



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

### 1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

#### 1.1 PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
301	301	0	0	0%

De acuerdo a lo reportado por las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de las Unidades y al verificar a nivel central, no se encuentran PQRSD vencidas del periodo anterior (2018-4).

#### 1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER <u>VENCIDAS</u>	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
274	269	0	0	0%

En el primer trimestre de 2019 se recibieron 274 peticiones, de las cuales 05 PQRSD se encuentran pendientes por resolver dentro de los términos de Ley para dar respuesta.

#### 1.3 GESTIÓN DE PQRSD VENCIDAS.

DEPENDENCIA O ENTIDAD	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM	0	0
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Policía Nacional	0	0

En el primer trimestre de 2019, se realizó 01 remisión por competencia de PQRSD a otras entidades (Ejército Nacional).

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



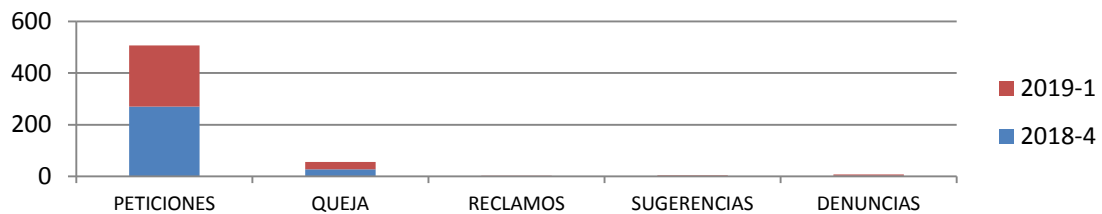
COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

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

	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	CONSULTA	SUGERENCIA	SUBTOTAL
OFAOC COFAC	154	18	0	4	0	3	179
CACOM-1	25	8	0	0	0	0	33
CACOM-2	9	1	0	1	0	0	11
CACOM-3	4	0	0	0	0	0	4
CACOM-4	5	0	0	0	0	0	5
CACOM-5	6	0	0	0	0	0	6
CACOM-6	3	0	0	0	0	0	3
CACOM-7	0	0	0	0	0	0	0
GACAR	3	0	0	0	0	0	3
GAORI	1	0	0	0	0	0	1
GAAMA	1	0	0	0	0	0	1
GACAS	2	1	0	0	0	0	3
EMAVI	9	0	0	0	0	0	9
ESUFA	9	0	1	0	0	0	10
CATAM	2	0	0	0	0	0	2
CAMAN	4	0	0	0	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>274</b>



	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS
2018-4	270	23	4	1	3
2019-1	237	28	1	3	5

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

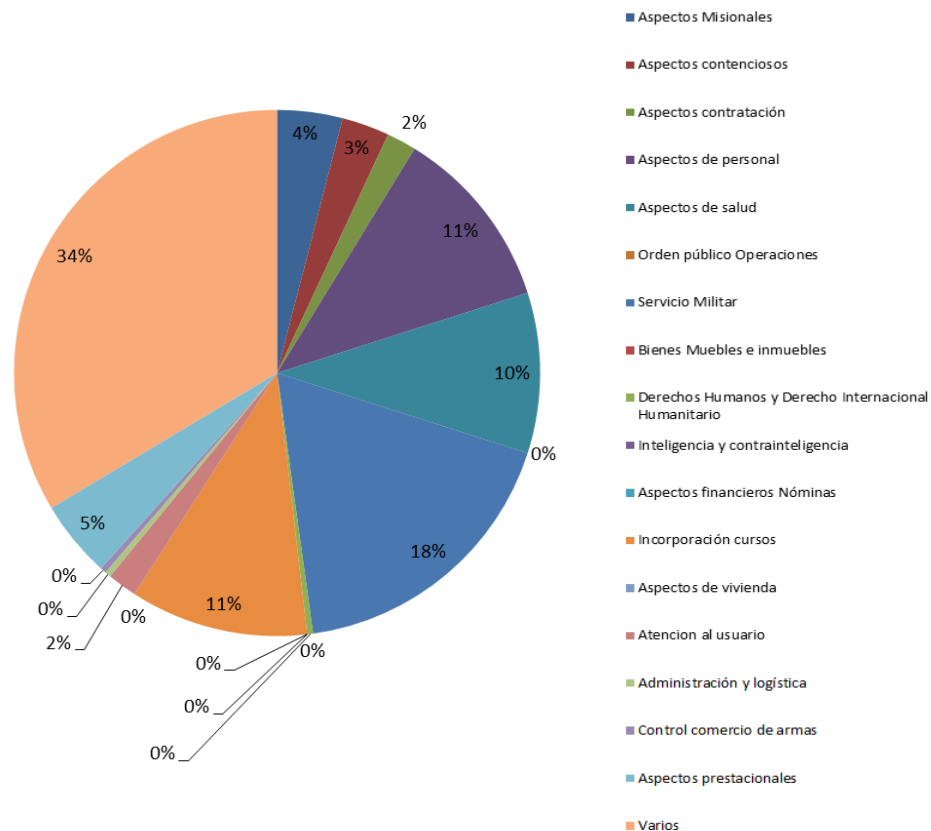
### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	TOTAL %
Aspectos Misionales	9	2	0	0	0	11	4.01%
Aspectos contenciosos	8	0	0	0	0	8	2.92%
Aspectos contratación	4	0	0	1	0	5	1.82%
Aspectos de personal	26	4	0	0	1	31	11.31%
Aspectos de salud	19	4	1	0	4	28	10.22%
Orden público Operaciones	0	0	0	0	0	0	0.00%
Servicio Militar	45	4	0	0	0	49	17.88%
Bienes Muebles e inmuebles	0	0	0	0	0	0	0.00%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	1	0	0	0	0	1	0.36%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0.00%
Aspectos financieros Nóminas	0	0	0	0	0	0	0.00%
Incorporación cursos	30	0	0	0	0	30	10.95%
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0.00%
Atención al usuario	4	1	0	0	0	5	1.82%
Administración y logística	1	0	0	0	0	1	0.36%
Control comercio de armas	1	0	0	0	0	1	0.36%
Aspectos prestacionales	13	0	0	0	0	13	4.74%
Varios	76	13	0	2	0	91	33.21%
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





