual constituye una herramienta para los servidores públicos que integran la Fuerza Aérea Colombiana y contribuye a la materialización de la cultura institucional del servicio al ciudadano con calidad.

Al respecto, 275 militares y 281 civiles de la Fuerza Aérea Colombiana durante la presente vigencia, se han capacitado en el curso virtual "Lenguaje Claro" del Departamento Nacional de Planeación, con el objeto de adquirir herramientas en lenguaje escrito, verbal y corporal.

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

Con acta No. FAC-S-2022-068642-AG de fecha 07 de septiembre de 2022, se dejó constancia de las actividades tendientes a dar cumplimiento a la Norma NTC 6047-13 - Accesibilidad al medio físico Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública II SEMESTRE 2022, por parte de la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana (instalación pictogramas).

Con acta No. FAC-S-2022-073906-AG de fecha 27 de septiembre de 2022, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, deja constancia sobre las actividades tendientes a dar cumplimiento a la Norma NTC 6047-13 - Accesibilidad al medio físico Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública II SEMESTRE 2022.

- **REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN FORMATOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA:**

Con Circular No. FAC-S-2022-010582-CR del 12 de septiembre de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AAAES, la Ayudantía General – Oficina Atención y Orientación Ciudadana, realizó la revisión y actualización de los siguientes formatos y procedimiento, para consulta y aplicación en el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas en la Fuerza Aérea Colombiana por los ciudadanos y grupos de interés:

DE-AYUGE-FR-001 FORMATO PLANILLA REGISTRO PQRSD CANAL TELEFÓNICO, (Versión 2, vigencia 1/09/2022).

DE-AYUGE-FR-002 FORMATO PRESENTACIÓN PERSONAL, VERBAL Y/O VÍA TELEFÓNICA PQRSD, (Versión 3, vigencia 08/09/2022).

DE-AYUGE-PR-001, Procedimiento de atención y orientación ciudadana - Trámite PQRSD, Versión N° 05 del 03 de octubre de 2022.

NOTA: Sea oportuno advertir que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, componente 5 Transparencia y Acceso a la Información Pública, despliega actividades a nivel táctico que guardan intrínseca relación con el objeto materia de democratización de la gestión pública. De tal suerte, que, para efectos de evitar duplicidad de esfuerzos y actividades, se

puede consultar dicha información en la suite visión empresarial y en las Unidades Militares, Grupos Aéreos y Escuelas de Formación de la Fuerza Aérea Colombiana, para efectos de ampliar las fuentes de consulta y ampliación de datos.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Estrategia de Gobierno en Línea

