

## INFORME TRIMESTRAL IV TRIMESTRE 2021

### 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
519	519	0	0	0%

De acuerdo a la consolidación y reporte allegado por las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de las Unidades Militares Aéreas y al verificar a nivel central FAC, no se encuentran PQRSD vencidas del periodo anterior.

##### 1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
545	526	0	0	0%

En el cuarto trimestre del 2021 se recibieron 545 PQRSD, de las cuales 19 se encuentran en trámite, aclarando que las mismas se encuentran dentro de los términos establecidos para dar respuesta.

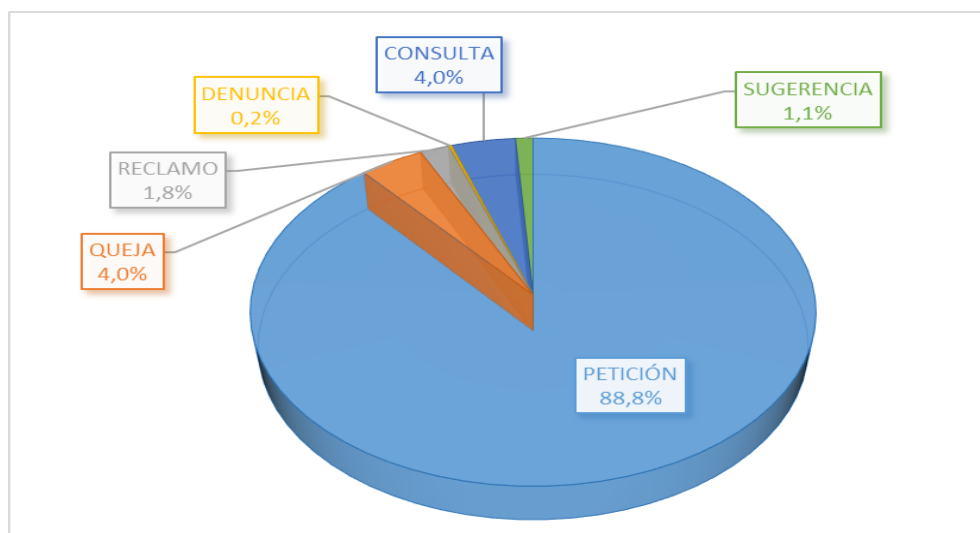
De igual manera, se remitieron 29 peticiones al Ministerio de Defensa Nacional, 4 al Ejército Nacional, 3 a la Unidad de Víctimas, 1 a Presidencia de la República, 1 a la Armada Nacional, 1 a CREMIL y 1 a Migración Colombia. Se informó al usuario la remisión por competencia para el seguimiento a la respuesta de fondo a la Petición.

##### 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

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

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTAL
FAC	484	22	10	6	1	22	545
TOTAL	484	22	10	6	1	22	545



En el cuarto trimestre de 2021 (2021-IV) se recibió un total de 545 PQRSD, de las cuales el 88,8 % corresponde a peticiones, el 4,0% a quejas, el 4,0% corresponde a consultas, el 0,2% a denuncias, el 1,8 % a reclamos y el 1,1% a sugerencias.

Como se puede evidenciar en la gráfica, las PQRSD recibidas por parte de las Oficinas de Atención y Orientación y Ciudadana aumentaron aproximadamente un 5% con respecto al trimestre anterior (26 PQRSD).



La seguridad  
es de todos

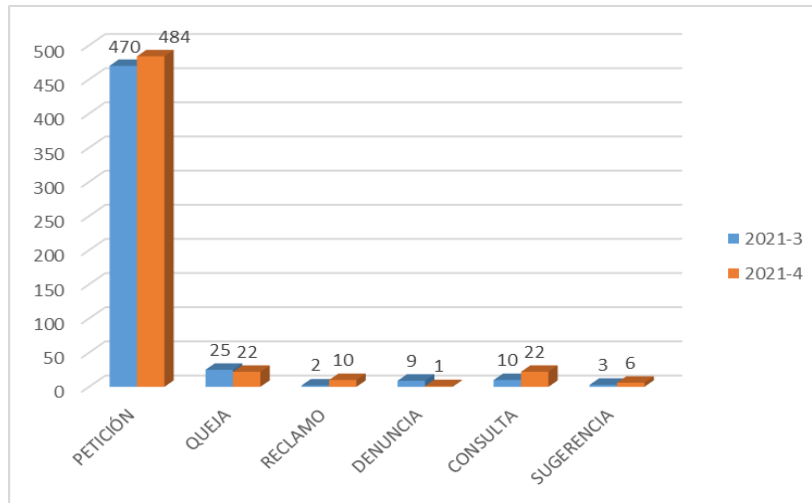
Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASI SE VA A LAS ESTRELLAS



### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUB TOTAL	TOTAL %
solicitudes de acceso a la información	60	0	0	0	2	0	62	11,4%
Aspectos Misionales	6	0	0	0	2	0	8	1,5%
Aspectos contenciosos	8	0	0	0	0	0	8	1,5%
Aspectos contratación	6	1	0	1	1	0	9	1,7%
Aspectos de personal	112	8	3	0	2	2	127	23,3%
Aspectos de salud	46	5	2	0	0	1	54	9,9%
Orden público Operaciones	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Servicio Militar	67	5	2	0	0	0	74	13,6%
Bienes Muebles e inmuebles	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Inteligencia y contrainteligencia	2	0	0	0	0	0	2	0,4%
Aspectos financieros Nóminas	21	0	1	0	1	0	23	4,2%
Incorporación cursos	55	1	1	0	4	0	61	11,2%



La seguridad  
de todos

Mindefensa

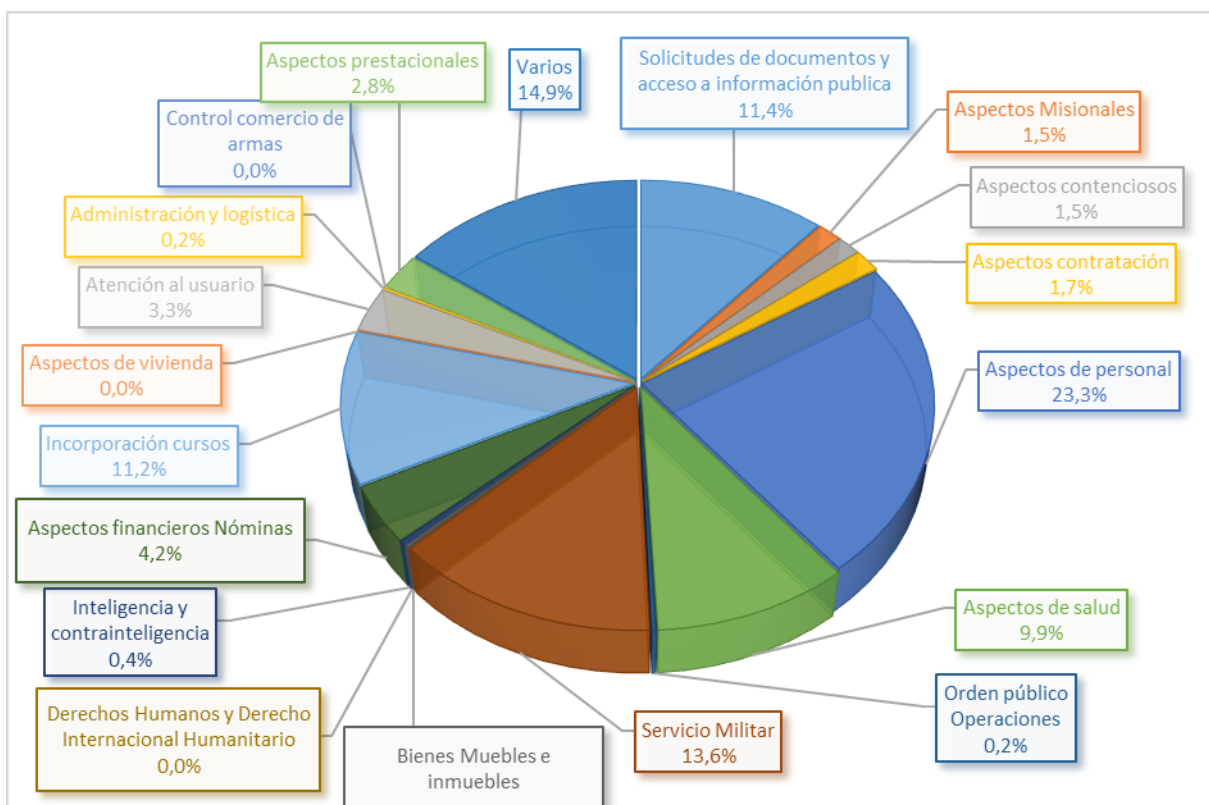


COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASI SE VA A LAS ESTRELLAS

Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Atención al usuario	11	0	0	0	7	0	18	3,3%
Administración y logística	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aspectos prestacionales	14	0	0	0	0	1	15	2,8%
Varios	73	2	1	0	3	2	81	14,9%
TOTAL	484	22	10	1	22	6	545	100,0%



