

## INFORME I TRIMESTRE 2024

### FUERZA AÉREA COLOMBIANA

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

##### 1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

##### 1.1 PERIODO ANTERIOR (IV TRIMESTRE 2023).

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
428	428	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 Aérea Colombiana (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF. Al realizar el consolidado y análisis de la información se concluye que no se encuentran PQRSDF vencidas del periodo anterior, es decir, del tercer (IV) trimestre del 2023.

##### 1.2 PERIODO ACTUAL (I TRIMESTRE 2024).

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
801	726	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 Aérea Colombiana (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF.

En el primer trimestre de 2024 se recibieron ochocientos un (801) PQRSDF, de las cuales setenta y cinco (75) se encuentran en trámite a corte treinta (31) de marzo de 2024, es preciso aclarar que las mismas están dentro de los términos legales establecidos para dar respuesta integral y de fondo al petionario.

Aunado a lo anterior, de conformidad con el Artículo 21 del Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (sustituido por la Ley 1755 de 2015), se remitieron por competencia cuatro (04) peticiones, así: una (01) petición al Instituto de Desarrollo Urbano, una petición (01) al Archivo General del Ministerio de Defensa Nacional, una (01) petición a la oficina de Asuntos Legales del Ministerio de Defensa Nacional, una (01) petición a la Fiscalía General de la Nación.

### 1.3. GESTIÓN DE PQRSDF VENCIDAS.

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

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

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

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	TOTAL
FAC	606	75	19	6	50	5	40	801
TOTAL	606	75	19	6	50	5	40	801

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

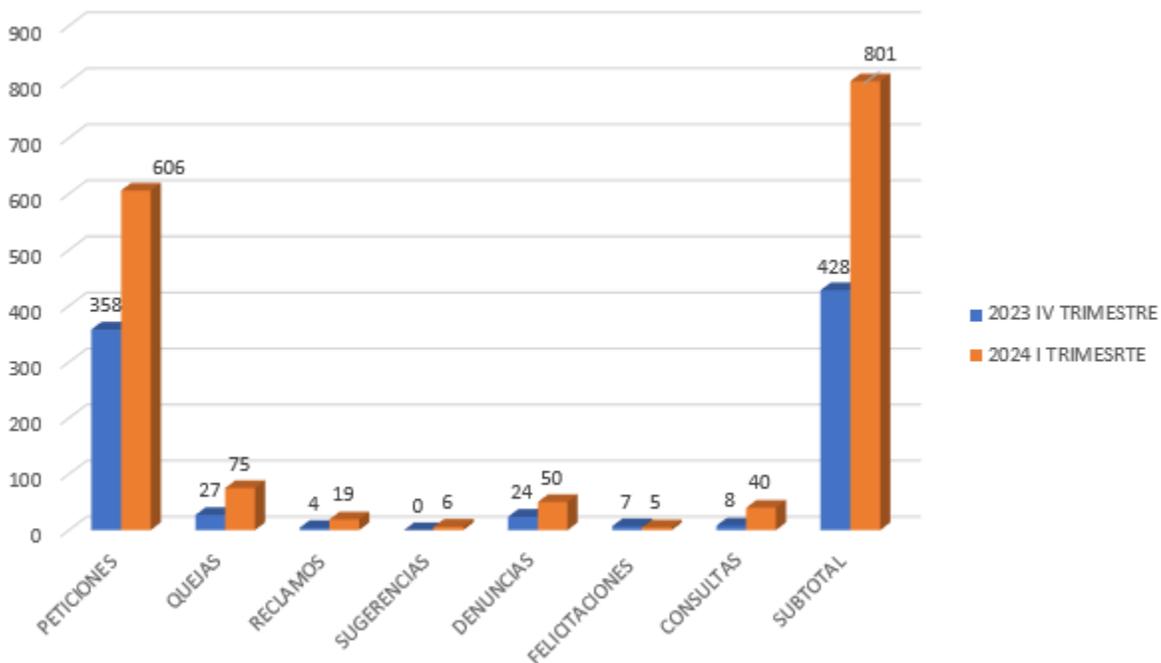
Durante el primer trimestre del año 2024, la Fuerza Aérea Colombiana experimentó un notable incremento en la participación de la población civil, reflejado en un aumento del 87% en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas en comparación con el trimestre anterior, lo que equivale a un total de 373 solicitudes adicionales.

Está marcada participación activa de la población se manifiesta en una amplia variedad de trámites administrativos que los ciudadanos llevan a cabo con la institución. Estos trámites incluyen solicitudes como reconocimientos de tiempo de servicio, certificaciones de servicio militar, así como consultas sobre los procedimientos para ingresar a la institución en diferentes capacidades, ya sea como Oficial, Suboficial, Soldado Profesional o Soldado Regular. Además, se observa un aumento en la solicitud de permisos de alturas, así como en los procedimientos de descargos por indisciplina de vuelo.

Este incremento significativo en la interacción con la población civil refleja tanto un mayor interés por parte de los ciudadanos en los servicios y oportunidades que ofrece la Fuerza Aérea Colombiana, como una mayor confianza en la institución para atender sus necesidades y preocupaciones.

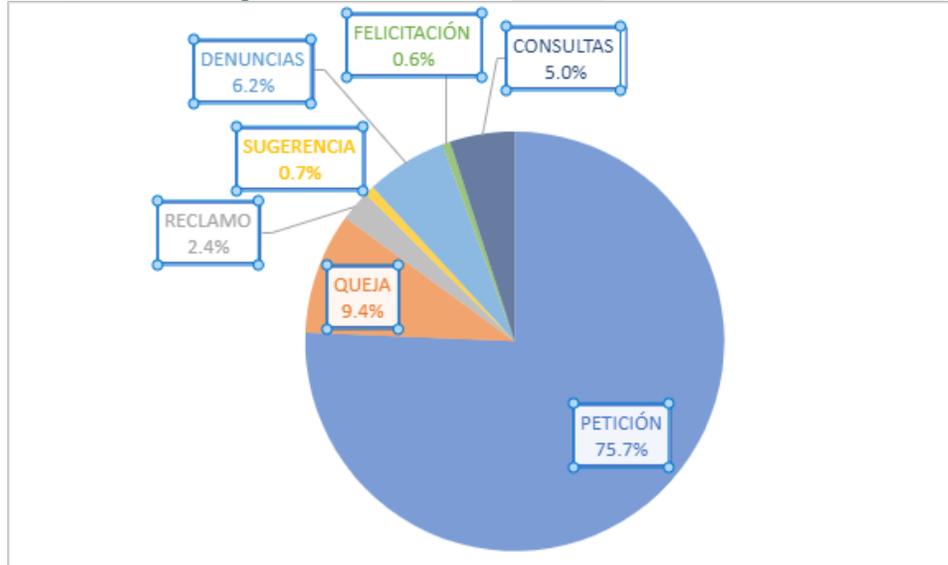
En resumen, el aumento del 87% en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) allegadas a la Fuerza Aérea Colombiana debe interpretarse como una manifestación de la interacción y atención ciudadana. Esto refleja un indicador de la mejora en la gestión y clasificación de estas solicitudes. La ejecución de acuerdos de servicio ha conducido a una identificación más precisa de las genuinas solicitudes, lo que ha fortalecido la eficiencia institucional y, en última instancia, ha redundado en una mejora palpable en la calidad de los servicios proporcionados por la Fuerza Aérea Colombiana.

La anterior información se refleja en el siguiente gráfico:



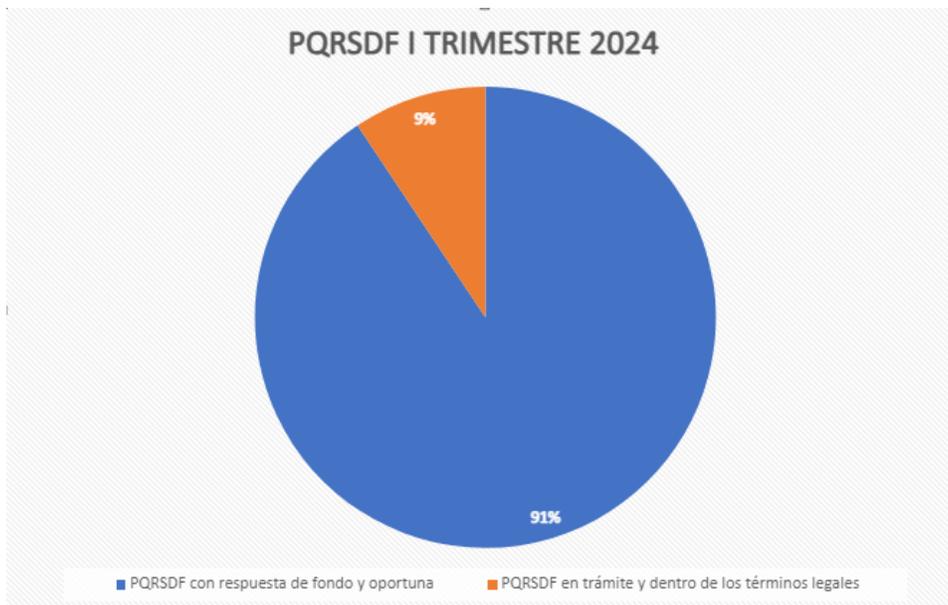
Gráfica 1. Elaboración propia OFAOC  
Cuadro comparativo PQRSDF IV Trimestre 2023 y  
I Trimestre 2024.

En el primer trimestre de 2024, se recibió un total de 801 PQRSDF, que en porcentaje corresponde a los siguientes resultados: el 75,7% corresponde a peticiones, el 9,4% corresponde a quejas, el 2,4 % corresponde a reclamos, el 0,7% corresponde a sugerencias, el 6,2% corresponde a denuncias, el 0,6% corresponden a felicitaciones y el 5,0% corresponde a consultas; los valores mencionados anteriormente, de describen gráficamente, así:



Gráfica 2. Elaboración propia OFAOC  
Porcentaje clasificación PQRSDf

Asimismo, se concluye que la gestión de PQRSDf en el primer trimestre de 2024, corresponde del 100% de PQRSDf recibidas en la Fuerza Aérea Colombiana, al 91% de PQRSDf resueltas con respuesta integral, oportuna y de fondo y solamente el 9% se encuentra en trámite y dentro de los términos legales. Lo cual se representa gráficamente, así:



Gráfica 3. Elaboración propia  
OFAOC porcentaje trámite PQRSDf

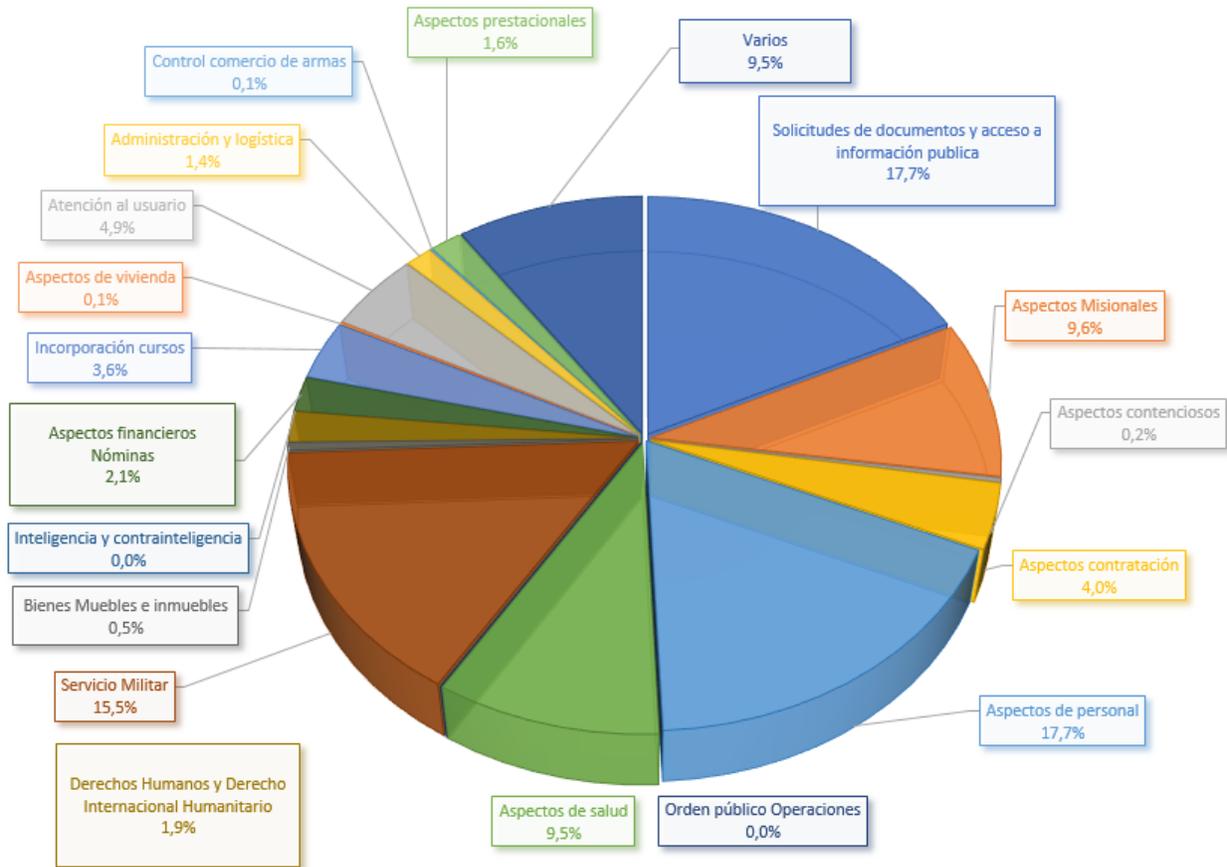
**3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.**

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	CONSULTAS	TOTAL	TOTAL %
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	135	1	0	0	0	0	6	142	17,7%
Aspectos Misionales	61	4	0	3	1	2	6	77	9,6%
Aspectos contenciosos	0	1	0	0	1	0	0	2	0,2%
Aspectos contratación	21	3	1	1	5	0	1	32	4,0%
Aspectos de personal	85	27	1	0	27	0	2	142	17,7%
Aspectos de salud	59	4	9	0	4	0	0	76	9,5%
Orden público Operaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Servicio Militar	111	5	1	0	0	2	5	124	15,5%
Bienes Muebles e inmuebles	2	2	0	0	0	0	0	4	0,5%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	3	2	1	0	9	0	0	15	1,9%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aspectos financieros Nóminas	14	0	2	0	0	0	1	17	2,1%
Incorporación cursos	21	0	0	0	0	0	8	29	3,6%
Aspectos de vivienda	0	1	0	0	0	0	0	1	0,1%
Atención al usuario	25	9	1	0	1	1	2	39	4,9%
Administración y logística	5	6	0	0	0	0	0	11	1,4%
Control comercio de armas	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
Aspectos prestacionales	9	2	0	0	0	0	2	13	1,6%
Varios	54	8	3	2	2	0	7	76	9,5%
<b>TOTAL</b>	<b>606</b>	<b>75</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>801</b>	<b>100,0%</b>

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

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

materias:



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

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

- **Solicitudes de documentos y acceso a la información pública (17,7%), que corresponde a 142 solicitudes así:** Estas solicitudes abarcan una variedad temática que incluye pedidos relacionados con empleos e incorporaciones militares, certificados de tiempo de servicio, certificaciones de funciones y cargos desempeñados, así como la obtención de folios de vida. Además, se evidencia un interés en contratos laborales y certificaciones tributarias. También se presentan solicitudes de información detallada sobre pasantías en la institución, así como documentos necesarios para trámites administrativos y liquidación de prestaciones sociales.
- **Aspectos de personal (17,7%), que corresponde a 142 solicitudes así:** Estas solicitudes encuadran en la siguiente temática, Solicitud de Reporte o Justificación Laboral para Pago de Incapacidad, solicitud de Sanción Oficial contra personal de la base de Leticia por presuntas irregularidades, denuncia por maltrato hacia una señorita Capitán en el GAORI, solicitud de Certificación de Tiempo Laboral para Fines de Residencia en

los Estados Unidos, quejas por inequidad y preferencias en los servicios de Defensa Aérea en diferentes bases, solicitud de expedición de historias clínicas y folios de vida, denuncias por maltrato y abuso hacia mujeres por parte de superiores, solicitud de certificados de tiempo laboral para pensión, denuncias por falta de trámites y solicitudes de ajuste en los registros de tiempo de servicio, solicitud de expedición de certificados de cargos y funciones desempeñadas.