- En la página web de la Fuerza Aérea Colombiana, se encuentra publicada la Estrategia de Servicio al Ciudadano FAC
<https://www.fac.mil.co/sites/default/files/linktransparencia/Planeacion/Planes/planes2021/Estrategia%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano%20FACVS2.pdf>
- En la página web: www.fac.mil.co, en la ventana “transparencia y acceso a la información Pública”, se encuentra publicado el Plan Anti-corrupción y Atención al Ciudadano.
<https://www.fac.mil.co/planeacion/plan-anticorrupcion-y-atencion-ciudadana-fac>
- En la página web: www.fac.mil.co, en la ventana “transparencia y acceso a la información Pública”, se encuentran publicados los informes trimestrales PQRSD Fuerza Aérea Colombiana. <https://www.fac.mil.co/atencion-al-ciudadano/informes-pqrsdf>
- En la página Web institucional www.fac.mil.co, ventana de “Atención al Ciudadano”, se encuentran publicados los tiempos efectivos de respuesta utilizados por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano para contestar las diferentes solicitudes presentadas. <https://pqrsd.fac.mil.co/Account/Ayuda.aspx>
- Referente a la lucha anticorrupción y en cumplimiento de las políticas emanadas por la Presidencia de la República y el Ministerio de Defensa Nacional, a través del correo anticorrupcion@fac.mil.co, la Oficina de Integridad de la Fuerza Aérea Colombiana, recibe las denuncias de presuntos actos de corrupción o malas prácticas y cualquier tipo de actividad criminal y/o delincuencia que afecte la seguridad y bienestar social.
 - Se cuenta con una línea directa de atención y orientación al ciudadano en la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC), Unidades Militares Aéreas: CACOM-1, 2, 3,4, 5, 6, 7, CATAM, CAMAN, Escuelas de Formación: EMAVI, ESUFA y EPFAC, Grupos Aéreos: GAORI, GACAR, GACAS y GAAMA y Clubes: CLOFA y CCSFA.
<https://www.fac.mil.co/sites/default/files/linktransparencia/atencionciudadana/directorioatenciudadanaagosto.pdf>
- Con oficio No FAC-S-2022-126303-CI del 6 de julio de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AAAES, se reportó a la Oficina de Integridad de la Fuerza Aérea Colombiana, las denuncias por posibles actos de corrupción o malas prácticas en la Fuerza Aérea Colombiana del mes de junio 2022.
- Con oficio No FAC-S-2022-144954-CI del 5 de agosto de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AAAES, se reportó a la Oficina de Integridad de la Fuerza Aérea Colombiana, las denuncias por posibles actos de corrupción o malas prácticas en la Fuerza Aérea Colombiana del mes de julio 2022.
- Con oficio No FAC-S-2022-164100-CI del 5 de septiembre de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AAAES, se reportó a la Oficina de Integridad de la Fuerza Aérea Colombiana, las denuncias por posibles actos de corrupción o malas prácticas en la Fuerza Aérea Colombiana del mes de agosto 2022.
- El día 04, 28 de julio de 2022, 01 y 30 de agosto 2022, se actualizó en la página web de la Fuerza Aérea Colombiana, el directorio telefónico de Atención y Orientación al Ciudadano.
<https://www.fac.mil.co/sites/default/files/linktransparencia/atencionciudadana/directorioatenciudadanaagosto.pdf>
- El día 04 y 22 de julio de 2022, 01 y 31 de agosto de 2022, se actualizó en la página

web de la Fuerza Aérea Colombiana, la carta trato digno al ciudadano de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano
<https://www.fac.mil.co/atencion-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano>



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



Revisó Aprobó/Técnico Tercero MAHECHA GALVIS VIVIANA ANDREA
Técnico Asistente Oficina Atención y Orientación Ciudadana

Anexo. Cuadro Consolidado PQRSD FAC / TERCER TRIMESTRE 2022

FUERZA AÉREA COLOMBIANA
OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA
INFORME DE PQRSD TERCER TRIMESTRE 2022

FECHA: 30 SEPTIEMBRE DE 2022

	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA	#PETICIONES REMITIDAS POR COMPETENCIA	SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	48	1	1	0	1	0	6	3	0	51
Aspectos Misionales	7	2	0	1	2	1	9	1	0	13
Aspectos contenciosos	4	0	0	0	0	0	11	0	0	4
Aspectos contratación	13	5	0	1	1	0	6	0	0	20
Aspectos de personal	60	8	0	12	3	0	6	6	0	83
Aspectos de salud	32	0	3	0	1	0	10	0	0	36
Orden público Operaciones	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1
Servicio Militar	44	2	0	0	3	0	5	1	0	49
Bienes Muebles e inmuebles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	0	0	1	0	0	14	0	0	1
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos financieros Nóminas	8	1	2	1	2	0	8	2	0	14
Incorporación cursos	6	0	0	0	7	0	4	0	0	13
Aspectos de vivienda	2	0	0	0	0	0	16	1	0	2
Atención al usuario	28	6	0	0	4	0	6	4	0	38
Administración y logística	2	0	0	0	0	0	8	0	0	2
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos prestacionales	13	0	0	0	1	0	7	2	0	14
Varios	28	7	0	2	2	1	9	1	0	40
TOTAL	296	32	6	18	27	2	7	21	0	381



Elaboró: Técnico Asistente OFAOC / T3 MAHECHA VIVIANA



Mayor ADRIANA ZAMORA GALVIS

Jefe Oficina Atención y Orientación Ciudadana (E)