En la clasificación por clase de asunto, los aspectos que presentaron mayor recurrencia de solicitudes fueron en su orden:

- Aspectos de personal (23,3%) que corresponde a 127 solicitudes (novedades de personal FAC).
- Temas varios (14,9%) que corresponde a 81 solicitudes. (horarios de atención, dependencias, inquietudes en general)
- Servicio Militar (13,6%) que corresponde a 74 solicitudes (novedades en el servicio y requisitos).



- Solicitudes de documentos y acceso a la información pública (11,4%) que corresponde a 62 solicitudes.
- Incorporación de cursos (11,2%) que corresponde a 61 solicitudes. (fechas de inscripción, carreras convocadas, errores de incorporación)
- Aspectos de salud (9,9%) que corresponde a 54 solicitudes (citas médicas, desafiliación)
- Aspectos financieros nominas (4,2%) que corresponde a 23 solicitudes de certificados de ingresos y retenciones.
- Atención al usuario (3,3%) que corresponde a 18 solicitudes (novedades en la atención, solicitudes)
- Aspectos prestacionales (2,8%) que corresponde a 15 solicitudes. (expedición de bonos prestacionales, nominas).
- Aspectos de contratación (1,7%) que corresponde a 9 solicitudes.
- Aspectos misionales (1,5%) que corresponde a 8 solicitudes.
- Aspectos contenciosos (1,5%) que corresponde a 8 solicitudes.
- Orden público operaciones (0,2%) que corresponde a 1 solicitud.
- Derechos Humanos y DIH (0,0%) que corresponde a 0 solicitudes.

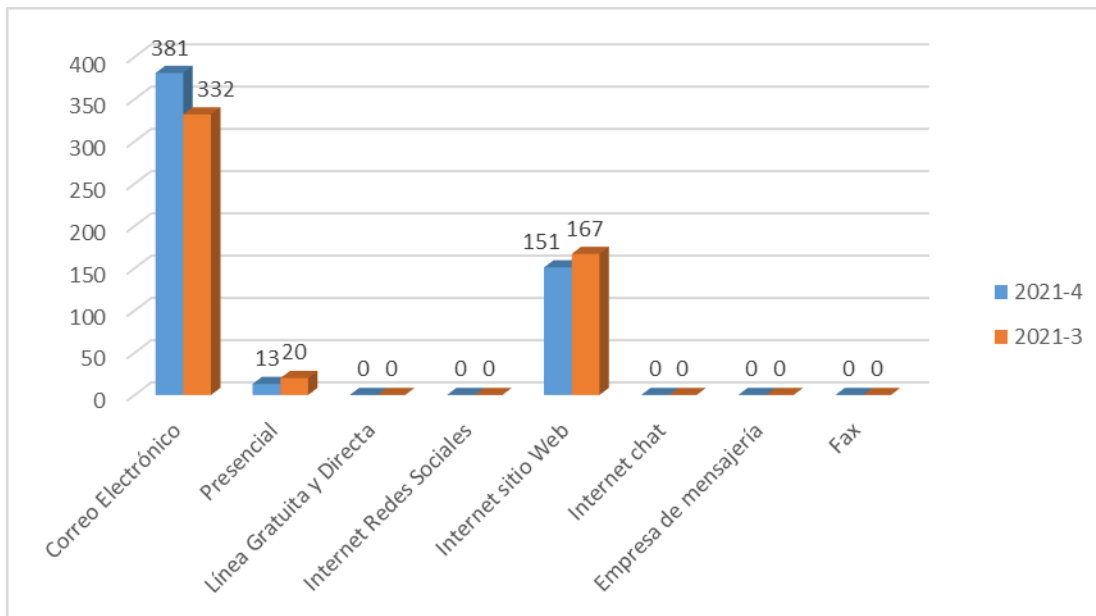
#### 4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La mayoría de las peticiones fueron recibidas a través de Correo electrónico evidenciando un total de 381 PQRSD, que corresponde al 69,91%.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	381	69,91%
Presencial	13	2,39%
Línea Gratuita y Directa	0	0,00%
Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	151	27,71%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	0	0,00%
Fax	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>545</b>	<b>100%</b>



