

## II INFORME TRIMESTRE 2025 FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA

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

#### 1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

##### 1.1 PERIODO ANTERIOR (I TRIMESTRE 2025).

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1223	1223	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 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 I (I) trimestre del 2025.

##### 1.2 PERIODO ACTUAL (II TRIMESTRE 2025).

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE Días VENCIDOS días	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
977	824	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 Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDf.

Durante el segundo trimestre de 2025 se recibieron novecientos setenta y siete (977) PQRSDf, de las cuales ciento cincuenta y tres (153) se encuentran en trámite a corte treinta (30) de junio de 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 trece (13) peticiones, así: diez peticiones (10) al Archivo General del Ministerio de Defensa Nacional, una petición (01) a la Dirección de Personal de la Armada Nacional, una petición (01) a la Dirección de Sanidad Militar y una petición (01) a la Oficina De Atención De La Dirección De Veteranos Y Rehabilitación Inclusiva.

### 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	854	45	18	3	22	1	34	977
TOTAL	854	45	18	3	22	1	34	977

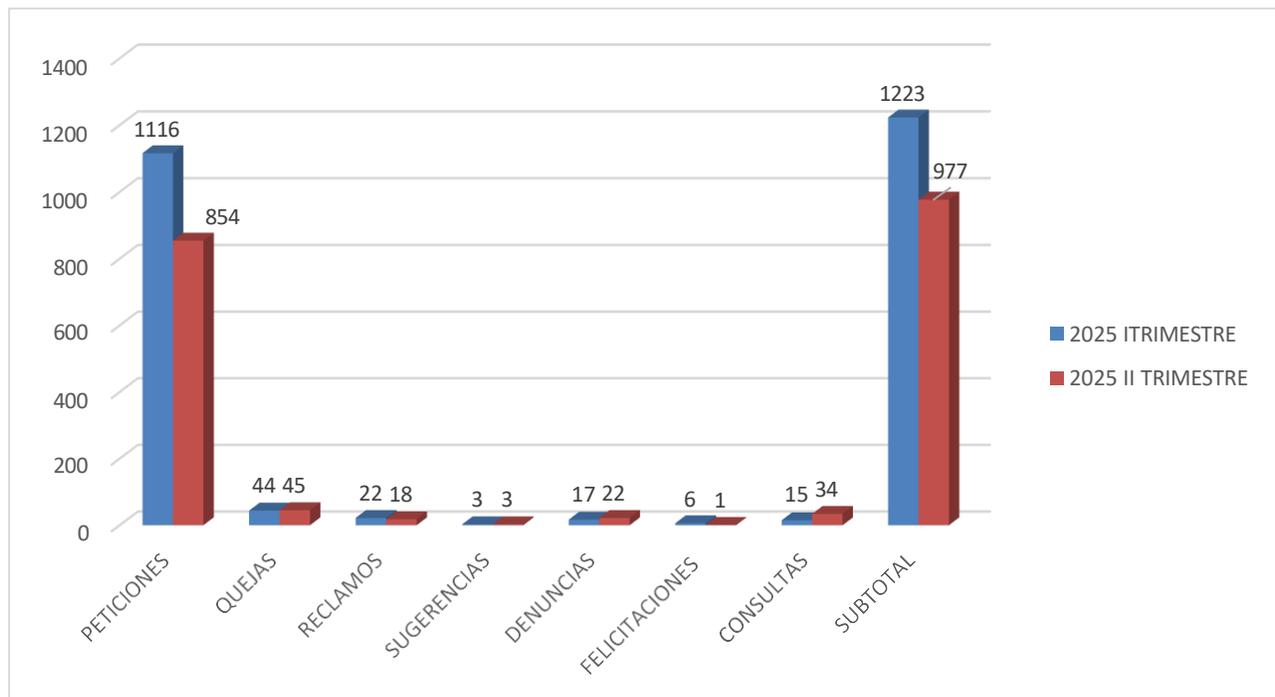
Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 2, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza Aeroespacial Colombiana (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación,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

Durante el segundo trimestre de 2025, la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) reportó una disminución en las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), registrando un total de 977 solicitudes frente a las 1223 recibidas en el trimestre anterior. Esta reducción de 246 PQRSDF, subraya el impacto positivo de las estrategias implementadas para garantizar la transparencia y la pronta respuesta, pilares esenciales para consolidar la legitimidad y optimizar los procesos administrativos en el ámbito público, por otra parte, también sugiere un fortalecimiento de la confianza ciudadana en la institución por un mayor interés en la consulta de trámites y servicios.

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.

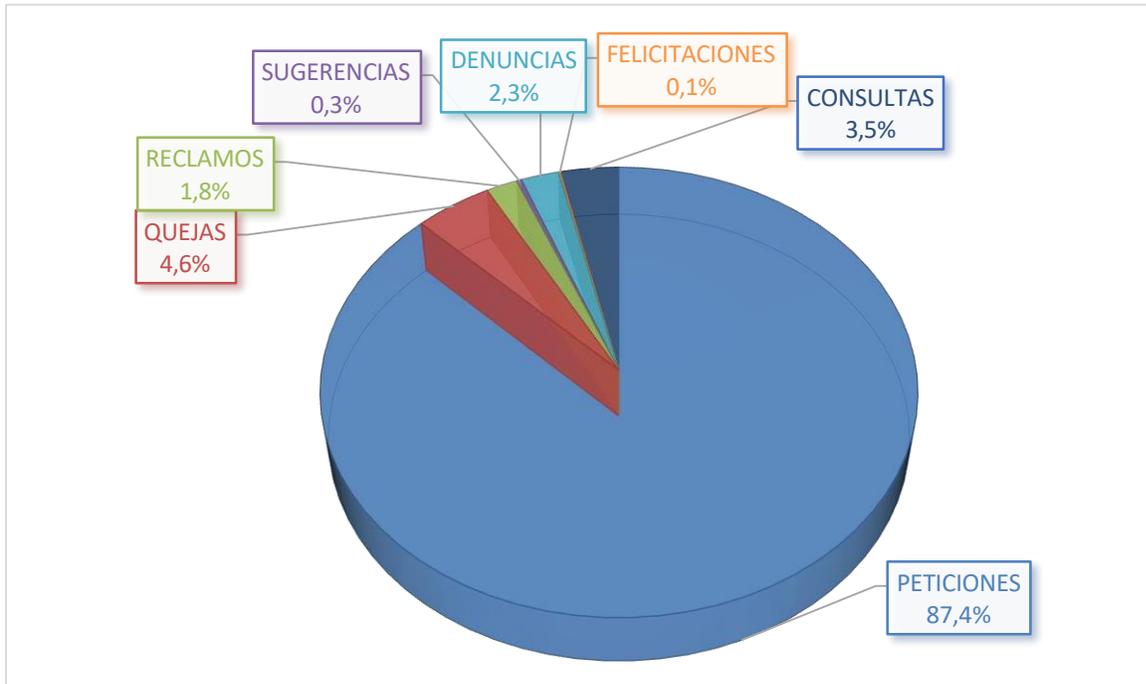
Adicionalmente, se observa una transformación cualitativa en las solicitudes recibidas durante este periodo. La diversidad y complejidad de las peticiones, que abarcan desde consultas técnicas hasta denuncias y solicitudes de certificaciones de tiempos laborados, reflejan un cambio significativo en las expectativas ciudadanas. Este comportamiento denota una participación más activa en los procesos administrativos de la FAC, lo cual favorece una mayor claridad institucional y contribuye a una toma de decisiones más informada, colaborativa y alineada con las necesidades del público.

La anterior información se refleja en el siguiente gráfico:



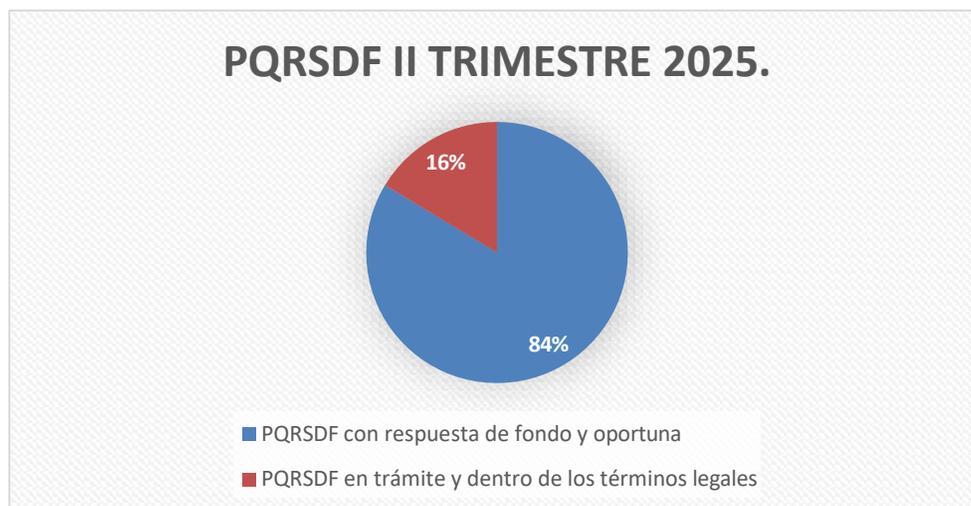
Gráfica 1. Elaboración propia OFAOC  
Cuadro comparativo PQRSDF I Trimestre 2025 y  
II Trimestre 2025.

En el segundo trimestre de 2025, se recibió un total de 977 PQRSDF, que en porcentaje corresponde a los siguientes resultados: el 87.4% corresponde a peticiones, el 4.6% corresponde a quejas, el 1.8% corresponde a reclamos, el 0.3% corresponde a sugerencias, el 2.3% corresponde a denuncias, el 0,1% corresponde felicitaciones, y el 3.5% 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 segundo trimestre de 2025 ha abarcado el 100% de las solicitudes recibidas por la Fuerza Aeroespacial Colombiana, de este total, el 84% ha sido resuelto con respuestas integrales, oportunas y de fondo, mientras que el 16% restante continúa en trámite, cumpliendo con los plazos legales establecidos, esta distribución se representa gráficamente de la siguiente manera:



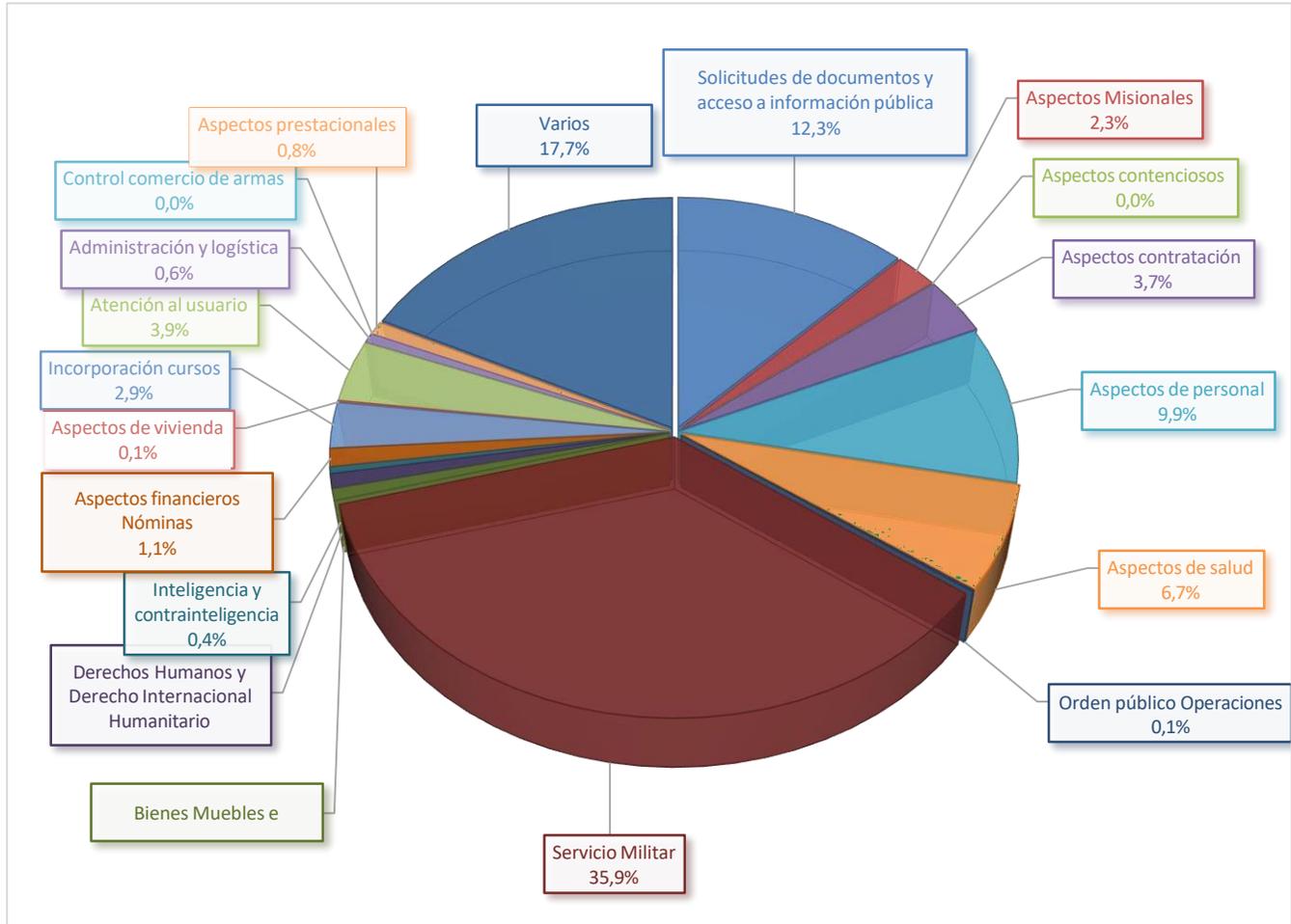
Gráfica 3. Elaboración propia  
OFAOC porcentaje trámite PQRSDf

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	CONSULTAS	TOTAL	TOTAL %
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	117	0	0	0	0	0	3	120	12,3%
Aspectos Misionales	14	0	0	1	5	0	2	22	2,3%
Aspectos contenciosos	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aspectos contratación	32	0	1	0	1	0	2	36	3,7%
Aspectos de personal	71	16	1	0	3	1	5	97	9,9%
Aspectos de salud	45	7	11	0	0	0	2	65	6,7%
Orden público Operaciones	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
Servicio Militar	347	1	0	0	0	0	3	351	35,9%
Bienes Muebles e inmuebles	3	4	0	0	0	0	0	7	0,7%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	5	1	2	0	1	0	0	9	0,9%
Inteligencia y contrainteligencia	2	0	0	0	2	0	0	4	0,4%
Aspectos financieros Nóminas	9	0	1	0	1	0	0	11	1,1%
Incorporación cursos	20	0	1	1	0	0	6	28	2,9%
Aspectos de vivienda	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
Atención al usuario	30	3	1	0	0	0	4	38	3,9%
Administración y logística	5	0	0	0	0	0	1	6	0,6%
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aspectos prestacionales	8	0	0	0	0	0	0	8	0,8%
Varios	144	13	0	1	9	0	6	173	17,7%
<b>TOTAL</b>	<b>854</b>	<b>45</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>977</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:

- Servicio Militar (35.9%) que corresponde a 351 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, y folios de vida, entre otros. Además, se incluyen solicitudes de corrección de documentos, como el CETIL que presenta errores, y 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. También se mencionan solicitudes relacionadas con el desistimiento del servicio militar y la obtención de la libreta de conducta militar para poder ingresar a la Fuerza Aeroespacial como soldado profesional.

- **Varios (17,7%), que corresponde a 173 solicitudes así:** Se enuncian una diversidad de peticiones en las que se encuentran Solicitud de apoyo de vuelos y traslados, trámites varios en relación a pensión, solicitud de ayudas Humanitarias, información sobre ingeniería aeronáutica, autorización para conferencias, certificados cursos de vuelo, actividades de bienestar y familia.
- **Solicitudes de documentos y acceso a la información pública (12,3%), que corresponde a 120 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.

Así mismo, se requiere la remisión de resoluciones, procesos de incorporación, y detalles sobre las actuaciones frente a faltas de ética profesional, así como las solicitudes de inclusión en la base de datos institucional. También se solicita información relevante sobre denuncias e investigaciones en curso, con especial atención a los documentos relacionados con situaciones de disciplina, formación, bienestar, y cualquier otro aspecto que incida en la evolución de la carrera y condiciones de servicio del solicitante dentro de la institución.

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. Así mismo el personal no uniformado que pertenecía a la FAC por años, solicitan el reintegro a la misma, teniendo en cuenta que poseen dificultades económicas y de salud.

- **Aspectos de personal (9.9%) que corresponde a 97 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas incluyen queja presentada expone una serie de situaciones personales y laborales que afectan al solicitante, comenzando por un incidente de presunta infidelidad que habría causado daños en su matrimonio. En este sentido, se solicita a la oficina correspondiente que se envíe el extracto digital de la hoja de vida del interesado para su gestión personal. Además, se mencionan diversas solicitudes relacionadas con trámites administrativos, como la verificación de títulos académicos, la expedición de certificaciones laborales, el tiempo de servicio militar prestado y la información sobre las cesantías consignadas en los fondos de pensión. También se incluyen peticiones relacionadas con el seguimiento de denuncias de acoso sexual y maltrato dentro de la institución, haciendo énfasis en que no se han tomado acciones al respecto. En cuanto a aspectos laborales, se solicita información sobre posibles irregularidades en el proceso de calificación y traslados de personal, así como el estado de trámites pendientes de reintegro, con el fin de garantizar que los procedimientos se lleven a cabo conforme a lo establecido. De igual manera, solicitudes referentes a llamados de atención respecto a prácticas de tráfico de influencias y posibles abusos de poder por parte de algunos funcionarios, que estarían afectando el bienestar de los empleados.

- **Aspectos de salud (6,7%), que corresponde a 65 solicitudes así:** Las solicitudes relacionadas con la atención médica y los servicios de salud dentro de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, se basan en la copia completa de la historia clínica, incluyendo notas de enfermería, resultados diagnósticos y tratamientos farmacológicos relacionados con diversos incidentes médicos, se solicita la programación de una junta médico-laboral por retiro y la realización de dicha junta. Además, solicitan información por jornadas de vacunación.

De igual manera, se solicita información sobre el proceso de juntas médicas pendientes por retiro y estado activo. Se solicita la cancelación de la afiliación a la salud de un individuo y la colaboración para suministrar pañales desechables a una persona con fracturas múltiples.

Se solicita la activación de servicios médicos y la autorización para exámenes médicos. También se pide el acceso a la historia clínica completa.

- **Atención al usuario (3,9%) que corresponde a 38 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas se relacionan con trámites y servicios. Entre ellas, destacan peticiones para obtener certificados de pensiones y cesantías por el servicio militar, información sobre el proceso de incorporación a la Fuerza Aeroespacial, y solicitudes de constancia del tiempo de servicio en diferentes unidades. También se han presentado quejas en citas. Adicionalmente, se solicitan visitas a instalaciones de la Fuerza Aeroespacial y apoyo para desafiliaciones de salud. Adicionalmente, la revisión del proceso de Estudio de Seguridad del proceso de selección de la CNSC Proceso N° 1497 de 2020.
- **Aspectos de contratación (3,7%) que corresponde a 36 solicitudes así:** Las peticiones recibidas incluyen certificaciones de contratos realizados con la FAC, certificados laborales de empleados de las firmas contratantes, solicitud procesos licitatorios, oferta licitatoria de la FAC, entre otros.
- **Incorporación cursos (2,9%) que corresponde a 28 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 misionales (2,3%) que corresponde a 22 solicitudes así:** Solicitud apoyo de kits escolares, visitas a las instalaciones de la FAC, solicitud acompañamientos, vuelos de apoyo, preguntas si la FAC suministra bonos por haber prestado el servicio, información de los calendarios académicos de los Institutos Académicos de la FAC, entre otros y una consulta anónima donde reportan falta de cortesía militar por una señora Oficial.

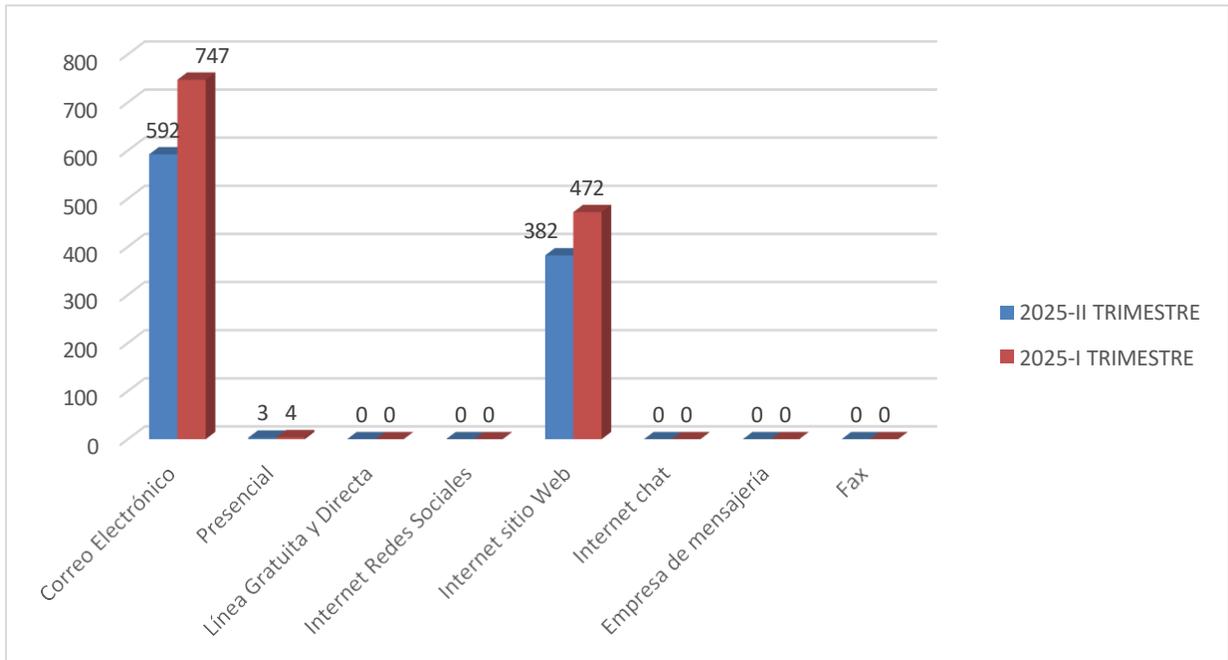
- **Aspectos financieros y nominales (1.1%) que corresponde a 11 solicitudes así:** Se presentan derechos de petición al Departamento de Desarrollo Humano y Financiero, la cual se solicita información sobre el pago de sentencias y conciliaciones pendientes, con el fin de esclarecer las causas de los retrasos y las acciones a seguir. Por otro lado, preguntas cuando se realizará el pago de la prima de mitad de año para el personal del buen retiro.
- **Derechos Humanos y DIH (0,9%) que corresponde a 9 solicitudes sobre:** Las solicitudes presentadas están relacionadas con presuntos malos manejos de recursos, información general del programa de educación, y el diligenciamiento de los folios de vida del personal del Comando General de las Fuerzas Militares. Asimismo, se solicita copia de los informes anuales presentados por los Comités de Convivencia Laboral.
- **Aspectos prestacionales (0.8%) que corresponde a 8 solicitudes así:** Las solicitudes recibidas tienen como finalidad principal la expedición de certificados de ingresos y retenciones correspondientes al año 2024. De manera adicional, se requiere el suministro de información o el estado actual del trámite relacionado con la prima del cuerpo administrativo. Así mismo, se solicita la expedición de un certificado para efectos pensionales, entre otros requerimientos asociados a trámites administrativos y laborales."
- **Bienes Muebles e Inmuebles (0.7%) que corresponde a 7 solicitudes:** Las solicitudes que son presentas de esta índole, hacen referencia a las mejoras de las instalaciones del gimnasio en el CLOFA, teniendo en cuenta que, la infraestructura y maquinaria se deben de realizar mantenimiento, de igual forma información respecto a las visitas que se realizan a las habitaciones del personal militar en las UMAS.
- **Administración y logística (0,6%) que corresponde a 6 solicitudes así:** Dentro de este ámbito, se reflejan solicitudes que versan, sobre propuesta de mejoras para instalaciones de las UMAS, por otro lado, conocer información acerca de las actividades como desfiles de la Ciudad Boyacá, invitaciones a establecimientos comerciales con el fin que la FAC, participe y haga uso de variedad de beneficios, entre otros.
- **Inteligencia y contrainteligencia (0,4%) que corresponde a 4 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 de la Guainía.
- **Aspectos de Vivienda (0,1%) que corresponde a 1 solicitud:** Se han recibido solicitudes relacionadas con aspectos de vivienda, específicamente sobre inquietudes respecto a cobros jurídicos adelantados por obligaciones pendientes
- **Orden público operaciones (0,1%) que corresponde a 1 solicitud:** Se recibió una solicitud relacionada con el despliegue de apoyo aéreo mediante patrullajes en zonas priorizadas de la Ciudad de Villavicencio, con el propósito de fortalecer las acciones de seguridad y prevención frente a situaciones delictivas.

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

Frente a los medios de recepción, se concluye que, durante el segundo trimestre de 2025, los canales más utilizados por la ciudadanía y grupos de valor de la Fuerza Aeroespacial Colombiana corresponden al correo electrónico con el 60,59% (592 PQRSDF) y a la Ventanilla única Virtual de PQRSDF con el 39,10% (382 PQRSDF), finalmente el canal presencial con el 0.31% (03 PQRSDF).

MEDIO DE RECEPCIÓN	2025-II TRIMESTRE	%
Correo Electrónico	592	60,59%
Presencial	3	0,31%
Línea Gratuita y Directa	0	0,00%
Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	382	39,10%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	0	0,00%
Fax	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>977</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 (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 I Trimestre 2025 y II Trimestre 2025

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	2025 II 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	146	100,00%
Call center	0	0,00%
Foros	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>146</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, (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 segundo trimestre de 2025, se recibieron aproximadamente 146 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, tramite 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 segundo trimestre de 2025, se ha observado una disminución en el volumen de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), lo cual representa un logro significativo para la Fuerza Aeroespacial Colombiana, esta reducción, representa un indicador positivo para la gestión institucional. Por ende, puede interpretarse como resultado de una mayor eficiencia en los procesos de atención, respuesta oportuna y orientación al ciudadano, así como del fortalecimiento de los canales de comunicación y la divulgación clara de la información. Adicionalmente, refleja una posible mejora en la percepción y satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios prestados, así como un avance en la prevención de inconformidades mediante acciones proactivas, lo cual contribuye a consolidar la confianza en la institución y su capacidad de respuesta.

La Fuerza Aeroespacial Colombiana ha logrado fortalecer sus canales de comunicación, garantizando que las peticiones sean atendidas de manera más rápida y efectiva, este logro resalta la efectividad de las reformas y ajustes adoptados por la institución, los cuales han tenido un impacto directo en la atención a la ciudadanía.

El enfoque en la capacitación continua del personal encargado de la gestión de las PQRSDF también ha sido fundamental en este proceso, la formación integral en la correcta aplicación de la normatividad legal vigente y el procedimiento de Atención y Orientación Ciudadana, ha asegurado que los funcionarios estén mejor preparados para ofrecer respuestas completas y adecuadas, esto ha llevado a una mayor satisfacción en los ciudadanos y en un incremento de la percepción positiva respecto al servicio brindado.

Finalmente, la implementación de mecanismos de control interno y supervisión constante ha sido clave para garantizar la sostenibilidad de los avances obtenidos, la revisión periódica de los procedimientos de atención ha permitido identificar áreas de mejora y aplicar medidas correctivas a tiempo, consolidando un proceso transparente y eficiente que promueve la confianza y el respeto por los derechos de los ciudadanos, este enfoque ha fortalecido no solo la imagen institucional, sino también 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 segundo trimestre del 2025, se tuvieron 47 encuestas de percepción diligenciadas en forma voluntaria por los ciudadanos y grupos de valor, es decir, en este periodo se disminuyeron 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	47	EXCELENTE (4,63)
Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF	47	EXCELENTE (4,64)
Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF	47	EXCELENTE (4,55)
Actitud y disposición del servidor público	47	EXCELENTE (4,73)
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>EXCELENTE 4,6</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.

El presente análisis se basa en la encuesta de percepción ciudadana realizada durante el segundo 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 47 participantes evaluaron el nivel de satisfacción y la percepción general del servicio, otorgando una calificación promedio de "Excelente" (4.6), 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 47 participantes, obteniendo una calificación promedio de "Excelente" (4.6) 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 47 participantes, resultando en una calificación de "Excelente" (4.5). 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 47 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	4,63
Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF	4,64
Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF	4,55
Actitud y disposición del servidor público	4,73
<b>TOTAL, RESULTADO FINAL TRIMESTRE</b>	<b>4,638297872</b>

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.

“Muy práctico esta herramienta para agilizar los trámites requeridos a la entidad del Estado”

“El proceso fue exitoso y rápido E quedado satisfecho. Muchas saludes a mi familia de la fuerza Aérea Gracias.”

“La solicitud fue atendida de manera rápida y eficaz.

“Respuesta buena”

“Muchas gracias por la respuesta y atención brindada”

“Respuesta oportuna.”

“Muy precisos con los datos solicitados”

“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.

“Sin comentarios, muy buen servicio”

“Pronta respuesta y facilidad en la solicitud”

“Excelente todo”

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

“Para la autenticación en la entrada del Usuario, después que se pide la contraseña, debería utilizar figuras, gráficos o una grafía diferente, ya que la actual genera confusión en la identificación de letras pegadas a números y al uso de mayúsculas y minúsculas”.

**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.

“Mejorar los tiempos de respuesta, al ser un derecho de petición dieron respuesta casi 20 días hábiles después del radicado y la respuesta contenía información de plazos días antes de que me llegara la información a mi correo electrónico y no adjuntaron todo lo que mencionaban que iban a adjuntar como respuesta”.

“Realice una solicitud de certificado de tiempo de servicio el día 04 de febrero del 2025 y hasta la fecha no fue enviado

**Agradecimientos:** Manifestaciones de gratitud de los usuarios hacia la Fuerza Aérea 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.

"Muchas gracias por la respuesta y atención brindada."

"Excelente servicio, muy oportuna la respuesta, gracias."

"Solo tengo sentimientos de gratitud, en mi caso los canales de comunicación y tiempos de respuesta fueron eficientes, la información recibida corresponde a lo solicitado. Muchas gracias."

"Excelente, muchas gracias."

"Gracias por responder a la solicitud."

"Gracias por su atención."

"Muchas gracias por la agilidad."

"Muchas gracias por su respuesta en un tiempo prudencial."

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	4
OPINIONES POSITIVAS	11
AGRADECIMIENTOS	6
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DELSERVICIO	18
CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	1
RECOMENDACIONES	0
OPINIONES NEGATIVAS	3
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DELSERVICIO	1

Al respecto, es preciso señalar que el análisis del segundo 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	26	27	23	26
bueno	17	15	17	19
regular	1	3	5	2
malo	3	2	2	0
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>47</b>

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

### 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 y la difusión del Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano del MDN; difusión esta que se realizó mediante el correo electrónico y redes sociales:

Se llevó a cabo un trabajo articulado entre la Oficina de Comunicaciones Estratégicas y la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, con el propósito de socializar a toda la comunidad los canales oficiales de atención disponibles para la ciudadanía.

Ventanilla única virtual

COMUNICACION FAC

Para: COFACMAIL: FAC: emavi (emavi@emavi.edu.co); esufa@esufa.edu.co; EPFAC... <epfac@epfacedu.co>

Mar 17/06/2025 8:06

## ATENCIÓN CIUDADANA



*Oficina de Atención y Orientación Ciudadana*

La Fuerza Aeroespacial Colombiana cuenta con la Ventanilla Única Virtual en donde podrá interponer sus PQRSDF, a través del siguiente enlace:

<https://pqrsdf.fac.mil.co/Publico/FindIndexWeb.aspx>

*Correo electrónico*

[atencionusuario@fac.mil.co](mailto:atencionusuario@fac.mil.co)

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA



**Fuerza Aérea Colombiana** ✓

16 de jun. · 🌐

Como parte del compromiso con la transparencia y el servicio, la [#FuerzaAeroespacial](#) 🇨🇴 dispone de la Ventanilla Única Virtual para que la ciudad... Ver más



Oficina de Atención y Orientación Ciudadana

La Fuerza Aeroespacial Colombiana cuenta con la Ventanilla Única Virtual en donde podrá interponer sus PQRSDF, a través del siguiente enlace:

<https://pqrsd.fac.mil.co/Publico/FindIndexWeb.aspx>

Correo electrónico

atencionusuario@fac.mil.co

78

1 comentario 7 veces compartido

Me gusta Comentar Enviar Compartir



### Participación Ferias Ciudadanas

La oficina de Atención Y Orientación Ciudadana junto con el Comando General de las Fuerzas Militares y la Alcaldía Mayor de Bogotá participó en la Feria Móvil Ciudadana en la Localidad de Bosa, el día 16 de mayo con el fin de atender a la población Local de la Plazoleta Kennedy.



## Cumplimiento de la Norma Técnica NTC 6047 de 2013

En atención a la presente actividad que obedece a realizar las gestiones y actividades tendientes a dar cumplimiento a la Norma NTC 6047-13, accesibilidad al medio físico espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública, como mantenimiento de instalaciones, señalización, implementación de actividades norma técnica y otras que se consideren convenientes; se considera pertinente tener en cuenta la gestión de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana en adelantar gestiones propias para la remarcación de señalización amarilla en la rampa de acceso a la entrada del edificio para garantizar un ingreso más seguro para los usuarios con movilidad reducida.



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

**FUERZA AEROSPACIAL COLOMBIANA  
OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA  
INFORME TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF II TRIM 2025**

FECHA: 01 JULIO 2025

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	CONSULTAS	TIEMPO DE RESPUESTA	#PETICIONES REMITIDAS POR COMPETENCIA	SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	SUBTOTAL
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	117	0	0	0	0	0	3	7 a 8 días	0	0	120
Aspectos Misionales	14	0	0	1	5	0	2	4 a 5 días hábiles	0	0	22
Aspectos contenciosos	0	0	0	0	0	0	0	N/A	0	0	0
Aspectos contratación	32	0	1	0	1	0	2	10 días hábiles	0	0	36
Aspectos de personal	71	16	1	0	3	1	5	10 a 11 días hábiles	0	0	97
Aspectos de salud	45	7	11	0	0	0	2	7 a 8 días hábiles	1	0	65
Orden público Operaciones	1	0	0	0	0	0	0	4 días hábiles	0	0	1
Servicio Militar	347	1	0	0	0	0	3	7 a 10 días hábiles	11	0	351
Bienes Muebles e inmuebles	3	4	0	0	0	0	0	12 días hábiles	0	0	7
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	5	1	2	0	1	0	0	12 días hábiles	0	0	9
Inteligencia y contrainteligencia	2	0	0	0	2	0	0	9 a 10 días hábiles	0	0	4
Aspectos financieros Nóminas	9	0	1	0	1	0	0	7 días hábiles	0	0	11
Incorporación cursos	20	0	1	1	0	0	6	13 días hábiles	0	0	28
Aspectos de vivienda	1	0	0	0	0	0	0	12 días hábiles	0	0	1
Atención al usuario	30	3	1	0	0	0	4	5a 6 días hábiles	0	0	38
Administración y logística	5	0	0	0	0	0	1	8 días hábiles	0	0	6
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	N/A	0	0	0
Aspectos prestacionales	8	0	0	0	0	0	0	7 a 8 días hábiles	0	0	8
Varios	144	13	0	1	9	0	6	9 a 10 días hábiles	1	0	173
<b>TOTAL</b>	<b>854</b>	<b>45</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>N/A</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>977</b>

Elaboró:



Teniente JULIAN ESTEBAN MARULANDA ARBELAEZ  
Jefe Oficina Atención y Orientación Ciudadana