En la clasificación por clase de asunto, los que se presentaron con mayor frecuencia fueron:

- Varios (34%) que corresponde a 91 solicitudes, (direcciones y teléfonos de dependencias, horarios de atención, correos de notificación, información de funcionarios).
- Servicio Militar (18%) que corresponde a 49 solicitudes, (Conducta, copia libreta militar, certificados de tiempo de servicio, incorporación, entre otros).
- Incorporación de cursos (11%) que corresponde a 30 solicitudes (Incorporación como Oficial, Suboficial, Soldado y Civil de la FAC).

#### 4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

De acuerdo a la información suministrada por las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de la FAC y la OFAOC a nivel central, se logra evidenciar que el correo electrónico se mantiene como el medio de recepción más usado para radicar PQRSD.

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	100	36.5%
Presencial	40	14.6%
Línea Gratuita y Directa	26	9.5%
Internet Redes Sociales	N/A	0.0%
Internet sitio Web	62	22.6%
Internet chat		0.0%
Empresa de mensajería	46	16.8%
Fax	N/A	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

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

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	N/A	N/A
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00%
CALL CENTER	N/A	N/A
FOROS	N/A	N/A
OTROS	0	0,00%

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

Durante el primer trimestre de 2019, no se resolvieron PQRSD fuera de los términos establecidos y tampoco se recibieron peticiones acerca del mismo tema que requirieran realizar un análisis de causas.

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.

[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta las PQRSD tramitadas y resueltas en términos de Ley, se evidenciaron 269 pronunciamientos favorables con corte 31 de marzo de 2019, donde se observa una respuesta pronta y documentada por parte de los funcionarios y dependencias competentes, quedando pendiente de respuesta 05 PQRSD, las cuales se encuentran dentro de términos.

### 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)
Peticiones de: -información. -Tramites. -Apoyos. -Solicitud de documentos.	12	4.9
<b>TOTAL:</b>	12	4.9

Se logra una calificación promedio de 4.9 teniendo en cuenta que 12 usuarios estuvieron dispuestos a realizar calificación del servicio.

### 6.2 INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASÍ:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	0
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	0
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DEL SERVICIO	0

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	28
RECLAMOS	1
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

### 1. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA POR PARTE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA DEL COMANDO FUERZA AÉREA.

En materia de democratización, y con el fin de coadyuvar a la divulgación, promoción y generación de espacios de participación ciudadana, al igual que en cumplimiento del Plan de Acción de las Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC y COFAC, en el primer trimestre de 2019 se efectuaron las actividades que a continuación se relacionan:

#### a) Comando Aéreo de Combate No.1 (CACOM-1)

- Se reubicó la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana en un lugar externo a la Unidad de fácil acceso a la ciudadanía dando cumplimiento a la NTC 6047 de 2013.
- Se realizó verificación diaria de los buzones de recepción de PQRSD de la unidad.
- Se efectuó socialización por medio de la emisora radial de la unidad “AL AIRE” 94.1 FM, tratando temas sobre la recepción de PQRSD por parte de la OAC CACOM 1.
- Se realizó socialización de la Oficina de Atención Ciudadana al iniciar cada una de las clases de DD.HH y DIH dictada en CACOM 1.
- Se realizó publicación vía Outlook de CACOM 1, carteleras digitales y página de CACOM 1 promoción de la participación activa de los usuarios con la OAC indicando los canales de comunicación.

#### b) Comando Aéreo de Combate No.2 (CACOM-2)

- La OAC de CACOM 2, participó activamente en actividad realizada con la comunidad en el Centro Comercial Único por parte del Departamento de Acción Integral.
- Se realizó entrega de volantes informativos con el fin de socializar los canales de comunicación de la OAC de CACOM 2 en las comunidades aledañas.

#### c) Comando Aéreo de Combate No.3 (CACOM-3)

- Se realizó actualización de los datos publicados en la página web de CACOM 3, actualizando los canales de comunicación y el responsable de la OAC.

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

- Se ha realizado divulgación de la OAC CAOCM 3 mediante emisora radial en Malambo, indicando a los usuarios los canales de comunicación y el trámite de QRSD.
- En reentrenamiento Militar, se realizó capacitación acerca de la OAC al personal militar asistente.
- Se realizó entrega de volante informativos de la OAC CACOM 3 con apoyo del Departamento de Acción Integral e Incorporaciones en las jornadas de acercamiento a la comunidad realizadas en Malambo.
- Se reubicó la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana en un lugar externo a la Unidad de fácil acceso a la ciudadanía dando cumplimiento a la NTC 6047 de 2013.

#### **d) Comando Aéreo de Combate No.4 (CACOM-4)**

- Durante las capacitaciones efectuadas al Personal Militar de la Unidad, se hace referencia a los mecanismos de participación ciudadana y canales de comunicación con la OAC.

#### **e) Comando Aéreo de Combate No.6 (CACOM-6)**

- Se generó espacio de participación con los líderes comunitarios del sector, facilitando y promoviendo el acercamiento de la comunidad con la institución, fortaleciendo el vínculo con la población civil y mejorando la imagen institucional de la FAC en la región.

#### **f) Grupo Aéreo del Oriente (GAORI)**

- A través de los diferentes programas radiales, se difunden las líneas de atención a la ciudadanía del GAORI.
- Durante el desarrollo de la actividad denominada “FAROLITO” que consiste en el acercamiento de los habitantes aledaños a la unidad a través de actividades comerciales, se realizaron charlas de difusión, con el propósito de dar a conocer la OAC.

#### **g) Lucha contra la corrupción**

Estrategia de Gobierno en Línea

a) En el Link de “Atención y Orientación Ciudadana” de la Página Web institucional [www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co), ventana de “Atención al Ciudadano”, opción de “Informe a la Ciudadanía”, se encuentran publicados los tiempos efectivos de respuesta utilizados por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano para contestar las diferentes solicitudes presentadas.

b) Verificación y actualización del uso del correo electrónico de la Oficina de Atención Ciudadana de cada una de las Unidades.

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)







La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

- c) Se cuenta con una línea gratuita 01 8000 11 50 10, línea directa 3519800 extensiones 1282/1277.
- d) Se cuenta con una línea directa de atención al usuario en cada una de las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de la FAC (OAC FAC, CACOM-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, CATAM, CAMAN, ESUFA, EMAVI, GACAR, GAAMA, GACAS, GAORI).
- e) Se realiza socialización de los canales de comunicación de la OFAOC FAC El Noticiero “A Volar”, el cual es transmitido por el canal institucional los días sábados y domingos a las 17:00 horas, contiene closed caption, para personas con discapacidad auditiva cumpliendo con los parámetros exigidos por Gobierno en Línea.
- f) En la página web: [www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co), en la ventana “transparencia y acceso a la información Pública”, se encuentra publicado el Plan Anti-corrupción y Atención al Ciudadano.
- h) Se realizó socialización en la página web de la campaña “NO SE DEJE ENGAÑAR”, no se deje engañar de personas que lo contacten informándole que le han adjudicado un contrato con la Fuerza Aérea Colombiana y/o sus Unidades Militares Aéreas, específicamente si no ha enviado oferta formal por la plataforma del SECOP II, si llega a suceder los invitamos a que se remitan a la Fiscalía General de la Nación o a la Policía Nacional a instaurar la denuncia para que dentro de su competencia se investigue el caso, ya que esta no es la manera de contratar de la Fuerza Aérea Colombiana, puesto que a la fecha la totalidad de los procesos de contratación para las compras de bienes y servicios que se llevan a cabo al interior del país se realizan únicamente por la página del SECOP II Colombia Compra Eficiente.

Teniente CASTIBLANCO GÓMEZ LUISA NATALIA  
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)