Durante el trimestre el canal más utilizado por la ciudadanía sigue el correo electrónico, con un 69,91% de participación sobre los demás canales, le sigue Internet sitio web con una participación de 27,71% y a su vez continua presencial con 2,39% de participación.



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

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



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

De acuerdo al análisis realizado en cuanto a las PQRSD recibidas de manera frecuente y con el fin de llevar a cabo acciones correctivas que mejoren los procedimientos de la institución, se identificaron PQRSD de frecuente radicación, por lo que se realizan las respectivas sugerencias a las Dependencias:

Se identificaron solicitudes de frecuente radicación por aspectos relacionados con incorporación, sin embargo, verificando la web <https://www.fac.mil.co/incorporacion> se advierte que toda la información referente a requisitos, valores, carreras o tecnologías convocadas y demás temas relacionados están al alcance de los usuarios, se verifican los volantes entregados a la ciudadanía verificando que en su contenido se indica al interesado en que plataformas se encuentra la información disponible. No obstante, se solicita a la Dirección de Incorporaciones información para actualizar las preguntas frecuentes en la página web institucional FAC-S-2021-035664-CE del 31 de diciembre de 2021 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE.

## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta las solicitudes tramitadas y resueltas en los términos de Ley, se tuvieron 13 pronunciamientos favorables durante el cuarto trimestre del 2021:

### 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	13	EXCELENTE (4.6)
Calidad de la atención prestada por la entidad	13	EXCELENTE (4.5)
Tiempo de respuesta	13	EXCELENTE (4.5)
Disponibilidad del personal y/o canal de servicio	13	BUENO (4.4)
TOTAL	13	EXCELENTE (4.5)

Se logra una calificación promedio de 4.5 de los 13 usuarios que estuvieron dispuestos a realizar calificación del servicio. Se realiza el respectivo análisis de percepción y de las sugerencias recibidas se realizan las solicitudes de acción de mejora a las dependencias involucradas.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	0
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	2
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DEL SERVICIO	0

Se recibieron dos conceptos de agradecimiento con números radicado FAC-E-2021-020252-RE del 07 de diciembre de 2021, por la impecable ceremonia para reconocer los servicios a los miembros de la Fuerza Aérea Colombiana, celebrada el 26 de noviembre y No FAC-S-2021-035531-CE del 29 de diciembre de 2021 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE-OFAOC, por la atención brindada a un ciudadano por funcionaria de la Sección Estratégica Gestión Documental.

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

**B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

En materia de democratización, 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 la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana y COFAC, en el cuarto trimestre de 2021 se efectuaron las actividades que a continuación se resumen:

### **Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC y Unidades Miliars Aéreas:**

- A través del correo masivo Outlook dirigido al personal de la Fuerza Aérea Colombiana, se continuó con la difusión de campaña trimestral sobre responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, a recibir respuestas a sus solicitudes especialmente lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, resaltando para el personal militar el Art. 77 Numeral 25 de la Ley 1862 de 2017, que cataloga como falta grave: *“Detener peticiones o solicitudes o no tramitarlas dentro de los plazos fijados”* y para el personal militar la Ley 1792 de 2019 art. 9 numeral 8 que a la letra dice *“Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o solicitudes de las autoridades, retenerlas o enviarlas a destinatario diferente al que corresponda cuando sea de competencia de otra dependencia.”*
- Se actualizó el Procedimiento Atención y Orientación Ciudadana código DE-AYUGE-PR-001 versión 03 y Formato: Presentación Personal, Telefónica u Otro Medio de PQRSD código DE-AYUGE-FR-002 versión 02. Para consulta y aplicación en el trámite gestión y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- De acuerdo a las exigencias establecidas en la Ley 1712 de 2014, se actualizó la información de los canales de atención al servicio al ciudadano, con los que cuenta la Fuerza Aérea Colombiana, como se evidencia en el siguiente link de la página web: [https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2021-12/directorio\\_oficinas\\_fac\\_dic.pdf](https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2021-12/directorio_oficinas_fac_dic.pdf)
- Se actualizó y se modificó la encuesta de satisfacción de los ciudadanos la cual se envía a través del sistema de gestión documental de la Fuerza Aérea Colombiana, HERMES mejorando la herramienta de medición que permita conocer la percepción de los usuarios frente a la atención y servicio recibido. Disponible a través del siguiente link [https://encuestas.fac.mil.co/surveymobile.aspx/satisfaccion\\_ciudadanos#\\_ga=2.9564789.111357682.1640921017-1322877426.1585229396](https://encuestas.fac.mil.co/surveymobile.aspx/satisfaccion_ciudadanos#_ga=2.9564789.111357682.1640921017-1322877426.1585229396).
- Se desarrolló difusión de cuñas radiales a través de los canales de comunicación disponibles al servicio de la comunidad, en éstas Unidades emisoras “al aire” Fuerza Aérea en Bogotá (web), CACOM-1 ubicada en el municipio de Puerto Salgar. Al Aire 94.1 FM, GAORI en el Departamento de Vichada, Marandua, Vichada. Al Aire 92.3 FM, OAC-GAAMA, en la emisora de la Policía Departamental de Amazonas Dial 98.9 FM, y GACAR en la emisora Marina Estéreo medio de comunicación en el Archipiélago de San Andrés, con información de los canales de comunicación disponibles en éstas Unidades Militares Aéreas.
- El 17 de Diciembre de 2021 se realizó capacitación virtual de cultura de servicio al ciudadano, canales de comunicación disponibles, procedimiento y términos de ley para el trámite y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Fuerza Aérea Colombiana, al personal responsable de las Oficinas de Atención Ciudadana de las Unidades Militares Aéreas, promoviendo los canales de atención virtual acatando las normas de seguridad y distanciamiento social y medidas de



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASI SE VA A LAS ESTRELLAS

bioseguridad y prohibiciones de orden nacional y local, referentes al estado de emergencia de salud por la pandemia COVID-19.

- La Fuerza Aérea Colombiana – Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, tiene disponible una línea directa de atención al usuario en cada una de las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de la FAC (OFAOC FAC, CACOM-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, CATAM, CAMAN, ESUFA, EMAVI, GACAR, GAAMA, GACAS, GAORI). [https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2021-12/directorio\\_oficinas\\_fac\\_dic.p](https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2021-12/directorio_oficinas_fac_dic.p)
- Desde el Comando Aéreo de Combate 7, durante el cuarto trimestre 2021 se realizó jornada de entrega de volantes en zonas aledañas a la Unidad, facilitando y promoviendo el acercamiento de la comunidad con la institución, fortaleciendo el vínculo con la población civil, mejorando la imagen de la institución en la región, con esta estrategia se informa el correo electrónico de Atención y Orientación al Ciudadano y el número celular de la Oficina de Atención Ciudadana.
- El día 15 de Diciembre de 2021 la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana participó por invitación del Comando General de las Fuerzas Militares y Alcaldía Mayor de Bogotá, en feria móvil comunitaria de Servicio al Ciudadano, en el Centro Comercial el Tunal de la Ciudad de Bogotá, realizando acercamiento con la comunidad, para informar los servicios y trámites que ofrece la entidad, abriendo espacios de participación e integración ciudadana, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional.



- En cumplimiento a la Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047 de 2013, la cual que establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones, se cambió el mobiliario de la Oficina de Atención Ciudadana y se adecuó recepción para la atención presencial de los usuarios, y se adquirió señalización con información de los canales de comunicación incluyendo sistema braille, contribuyendo al mejoramiento en la atención e inclusión de personal en condición de discapacidad visual.



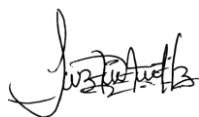
## C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

### Estrategia de Gobierno en Línea

- ✓ En la página de la Página Web institucional [www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co), ventana de “Atención al Ciudadano”, se encuentran publicados los tiempos efectivos de respuesta utilizados por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano para contestar las diferentes solicitudes presentadas. <https://pqrsd.fac.mil.co/Account/Ayuda.aspx>
- ✓ Se cuenta con una línea directa de atención al usuario en cada una de las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de la FAC (OFAOC FAC, CACOM-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, CATAM, CAMAN, ESUFA, EMAVI, GACAR, GAAMA, GACAS, GAORI). [https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2021-12/directorio\\_oficinas\\_fac\\_dic.pdf](https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2021-12/directorio_oficinas_fac_dic.pdf)
- ✓ 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.
- ✓ Se continuó con campaña de difusión a través de correo electrónico Outlook del protocolo de atención al ciudadano dispuesto por el Ministerio de Defensa Nacional al personal responsable de las Oficinas de Atención Ciudadana las Unidades información sobre la OAC.
- ✓ Se actualizó la información de contactos y correos electrónicos de las Oficinas de Atención Ciudadana de cada una de las Unidades de FAC, a través del siguiente [https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2021-12/directorio\\_oficinas\\_fac\\_dic.pdf](https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2021-12/directorio_oficinas_fac_dic.pdf)
- ✓ Referente a la lucha anti corrupción y en cumplimiento de las políticas emanadas por la Presidencia de la República y el Ministerio de Defensa Nacional, la Jefatura de Inteligencia, efectúa acompañamiento a la Oficina de Atención

Ciudadana, a través del correo [anticorrupcion@fac.mil.co](mailto:anticorrupcion@fac.mil.co), la Oficina de Integridad recibe las denuncias de presuntos actos de corrupción y cualquier tipo de Actividad criminal y/o delincuencia que afecte la seguridad y bienestar social.

- ✓ En las Unidades de la Fuerza Aérea Colombiana se comunicó de manera virtual información relacionada con el tipo de faltas que estipula la ley 1862 de 2017 NORMAS DE CONDUCTAS DEL MILITAR COLOMBIANO Y SE EXPIDE EL CODIGO DISCIPLINARIO MILITAR” referente a las implicaciones que conlleva aceptar o recibir dadas o retribuciones en el trámite PQRSDF, así como los posibles delitos relacionados con éste tipo de actuaciones, con el fin de prevenir y mantener la disciplina.



Teniente **AMAYA HERNANDEZ LUZ ANGELA**  
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASI SE VAA LAS ESTRELLAS

**FUERZA AÉREA COLOMBIANA**  
**OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA**  
**INFORME DE PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2021**

Fecha: 31-12-2021

	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA	#PETICIONES REMITIDAS POR COMPETENCIA	SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	SUBTOTAL
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	60	0	0	0	2	0	5 días hábiles	4	2	62
Aspectos Misionales	6	0	0	0	2	0	2 días hábiles	0	0	8
Aspectos contenciosos	8	0	0	0	0	0	6 días hábiles	1	0	8
Aspectos contratación	6	1	0	1	1	0	11 días hábiles	0	0	9
Aspectos de personal	112	8	3	0	2	2	7 días hábiles	9	0	127
Aspectos de salud	46	5	2	0	0	1	6 días hábiles	1	0	54
Orden público Operaciones	1	0	0	0	0	0	12 días hábiles	0	0	1
Servicio Militar	67	5	2	0	0	0	6 días hábiles	8	0	74
Bienes Muebles e inmuebles	1	0	0	0	0	0	1 día hábil	0	0	1
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	0	0	0	0	0	0 día hábil	0	0	0
Inteligencia y contrainteligencia	2	0	0	0	0	0	14 días hábiles	0	0	2
Aspectos financieros Nóminas	21	0	1	0	1	0	5 días hábiles	3	0	23
Incorporación cursos	55	1	1	0	4	0	4 días hábiles	0	0	61
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0 día hábil	0	0	0
Atención al usuario	11	0	0	0	7	0	8 días hábiles	1	0	18
Administración y logística	1	0	0	0	0	0	2 días hábiles	0	0	1
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0 día hábil	0	0	0
Aspectos prestacionales	14	0	0	0	0	1	19 días hábiles	2	0	15
Varios	73	2	1	0	3	2	7 días hábiles	11	0	81
<b>TOTAL</b>	<b>484</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>7 a 15 días hábiles</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>545</b>

Elaboró: Técnico Asistente OFAOC / T3 MAHECHA VIVIANA

Teniente AMAYA HERNANDEZ LUZ ANGELA  
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana