

IV INFORME TRIMESTRE 2025

FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA

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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

1.1 PERIODO ANTERIOR (III TRIMESTRE 2025).

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1003	1003	0	0	0%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 1.1, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC) y el nivel táctico de la Fuerza Aeroespacial Colombiana (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreas, 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 (III) trimestre del 2025.

1.2 PERIODO ACTUAL (IV TRIMESTRE 2025).

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE Días VENCIDOS días	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
771	706	0	0	0%

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

Durante el cuarto trimestre del 2025 se recibieron setecientos setenta y uno (771) PQRSDF, de las cuales sesenta y cinco (65) se encuentran en trámite a corte treinta (31) de diciembre del 2025, es preciso aclarar que las mismas están dentro de los términos establecido por la Ley 1755 de 2015, para dar respuesta integral y de fondo al peticionario.

Aunado a lo anterior, de conformidad con el Artículo 21 del Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (sustituido por la Ley 1755 de 2015), se remitieron por competencia once (11) peticiones, así: siete peticiones (07) al Archivo General del Ministerio de Defensa Nacional, dos peticiones (02) a la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares de Colombia, una petición (01) al Ejército Nacional y una petición (01) al Comando General de las Fuerzas Militares.

1.3. GESTIÓN DE PQRSDF VENCIDAS.

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

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 1.3, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza Aeroespacial 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	657	49	9	1	32	6	17	771
TOTAL	657	49	9	1	32	6	17	771

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 2, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza Aeroespacial 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 cuarto trimestre de 2025, la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) evidenció una disminución en el número de solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), al registrar un total de 771 solicitudes, frente a las 1.003 recibidas en el trimestre inmediatamente anterior, lo que representa una reducción de 232 PQRSDF.

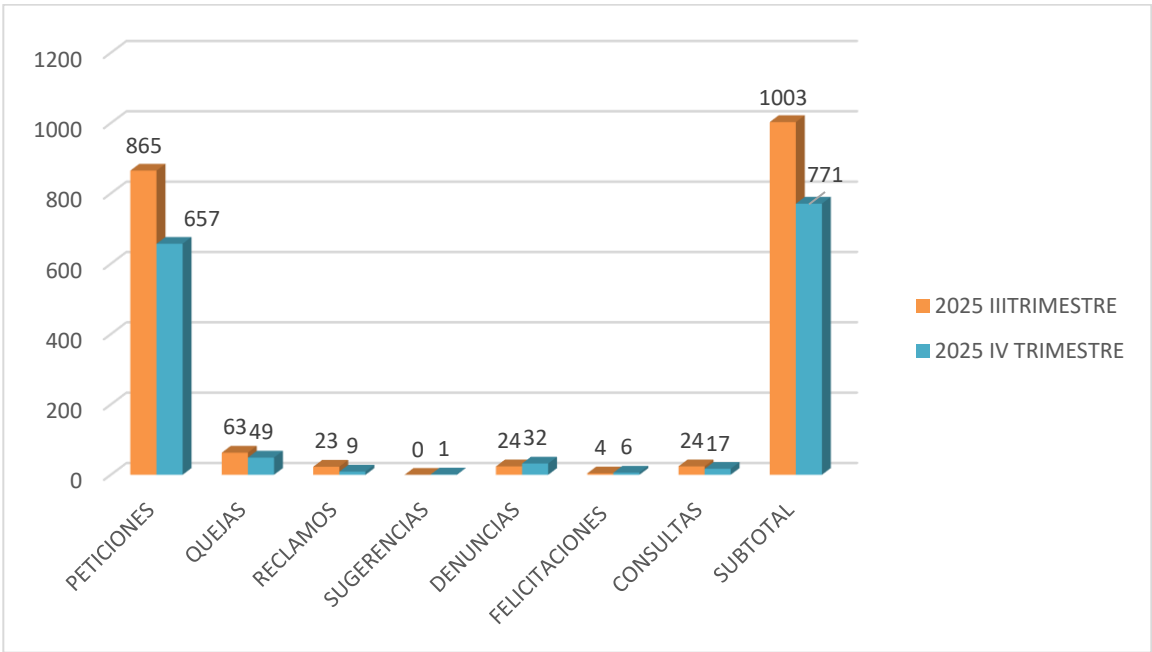
Esta variación positiva se asocia, principalmente, a la implementación y fortalecimiento de nuevos canales de atención digital, como el Chatbot institucional, el cual ha permitido orientar de manera oportuna a los ciudadanos, resolver consultas frecuentes y brindar información inmediata, reduciendo así la necesidad de radicar PQRSDF formales.

En este sentido, la disminución en las solicitudes no debe interpretarse como un indicador negativo, sino como un resultado favorable de las estrategias de modernización del servicio al ciudadano, que contribuyen a optimizar la gestión institucional, fortalecer la confianza en los canales dispuestos y promover una atención más ágil, cercana y eficiente, alineada con las necesidades y expectativas de la comunidad.

La Gestión de estas solicitudes se apoya en la sólida estructura de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC) y en el Sistema De Gestión Documental HERMES, que opera en niveles estratégico, operacional y táctico. Este sistema no solo agiliza el manejo de las PQRSDF, sino que también permite a la FAC elevar continuamente la calidad de sus respuesta y servicios.

