

III INFORME TRIMESTRE 2025 FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA

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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

1.1 PERIODO ANTERIOR (II TRIMESTRE 2025).

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
977	977	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 segundo (II) trimestre del 2025.

1.2 PERIODO ACTUAL (III TRIMESTRE 2025).

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE Días VENCIDOS días	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1003	901	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 tercer trimestre de 2025 se recibieron mil tres (1003) PQRSDF, de las cuales ciento dos (102) se encuentran en trámite a corte treinta (30) de septiembre 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 diez (10) peticiones, así: cuatro peticiones (4) a la Comisión Nacional del Servicio Civil, cuatro peticiones (04) al Archivo General del Ministerio de Defensa Nacional, y dos peticiones (02) 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	865	63	23	0	24	4	24	1003
TOTAL	865	63	23	0	24	4	24	1003

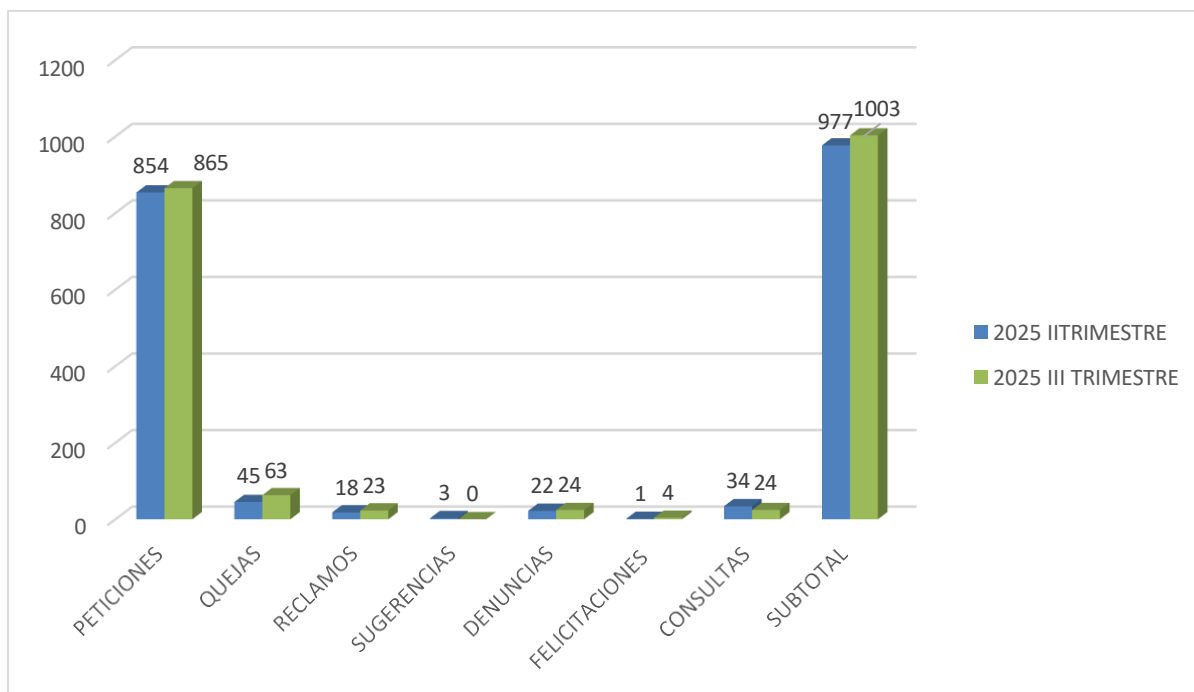
Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 2, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza Aeroespacial Colombiana (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación,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

Durante el tercer trimestre de 2025, la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) reportó un aumento en las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), registrando un total de 1.003 solicitudes frente a las 977 recibidas en el trimestre anterior. Este aumento de veinte seis (26) PQRSDF, subraya un aspecto positivo para la gestión institucional, ya que evidencia una mayor participación ciudadana, confianza en los canales dispuestos y disposición de la comunidad para hacer uso de los mecanismos de control social. Este crecimiento no debe interpretarse como un signo negativo, sino como una oportunidad para fortalecer la transparencia, identificar oportunidades de mejora en los procesos y garantizar una atención más cercana a las necesidades de los usuarios.

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.

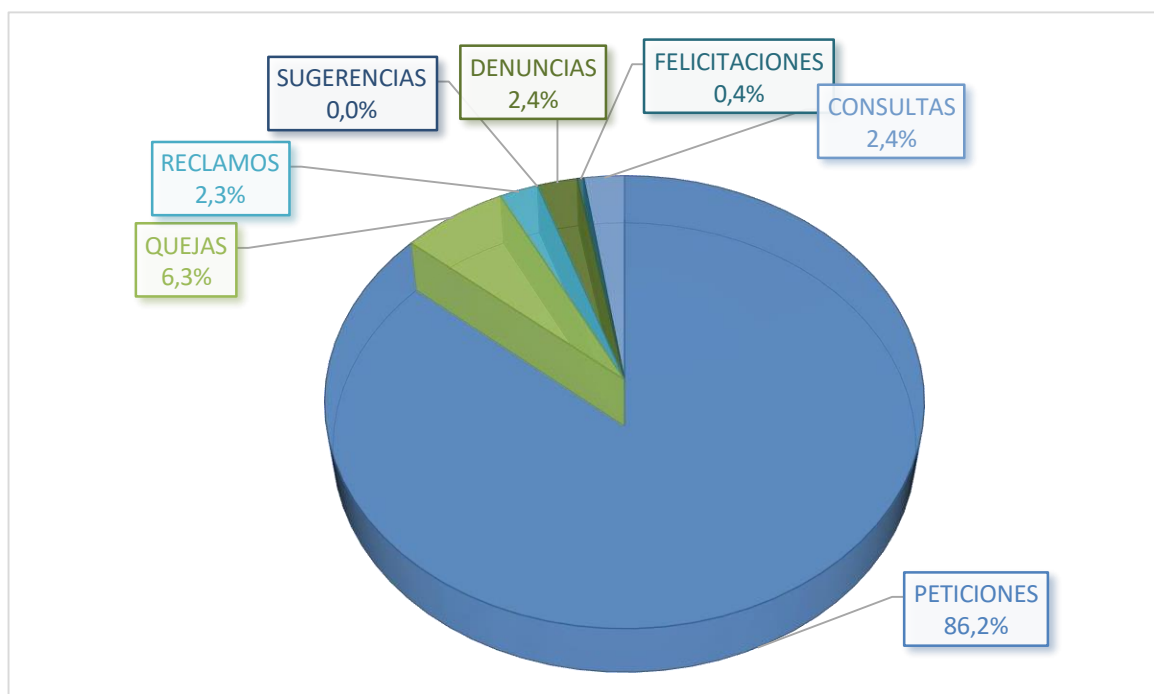
Adicionalmente, se observa una transformación cualitativa en las solicitudes recibidas durante este periodo. La diversidad y complejidad de las peticiones, que abarcan desde consultas técnicas hasta denuncias y solicitudes de certificaciones de tiempos laborados, reflejan un cambio significativo en las 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:



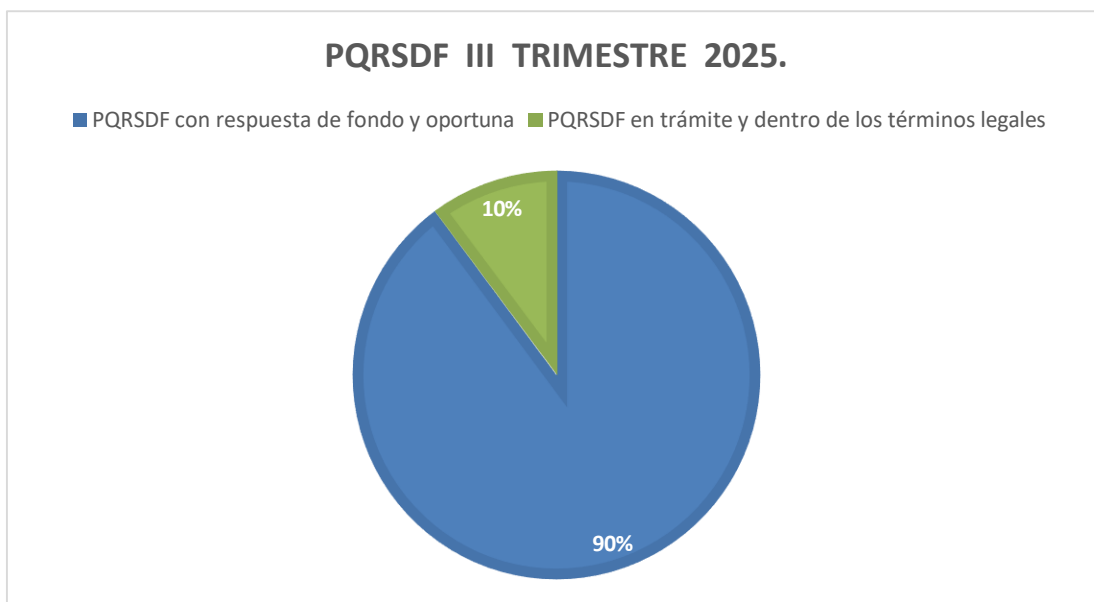
Gráfica 1. Elaboración propia OFAOC
Cuadro comparativo PQRSDF II Trimestre 2025 y
III Trimestre 2025.

En el tercer trimestre de 2025, se recibió un total de mil tres (1.003) PQRSDF, que en porcentaje corresponde a los siguientes resultados: el 86.2% corresponde a peticiones, el 6.3% corresponde a quejas, el 2.3% corresponde a reclamos, el 0.0% corresponde a sugerencias, el 2.4% corresponde a denuncias, el 0.4% corresponde felicitaciones, y el 2.4% 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 tercer trimestre de 2025 ha abarcado el 100% de las solicitudes recibidas por la Fuerza Aeroespacial Colombiana, de este total, el 90% ha sido resuelto con respuestas integrales, oportunas y de fondo, mientras que el 10% restante continúa en trámite, cumpliendo con los plazos legales establecidos, esta distribución se representa gráficamente de la siguiente manera:



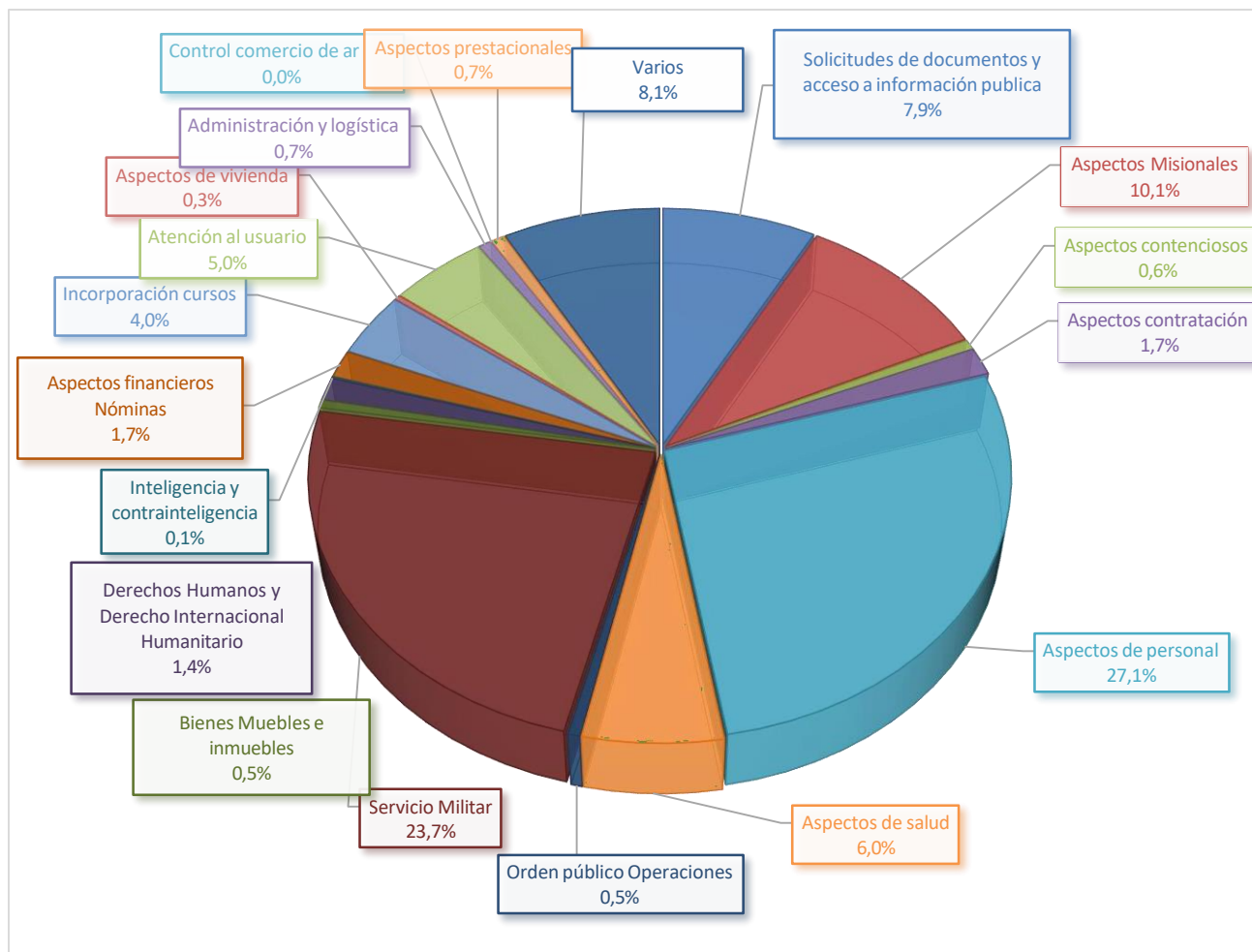
Gráfica 3. Elaboración propia
OFAOC porcentaje trámite PQRSDf

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	CONSULTAS	TOTAL	TOTAL %
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	77	0	0	0	0	0	2	79	7,9%
Aspectos Misionales	92	5	2	0	2	0	0	101	10,1%
Aspectos contenciosos	6	0	0	0	0	0	0	6	0,6%
Aspectos contratación	15	2	0	0	0	0	0	17	1,7%
Aspectos de personal	242	17	3	0	7	2	1	272	27,1%
Aspectos de salud	48	6	4	0	1	0	1	60	6,0%
Orden público Operaciones	2	0	1	0	2	0	0	5	0,5%
Servicio Militar	228	2	4	0	0	1	3	238	23,7%
Bienes Muebles e inmuebles	4	0	0	0	1	0	0	5	0,5%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	3	3	1	0	7	0	0	14	1,4%
Inteligencia y contrainteligencia	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
Aspectos financieros Nóminas	15	2	0	0	0	0	0	17	1,7%
Incorporación cursos	29	2	2	0	0	0	7	40	4,0%
Aspectos de vivienda	0	2	0	0	1	0	0	3	0,3%
Atención al usuario	35	6	3	0	0	0	6	50	5,0%
Administración y logística	3	3	1	0	0	0	0	7	0,7%
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aspectos prestacionales	7	0	0	0	0	0	0	7	0,7%
Varios	58	13	2	0	3	1	4	81	8,1%
TOTAL	865	63	23	0	24	4	24	1003	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 (27.1%) que corresponde a 272 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 observa una alta concentración de peticiones asociadas al proceso de selección No. 1497 de 2020 de la Comisión Nacional del Servicio Civil, así como requerimientos relacionados con la gestión contractual y administrativa (turnos de descanso, certificados de ingresos y retenciones, desprendibles de pago, semanas cotizadas, folios de vida y actos administrativos de nombramiento).

Este comportamiento refleja la importancia que tiene para los servidores y aspirantes contar con información oportuna y clara sobre sus derechos y deberes laborales, lo cual constituye un indicador positivo de interés y confianza en los procedimientos institucionales.

- **Servicio Militar (23.7%) que corresponde a 238 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. 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.
- **Aspectos misionales (10,1%) que corresponde a 101 solicitudes así:** se observa que los ciudadanos y entidades han manifestado un interés significativo en temas directamente relacionados con las funciones estratégicas y operativas de la Fuerza Aeroespacial Colombiana. Entre las principales solicitudes se destacan los apoyos y traslados aéreos, requerimientos de información sobre adquisición de aeronaves y operaciones de vuelo, así como inquietudes relacionadas con procesos de deportación y programas aeroespaciales. También se recibieron peticiones diversas sobre donaciones, auxilios funerarios, ofrecimientos de caninos, adquisición de elementos promocionales (gorras o camisetas) y solicitudes de información técnica de aeronaves, destinada a sustentar proyectos académicos y tesis de grado.

Este conjunto de solicitudes refleja un alto grado de reconocimiento e interés de la ciudadanía en la misión institucional, tanto en su dimensión operativa como en su proyección académica y social. Asimismo, evidencia la necesidad de fortalecer los canales de comunicación y divulgación de información misional, de manera que se facilite el acceso a datos de interés público, se optimice la gestión de apoyos y se fomente la transparencia en las operaciones y programas estratégicos de la Institución.

- **Varios (8,1%), que corresponde a 81 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. Adicionalmente, se recibieron denuncias por contaminación ambiental asociada a fumigaciones aéreas, y consultas sobre la oferta de cursos para el manejo de aeronaves no tripuladas (drones).

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.

- **Solicitudes de documentos y acceso a la información pública (7,9%), que corresponde a 79 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 salud (6,0%), que corresponde a 60 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.

Este conjunto de solicitudes refleja la alta sensibilidad y relevancia que tiene el componente de salud en la calidad de vida de los usuarios y sus familias. Asimismo, pone de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de atención en salud, garantizando oportunidad, eficiencia y acceso integral, en línea con el compromiso institucional de bienestar y cuidado del personal.

- **Atención al usuario (5,0%) que corresponde a 50 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 (4,0%) que corresponde a 40 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 de contratación (1.7%) que corresponde a 17 solicitudes así:** Las peticiones recibidas corresponden a solicitudes de certificaciones de contratos suscritos con la FAC, certificados laborales de los empleados de las firmas contratistas, así como información relacionada con el proceso de selección adelantado por la Comisión Nacional del Servicio Civil.
- **Aspectos financieros y nominales (1.7%) que corresponde a 17 solicitudes así:** Se presentan derechos de petición respecto a solicitudes de desprendibles de pago de los años 2020, 2019, 2024, solicitudes de expedición de certificados de ingresos y retenciones 2024.
- **Derechos Humanos y DIH (1,4%) que corresponde a 14 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. Asimismo, estas solicitudes permiten visibilizar posibles vulneraciones, constituyéndose en un mecanismo de control ciudadano y de fortalecimiento de la disciplina administrativa.
- **Aspectos prestacionales (0.7%) que corresponde a 7 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. Estas peticiones reflejan la necesidad de garantizar el cumplimiento oportuno de los derechos prestacionales de los funcionarios y contratistas, asegurando la correcta aplicación de la normatividad laboral vigente.
- **Administración y logística (0,7%) que corresponde a 7 solicitudes así:** Dentro de este ámbito, se reflejan solicitudes que versan, sobre propuesta de mejoras para instalaciones de las UMAS, solicitud de recuperación de documentos extraviados en el CLOFA, de igual manera información de la Feria Aeronáutica.
- **Aspectos contenciosos (0.6%) que corresponde a 6 solicitudes así:** se incluyen requerimientos relacionados con recursos de reposición frente a nombramientos en periodo de prueba, así como solicitudes vinculadas a cupos de investigación. Estas peticiones reflejan el interés de los ciudadanos en ejercer los mecanismos de defensa administrativa y de acceso a oportunidades académicas.

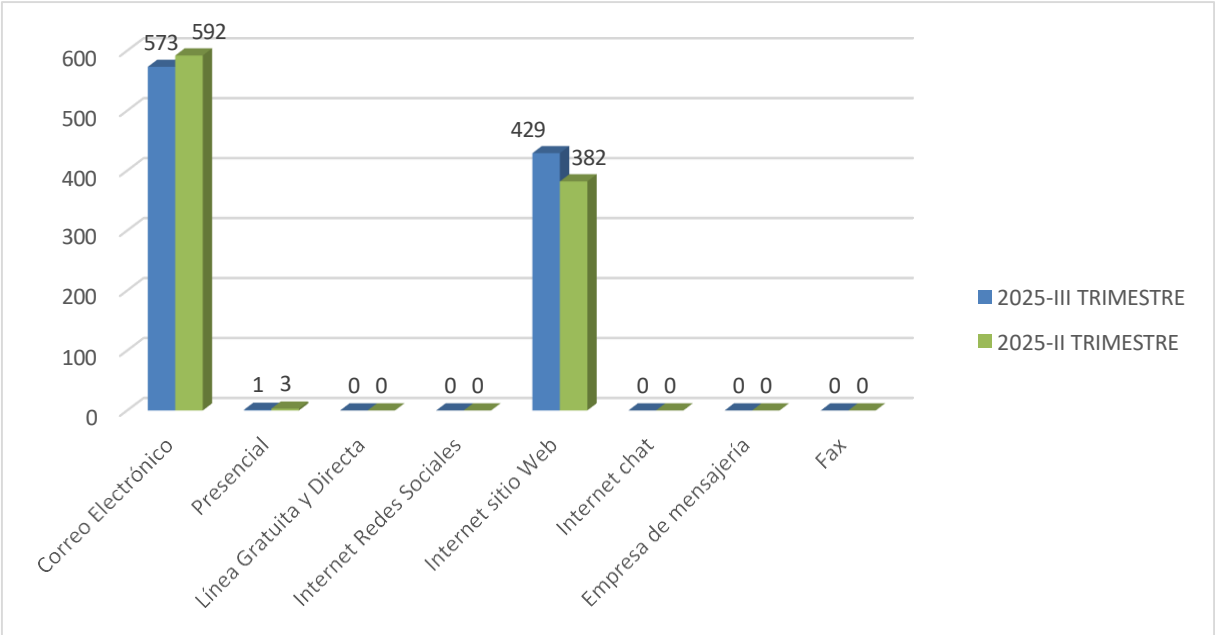
- **Orden público operaciones (0,5%) que corresponde a 5 solicitudes:** Se recibió una solicitud relacionada información operacional de un Helicóptero que presto apoyo en el Batallón de Infantería No. 10 Girardot, con el propósito de fortalecer las acciones de seguridad y prevención frente a situaciones delictivas.
- **Bienes Muebles e Inmuebles (0.5%) que corresponde a 5 solicitudes:** se encuentran requerimientos relacionados con novedades de infraestructura, así como solicitudes orientadas a la búsqueda de espacios destinados a la distribución y venta de alimentos en el GACAR. Estas peticiones evidencian la importancia de una adecuada gestión de los recursos físicos e instalaciones, con el fin de garantizar condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades institucionales y el bienestar de la comunidad.
- **Aspectos de Vivienda (0,3%) que corresponde a 3 solicitudes:** 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 tercer trimestre del 2025, los canales más utilizados por la ciudadanía y grupos de valor de la Fuerza Aeroespacial Colombiana corresponden al correo electrónico con el 57,13% (573 PQRSDF) y a la Ventanilla única Virtual de PQRSDF con el 42,77% (429 PQRSDF), finalmente el canal presencial con el 0.10% (01 PQRSDF).

MEDIO DE RECEPCIÓN	2025-III TRIMESTRE	%
Correo Electrónico	573	57,13%
Presencial	1	0,10%
Línea Gratuita y Directa	0	0,00%
Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	429	42,77%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	0	0,00%
Fax	0	0,00%
TOTAL	1003	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 II Trimestre 2025 y III Trimestre 2025

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	2025 III 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	672	100,00%
Call center	0	0,00%
Foros	0	0,00%
TOTAL	672	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 tercer trimestre de 2025, se recibieron aproximadamente 672 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 tercer trimestre de 2025, se ha observado un aumento en el volumen de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). Este incremento representa un indicador positivo para la Fuerza Aeroespacial Colombiana, en la medida en que evidencia una mayor participación y confianza de la ciudadanía en los canales institucionales dispuestos para la atención. Así mismo, refleja que los procesos de orientación, divulgación de información y fortalecimiento de los mecanismos de comunicación están generando un mayor acercamiento con la comunidad. Este comportamiento puede interpretarse como un avance en la transparencia institucional, la apertura al control ciudadano y la consolidación de la confianza en la capacidad de respuesta de la FAC

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 tercer trimestre del 2025, se tuvieron 60 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	60	EXCELENTE (5,7)
Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF	60	EXCELENTE (5,7)
Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF	60	EXCELENTE (5,7)
Actitud y disposición del servidor público	60	EXCELENTE (5,7)
TOTAL	60	EXCELENTE 5,7

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 tercer 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 60 participantes evaluaron el nivel de satisfacción y la percepción general del servicio, otorgando una calificación promedio de "Excelente" (5.8), 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 60 participantes, obteniendo una calificación promedio de "Excelente" (5.7) 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 60 participantes, resultando en una calificación de "Excelente" (5.7). 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 60 participantes, recibió una calificación de "Excelente" (5.8). 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	5,80
Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF	5,79
Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF	5,76
Actitud y disposición del servidor público	5,81
TOTAL, RESULTADO FINAL TRIMESTRE	5,787234043

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.

“Me dieron respuesta para mí petición gracias”

“Oportuna la respuesta que solicite”

“Excelente atención, me dieron respuesta”

“Excelente atención por parte de CATAM”

“Toda la comunicación fue excelente”.

“La categoría de PQRSDF que realice fue una solicitud la cual fue respondida Excelentemente”

“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.

“La atención es muy buena, la respuesta cumplió con el tiempo establecido, además, cuentan con buenos asesores quienes lo orientan en el proceso”

“Felicitarlos por la gestión y compromiso con los procedimientos de la entidad. Muchas gracias”

“Gracias por la atención y el servicio por estos medios. Muchísimas Bendiciones”

“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.

“En la respuesta por HERMES, permitir que se puedan descargar los documentos a PDF para poderlos guardar e imprimir. Si estos permisos casi que no sirve la respuesta. Al ingresar al link para descargar, no funcionar da respuestas como esta: Error en la validación de la MAC del estado de vista. Si esta aplicación está alojada en una granja web o un clúster, asegúrese de que la configuración de <machineKey> especifique la misma clave de validación y el mismo algoritmo de validación. No se puede usar Auto Generate en un clúster”.

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 peticione”

“Me permito informar que las respuestas emitidas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) dentro de la Fuerza Aeroespacial Colombiana no cumplen con las políticas legales vigentes, especialmente lo establecido en la Constitución Política de Colombia (artículo 74) y la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública).

Las respuestas recibidas suelen ser vagas, poco claras y se fundamentan frecuentemente en la clasificación “clasificada y reservada” sin justificar jurídicamente dicha reserva, a pesar de tratarse de comunicaciones públicas y de interés general que deben ser entregadas con claridad y oportunidad.

Además, he evidenciado una actitud poco profesional y contraria al deber institucional, que incluye molestia y acciones arbitrarias hacia el peticionario, llegando incluso a realizar señalamientos infundados por ejercer el legítimo derecho a solicitar información. En virtud de lo anterior, manifiesto mi intención de continuar ejerciendo este derecho y de dejar constancia formal de estas situaciones, a fin de salvaguardar la transparencia y la responsabilidad institucional, así como de abrir camino para que se evalúen las posibles medidas legales y administrativas que correspondan”

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.

“Agradezco mucho la información y gestión brindada”.

“Agradezco por la respuesta y porque ya me dieron conocimiento de mis inquietudes”

“Gracias por la verificación me respondieron rápido en 3 días”

“Gracias por la respuesta rápida”.

“Agradezco la respuesta, son la mejor fuerza área y muy agradecido por mi tiempo prestado en tan prestigiosa fuerza”.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	1
OPINIONES POSITIVAS	17
AGRADECIMIENTOS	8
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DELSERVICIO	18
CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	1
RECOMENDACIONES	3
OPINIONES NEGATIVAS	3
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DELSERVICIO	0

Al respecto, es preciso señalar que el análisis del tercer 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	41	38	37	40
BUENO	7	11	10	10
REGULAR	6	5	8	3
MALO	6	6	5	7
TOTAL, ENCUESTAS	60	60	60	60

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.



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

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

FECHA: 30 SEPTIEMBRE 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 publica	77	0	0	0	0	0	2	7 a 9 días	0	0	79
Aspectos Misionales	92	5	2	0	2	0	0	6 a 7 días hábiles	0	0	101
Aspectos contenciosos	6	0	0	0	0	0	0	7 a 8 días hábiles	0	0	6
Aspectos contratación	15	2	0	0	0	0	0	10 días hábiles	0	0	17
Aspectos de personal	242	17	3	0	7	2	1	9 a 11 días hábiles	6	0	272
Aspectos de salud	48	6	4	0	1	0	1	9 a 10 días hábiles	0	0	60
Orden público Operaciones	2	0	1	0	2	0	0	6 días hábiles	0	0	5
Servicio Militar	228	2	4	0	0	1	3	7 a 10 días hábiles	4	0	238
Bienes Muebles e inmuebles	4	0	0	0	1	0	0	7 a 8 días hábiles	0	0	5
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	3	3	1	0	7	0	0	7 días hábiles	0	0	14
Inteligencia y contrainteligencia	1	0	0	0	0	0	0	4 a 5 días hábiles	0	0	1
Aspectos financieros Nóminas	15	2	0	0	0	0	0	4 a 5 días hábiles	0	0	17
Incorporación cursos	29	2	2	0	0	0	7	10 a 13 días hábiles	0	0	40
Aspectos de vivienda	0	2	0	0	1	0	0	5 a 6 días hábiles	0	0	3
Atención al usuario	35	6	3	0	0	0	6	8 a 10 días hábiles	0	0	50
Administración y logística	3	3	1	0	0	0	0	7 días hábiles	0	0	7
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	N/A	0	0	0
Aspectos prestacionales	7	0	0	0	0	0	0	8 días hábiles	0	0	7
Varios	58	13	2	0	3	1	4	9 a 10 días hábiles	0	0	81
TOTAL	865	63	23	0	24	4	24	N/A	10	0	1003

Elaboró:



Teniente JULIAN ESTEBAN MARULANDA ARBELAEZ
Jefe Oficina Atención y Orientación Ciudadana