- **Servicio Militar (15,5%) que corresponde a 124 solicitudes así:** Las solicitudes abarcan una variedad de temas relacionados con el servicio militar en Colombia, como desistimiento por motivos de salud, certificados CETIL, incorporación femenina en la Fuerza Aérea Colombiana, soporte para ingreso a la Policía Nacional, reconsideración de decisiones de aptitud, certificados de conducta militar, folios de vida, pagos y retroactivos, desistimiento voluntario, traslados a otras unidades, certificados de bombero aeronáutico, duplicados de libreta militar, y certificaciones de tiempo de servicio para procesos de ingreso.
- **Aspectos misionales (9.6%) que corresponde a 77 solicitudes así:** En este aspecto refiere desde certificados y documentos oficiales como el Certificado CETIL y la hoja de servicios, hasta denuncias sobre presuntas violaciones de derechos humanos en la Escuela Militar de Aviación en Cali. También incluyen preguntas sobre el uso de recursos gubernamentales, como el costo del combustible utilizado por el avión presidencial en diferentes viajes, y solicitudes de información sobre la creación de la Banda Sinfónica de la Escuela Militar de Aviación en Santiago de Cali. Además, se encuentran solicitudes relacionadas con la formación y el entrenamiento, como la capacitación de oficiales especialistas jurídicos y suboficiales técnicos jurídicos, así como la solicitud de visitas guiadas para estudiantes a instalaciones militares. Otros temas abordados incluyen el reconocimiento de semanas laboradas, el reintegro de dinero por concepto de matrícula académica, el apoyo gubernamental para vuelos internacionales y la solicitud de documentación urgente y específica para diversos fines administrativos.
- **Aspectos de salud (9.5%), que corresponde a 76 solicitudes así:** Las solicitudes se refieren principalmente a la obtención de historiales clínicos y servicios médicos relacionados con el servicio militar. También incluyen peticiones de revisión de casos médicos específicos ante la Subdirección de Medicina Laboral de la FAC, así como solicitudes de autorización para procedimientos médicos y citas con especialistas. Además, algunas solicitudes están relacionadas con la revisión de casos ante la Supersalud, el cambio de prestadores de servicios de salud y la activación de servicios médicos. En resumen, estas solicitudes buscan acceso a servicios médicos, seguimiento de casos médicos y documentación relacionada con la salud durante y después del servicio militar.
- **Varios (9.5%) que corresponde a 76 solicitudes así:** Estas solicitudes presentadas abarcan una variedad de temas, como la denuncia de presuntas irregularidades en la conducta de un Coronel de la base de Leticia, solicitudes de información y procesos relacionados con trámites administrativos, petición de donaciones y apoyos, quejas sobre servicios y condiciones laborales, solicitudes de permisos y certificados, entre otros. En resumen, estas solicitudes reflejan la diversidad de necesidades y preocupaciones de los individuos y grupos relacionados con la Fuerza Aérea Colombiana.

- **Atención al usuario (4,9%) que corresponde a 39 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas reflejan una serie de situaciones y preocupaciones diversas, que van desde denuncias de conducta indebida hasta solicitudes de información y trámites administrativos. En resumen, estas solicitudes abordan temas relacionados con conflictos laborales, disolución de uniones, certificaciones, quejas sobre el trato recibido, solicitudes de servicios médicos y de documentos, entre otros.
- **Aspectos de contratación (4,0%) que corresponde a 32 solicitudes así:** En este ítem se presentan temas relacionados con denuncias de falsificación de documentos hasta solicitudes de pago, certificados de experiencia, y quejas sobre condiciones laborales. En resumen, reflejan preocupaciones sobre temas administrativos, laborales y contractuales dentro de la organización.
- **Incorporación de cursos (3,6%) que corresponde a 29 solicitudes así:** Estas solicitudes reflejan el entusiasmo y la determinación de varios individuos que desean unirse a la Fuerza Aérea Colombiana en diversos roles, desde oficiales hasta soldados profesionales. Buscan información detallada sobre los procesos de inscripción, requisitos, fechas clave y programas de estudio disponibles. Estas solicitudes destacan el compromiso de los solicitantes con la institución militar y su deseo de contribuir activamente a ella.
- **Aspectos financieros nominas (2,1%) que corresponde a 17 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas abordan una variedad de temas relacionados con asuntos financieros y administrativos. Los solicitantes expresan la necesidad de obtener información detallada, realizar correcciones en transacciones financieras, y solicitar reembolsos por pagos incorrectos o indebidos. Estas solicitudes reflejan la importancia de la transparencia y la eficiencia en la gestión de recursos públicos y privados, así como la búsqueda de una pronta resolución a los problemas financieros que afectan a los solicitantes. En resumen, estas solicitudes buscan atención y acción por parte de las autoridades pertinentes para abordar sus preocupaciones financieras y administrativas de manera efectiva y oportuna.
- **Derechos Humanos y DIH (1,9%) que corresponde a 15 solicitudes sobre:** Las solicitudes presentadas reflejan una preocupación legítima por presuntas infracciones de derechos, destacando aspectos relacionados con la Ley 1010 de 2006 y la protección contra la violencia laboral, así como la igualdad de condiciones y el acceso a la salud. Estas solicitudes evidencian la importancia de abordar adecuadamente situaciones de acoso laboral y conflictos intrafamiliares, asegurando el cumplimiento de normativas vigentes y el respeto a los derechos fundamentales de los individuos.
- **Aspectos prestacionales (1,6%) que corresponde a 13 solicitudes así:** Estas solicitudes, versan sobre temas relacionados con derechos laborales y prestaciones sociales, abordando aspectos como la liquidación de prestaciones al momento del retiro, el traspaso de semanas cotizadas a fondos de pensión privados, la actualización de información sobre tiempo laborado para inclusión en fondos de pensiones, y la solicitud de pagos retroactivos. También se solicita información sobre el proceso de reconocimiento de pensiones de sobrevivientes, así como detalles sobre los valores pagados por la FAC a Colpensiones. Estas solicitudes reflejan la importancia de

garantizar el cumplimiento de los derechos laborales y pensionales de los empleados, así como la necesidad de transparencia y prontitud en la gestión de estos trámites administrativos. Es crucial que las autoridades pertinentes respondan de manera oportuna y precisa a estas solicitudes, asegurando el acceso a la información y la protección de los derechos de los solicitantes.

- **Administración y logística (1,4%) que corresponde a 11 solicitudes así:** En este aspecto, guarda relación con problemas de infraestructura que afectan el ambiente de trabajo y estudio. Se destaca la preocupación por el uso de uniformes, el pago de servicios médicos no cubiertos, y las condiciones de confort en el entorno laboral y educativo. Además, se evidencia la necesidad de cumplir con obligaciones tributarias y administrativas, como la emisión de certificados de retenciones y la gestión de pagos. Estas solicitudes reflejan la importancia de garantizar condiciones laborales adecuadas y el cumplimiento de los compromisos institucionales para asegurar el bienestar y la eficiencia en el desarrollo de las actividades laborales y académicas.
- **Bienes muebles e inmuebles (0,5%) que corresponde a 4 solicitudes así:** Las solicitudes abordan dos problemas distintos, pero igualmente importantes: el primero se refiere a una queja sobre la filtración de aguas negras en un predio específico, lo que provoca enfermedades y malos olores, mientras que el segundo trata sobre la solicitud y requisitos necesarios para ingresar a una base específica.
- **Aspectos contenciosos (0,2%) que corresponde a 2 solicitudes así;** Las solicitudes reflejan la preocupación de un trabajador contratado temporalmente en el Casino Central de Oficiales de la Fuerza Aérea en Bogotá, quien expresa su temor ante la posibilidad de perder su empleo de manera injustificada, lo cual le genera desespero y frustración al asistir al trabajo. Mientras tanto, la segunda solicitud trata de cotización de carnet por parte de la funcionaria Johanna Penagos para la institución.
- **Aspectos de vivienda (0,1%) que corresponde a 1 solicitudes:** Esta solicitud expone una queja debido a la filtración de aguas negras que está causando enfermedades y malos olores. El predio identificado como Casa Fiscal Luis F. Pinto está ocasionando inundaciones de aguas negras, lo que representa un problema de salud pública y medioambiental que requiere atención urgente.
- **Control comercio de armas (0,1%) que corresponde a 1 solicitud así:** Esta solicitud requiere información urgente sobre la captura de una persona y los actos relacionados.
- **Orden público operaciones (0,0%) que corresponde a 0 solicitudes.**
- **Inteligencia y contrainteligencia (0,0%) que corresponde a 0 solicitudes.**

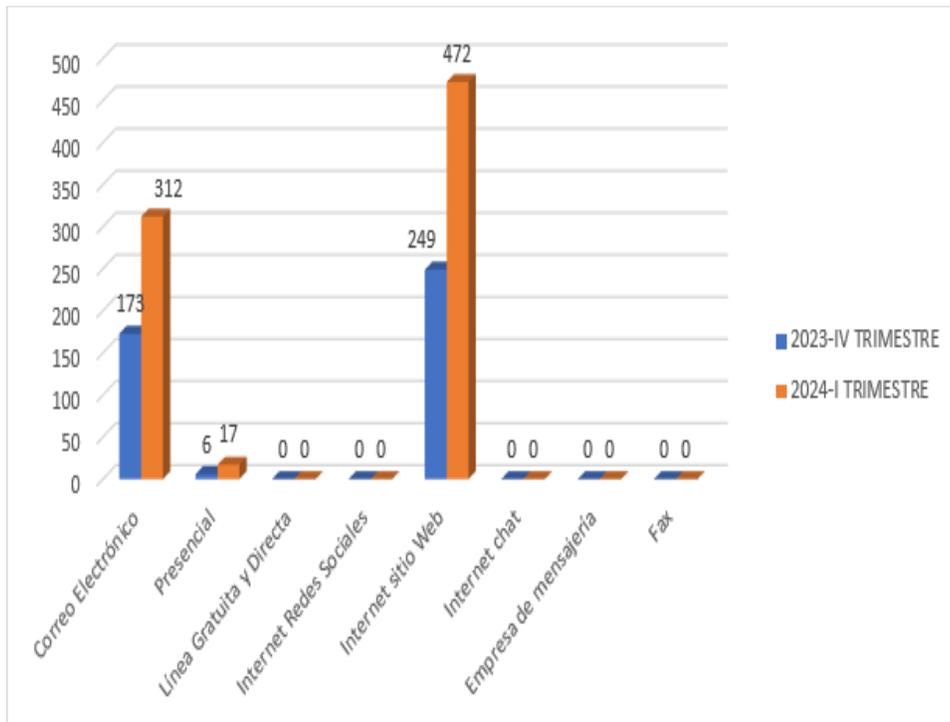
#### 4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN.

Frente a los medios de recepción, se concluye que, durante el primer trimestre de 2024, los canales más utilizados por la ciudadanía y grupos de valor de la Fuerza Aérea Colombiana corresponden a la Ventanilla única Virtual de PQRSDf con el 58,93% (472 PQRSDf), y al correo

electrónico con el 38,95% (312 PQRSDf), frente al canal presencial con el 2,12% de participación (17 PQRSDf).

MEDIO DE RECEPCIÓN	2024-I TRIMESTRE	%
Correo Electrónico	312	38.95%
Presencial	17	2.12%
Línea Gratuita y Directa	0	0.00%
Internet Redes Sociales	0	0.00%
Internet sitio Web	472	58.93%
Internet chat	0	0.00%
Empresa de mensajería	0	0.00%
Fax	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>801</b>	<b>100%</b>

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



Gráfica 5. Elaboración propia OFAOC  
Cuadro comparativo IV Trimestre 2023 y I Trimestre 2024

#### 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	102	100,00%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 4.1, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC (estadística de llamadas recibidas en conmutador (601) 3159800 extensiones 60015 y 60016, línea directa (601) 3159865 y celular 3057341858 y actas apertura buzón de sugerencias para la Oficina Atención y Orientación Ciudadana FAC y Oficina Atención al Usuario Jefatura de Salud, en la carrera 45 No 58A 56 Barrio Nicolás de Federmán).

En el primer trimestre de 2024, se recibieron aproximadamente 102 llamadas a las líneas telefónica asignadas a la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, en las cuales se asesoraron y orientaron principalmente solicitud de vuelos de apoyo, concepto de altura, CETIL del Ministerio de Defensa Nacional, proceso de incorporación y servicio militar; el horario de atención establecido es de lunes a viernes en jornada continua de 07:30horas a 16:30 horas.

#### 5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRSDF.

Una vez realizado el análisis de la información correspondiente al primer trimestre del año 2024, se han identificado áreas de mejora en los procesos internos de la Fuerza Aérea Colombiana, especialmente en lo referente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) registradas en el Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF. En este sentido, se considera crucial implementar recomendaciones que garanticen la efectividad y alineación con las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Para abordar estas necesidades, se han llevado a cabo capacitaciones continuas a través de la plataforma TEAMS, enfocadas en recordar los acuerdos de servicios existentes entre las dependencias. Esto tiene como objetivo principal agilizar y mejorar la clasificación de las solicitudes recibidas por la institución, brindando orientación precisa al personal recién incorporado y a aquellos que han experimentado traslados durante el año 2024. Esta iniciativa busca asegurar que todos los involucrados estén plenamente familiarizados con los procedimientos, políticas y normativas vigentes que rigen este proceso, fortaleciendo así su competencia y alineación con los requisitos legales.

Durante el primer trimestre del año en curso, se han mantenido acciones continuas para realizar un seguimiento efectivo a las diferentes peticiones presentadas por los ciudadanos, con el objetivo de evitar cualquier vulneración al derecho fundamental de petición. Este enfoque se ha orientado hacia la transparencia y la legitimidad, pilares fundamentales de la Fuerza Aérea Colombiana.

El objetivo central de estas iniciativas es garantizar que se proporcionen respuestas completas y significativas, cumpliendo estrictamente con los plazos y requisitos legales establecidos. Estas acciones son lideradas y ejecutadas por la Oficina de Orientación y Atención Ciudadana (OFAOC).

Además, se ha coordinado con todas las Unidades Militares Aéreas y Dependencias del Nivel Estratégico y Operacional para que, a través de los correspondientes oficios de respuesta, se invite de manera voluntaria a la ciudadanía a calificar la atención recibida, utilizando la encuesta de satisfacción que se encuentra disponible de forma continua. Esta retroalimentación es esencial para continuar mejorando nuestros servicios y garantizar la máxima satisfacción de nuestros usuarios.

## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.

Teniendo en cuenta las solicitudes tramitadas y resueltas en los términos de Ley, durante el primer trimestre del 2024, se tuvieron 50 encuestas de percepción diligenciadas en forma voluntaria por los ciudadanos y grupos de valor, es decir, en este periodo se incrementaron las participaciones con relación al periodo inmediatamente anterior.

### 6.1 Medición de satisfacción

TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
		EXCELENTE (4.5 a 5)
		BUENO (3,5 a 4.5)
		REGULAR (2,5 a 3.5)
		MALO (1 a 2.5)
Nivel de satisfacción / percepción del ciudadano o grupo de valor	50	EXCELENTE (4,66)
Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF	50	EXCELENTE (4,64)

Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF	50	EXCELENTE (4,58)
Actitud y disposición del servidor público	50	EXCELENTE (4,7)
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>EXCELENTE (4.64)</b>

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

En el primer trimestre de 2024, se obtuvo una calificación promedio de 4.64 del total de las cincuenta (50) encuestas de los 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 la atención ofrecida por parte de la Fuerza Aérea Colombiana. En dicho análisis se obtuvieron opiniones positivas, agradecimientos, opiniones negativas y reclamos a algunos procesos de la Fuerza Aérea Colombiana.

<b>RESULTADO ESTADÍSTICO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN TRIMESTRE POR TRAMITES /SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE</b>	
Nivel de satisfacción	4,66
Calidad de la atención prestada por la entidad	4,64
El tiempo de respuesta fue	4,58
Disponibilidad del personal y/o canal de servicio	4,7
<b>TOTAL RESULTADO FINAL TRIMESTRE</b>	<b>4,645</b>

Gráfica 6. Elaboración propia OFAOC. Calificación Percepción Ciudadanos

### **OPINIONES POSITIVAS:**

A lo largo del primer trimestre de 2024, la Fuerza Aérea Colombiana se vio enriquecida con expresiones altamente elogiosas y constructivas que fueron compartidas por los participantes en el espacio destinado para comentarios en las encuestas. Estas valiosas opiniones destacaron no solo la eficacia de los servicios proporcionados, sino también el compromiso, profesionalismo y dedicación evidentes en todas las áreas de la Fuerza Aérea Colombiana. Estos comentarios positivos constituyen un testimonio palpable de la satisfacción y aprecio experimentados por aquellos que interactuaron con la institución durante ese periodo específico.

- *"Me dieron respuesta rápido."*
- *"Se respondió antes del tiempo límite y solucionaron la petición"*
- *"Excelente, muy buen trabajo"*

- *“Gracias a la ESUFA por brindar respuestas coherentes”*
- *“De antemano gracias por la ayuda brindada, excelente atención, felicitarlos por el gran compromiso que tienen para resolver nuestras inquietudes”.*
- *“Excelente contar con los canales para ejercer las normas legales para acceso y solicitud de información de la FAC.”*
- *“Muy buena la atención”.*
- *“La atención fue apropiada y solucionó mi inquietud”.*
- *“La respuesta fue muy oportuna”.*
- *“Respuesta rápida, fue el único medio en el que atendieron mi requerimiento”.*
- *“Excelente proceso para llevar a cabo las reclamaciones”.*

### OPINIONES NEGATIVAS:

Durante el primer trimestre de 2024, la Fuerza Aérea Colombiana fue objeto de una crítica que se reflejó en los comentarios detallados proporcionados en el espacio reservado de las encuestas, esta opinión adversa abordó aspectos específicos relacionados con los servicios prestados por la Fuerza Aérea Colombiana, destacando áreas de mejora identificadas por el participante. Este valioso feedback, aunque crítico, constituye una oportunidad significativa para la institución, permitiendo un análisis reflexivo y la implementación de medidas correctivas orientadas a optimizar la eficiencia y la calidad del servicio brindado durante futuros periodos.

- *"A la fecha no he recibido una respuesta concreta referente a la solicitud que realicé, cuando los tiempos de ley para una Petición son de 15 días hábiles y la petición la realicé por correo Outlook el día 09-06-2023 y lo recibí el 04-10-2023. El nivel de compromiso realmente es nulo y de poca importancia por parte de la señora Mayor Jefe Establecimiento de sanidad Militar del CACOM-3. Al punto que retiré a mis beneficiarios de ese dispensario médico, con el fin de no seguir teniendo situaciones inapropiadas en el servicio de salud que se presta en ese establecimiento, FAC-S-2023-189629-CI fue el documento con el que "me dieron respuesta"*
- *“Esta solicitud con radicado vía Hermes fue por el tema de la dotación personal civil. como describe en el Hermes FAC -E-2023-009930-RE muy claro e indispensable el cambio de mi dotación. pero ni siquiera un mensaje de la medida a tomar, en cuanto a solución no hubo nada hasta esta fecha de hoy. siento que no hubo presión para que la empresa del contrato cumpliera cabalmente con su obligación por la cual se le pago; recordemos la campaña integridad, la cual se enseña con ejemplo”.*
- *Se presentó solicitud escrita a CODEH en octubre de 2023 sin que, a la fecha, se haya recibido respuesta escrita. (dice que es una petición de Madrid verificar).*
- *Hacer algunas modificaciones a la Pagina Web de tal manera que se haga más visible el canal con que cuenta la Fuerza Aeroespacial para la recepción de PQRSDF.*

### OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA PQRSDF:

A través de circular N° FAC-S-2024-001186-CR del 1 de febrero de 2024 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se socializo la actualización de los formatos y el procedimiento de la Oficina de

Atención y Orientación Ciudadana, los cuales se encuentran disponibles en la Suite Visión Empresarial, para consulta o descarga.

Mediante circular FAC-S-2024-001314-CR del 1 de febrero de 2024 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA, se solicitó ser incluida dentro de todas y cada una de las respuestas a las PQRSDF, el link de la encuesta de percepción voluntaria, acompañado del texto como se relaciona a continuación: *“¡Hola, queremos escucharte! Tu opinión es valiosa para nosotros, la Fuerza Aeroespacial Colombiana valora tu percepción, ayúdanos a mejorar nuestro servicio de Atención y Orientación Ciudadana diligenciando de manera voluntaria la siguiente encuesta: [https://encuestas.fac.mil.co/surveymobile.aspx/encuesta\\_percepcion\\_ciudadano](https://encuestas.fac.mil.co/surveymobile.aspx/encuesta_percepcion_ciudadano)”*

De acuerdo a la circular N° FAC-S-2024-001753-CR del 13 de febrero de 2024 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA, y *“En elación a la capacitación que la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana debe impartir a las diferentes dependencias del nivel Central, Operacional y Táctico, con el fin de proporcionar las habilidades y conocimientos necesarios que permitan interactuar de forma efectiva con los usuarios y atendiendo la garantía constitucional que protege los derechos fundamentales de los ciudadanos; respetuosamente me permito solicitar a los señores Oficiales Generales y Oficiales Superiores arriba relacionados, para que a través de su digno conducto, tengan a bien autorizar y ordenar a quien corresponda, la participación a mencionada capacitación de los señores Oficiales Especialistas Jurídicos y Suboficiales Técnicos Jurídicos encargados del módulo de PQRSDF el día 29 de febrero de 2024 de 10:30horas a 12:00 horas, a través de la herramienta tecnológica TEAMS.”*

A través de acta N° FAC-S-2024-018786-AG, del 14 de marzo de 2024, se socializa Programa de Transparencia y Ética Pública de la Fuerza Aeroespacial Colombiana 2024, al personal Militar y Civil que integra la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC.

Mediante acta N° FAC-S-2024-019200-AG, del 27 de febrero de 2024, se realiza la Socialización formato de lecciones aprendidas código DE-SEMEP-FR-003, y capacitación al personal de Oficiales, Suboficiales y personal Civil de los diferentes Departamentos Jurídicos, encargados de las Oficina de Atención y Orientación Ciudadana.

**NOTA:** A nivel de los Comandos Aéreos de Combate, Escuelas de Formación, Grupos Aéreos, Base Aérea del Comando de la Fuerza y los Casinos (CLOFA-CCSFAC), se lleva a cabo un análisis minucioso de la percepción de los usuarios con el objetivo de mejorar constantemente la calidad de los servicios ofrecidos. Este análisis se realiza de forma trimestral y se documenta mediante actas que se cargan en la Suite Visión Empresarial.

La Oficina de Orientación y Atención Ciudadana realiza un análisis detallado de las encuestas en los niveles Estratégico, Operacional y Táctico, con el objetivo de proporcionar directrices claras a las diversas dependencias y unidades militares. Estas directrices están diseñadas para elevar la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. Además, la OFAOC respalda y documenta estos lineamientos mediante oficios y actas, aplicándolos según sea necesario para mejorar la eficiencia y la efectividad en la atención y orientación ciudadana.

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



CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	0
OPINIONES POSITIVAS	11
AGRADECIMIENTOS	0
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DELSERVICIO	0

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
OPINIONES NEGATIVAS	4
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DELSERVICIO	0

Al respecto, es preciso señalar que el análisis del primer trimestre de 2024, se tuvieron presentes los criterios evaluados por los usuarios, así: nivel de satisfacción / percepción del ciudadano o grupo de valor, calidad de la atención o respuesta a la PQRSDf, tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDf, actitud y disposición del servidor público.

NÚMERO DE TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE				
CALIFICACIÓN	Nivel de satisfacción	Calidad de la atención prestada por la entidad	El tiempo de respuesta fue	Disponibilidad del personal y/o canal de servicio
excelente	30	28	26	30
bueno	16	18	19	17
regular	1	1	1	1
malo	3	3	4	2
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>

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

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA.

En el marco de la democratización, con el propósito de fomentar la divulgación, promoción y creación de espacios para la participación ciudadana, en consonancia con el Plan de Acción de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aeroespacial Colombiana y el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Fuerza Aérea Colombiana para el año 2024, durante el primer trimestre del mismo año se detallan las principales actividades realizadas, las cuales son:

## CAPACITACIÓN POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO Y SISTEMA PQRSDF:

- En el Comando Aéreo de Combate N° 7, en lo referente a la difusión de información en áreas cercanas a la Unidad, el Departamento de Acción Integral, en colaboración con el GRUSE, llevó a cabo la distribución de volantes. Esta actividad quedó debidamente documentada mediante las actas No. FAC-S-2024-021204-AG con fecha del 31 de enero de 2024, No. FAC-S-2024-021221-AG con fecha del 29 de febrero de 2024 y No. FAC-S-2024-021309-AG con fecha del 21 de marzo de 2024. Este esfuerzo buscaba fomentar la interacción con la comunidad, fortaleciendo así los lazos con la población civil y mejorando la percepción pública de la institución en la región. Como parte integral de esta estrategia, se proporcionaron los siguientes puntos de contacto: el correo electrónico de Atención y Orientación al Ciudadano ([usuarioscacom7@fac.mil.co](mailto:usuarioscacom7@fac.mil.co)), el número celular 3137326417 y el conmutador telefónico 4881000 Ext. 68110 de la Oficina de Atención al Ciudadano del CACOM-7.
- En el Comando Aéreo de Combate N° 1, se continúa con la estrategia de difusión y promoción del punto de atención y orientación ciudadana a través de la emisora ALAIRE. Esta acción se enmarca dentro de los esfuerzos destinados a fortalecer el vínculo entre la institución y la comunidad. La transmisión diaria de la cuña radial destaca la ubicación del punto de atención y brinda información sobre cómo acceder y utilizar los servicios disponibles. Además, se aprovecha la cobertura de la emisora, que alcanza las cabeceras municipales de Puerto Salgar y La Dorada, para garantizar una amplia difusión de los mensajes. Este enfoque coherente y sistemático en la comunicación demuestra el compromiso del CACOM-1 con la promoción de la participación ciudadana y el correcto uso de los recursos institucionales.
- La Base Aérea (BACOF) llevó a cabo una difusión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la BACOF durante una reunión del Estado Mayor, dirigida al personal asistente. Esta acción se realizó con el objetivo de cumplir con las directrices establecidas por el nivel central, que enfatizan la importancia de proporcionar al personal militar y no uniformado información sobre la OAC de la BACOF. El propósito principal fue familiarizar al personal con los medios disponibles para presentar sus PQRSDF a esta oficina, así como con el horario de atención, los canales de recepción, la ubicación y los servicios ofrecidos. Este esfuerzo busca promover una mayor participación y facilitar el acceso a los servicios de atención al ciudadano dentro de la base aérea.
- El Comando Aéreo de Combate N° 6, a través del acta No. FAC-S-2024-023423-AG de fecha 21 de marzo de 2024, realizó la socialización de los canales de recepción de las PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) a todos los usuarios. Esta actividad se llevó a cabo mediante la emisora del Ejército Nacional y otros medios de comunicación, con el objetivo de informar a los usuarios sobre sus derechos como ciudadanos y cómo pueden presentar sus solicitudes y comentarios. Esta iniciativa resalta el compromiso del comando con la transparencia y la atención al ciudadano, promoviendo así una mayor participación y confianza en la institución.
- La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, participó activamente en la feria Móvil de Participación Ciudadana, en coordinación con el Comando General de las Fuerzas Militares y la Alcaldía Mayor de Bogotá, donde se dio a conocer los diferentes canales de

atención ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana y los servicios que tiene la institución para ofrecer a la comunidad.

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

- Se adelantaron las gestiones necesarias para realizar la socialización de los canales de atención de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana a nivel institucional, difusión esta que se realizó mediante el correo electrónico.



Teniente **JULIAN ESTEBAN MARULANDA ARBELAEZ**  
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana

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

Anexo. Cuadro Consolidado PQRSDF FAC / PRIMER TRIMESTRE 2024

**FUERZA AÉREA COLOMBIANA**  
**OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA**  
**INFORME TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS D I TRIM 2024**

**FECHA: 5 DE ABRIL DE 2024**

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	CONSULTAS	TIEMPO DE RESPUESTA	#PETICIONES REMITIDAS POR COMPETENCIA	SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUBTOTAL
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	135	1	0	0	0	0	6	11 a 15 día hábil	2	0	142
Aspectos Misionales	61	4	0	3	1	2	6	11 a 15 día hábil	0	0	77
Aspectos contenciosos	0	1	0	0	1	0	0	5 a 14 días hábiles	0	0	2
Aspectos contratación	21	3	1	1	5	0	1	8 a 15 días hábiles	0	0	32
Aspectos de personal	85	27	1	0	27	0	2	5 a 14 días hábiles	0	0	142
Aspectos de salud	59	4	9	0	4	0	0	7 a 15 días hábiles	0	0	76
Orden público Operaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio Militar	111	5	1	0	0	2	5	6 a 10 días hábiles	2	0	124
Bienes Muebles e inmuebles	2	2	0	0	0	0	0	11 a 15 día hábil	0	0	4
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	3	2	1	0	9	0	0	11 a 15 día hábil	0	0	15
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos financieros Nóminas	14	0	2	0	0	0	1	5 a 11 días hábiles	0	0	17
Incorporación cursos	21	0	0	0	0	0	8	11 a 15 días hábiles	0	0	29

Aspectos de vivienda	0	1	0	0	0	0	0	8 días hábiles	0	0	1
Atención al usuario	25	9	1	0	1	1	2	5 a 9 días hábiles	0	0	39
Administración y logística	5	6	0	0	0	0	0	10 a 14 días hábiles	0	0	11
Control comercio de armas	1	0	0	0	0	0	0	5 días hábil	0	0	1
Aspectos prestacionales	9	2	0	0	0	0	2	8 a 14 días hábiles	2	0	13
Varios	54	8	3	2	2	0	7	8 a 14 días hábiles	0	0	76
<b>TOTAL</b>	<b>606</b>	<b>75</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>N/A</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>801</b>



Elaboró: Técnico Asistente OFAOC / T2 REAL LOZANO ARLEY



Teniente JULIAN ESTEBAN MARULANDA ARBELAEZ  
Jefe Oficina Atención y Orientación Ciudadana