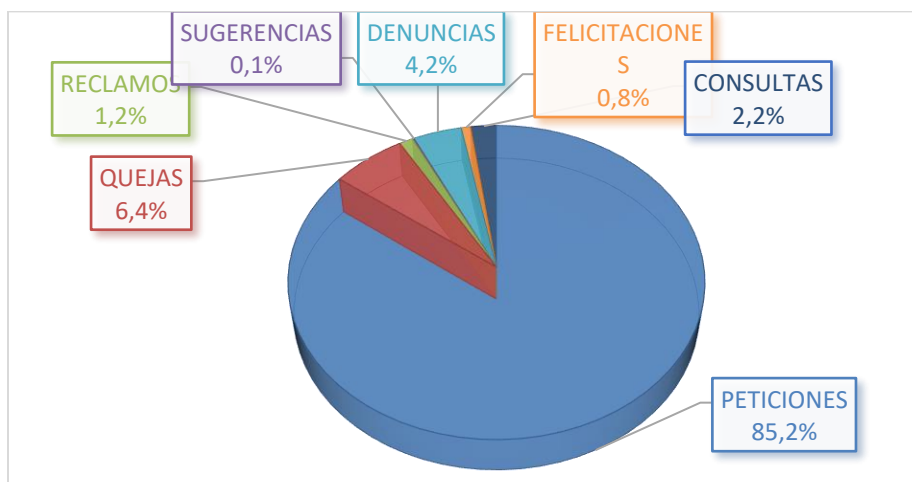
La anterior información se refleja en el siguiente gráfico:

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	SUBTOTAL
2025 III TRIMESTRE	865	63	23	0	24	4	24	1003
2025 IV TRIMESTRE	657	49	9	1	32	6	17	771



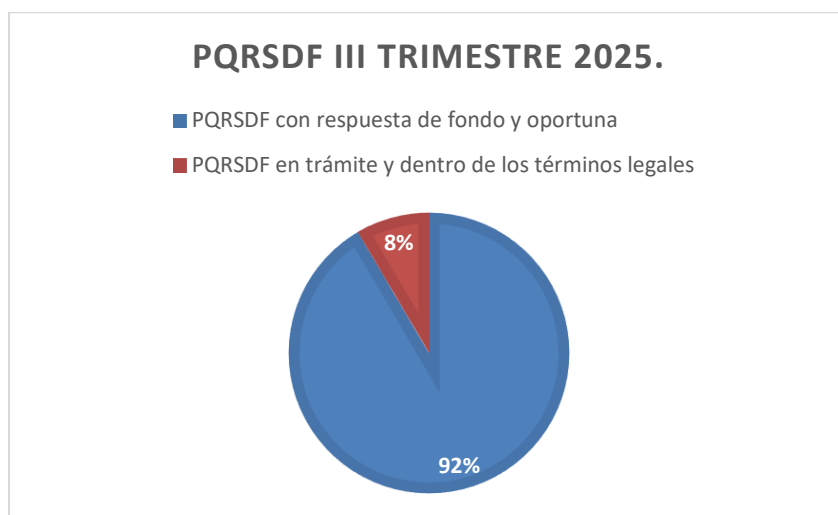
Gráfica 1. Elaboración propia
OFAOC Cuadro comparativo PQRSDF III
Trimestre 2025 y IV Trimestre 2025.

En el cuarto trimestre de 2025, se recibió un total de setecientos setenta y uno (771) PQRSDf, que en porcentaje corresponde a los siguientes resultados: el 85.2% corresponde a peticiones, el 6.4% corresponde a quejas, el 1.2% corresponde a reclamos, el 0.1% corresponde a sugerencias, el 4.2% corresponde a denuncias, el 0,8% corresponde felicitaciones, y el 2.2% corresponde a consultas, los valores mencionados anteriormente, se describen gráficamente, así:



Gráfica 2. Elaboración propia OFAOC
Porcentaje clasificación PQRSDf

En conclusión, la gestión de las PQRSDf en el cuarto trimestre de 2025 ha abarcado el 100% de las solicitudes recibidas por la Fuerza Aeroespacial Colombiana, de este total, el 92% ha sido resuelto con respuestas integrales, oportunas y de fondo, mientras que el 8% restante continúa en trámite, cumpliendo con los plazos legales establecidos, esta distribución se representa gráficamente de la siguiente manera:



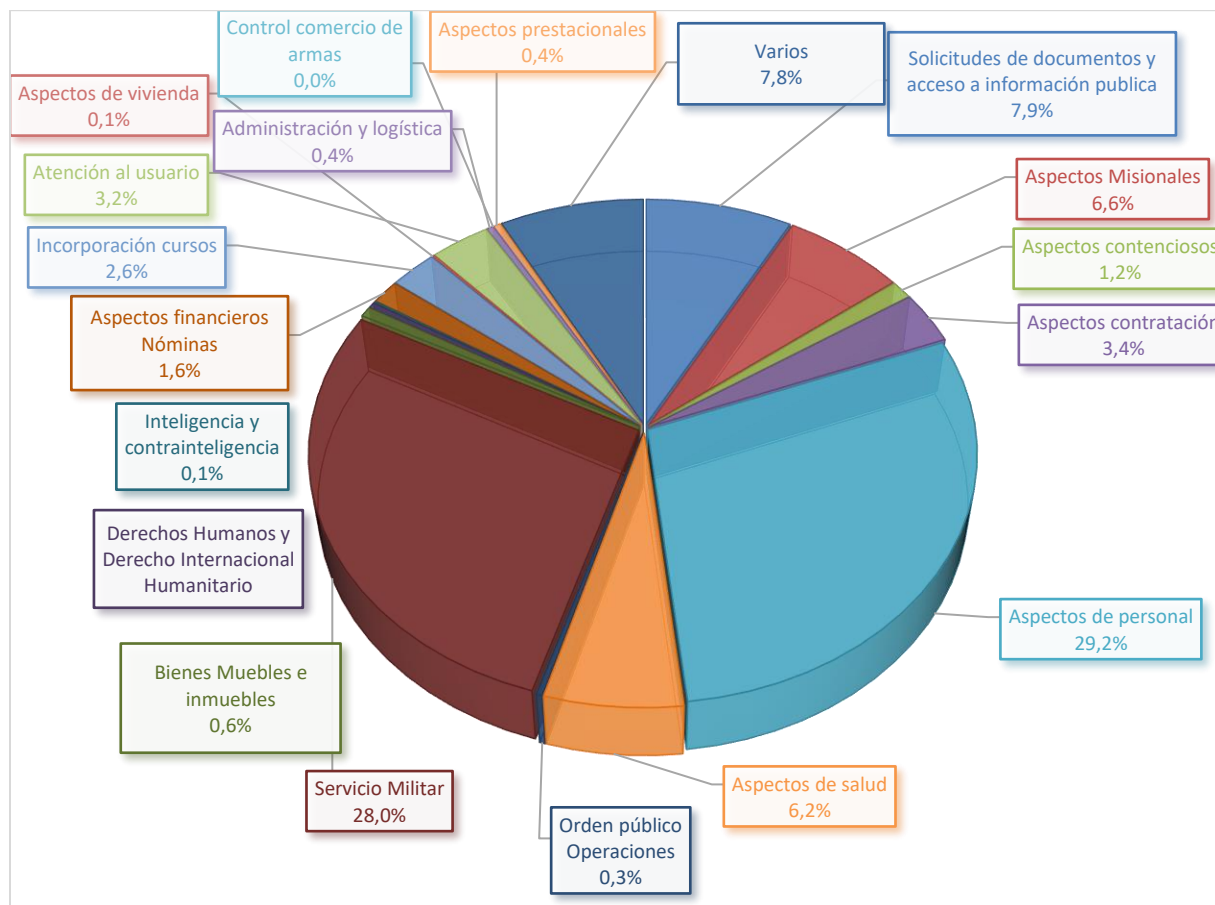
Gráfica 3. Elaboración propia
OFAOC porcentaje trámite PQRSDf

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	CONSULTAS	TOTAL	TOTAL %
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	57	1	0	0	0	0	3	61	7,9%
Aspectos Misionales	50	0	1	0	0	0	0	51	6,6%
Aspectos contenciosos	9	0	0	0	0	0	0	9	1,2%
Aspectos contratación	21	4	0	0	1	0	0	26	3,4%
Aspectos de personal	183	24	2	0	13	0	3	225	29,2%
Aspectos de salud	39	4	1	0	1	0	3	48	6,2%
Orden público Operaciones	2	0	0	0	0	0	0	2	0,3%
Servicio Militar	208	0	1	1	3	2	1	216	28,0%
Bienes Muebles e inmuebles	3	0	0	0	2	0	0	5	0,6%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	2	1	0	0	0	0	0	3	0,4%
Inteligencia y contrainteligencia	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
Aspectos financieros Nóminas	9	0	2	0	0	0	1	12	1,6%
Incorporación cursos	13	2	1	0	1	0	3	20	2,6%
Aspectos de vivienda	0	1	0	0	0	0	0	1	0,1%
Atención al usuario	17	5	1	0	0	0	2	25	3,2%
Administración y logística	1	2	0	0	0	0	0	3	0,4%
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aspectos prestacionales	3	0	0	0	0	0	0	3	0,4%
Varios	39	5	0	0	11	4	1	60	7,8%
TOTAL	657	49	9	1	32	6	17	771	100,0%

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:

- **Aspectos de personal (29.2%) que corresponde a 225 solicitudes así:** se evidencia que la mayoría de las inquietudes provienen de situaciones propias de la gestión del talento humano y de los procesos de administración laboral. En particular, se principalmente asociadas a la expedición de certificados de tiempo de servicio, órdenes administrativas de personal, y solicitudes de información sobre el proceso de selección de vacantes del II semestre de 2025, realizado en septiembre, en especial para el cargo TS21 – Técnico de Sistemas. Adicionalmente, se presentaron requerimientos sobre revisión de procedimientos disciplinarios, reconocimiento y pago de indemnizaciones por disminución psicofísica, solicitudes de copias de actos administrativos, información del proceso de selección No. 1497 de 2020 de la CNSC, y algunos casos de quejas por presunto acoso laboral, conforme a la Ley 1010 de 2006.

- **Servicio Militar (28.0%) que corresponde a 216 solicitudes así:** Las peticiones en el ámbito del servicio militar, destacan las solicitudes en la expedición de diversos certificados relacionados con su tiempo de servicio militar, tales como el Certificado Electrónico de Tiempos Laborados (CETIL), constancias de servicio militar, certificados de conducta, libreta militar, folios de vida, entre otros, además la emisión de la Orden Administrativa del personal de alta y baja (OAP). Se requiere que estos documentos sean entregados para fines de pensión, incorporación a la policía, y otros trámites, mencionando situaciones específicas como el tiempo de servicio en estado de sitio y la necesidad de estos documentos para acceder a beneficios laborales.
- **Solicitudes de documentos y acceso a la información pública (7,9%), que corresponde a 61 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas solicitud formal de los documentos necesarios que respalden el tiempo de servicio, historia laboral, retención en la fuente, y verificación de información académica, incluyendo certificados, hojas de vida, licencias y demás documentos pertinentes a trámites administrativos, de salud, o pensión.

De acuerdo a la convocatoria del CNSC (Comisión Nacional del Servicio Civil) No. 1497 de 2020 OPEC No. 126434, la cual solicitan la explicación y documentación médicos y de credibilidad, razón por la cual no fueron aptos.

- **Varios (7,8%), que corresponde a 60 solicitudes así:** se agrupan requerimientos de naturaleza diversa que no se enmarcan directamente en las categorías de personal o misionales, pero que resultan relevantes para la gestión institucional. Dentro de estas se encuentran quejas por presunto abuso de poder, solicitudes de retiro, certificados de partidas de confirmación, expedición de CETIL, así como inquietudes relacionadas con procesos de pasantías en la UMAS y el ingreso a bases aéreas con fines recreativos o académicos.

La diversidad de estas solicitudes refleja el interés ciudadano por múltiples aspectos que trascienden los procesos habituales de gestión administrativa y misional, lo cual constituye una oportunidad para fortalecer la interacción con la comunidad en temas sociales, ambientales y académicos.

- **Aspectos misionales (6,6%) que corresponde a 51 solicitudes así:** principalmente asociadas a solicitudes de información sobre hechos operacionales, como el atentado terrorista ocurrido en agosto de 2025, consultas sobre auditorías de abastecimiento de combustible en la zona de La Macarena (2011–2012) y requerimientos sobre la existencia de dependencias encargadas de atender inquietudes relacionadas con objetos avistados en el espacio aéreo. Asimismo, se registraron solicitudes de apoyo aéreo institucional, entre ellas el traslado de funcionarios de la Gobernación del Guainía y otras entidades departamentales, realización de sobrevuelos de reconocimiento y vigilancia, apoyo urgente para transporte en emergencias, y autorizaciones para la operación de drones en sectores específicos, entre otros requerimientos propios de la misión constitucional de la Fuerza.

- **Aspectos de salud (6,2%), que corresponde a 48 solicitudes así:** se evidencian requerimientos orientados principalmente a la garantía y acceso efectivo a los servicios médicos y asistenciales. Dentro de las peticiones más recurrentes se encuentran las autorizaciones y realización de cirugías de carácter urgente, solicitudes de historias clínicas, así como la práctica de exámenes médicos especializados (visuales y tomografías). Igualmente, se destacan solicitudes de afiliación al sistema de salud, gestión de citas médicas, expedición de copias de carnés de vacunas, requerimientos de conceptos médicos, certificados e incapacidades laborales totales, además de información relacionada con las juntas médicas laborales.
- **Aspectos de contratación (3.4%) que corresponde a 26 solicitudes así:** principalmente asociadas a derechos de petición reiterando solicitudes de liquidación de contratos, requerimientos de certificados de experiencia, consultas de información sobre el proceso de selección No. 1497 de 2020 adelantado por la CNSC, así como la presentación de hojas de vida, en especial de profesionales en economía con experiencia en contratación estatal, entre otras solicitudes de carácter contractual.
- **Atención al usuario (3,2%) que corresponde a 25 solicitudes así:** se evidencia un conjunto de requerimientos orientados a la búsqueda de información y a la resolución de inquietudes en diferentes áreas administrativas y académicas. Entre las principales se encuentran quejas relacionadas con temas de nómina, solicitudes de información sobre el Concurso del proceso de selección 1497 de la Comisión Nacional del Servicio Civil, así como consultas sobre grados de primaria y bachillerato, y exámenes médicos de retiro. De igual manera, se registraron solicitudes de certificados de año rural, requerimientos sobre el proceso de incorporación a la Fuerza Aeroespacial Colombiana, así como la expedición de certificados de confirmación, entre otros trámites.
- **Incorporación cursos (2,6%) que corresponde a 20 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas versan sobre las carreras disponibles, las fechas de inicio de inscripciones para ingresar como oficial, y los requisitos para el curso de oficiales. También sobre el proceso de incorporación al curso de oficial administrativo. Cómo inscribirme para el curso de suboficiales en la Fuerza Aeroespacial y qué beneficios tiene un soldado profesional una vez ha completado su servicio militar, así mismo, realizaban solicitudes como hacen para cambiar de inscripción de oficiales a suboficiales o viceversa, al igual los daños que se presentaban en la plataforma de inscripción, ya que, impedía continuar con el proceso. Por otro lado, explicación del motivo por el cual no fue apto para el proceso de incorporación como Oficial o Suboficial.
- **Aspectos financieros y nominales (1.6%) que corresponde a 12 solicitudes así:** Se presentan derechos de petición relacionadas con aspectos financieros y de nómina, principalmente asociadas a solicitudes de corrección de descuentos en nómina, certificaciones de nómina correspondientes a períodos de permanencia en escuelas de formación, embargos salariales por medidas cautelares, requerimientos de certificados de retención de IVA correspondientes a los bimestres septiembre–octubre de 2025, así como derechos de petición de carácter urgente para la corrección de información exógena, entre otras solicitudes de índole financiera.

- **Aspectos contenciosos (1.2%) que corresponde a 9 solicitudes así:** se incluyen requerimientos relacionados a la presentación de descargos y solicitudes de levantamiento de medidas de suspensión de aeronaves civiles, requerimientos de hojas de vida de funcionarios (Q.E.P.D.), así como derechos de petición de interés general y acciones preventivas frente a la posible exportación sin autorización de bienes de valor científico y cultural, cuyo control involucra competencias de la Fuerza Aeroespacial Colombiana.
- **Bienes Muebles e Inmuebles (0.6%) que corresponde a 5 solicitudes:** se encuentran requerimientos relacionados con novedades de infraestructura, además información sobre la disponibilidad y uso de vehículos institucionales para actividades de revista y patrullaje, ordenadas por la respectiva unidad, así como requerimientos relacionados con la información de inventarios asignados a los funcionarios, entre otros asuntos de carácter patrimonial.
- **Derechos Humanos y DIH (0,4%) que corresponde a 3 solicitudes sobre:** se identifican asuntos relacionados con denuncias por uso inapropiado de recursos y presuntos malos tratos a las personas. Estas peticiones, en su mayoría, se enmarcan dentro de temas de carácter disciplinario o administrativo, lo que resalta la importancia de garantizar procesos transparentes, la protección de los derechos fundamentales y la aplicación de los principios del DIH en la gestión institucional.
- **Aspectos prestacionales (0.4%) que corresponde a 3 solicitudes así:** se destacan principalmente requerimientos asociados al reconocimiento y pago de cesantías, así como solicitudes de compensación por labores realizadas durante los días sábados y domingos.
- **Administración y logística (0,7%) que corresponde a 3 solicitudes así:** Dentro de este ámbito, se reflejan solicitudes con el fin de agendar reuniones con proveedores a fin de exponer servicios y productos especializados, como grasas y lubricantes de aviación, así como requerimientos y manifestaciones relacionadas con presuntas irregularidades en la prestación del servicio de alimentación en la Escuela Militar de Aviación y preocupaciones sobre el manejo y disponibilidad de recursos logísticos, incluyendo la financiación de la alimentación del personal civil, entre otros asuntos propios del ámbito logístico.
- **Orden público operaciones (0,3%) que corresponde a 2 solicitudes:** Durante el trimestre evaluado se recibieron dos PQRSDf relacionadas con orden de operaciones, principalmente asociadas a denuncias por presuntas amenazas contra defensores de derechos humanos y servidores públicos, así como solicitudes de orientación, articulación interinstitucional y apoyo para el control de sobrevuelos no autorizados de drones, especialmente en horarios nocturnos sobre la Cárcel y Penitenciaría de Alta y Media Seguridad de Cúcuta, incluyendo requerimientos de información sobre lineamientos y acciones preventivas para mitigar este tipo de situaciones.
- **Aspectos de Vivienda (0,1%) que corresponde a 1 solicitud:** Se han recibido solicitudes relacionadas con aspectos de vivienda, específicamente asignación y desalojos.

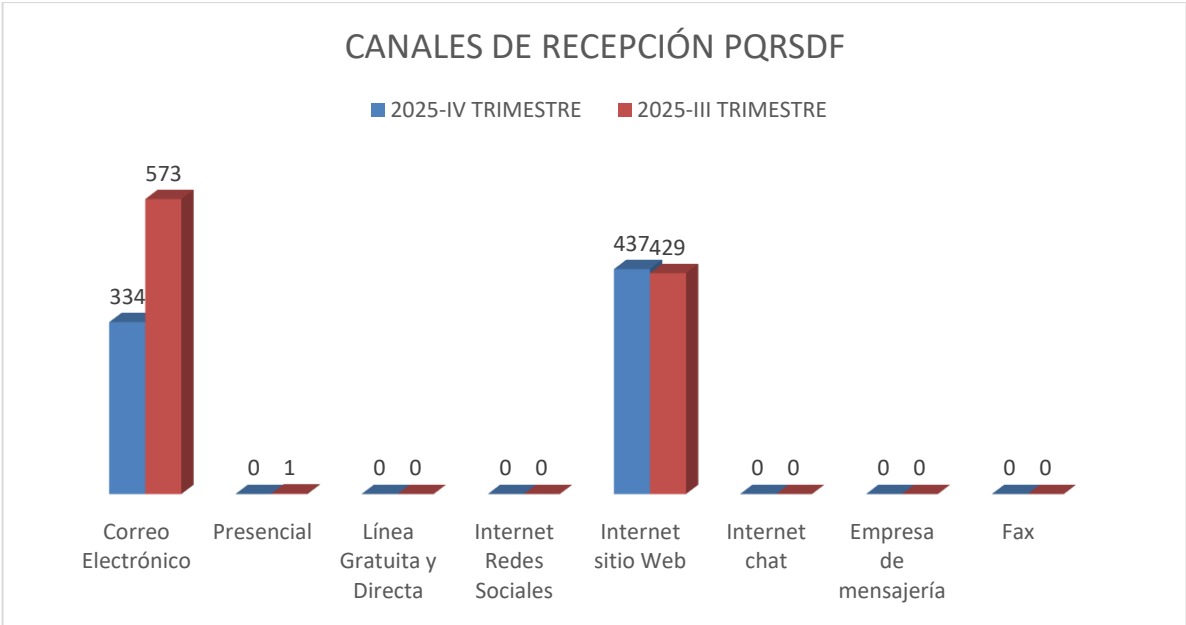
- **Inteligencia y contrainteligencia (0,1%) que corresponde a 1 solicitud:** Solicitudes que hacen referencia en poner conocimiento de actividades ilícitas, con el fin que la FAC, dentro de su misionalidad realice presencia y salvaguardar la seguridad de la población civil.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN.

Frente a los medios de recepción, se concluye que, durante el cuarto trimestre del 2025, los canales más utilizados por la ciudadanía y grupos de valor de la Fuerza Aeroespacial Colombiana corresponden a la Ventanilla Única Virtual de PQRSDF con el 56,68% (437 PQRSDF) y el correo electrónico con el 43,32% (334 PQRSDF).

MEDIO DE RECEPCIÓN	2025-IV TRIMESTRE	%
Correo Electrónico	334	43,32%
Presencial	0	0,00%
Línea Gratuita y Directa	0	0,00%
Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	437	56,68%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	0	0,00%
Fax	0	0,00%
TOTAL	771	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 Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (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 2025 y III Trimestre 2025

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	2025-IV TRIMESTRE	%
Urna de cristal	0	0,00%
Línea anticorrupción	0	0,00%
Buzón de Sugerencias	0	0,00%
Atención presencial	0	0,00%
Atención telefónica	392	100,00%
Call center	0	0,00%
Foros	0	0,00%
TOTAL	392	100%

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, (601) 6651200 extensiones 60015-60016, línea directa (601) 3159865 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 cuarto trimestre de 2025, se recibieron aproximadamente 392 llamadas a las líneas telefónica asignadas a la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, en las cuales se asesoraron y orientaron principalmente solicitud de incorporación, servicio militar, dirección de DIRES, trámite de vuelos de apoyo, expedición de certificados, de confirmación y primera comunión, información de la convocatoria del CNSC (Comisión Nacional del Servicio Civil) No. 1497 de 2020 OPEC No. 126434, el horario de atención establecido es de lunes a viernes en jornada continua de 07:30 horas a 16:30 horas.

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

Durante el cuarto trimestre de 2025, la Fuerza Aeroespacial Colombiana evidenció una disminución en el volumen de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), al registrar 771 solicitudes, frente a las 1.003 recibidas en el trimestre inmediatamente anterior. Esta reducción constituye un indicador positivo de gestión, en la medida en que refleja una mayor efectividad de los canales institucionales de orientación, una adecuada difusión de la información y un uso más eficiente de los mecanismos dispuestos para la atención a la ciudadanía.

Este comportamiento se encuentra directamente asociado al fortalecimiento y diversificación de los canales de atención, especialmente a la implementación de herramientas digitales de autogestión y orientación, las cuales han permitido resolver consultas frecuentes de manera oportuna, disminuyendo la necesidad de radicar PQRSDF formales. En este sentido, la reducción no debe interpretarse como una menor participación ciudadana, sino como un avance en la madurez del relacionamiento con la comunidad y en la capacidad institucional para brindar información clara, accesible y preventiva.

Así mismo, la Fuerza Aeroespacial Colombiana ha consolidado estrategias orientadas a optimizar los tiempos de respuesta y la calidad de la atención, lo que ha sido posible gracias al fortalecimiento de las competencias del talento humano encargado de la gestión de PQRSDF. La capacitación continua en normatividad vigente y en el procedimiento de Atención y Orientación Ciudadana ha contribuido a que los funcionarios cuenten con mayores herramientas para ofrecer respuestas completas, oportunas y ajustadas al marco legal, generando una percepción favorable del servicio por parte de los ciudadanos.

Finalmente, la implementación de mecanismos de control interno, seguimiento y mejora continua ha permitido garantizar la sostenibilidad de los avances alcanzados. La revisión periódica de los procesos de atención ha facilitado la identificación de oportunidades de mejora y la adopción de acciones correctivas oportunas, consolidando un modelo de gestión transparente, eficiente y centrado en el ciudadano, que fortalece la confianza institucional y reafirma el compromiso ético de la Fuerza Aeroespacial Colombiana con la protección y el respeto de los derechos fundamentales.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.

Teniendo en cuenta las solicitudes tramitadas y resueltas en los términos de Ley, durante el cuarto trimestre del 2025, se tuvieron encuestas de percepción diligenciadas en forma voluntaria por los ciudadanos y grupos de valor, es decir, en este periodo se aumentaron 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	88	EXCELENTE (4,7)
Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF	88	EXCELENTE (4,7)
Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF	88	EXCELENTE (4,7)
Actitud y disposición del servidor público	88	EXCELENTE (4,7)
TOTAL	88	EXCELENTE 4,7

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.

El presente análisis se basa en la encuesta de percepción ciudadana realizada durante el cuarto trimestre del año, con el objetivo de evaluar la calidad del servicio proporcionado por la entidad, la encuesta abarcó diferentes dimensiones del servicio, incluyendo la satisfacción general, la calidad de la atención, los tiempos de espera y la actitud del personal, los resultados obtenidos ofrecen una visión detallada y crítica de las áreas que destacan y aquellas que requieren mejoras.

Un total de 88 participantes evaluaron el nivel de satisfacción y la percepción general del servicio, otorgando una calificación promedio de "Excelente" (4.7), este resultado refleja una alta aprobación por parte de los ciudadanos, indicando que las expectativas en términos de calidad del servicio fueron plenamente satisfechas, la percepción positiva sugiere que las políticas y estrategias implementadas en esta área están alineadas con las necesidades y expectativas de los usuarios.

La calidad de la atención y la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF) fue evaluada por 88 participantes, obteniendo una calificación promedio de "Excelente" (4.7) Este resultado refleja una alta aprobación por parte de los ciudadanos, indicando que las expectativas en términos de calidad del servicio fueron plenamente satisfechas. La percepción positiva sugiere que las políticas y estrategias implementadas en esta área están alineadas con las necesidades y expectativas de los usuarios.

El tiempo de espera fue evaluado por 88 participantes, resultando en una calificación de "Excelente" (4.7). Este resultado sugiere una alta aprobación por parte de los ciudadanos, indicando que las expectativas en términos de calidad del servicio fueron plenamente satisfechas. La percepción positiva sugiere que las políticas y estrategias implementadas en esta área están alineadas con las necesidades y expectativas de los usuarios.

La actitud y disposición del personal, evaluada por 88 participantes, recibió una calificación de "Excelente" (4.7). Este resultado sugiere una alta aprobación por parte de los ciudadanos, indicando que las expectativas en términos de calidad del servicio fueron plenamente satisfechas. La percepción positiva sugiere que las políticas y estrategias implementadas en esta área están alineadas con las necesidades y expectativas de los usuarios.

El análisis de los resultados de la encuesta revela que la percepción general del servicio es altamente positiva.

RESULTADO ESTADÍSTICO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN TRIMESTRE POR TRAMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE	
Nivel de Satisfacción / percepción del ciudadano o grupo de valor	4,70
Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF	4,72
Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF	4,74
Actitud y disposición del servidor público	4,76
TOTAL RESULTADO FINAL TRIMESTRE	4,728693182

Gráfica 6. Elaboración propia OFAOC. Calificación Percepción Ciudadano

Opiniones Positivas: Comentarios que resaltan la calidad, eficiencia y amabilidad del servicio proporcionado por la Fuerza Aeroespacial Colombiana, destacando aspectos como la rapidez en la respuesta, la eficacia en la atención y la satisfacción general de los usuarios con el trato recibido.

“Quiero agradecer y felicitar de manera especial al personal de la oficina de Direccionamiento Operacional De Desarrollo Humano, Comando Fuerza Aeroespacial Colombiana, por la eficiencia, dedicación, compromiso y pronta respuesta a la certificación que solicite”.

“Agradezco la atención y el esfuerzo de la Fuerza Aeroespacial Colombiana en la gestión de las solicitudes ciudadanas. Sin embargo, considero que sería de gran ayuda fortalecer los canales de orientación y los tiempos de respuesta, para que los ciudadanos podamos contar con información más clara y oportuna sobre nuestros trámites. Reconozco el compromiso institucional y presento esta sugerencia con el ánimo de contribuir al mejoramiento continuo del servicio. “Gracias por su atención y disposición hacia los ciudadanos”.

“Quiero agradecer y felicitar a la Fuerza Aeroespacial Colombiana por la excelente atención, orientación y gestión en la respuesta a mi PQRS. Se nota el compromiso, la eficiencia y el respeto hacia los ciudadanos. Fue una experiencia muy positiva que deja en alto el nombre de la institución.

“Excelente la atención en la ventanilla, la respuesta fue oportuna y el seguimiento por la página es eficiente.”

“Rápida gestión”

“Excelente atención”

“Me dieron la respuesta que necesitaba. Gracias”.

“Me dieron respuesta rápida a mi solicitud”

“Me permito expresar mi más sincero y profundo agradecimiento a la señora Técnico Jefe ALEJANDRA ARTEAGA AMAYA Director Casino Central De Suboficiales Fuerza Aérea y la señora AS13 SANDRA LUCIA RODRIGUEZ DEL CASTILLO CCSFA DIRECCION CASINO CENTRAL DE SUBOFICIALE por la gestión realizada, reconociendo el esfuerzo, la dedicación y la profesionalidad demostrados en la atención a la solicitud presentada. Su valiosa colaboración contribuye de manera significativa al cumplimiento eficiente de las actividades institucionales, favorece la adecuada coordinación entre las dependencias involucradas y, sobre todo, garantiza el bienestar del personal beneficiado, fortaleciendo así los objetivos y la misión de nuestra institución.”

Recomendaciones: Opciones de mejora a la Institución en la mejora de sus procesos y trámites ofrecidos a la ciudadanía.

“La atención y retroalimentación fue muy atenta y proactiva, se aseguraron de dar respuesta en el menor tiempo posible a pesar de que la información no reposaba en su Unidad. Les invito a seguir dando una excelente atención para que los usuarios tengamos siempre una buena experiencia en este tipo de trámites. Muchas gracias”.

Opiniones Negativas: Comentarios que señalan problemas o áreas de insatisfacción con el servicio de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, incluyendo críticas sobre la disponibilidad de ciertos servicios, la obligatoriedad de utilizar servicios no necesarios, y dificultades encontradas en los procesos administrativos.

“Buenas tardes, es algo extenso, lo de solicitar un documento y certificado Cetil”

“Por favor atender de manera rápida las peticiones”

“Con el radicado y la clave no me deja ingresar o sale una página errada”

“Cordial saludo,

La calificación fue en negativo debido a que, en la respuesta del oficio, no se visualizaron ni se adjuntaron los anexos solicitados. Por este motivo se generó dicha calificación.

Agradezco por favor revisar nuevamente, ya que los archivos solicitados mediante la PQR fueron respondidos con el oficio, pero no se incluyeron los certificados que pedí.

Quedo atenta”

Agradecimientos: Manifestaciones de gratitud de los usuarios hacia la Fuerza Aeroespacial Colombiana por su apoyo, atención y respuestas satisfactorias a sus solicitudes, reconociendo la empatía, la colaboración y el esfuerzo por cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios.

“Buenos días señores Fuerza Aérea agradezco por la colaboración prestada al requerimiento solicitado y por haberme seleccionado para ser parte en tan excelente institución gracias.

“Agradezco la atención y el esfuerzo de la Fuerza Aeroespacial Colombiana en la gestión de las solicitudes ciudadanas. Sin embargo, considero que sería de gran ayuda fortalecer los canales de orientación y los tiempos de respuesta, para que los ciudadanos podamos contar con información más clara y oportuna sobre nuestros trámites. Reconozco el compromiso institucional y presento esta sugerencia con el ánimo de contribuir al mejoramiento continuo del servicio. “Gracias por su atención y disposición hacia los ciudadanos”

“Agradezco mucho a mi Fuerza Aeroespacial Colombiana y especialmente al Mayor General Edgar Mauricio Falla Vargas por tomar tiempo valioso de responder mi solicitud que sin más que un interés meramente sencillo como lo expliqué en mi solicitud, hubo una valoración y respuesta que no perjudicará nuestra soberanía y mantendrá nuestra nación a salvo. Así mismo y aunque de forma informal, que el Kfir colombiano aparezca y sea visible para el mundo en un videojuego refuerza para nosotros mucho más el orgullo por nuestra amada institución (FAC). Gracias por la atención”

“Gracias por la respuesta rápida”.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	5
OPINIONES POSITIVAS	17
AGRADECIMIENTOS	6
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DELSERVICIO	19
CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	3
RECOMENDACIONES	3
OPINIONES NEGATIVAS	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DELSERVICIO	0

Al respecto, es preciso señalar que el análisis del cuarto trimestre de 2025, se tuvieron presentes los criterios evaluados por los usuarios, así: nivel de satisfacción / percepción del ciudadano o grupo de valor, calidad de la atención o respuesta a la PQRSDF, tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF, actitud y disposición del servidor público.

NÚMERO DE TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE				
CALIFICACIÓN	Nivel de Satisfacción / percepción del ciudadano o grupo de valor	Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF	Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF	Actitud y disposición del servidor público
excelente	63	65	60	65
bueno	17	16	23	18
regular	2	1	1	0
malo	6	6	4	5
TOTAL, ENCUESTAS	88	88	88	88

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

DIFUSIÓN CANALES DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA FAC:

Durante el trimestre, la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano implementó la campaña institucional **Misión Ciudadana – Atendemos con altura, respondemos con precisión**, como una estrategia innovadora orientada a fortalecer la cultura de servicio y la gestión oportuna de las PQRSDF en la Fuerza Aeroespacial Colombiana.


A través de socializaciones periódicas por medio de correos institucionales, se logró sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de los canales oficiales de atención, el cumplimiento de los términos legales y la responsabilidad jurídica asociada a la atención de los requerimientos ciudadanos. La campaña permitió reforzar buenas prácticas institucionales, promoviendo respuestas claras, precisas y oportunas, en coherencia con los principios de transparencia, eficiencia y respeto por la ciudadanía.

Esta iniciativa ha contribuido al fortalecimiento del relacionamiento con los ciudadanos, al mejoramiento continuo del servicio y al posicionamiento del servicio al ciudadano como un eje transversal de la misión institucional.

MISIÓN CIUDADANA

Resumir

MISIÓN CIUDADANA




MISIÓN CIUDADANA
"Atendemos con altura, respondemos con precisión"

Canal de Atención	Término Legal (Días)
SOLICITUD DOCUMENTOS	10
PETICION INTERES GENERAL	15 DAYS LEFT
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	10
PETICIONES CONGRESISTAS	5
CONSULTA	30 DAYS TO GO
DENUNCIA	15 DAYS LEFT
QUEJA	15 DAYS LEFT
RECLAMO	15 DAYS LEFT
SUGERENCIA	15 DAYS LEFT
FELICITACIÓN	15 DAYS LEFT

"Responder a tiempo no es una opción: es una obligación legal y un gesto de respeto hacia el ciudadano."

Los tiempos de respuesta establecidos por la Ley 1755 de 2015 son de obligatorio cumplimiento.

"Los tiempos de ley no se negocian: cumplirlos evita sanciones y demuestra compromiso."



FUERZA AEROSPACIAL COLOMBIANA

MISIÓN CIUDADANA

P **PETICIÓN**
Solicitud para pedir información o una actuación de la entidad.

Q **QUEJA**
Inconformidad por la conducta o actuación de un funcionario o actividad.

R **RECLAMO**
Inconformidad por un servicio o trámite prestado por la FAC.



¡LA MISIÓN EMPIEZA POR TI, SÚMATE A MISIÓN CIUDADANA!

S **SUGERENCIA**
Recomendación para mejorar procesos, servicios o trámites.

D **DENUNCIA**
Poner en conocimiento un hecho irregular o presunta corrupción.

F **FELICITACIÓN**
Reconocimiento positivo al buen servicio o actuación institucional.

PARTICIPACIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA FAC EN LA FERIAS:

el día 07 de noviembre de 2025, la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano de la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) participó activamente en la Feria de Servicios Ciudadanos organizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en articulación con diversas entidades del orden distrital y nacional.

La actividad se llevó a cabo en el barrio El Tunal, con el propósito de acercar la oferta institucional a la comunidad y facilitar el acceso a los diferentes servicios del Estado.

Durante la jornada, la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano en apoyo con la Subdirección de Reclutamiento, contó con un punto de información institucional, desde el cual se brindó asesoría y orientación sobre los procesos de incorporación, trámites institucionales, canales de atención al ciudadano y programas de la Fuerza Aeroespacial Colombiana.

Se atendieron de manera directa múltiples ciudadanos interesados en conocer los servicios, resolviendo inquietudes y fortaleciendo la imagen de cercanía y compromiso de la FAC con la comunidad.





Teniente JULIÁN ESTEBAN MARULANDA ARBELÁEZ
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana