

**INFORME TRIMESTRAL I TRIMESTRE 2022
FUERZA AÉREA COLOMBIANA**

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
545	545	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 de Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas y Escuelas de Formación). Al realizar el consolidación y análisis de la información se concluye que no se encuentran PQRSD vencidas del periodo anterior, es decir, del cuarto (IV) trimestre 2021.

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
573	520	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 de Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas y Escuelas de Formación).

En el primer trimestre del 2022 se recibieron 573 PQRSD, de las cuales 53 se encuentran en trámite, aclarando que las mismas se encuentran dentro de los términos legales establecidos para dar respuesta en forma oportuna.

De igual manera, 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 34 peticiones, así: 20 Ministerio de Defensa Nacional, 5 Grupo de Atención a la Ciudadanía Presidencia de la República, 2 Dirección Nacional Atención y Trámite de Quejas Defensoría del Pueblo de Colombia, 2 SATENA, 2 Policía Nacional, 1 Fiscalía General de la Nación, 1 Procuraduría General de la Nación y 1 Ejército Nacional. Asimismo, se informó al usuario la remisión por competencia para el seguimiento a la respuesta de fondo a la petición por parte del competente.

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
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Unidad Gestión General	0	0
Entidades Adscritas y Vinculadas GSED	0	0

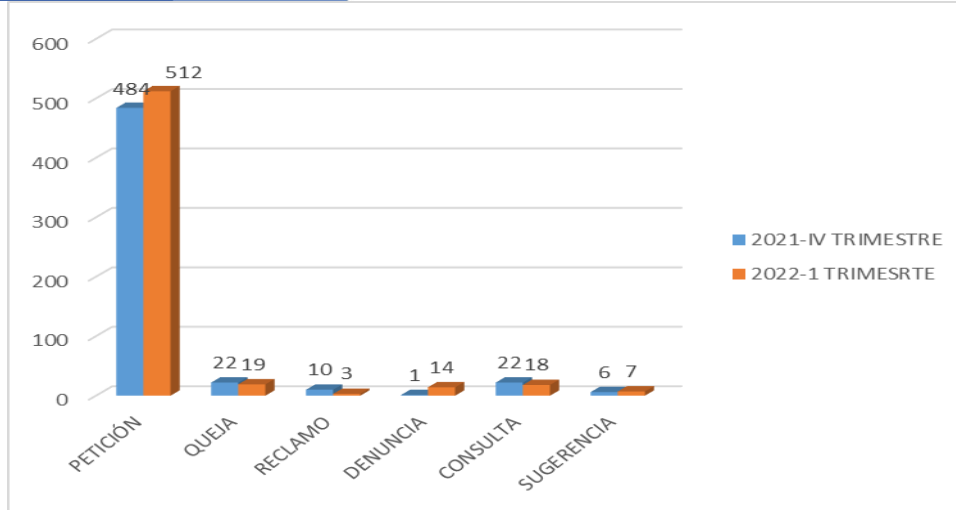
Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 1.3, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas y Escuelas de Formación).

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTAL
FAC	512	19	3	7	14	18	573
TOTAL	512	19	3	7	14	18	573

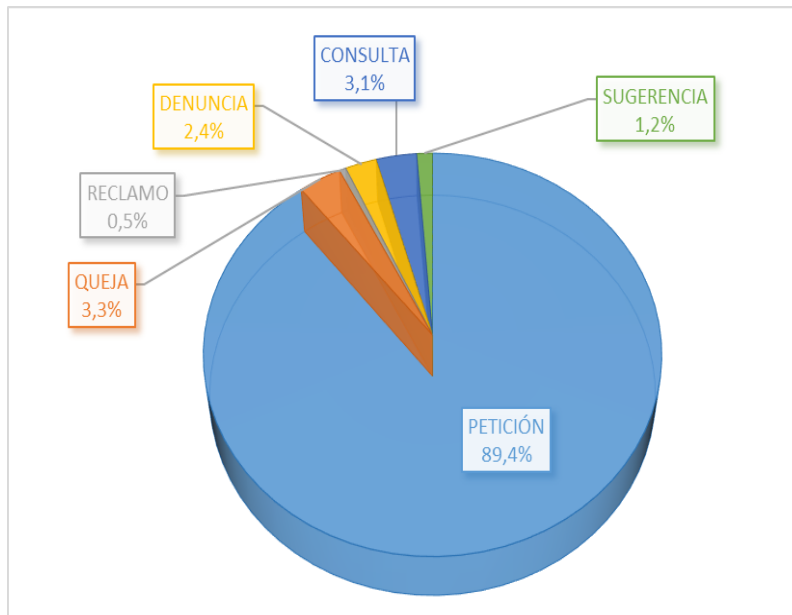
Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 2, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas y Escuelas de Formación).

Las PQRSD recibidas por parte de la Fuerza Aérea Colombiana (Nivel Estratégico, Operacional y Táctico) aumentaron en 5 % respecto al trimestre anterior, es decir, 28 PQRSD. La anterior información se refleja en el siguiente gráfico:



Gráfica 1. Elaboración propia OFAOC
Cuadro comparativo PQRSD 2021 - 2022

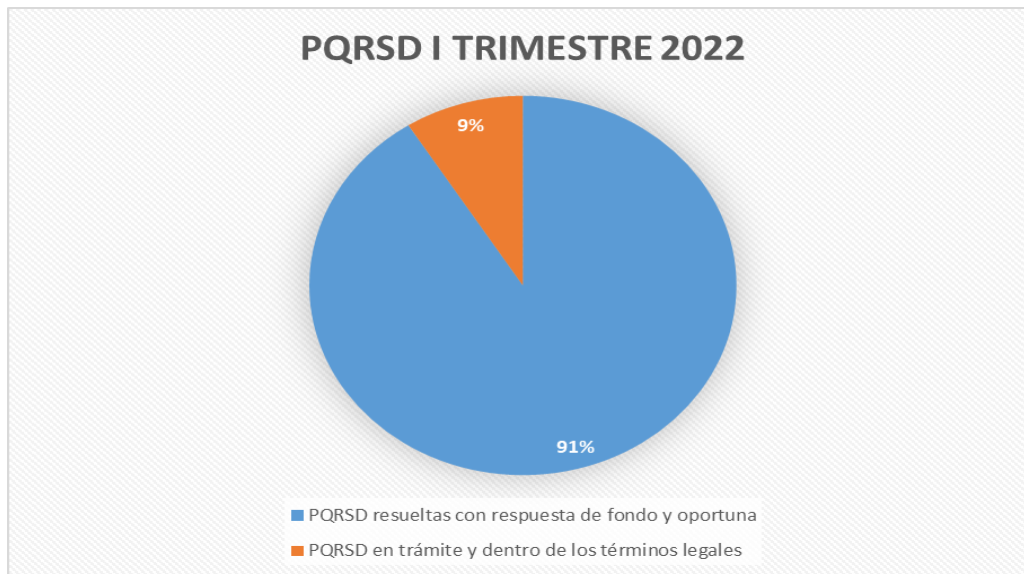
En el primer trimestre de 2022, se recibió un total de 573 PQRSD, que en términos de porcentaje corresponde a los siguientes resultados: 89,4 % peticiones, 3,3% quejas, 3,1% consultas, el 2,4% denuncias, el 1,2% sugerencias y 0,5 % reclamos. Lo cual se representa gráficamente, así:



Gráfica 2. Elaboración propia OFAOC
Porcentaje clasificación PQRSD



Asimismo, se concluye que la gestión de PQRSD en el primer trimestre de 2022, corresponde del 100% de PQRSD recibidas en la Fuerza Aérea Colombiana, al 91% de PQRSD resueltas con respuesta de fondo y oportuna el 91% y solamente el 9% en trámite y dentro de los términos legales. Lo cual se representa gráficamente, así:



Gráfica 3. Elaboración propia OFAOC
Porcentaje trámite PQRSD

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

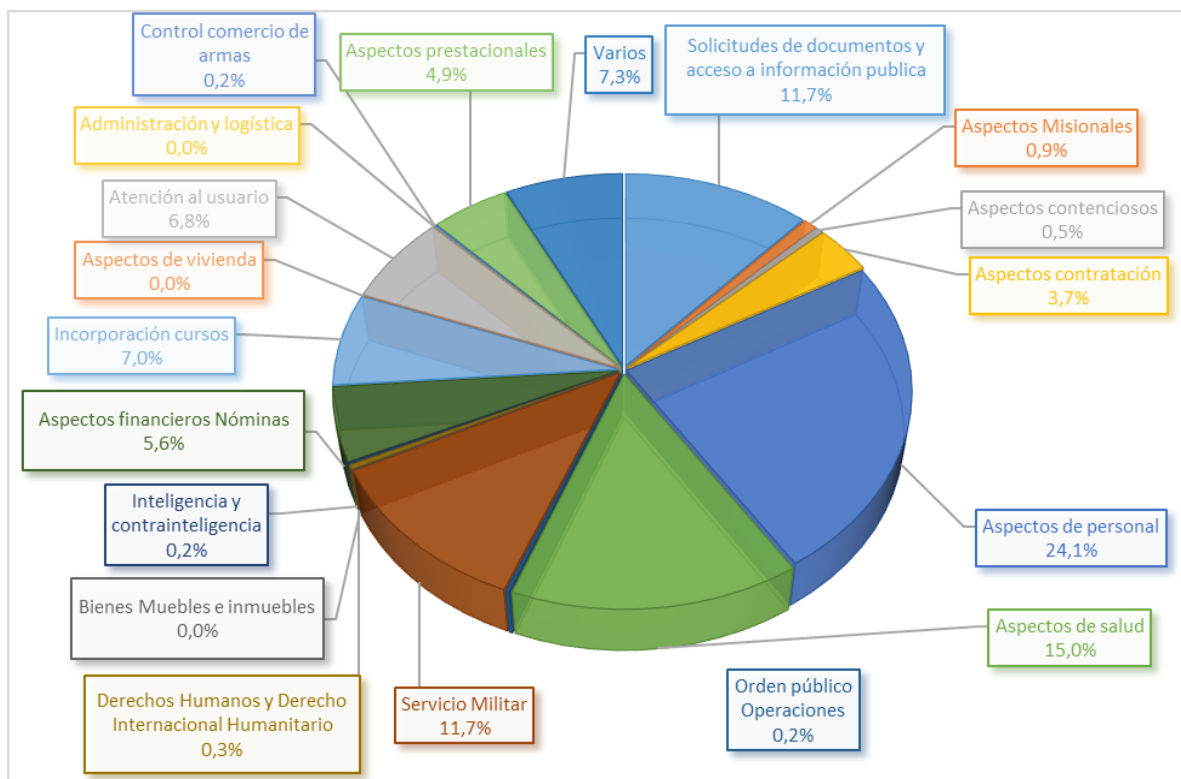
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUB TOTAL	TOTAL %
solicitudes de acceso a la información	65	0	0	0	2	0	67	11,7%
Aspectos Misionales	3	0	0	0	0	2	5	0,9%
Aspectos Contenciosos	3	0	0	0	0	0	3	0,5%
Aspectos Contratación	17	1	0	2	1	0	21	3,7%
Aspectos de Personal	118	7	0	8	1	4	138	24,1%
Aspectos de Salud	80	3	2	1	0	0	86	15,0%
Orden público - Operaciones	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Servicio Militar	67	0	0	0	0	0	67	11,7%
Bienes Muebles e Inmuebles	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	1	1	0	0	0	0	2	0,3%



Inteligencia y contrainteligencia	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Aspectos Financieros Nóminas	31	0	1	0	0	0	32	5,6%
Incorporación Cursos	34	0	0	0	6	0	40	7,0%
Aspectos de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Atención al Usuario	31	1	0	2	5	0	39	6,8%
Administración y logística	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Control Comercio de Armas	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Aspectos prestacionales	27	1	0	0	0	0	28	4,9%
Varios	32	5	0	1	3	1	42	7,3%
TOTAL	512	19	3	14	18	7	573	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 de Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas y Escuelas de Formación).

A continuación se gráfica el porcentaje de PQRSD por clasificación de asuntos o materias:



Gráfica 4. Elaboración propia OFAOC
Porcentaje clasificación PQRSD por asuntos o materias



En dicho gráfico se infiere que los aspectos que presentaron mayor recurrencia de solicitudes fueron en su orden, los siguientes:

- **Aspectos de personal (24,1%), que corresponde a 138 solicitudes sobre:** CETIL, constancia servicio militar, folios de vida, certificados de estudio, certificado de retención en la fuente año gravable 2021, extracto hoja de vida, historia clínica, certificado confirmación, verificación y referencias laborales, servicio militar, incorporación cursos, copias actos administrativos OAP, desafiliación sanidad militar, pasantías y solicitudes juntas médico laborales.
- **Aspectos de salud (15,0%), que corresponde a 86 solicitudes sobre:** Historias clínicas, certificados de vacunas, solicitud exámenes de retiro, citas médicas, desafiliación sanidad militar y solicitudes juntas medico laborales.
- **Solicitudes de documentos y acceso a la información pública (11,7%), que corresponde a 67 solicitudes sobre:** CETIL, constancia servicio militar, folios de vida, certificados de estudio, certificado de retención en la fuente año gravable 2021, extracto hoja de vida, historia clínica, certificado confirmación, verificación y referencias laborales, servicio militar, incorporación cursos, copias actos administrativos OAP y pasantías.
- **Servicio Militar (11,7%) que corresponde a 67 solicitudes sobre:** Incorporación servicio militar, copias actos administrativos OAP desacuartelamiento, CETIL, constancia servicio militar y folios de vida.
- **Temas varios (7,3%) que corresponde a 42 solicitudes sobre:** Certificado de retención en la fuente año gravable 2021, constancia servicio militar, validación título académico y devolución de recursos.
- **Incorporación de cursos (7,0%) que corresponde a 40 solicitudes sobre:** Fechas de inscripción, carreras convocadas, errores en la preinscripción página web, inquietudes incorporación y solicitud reintegro a la FAC.
- **Atención al usuario (6,8%) que corresponde a 39 solicitudes sobre:** Solicitud concepto técnico de alturas, apoyo transporte aéreo, situación militar y convocatoria personal civil.
- **Aspectos financieros nominas (5,6%) que corresponde a 32 solicitudes sobre:** Certificados de ingresos y retenciones año gravable 2021, certificados tributarios y devolución dineros.
- **Aspectos prestacionales (4,9%) que corresponde a 27 solicitudes sobre:** Pago cesantías definitivas, reconocimientos aporte prima de alto riesgo, aclaración descuento nómina información sobre derechos y beneficios sobre fallecimiento familiar.
- **Aspectos de contratación (3,7%) que corresponde a 21 solicitudes sobre:** Certificados cumplimiento de contratos, denuncias por presunta corrupción en la FAC y certificados de Retención en la Fuente, IVA, ICA correspondiente al año gravable 2021.
- **Aspectos misionales (0,9%) que corresponde a 5 solicitudes sobre:** Información presunta novedad al costado de la pista y solicitud concepto técnico de alturas.
- **Aspectos contenciosos (0,5%) que corresponde a 3 solicitudes sobre:** Solicitud CETIL y solicitud de vacaciones - ratificación retiro de la Institución.



- **Derechos Humanos y DIH (0,3%)** que corresponde a **2 solicitudes** sobre: Hechos ocurridos dentro de la institución, debido a la presunta violación de derechos fundamentales.
- **Orden público operaciones (0,2%)** que corresponde a **1 solicitud** sobre: Solicitud ayuda personal de la FAC.
- **Inteligencia y contrainteligencia (0,2%)** que corresponde a **1 solicitud** sobre: Solicitud información vacante.
- **Control comercio de armas (0,2%)** que corresponde a **1 solicitud** sobre: Información sobre armamento.
- **Bienes muebles e inmuebles (0,0%)** que corresponde a **0 solicitud**.
- **Aspectos de vivienda (0,0%)** que corresponde a **0 solicitud**.
- **Administración y logística (0,0%)** que corresponde a **0 solicitud**.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

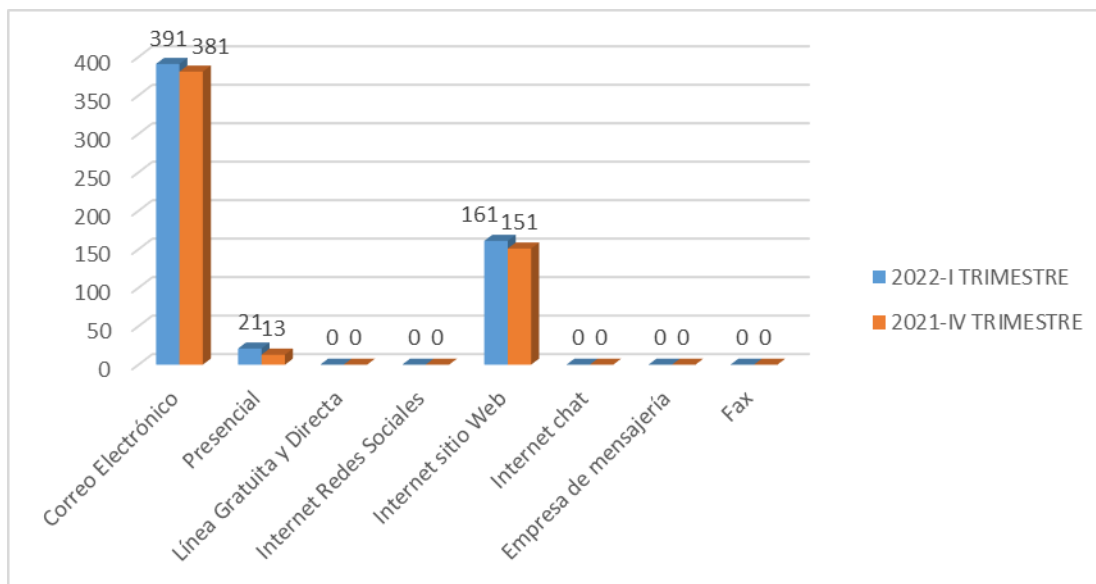
Frente a los medios de recepción, se concluye que durante el primer trimestre de 2022, el canal más utilizado por la ciudadanía corresponde a los correos electrónicos institucionales con el 68,24% sobre los demás canales establecidos por la Fuerza para la atención y orientación ciudadana. Sigue en su orden el acceso a la página web institucional con el 28,10% y a su vez continua el canal presencial con 3,66% de participación

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	391	68,24%
Presencial	21	3,66%
Línea Gratuita y Directa	0	0,00%
Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	161	28,10%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	0	0,00%
Fax	0	0,00%
TOTAL	573	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 de Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas y Escuelas de Formación).

En éste orden de ideas, se establece que el medio de recepción que la mayoría de las PQRSD fueron recepcionadas por el canal de correos electrónicos institucionales de

atención y orientación ciudadana, establecidos a nivel estratégico, operacional y táctico, es decir, se recibieron un total de 391 PQRSD, que corresponde al 68,24%.



Gráfica 5. Elaboración propia OFAOC
Cuadro comparativo 2021-2022

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	20	100,00%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	626	100,00%
CALL CENTER	0	0%
FOROS	0	0,00%
OTROS	646	100,00%

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 de Atención y Orientación Ciudadana OFAOC.

En el primer trimestre de 2022, el personal de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC asistió a una Feria Móvil de Servicios organizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá y se brindó atención presencial a los ciudadanos, resolviendo 20 peticiones de acceso a información pública, en materia de incorporación, pasantías, CETIL, sanidad, servicio militar, etc.

Así mismo, en el primer trimestre de 2022, se recibieron aproximadamente 626 llamadas a la línea telefónica asignada a la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC, en las cuales se asesoraron y orientaron a los ciudadanos en diversas materias, estableciendo un promedio de 31 llamadas telefónicas diarias, de lunes a viernes en jornada continua.

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

De acuerdo al análisis realizado a la información consolidada en el primer trimestre 2022, se tuvo como criterio para la implementación de acciones correctivas y recomendaciones para fortalecer los procesos al interior de la Fuerza y materializar la Política de Servicio al Ciudadano, las PQRSD recepcionadas de manera frecuente por asunto y materia. En consecuencia, se procede a relacionar las principales acciones correctivas y recomendaciones, así:

- Con Circular No. FAC-S-2022-001666-CR de fecha 6 de febrero de 2022, que trata sobre procedimiento e instrucciones para gestionar, tramitar y responder solicitudes PQRSD, el Comandante Fuerza Aérea Colombiana, solicitó a nivel estratégico, operacional y táctico, el listado de preguntas y respuestas frecuentes de la ciudadanía durante el 2021, atendiendo los grupos de valor y las capacidades de las dependencias. Al respecto, la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la FAC, se encuentra en el proceso de depuración del banco de preguntas y respuestas para que en coordinación con la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y la Oficina de Comunicaciones Estratégicas se proceda a implementar el chatbot en la página web institucional www.fac.mil.co
- Con Oficio No FAC-S-2022-027224-CI del 15 de febrero de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, la Ayudantía General FAC - Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC, solicitó a la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Fuerza Aérea Colombiana, solucionar novedades presentadas en el Sistema Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSD y se logró materializar mejoras significativas en la plataforma.
- Con Circular No FAC-S-2022-002855-CR del 3 de marzo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA, el Segundo Comandante de la Fuerza Aérea Colombiana, ordenó la implementación acciones de mejora a nivel táctico, para garantizar los canales de atención y orientación ciudadana en las Unidades Militares Aéreas y Escuelas de Formación, y de ésta forma materializar la Política de Servicio al Ciudadano.
- Con Circular No. FAC-S-2022-002928-CR de fecha 3 de marzo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC, que trata sobre la campaña de difusión de la Política de Servicio



al Ciudadano. En dicha Circular el Comandante de la Fuerza Aérea Colombiana, ordenó implementar acciones de mejora en aras de garantizar la mejora continua en la prestación de servicio y atención a los ciudadanos por los canales de atención telefónica. Dicha actividad quedó documentada en 40 actas de socialización a nivel estratégico, operacional y táctico.

- Con acta No. FAC-S-2022-017505-AG de fecha 25 de febrero de 2022, la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC, solicitó a la Dirección de Arquitectura - Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Fuerza Aérea Colombiana, solucionar novedades Sistema Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSD y crear chat en el aplicativo teams para garantizar a los gestores de atención y orientación ciudadana canal directo para procurar soluciones oportunas frente al Módulo PQRSD.
- Con acta No. FAC-S-2022-018844-AG de fecha 28 de febrero de 2022, la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC, difundió a Gestión Documental información del trámite de PQRSD y solicitó acciones de mejora frente a las mismas.
- Con oficio No FAC-S-2022-064867-CI del 4 de abril de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, la Ayudantía General FAC - Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC, solicitó a la Dirección Financiera de la Fuerza Aérea Colombiana, la realización de preguntas y respuestas frecuentes de la ciudadanía dentro del marco de sus competencias, con el fin de consolidar la información en el banco de preguntas y respuestas de la Fuerza y activar la aplicación "Chat Boot" en la página web de la Fuerza Aérea Colombiana.
- Con oficio No FAC-S-2022-065097-CI del 4 de abril de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, la Ayudantía General FAC - Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC, solicitó a la Dirección de Reclutamiento y Control Reservas (DIRES) de la Fuerza Aérea Colombiana, implementar como acción de mejora para la atención y servicio del ciudadano oportuno y con calidad, la activación de un Call Center encargado de orientar a los ciudadanos en los asuntos propios de la misionalidad y capacidades de DIRES y con apoyo de pasantes del SENA.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta las solicitudes tramitadas y resueltas en los términos de Ley, se tuvieron 85 encuestas de satisfacción de usuarios durante el primer trimestre del 2022:

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	85	BUENO (4.4)



Calidad de la atención prestada por la entidad	85	EXCELENTE (4.5)
Tiempo de respuesta	85	EXCELENTE (4.5)
Disponibilidad del personal y/o canal de servicio	85	EXCELENTE (4.5)
TOTAL	85	EXCELENTE (4.5)

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 6, se toma como fuente de consulta las encuestas de satisfacción calificadas por los usuarios a nivel estratégico, operacional y táctico de la Fuerza.

Del primer trimestre de 2022 se obtuvo una calificación promedio de 4.5 de las 85 encuestas de usuarios que estuvieron dispuestos a realizar calificación del servicio. Al respecto, se procedió a realizar el análisis de la percepción de los usuarios frente al servicio y atención ofrecido por parte de la Fuerza. En dicho análisis se advierten resultados positivos, negativos, agradecimientos y las sugerencias a procesos de la Fuerza.

RESULTADO ESTADÍSTICO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN TRIMESTRE POR TRAMITES /SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE	
Nivel de satisfacción	4,37647059
Calidad de la atención prestada por la entidad	4,52941177
El tiempo de respuesta fue	4,51176471
Disponibilidad del personal y/o canal de servicio	4,52352941
TOTAL RESULTADO FINAL TRIMESTRE	4,48529412

Gráfica 6. Elaboración propia OFAOC
Calificación Percepción Usuarios

Al respecto se resalta que la Fuerza Aérea Colombiana, durante el primer trimestre del 2022, recibió la siguiente felicitación:

- Con oficio radicado número FAC-E-2022-000022-NR de fecha 19 de enero de 2022 y radicado número FAC-E-2022-000022-NR de fecha 19 de enero de 2022, por el excelente trabajo que realiza en la atención y orientación ciudadana del Comando Aéreo de Combate No. 1, razón por la cual el usuario se siente agradecido y orgulloso que en la Fuerza Aérea Colombiana, existan personas con gran compromiso.

La Fuerza Aérea Colombiana, durante el primero trimestre del 2022, recibió los siguientes agradecimientos:



- Con correo de fecha 31 de enero de 2022, el señor Jaime Bueno usuario de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, agradece la atención, solución y respuesta de la señorita T3. Bibiana.
- Con oficio No. RS20220208011511 de fecha 08 de febrero de 2022, el Jefe Oficina De Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, agradece a la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, por su disposición y participación en la construcción normativa respecto del Proyecto de Resolución que reglamenta el Trámite Interno de Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional.
- Con radicado No. 20225010068271 de fecha 09 de febrero de 2022, la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de la Función Pública, agradece a la Fuerza Aérea Colombiana, por la colaboración en las Feria Acércate “En equipo por lo público” realizadas en el 2021 e invitación a las Ferias del 2022.
- Con correo de fecha 25 de marzo de 2022, la señora Jeannee Villalobos Hernández agradece a la Fuerza Aérea Colombiana por la valiosa y pronta gestión en el trámite a la solicitud de expedición de los certificados de retenciones del año gravable 2021 a nombre de Desvare Aéreo S.A.
- Con oficio radicado número FAC-E-2022-000127-NR de fecha 30 de marzo de 2022 y radicado número FAC-E-2022-000128-NR de fecha 30 de marzo de 2022, usuario agradece a un personal del Departamento de Contratación del Comando Aéreo de Combate No. 3, por atender los requerimientos, logrando así con los trámites contractuales correspondientes.
- Otros comentarios del espacio en blanco en las encuestas:
 - ✓ *“Muy buena la atención (sic) muchas gracias de informarme de la mejor forma posible”.*
 - ✓ *“Agradezco su valiosa colaboración en el suministro de la información solicitada”.*
 - ✓ *“fue excelente gracias por su ayuda y colaboración”.*
 - ✓ *“EXCELENTE SERVICIO. GRACIAS”.*
 - ✓ *“Muy buen servicio gracias”.*
 - ✓ *“Muchas gracias por su colaboración y estoy agradecido con ustedes”.*

La Fuerza Aérea Colombiana, durante el primero trimestre del 2022, recibió las siguientes inconformidades:

- *“(…) Me parece una atención muy mala, porque me envían un correo con la respuesta a mi solicitud, me dan usuario y contraseña para ingresar por el aplicativo pero no he podido ver la respuesta porque no me funciona el usuario y la contraseña. Y fuera de eso no tengo con quien comunicarme para expresarlo (…)”.*
- *“Debo comentar que desde el día de ayer 12 de febrero que recibí correo de respuesta de la solicitud donde dicen “Me adjuntaron la respuesta”, me fue IMPOSIBLE ingresar a observar la respuesta porque ese Código de radicado y contraseña “No reportan ningún resultado”, según la página de consulta. Me parece una falta de respeto que envíen una respuesta con datos de acceso que no permiten acceder a ninguna respuesta” (sic).*
- *“Nadie contesta correos, si bien es cierto hay tiempos de ley para dar respuesta, por lo menos entregar el radicado es vital para el seguimiento de la PQR, cosa que nunca*



sucede con los 4 correos que he enviado a ese sitio o que recibo respuestas extemporáneas”.

- “La comunicación para entrar el portal es mala no puedo acceder de acuerdo a los códigos y claves suministradas por ustedes recibidas en mi correo. No se cual fue la respuesta a mi derecho de petición”.
- “Aparentemente me envían una respuesta pero no he podido acceder a ella. Radique mi solicitud el día viernes 3 de diciembre y sigo sin tener atención alguna. Ingreso el radicado y la clave que me dan pero no aparece respuesta”.

Al respecto, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, ha solicitado las siguientes acciones de mejora a la Dirección de Arquitectura - Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Fuerza Aérea Colombiana, así:

- Con oficio No FAC-S-2022-027224-CI del 15 de febrero de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, la Ayudantía General FAC - Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC, solicitó a la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Fuerza Aérea Colombiana, solucionar novedades Sistema Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSD.
- Con acta FAC-S-2022-017505-AG de fecha 25 de febrero de 2022, la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC, solicitó a la Dirección de Arquitectura - Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Fuerza Aérea Colombiana, solucionar novedades Sistema Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSD.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	1
OPINIONES POSITIVAS	9
AGRADECIMIENTOS	19
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DEL SERVICIO	275

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
OPINIONES NEGATIVAS	8



CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

42

Al respecto, es preciso señalar que el análisis del primer periodo de 2022, se tuvieron presentes los criterios evaluados por los usuarios, así: nivel de satisfacción, calidad de la atención prestada por la Entidad, el tiempo de respuesta fue, disponibilidad del personal y/o canal del servicio.

CUADRO : NÚMERO DE TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE				
CALIFICACIÓN	Nivel de satisfacción	Calidad de la atención prestada por la entidad	El tiempo de respuesta fue	Disponibilidad del personal y/o canal de servicio
excelente	51	51	50	52
bueno	13	18	21	19
regular	6	9	4	4
malo	15	7	10	10
TOTAL ENCUESTAS	85	85	85	85

Gráfica 7. Elaboración propia OFAOC
Criterios Evaluados por los Usuarios

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 y el Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano en el primer trimestre de 2022, se procede a relacionar las principales actividades, así:

OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA FUERZA AÉREA COLOMBIANA (OFAOC), UNIDADES MILITARES AÉREAS Y ESCUELAS DE FORMACIÓN:

- Con actas número FAC-S-2022-001598-AG, FAC-S-2022-002941-AG y FAC-S-2022-007439-AG se realizó seguimiento a las PQRSD del 31 de diciembre de 2021 al 31 de enero de 2022.
- El día 21 de enero de 2022, 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, a la feria móvil comunitaria de servicio al ciudadano, en la plazoleta Portal de las Américas Bogotá D.C, 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.



La seguridad es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS



- En cumplimiento a la Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047 de 2013, "Por la cual se establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano", con oficio No FAC-S-2022-014761-CI del 25 de enero de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se solicitó apoyo equipos de cómputo Oficina Atención y Orientación Ciudadana FAC.
- Con acta número FAC-S-2022-006017-AG de fecha 31 de enero de 2022, se efectuó verificación del adecuado funcionamiento de los canales de comunicación de atención y orientación ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana.
- En cumplimiento a la Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047 de 2013, "Por la cual se establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano", con



oficio No FAC-S-2022-018276-CI del 31 de enero de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se solicitó reposición impresora de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana Fuerza Aérea Colombiana.

- Con actas números FAC-S-2022-008986-AG, FAC-S-2022-011060-AG, FAC-S-2022-013244-AG y FAC-S-2022-015294-AG, se realizó seguimiento a las PQRSD del 01 de febrero de 2022 al 28 de febrero de 2022.
- Con oficio No FAC-S-2022-003088-CE del 1 de febrero de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE-OFAOC, se remitió a la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, el análisis proyecto de Resolución por el cual se reglamenta el Trámite Interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional.
- Con oficio No FAC-S-2022-020589-CI del 3 de febrero de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se solicitó a Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – FAC la viabilidad de implementar la Línea Telefónica Gratuita 01800115010 para la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana Fuerza Aérea Colombiana.
- En cumplimiento a la Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047 de 2013, *"Por la cual se establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano"*, con oficio No FAC-S-2022-021521-CI del 3 de febrero de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se solicitó entrega elementos señalización norma NTC6047 del 11-12-2013 accesibilidad al medio físico - espacios de servicio al ciudadano en la administración pública (letrero braille).
- Con oficio No FAC-S-2022-022287-CI del 4 de febrero de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se solicitó ajustar en la TOE de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC), asignando en la dotación de personal de dicha dependencia, (01) soldado que realice la función de apoyo a la atención de las líneas telefónicas.
- Con Circular No. FAC-S-2022-001666-CR de fecha 6 de febrero de 2022, que trata sobre procedimiento e instrucciones para gestionar, tramitar y responder solicitudes PQRSD, se transmitió al personal de la Fuerza Aérea Colombiana, lineamientos para gestionar, tramitar y responder peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Asimismo, se socializó el Procedimiento de Atención Ciudadana DE-AYUGE-PR-001 versión No. 3 vigencia 29-11-2021 y la guía rápida para responder PQRSD en los diferentes estados de gestión de documento Análisis y/o Trámite en HERMES.
- El día 06 de febrero de 2022, se actualizó el directorio de atención y orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana en la página web FAC https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2022-03/directorio_oficinas_fac_dic.pdf
- El día 08 de febrero de 2022, se difundió a través Outlook al personal de la Fuerza Aérea Colombiana, la guía rápida para responder PQRSD en los diferentes estados de gestión de documento Análisis y/o Trámite en HERMES.
- Con oficio No FAC-S-2022-026053-CI del 15 de febrero de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se solicitó a Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones verificación del funcionamiento de las extensiones del Edificio Fortaleza - Comando Fuerza Aérea Colombiana y la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana.
- Con oficio No FAC-S-2022-026568-CI del 15 de febrero de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se solicitó a la Jefatura de Educación Aeronáutica y Espacial asignación de un estudiante de Derecho a la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC), para que realice la pasantía o judicatura Ad honorem.



- En cumplimiento a la Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047 de 2013, *"Por la cual se establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano"*, con oficio No FAC-S-2022-029130-CI del 15 de febrero de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se solicitó a la Base Aérea COFAC la reparación física de las instalaciones de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC), la cual se encuentra ubicada en la Cra. 45 No 58ª - 56 B / Nicolás de Federmán – Antiguo Dispensario FAC.
- En cumplimiento a la Circular No FAC-S-2022-002081-CR del 16 de febrero de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA-CODEH, se solicitó a la Ayudantía General COFAC, consolidar dentro de las necesidades de capacitación, educación para el trabajo y desarrollo humano 2023, Especializaciones, Diplomados y Cursos para el nivel estratégico, operacional y táctico que adelantan actividades relacionadas con la Política de Servicio al Ciudadano.
- Con oficio No FAC-S-2022-005112-CE del 22 de febrero de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se solicitó la verificación información PQRSD plataforma Ministerio de Defensa Nacional.
- Con oficio No FAC-S-2022-027224-CI del 15 de febrero de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, la Ayudantía General FAC - Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC, solicitó a la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Fuerza Aérea Colombiana, solucionar novedades Sistema Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSD.
- Inspección a la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC) del 21 al 24 de febrero de 2022 por parte de la Inspección General FAC sin hallazgos a la gestión del segundo semestre de 2021.
- Con acta número FAC-S-2022-014860-AG de fecha 23 de febrero de 2022, se efectuó verificación del adecuado funcionamiento de los canales de comunicación de atención y orientación ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana.
- Con oficio No FAC-S-2022-038022-CI del 24 de febrero de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se envió cumplimiento Hallazgo No. 18 *"Transparencia y acceso a la información - Política Pública de Participación Ciudadana (A)"* OFAOC.
- Con acta FAC-S-2022-017505-AG de fecha 25 de febrero de 2022, la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC, solicitó a la Dirección de Arquitectura de la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Fuerza Aérea Colombiana, solucionar novedades Sistema Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSD.
- Con oficio No FAC-S-2022-039949-CI del 28 de febrero de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se solicitó la publicación formato: Desistimiento Tácito.
- Con actas números FAC-S-2022-017811-AG, FAC-S-2022-019840-AG, FAC-S-2022-021817-AG, FAC-S-2022-023679-AG y FAC-S-2022-025708-AG, se realizó seguimiento a las PQRSD del 01 de marzo de 2022 al 31 de marzo de 2022.
- Con oficio No FAC-S-2022-040863-CI del 2 de marzo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA, se cumplió el diligenciamiento Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG 2021.
- Con Circular No FAC-S-2022-002855-CR del 3 de marzo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA, el Segundo Comando de la Fuerza Aérea Colombiana, ordenó implementación acciones de mejora canales de atención y orientación ciudadana UMAS y Escuelas de Formación.
- Con Circular No. FAC-S-2022-002928-CR de fecha 3 de marzo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC, que trata sobre cumplimiento Política de Servicio al Ciudadano,



el Comando Fuerza Aérea Colombiana, ordenó implementar acciones de mejora en aras de garantizar la mejora continua en la prestación de servicio y atención a los ciudadanos.

- En cumplimiento a la Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047 de 2013, "Por la cual se establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano", el día 07 de marzo de 2022, personal de la Base Aérea Comando FAC (BACOF), realizó mantenimiento a las instalaciones de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC.



De otra parte, en la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC, se llevó a cabo la instalación de una barra de agarre en el baño, para personas con capacidad diversa y de un letrero Braille con información relevante OFAOC:



- El día 07 de marzo de 2022, la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana en coordinación con la Dirección de Arquitectura de la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Fuerza Aérea Colombiana, se creó un grupo por la



aplicación TEAMS con los integrantes de atención y orientación ciudadana de las Unidades Militares Aéreas, Escuelas de Formación y Capacitación, a fin que la Dirección de Arquitectura, brinde el soporte técnico en la solución de las novedades reportadas frente a la plataforma HERMES en el módulo de PQRSD.

- Con oficio No FAC-S-2022-046741-CI del 8 de marzo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA-CODAF-JETIC, se recibió la respuesta de JETIC con oficio FAC-S-2022-024281-CI – frente al análisis de viabilidad de implementación PBX o conmutador grabar llamadas de etnias y otros grupos de valor para el 2023.
- En cumplimiento a la Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047 de 2013, *"Por la cual se establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano"*, con Circular No FAC-S-2022-002799-CR del 15 de marzo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se solicitó reclamar el letrero en braille con la información de Atención y Orientación Ciudadana de sus respectivas Unidades Militares o Escuelas de Formación.
- Con circular No FAC-S-2022-003535-CR del 16 de marzo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se socializó Publicación Formato Desistimiento Tácito Código DE-AYUGE- FR-037, Versión N° 01, Vigencia 09-03-2022 en la suite vision.
- Con circular No FAC-S-2022-003633-CR del 17 de marzo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA, se solicitó a las Escuelas de Formación y Unidades Militares Aéreas la asistencia a videoconferencia al personal del Departamento Jurídico y Derechos Humanos Unidades Militares Aéreas y Escuelas de Formación, con el objetivo capacitar en temas que son de impacto institucional dentro del marco del servicio al ciudadano, socializar lecciones aprendidas, resolver dudas relacionadas con el soporte técnico del Sistema de Gestión Documental TEAMS - Módulo PQRSD, entre otros puntos.
- Con oficio No FAC-S-2022-054756-CI del 18 de marzo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se solicitó a la Escuela de Postgrados de la Fuerza Aérea Colombiana, implementar la atención y orientación al ciudadano.
- Con oficio No FAC-S-2022-054824-CI del 18 de marzo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se solicitó al Casino Central de Suboficiales de la Fuerza Aérea Colombiana, implementar la atención y orientación al ciudadano.
- Con oficio No FAC-S-2022-054858-CI del 18 de marzo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se solicitó al Casino Central de Oficiales de la Fuerza Aérea Colombiana, implementar la atención y orientación al ciudadano.
- Con circular No FAC-S-2022-003728-CR del 24 de marzo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA, se solicitó al personal militar y civil que integra el Comando de Desarrollo Humano (nivel operacional y táctico), los Departamentos Jurídicos y DDHH y los Departamento de Desarrollo Humano de las Unidades Militares Aéreas y Escuelas de Formación, la capacitación con el curso virtual "Lenguaje Claro" del Departamento Nacional de Planeación.
- El día 26 de marzo de 2022, 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, a feria móvil comunitaria de servicio al ciudadano, en la localidad de Usaquén Bogotá D.C, 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.



La seguridad es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA COLOMBIANA
ASI SE VA A LAS ESTRELLAS



- El 30 de marzo de 2022, la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana realizó capacitación virtual de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, Política de Participación Ciudadana, componente 4 Servicio al Ciudadano y Componente 5 Transparencia y Acceso a la Información Pública, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Fuerza Aérea Colombiana y Plan de Acción de la OFAOC, riesgo del proceso Direccionamiento Estratégico: *"Posibilidad de pérdida reputacional por demandas y tutelas en contra de la Institución debido al incumplimiento a los términos de ley de las PQRSD"*, indicadores trimestrales a nivel estratégico, operacional y táctico, así: i) Índice de fortalecimiento hacia la atención y orientación al ciudadano, ii) Nivel de satisfacción de los usuarios que hacen uso de la oficina de Atención y Orientación ciudadana, iii) Índice de oportunidad de respuesta de PQRSD, canales de comunicación de atención al ciudadano, procedimiento y términos de ley para el trámite y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Fuerza Aérea Colombiana, módulo PQRSD HERMES.
- Se desarrolla difusión diariamente de cuñas radiales con información de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC a través de los canales de comunicación de la Fuerza Aérea Colombiana como la Emisora "Al Aire" que transmite desde la ciudad de Bogotá y puede ser escuchada en www.fac.mil.co y las plataformas Tune in y Radio Box.



La seguridad es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

- El día 31 de marzo de 2022, en la red social Twitter de la Fuerza Aérea Colombiana, se realizó difusión de los canales de atención y orientación ciudadana dispuestos por la Fuerza Aérea Colombiana.



- El día 01 de abril de 2022, en la red social Facebook de la Fuerza Aérea Colombiana, se realizó difusión de los canales de atención y orientación ciudadana dispuestos por la Fuerza Aérea Colombiana.





- Con acta número FAC-S-2022-023875-AG de fecha 23 de marzo de 2022, en la emisora AL AIRE del Comando Aéreo de Combate No. 1, mediante cuña radial, se difunden de forma diaria los canales de Atención y Orientación Ciudadana del Comando Aéreo de Combate No. 1, donde se indica el lugar y como puede la comunidad en general hacer uso correcto de estos canales, la emisora tiene cobertura en la parte sur de Antioquia, parte occidental de Boyacá, el norte de Cundinamarca, el norte del Tolima y todo Caldas.
- En cumplimiento a la Norma Técnica Colombiana de accesibilidad NTC 6047 de 2013, "Por la cual se establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano", con acta número FAC-S-2022-023914-AG de fecha 23 de marzo de 2022, se describen los avances adecuación de espacios físicos de Atención y Orientación Ciudadana del Comando Aéreo de Combate No. 1.
- Con oficio No FAC-S-2022-054176-CI del 25 de marzo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA-CACOM-1-SECOM-DEJDH, se solicitó apoyo para el mantenimiento de rampas y parqueadero del personal en estado de discapacidad diversa.
- El Comando Aéreo de Combate No. 7, realizó entrega de volantes en zonas aledañas a la Unidad, se tiene que el Departamento de Acción Integral en coordinación con el GRUSE, realizó entrega de volantes, 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 para el (usuariosacom7@fac.mil.co), y el número celular de OAC 3137326417 del CACOM-7.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Estrategia de Gobierno en Línea

- La Fuerza Aérea Colombiana cuenta con la Política del señor General RAMSES RUEDA RUEDA en su calidad de Comandante de la Fuerza, en la cual señala expresamente el respeto por el ser humano y el servicio al ciudadano, la cual se encuentra en la página web de la Fuerza Aérea Colombiana, en el link de transparencia. https://www.fac.mil.co/sites/default/files/linktransparencia/Planeacion/politicas/politicas_fuerza_aerea_colombiana_gr_rueda.pdf
- En la página web de la Fuerza Aérea Colombiana, se encuentra publicada la Estrategia de Servicio al Ciudadano FAC <https://www.fac.mil.co/sites/default/files/linktransparencia/Planeacion/Planes/planes2021/Estrategia%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano%20FACVS2.pdf>
- En la página web: 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. <https://www.fac.mil.co/planeacion/plan-anticorrupcion-y-atencion-ciudadana-fac>



- En la página web: www.fac.mil.co, en la ventana “transparencia y acceso a la información Pública”, se encuentran publicados los informes trimestrales PQRSD Fuerza Aérea Colombiana. <https://www.fac.mil.co/atencion-al-ciudadano/informes-pqrsdf>
- El día 7 de febrero de 2022, se actualizó en la página web de la Fuerza Aérea Colombiana, la carta trato digno al ciudadano de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano <https://www.fac.mil.co/es/atencion-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano>
- Con oficio No FAC-S-2022-024179-CI del 7 de febrero de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE-OFAOC, se reportó a la Oficina de Integridad Fuerza Aérea Colombiana, las denuncias por posibles actos de corrupción mes de enero 2022.
- Con acta FAC-S-2022-015249-AG de fecha 24 de febrero de 2022, se socializó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Fuerza Aérea Colombiana 2022.
- En el mes de marzo de 2022, se actualizó en la página web de la Fuerza Aérea Colombiana, el protocolo de servicio al ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2022-03/protomindefensa2021_0.pdf
- El día 1 de marzo de 2022, se actualizó en la página web de la Fuerza Aérea Colombiana, el directorio telefónico de Atención y Orientación al Ciudadano https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2022-02/directorio_oficinas_fac_2022.pdf
- Con oficio No FAC-S-2022-044831-CI del 6 de marzo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE-OFAOC, se reportó a la Oficina de Integridad Fuerza Aérea Colombiana, las denuncias por posibles actos de corrupción mes de febrero 2022.
- Con oficio No FAC-S-2022-055483-CI del 23 de marzo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se solicitó la difusión en los medios de comunicación audiovisuales, redes sociales y escritos institucionales de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana.
- En la página de la Página Web institucional 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 y orientación al ciudadano en la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC), Unidades Militares Aéreas: CACOM-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, CATAM, CAMAN, Escuelas de Formación: EMAVI y ESUFA. Grupos Aéreos: GAORI, GACAR, GACAS y GAAMA. https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2022-03/directorio_oficinas_fac_dic.pdf
- Referente a la lucha anticorrupción 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, 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.



- Trámites que ofrece la Fuerza Aérea Colombiana en la página www.fac.mil.co link <https://www.fac.mil.co/planeacion/tramites>

Adriana Zamora Galvis

Mayor **ADRIANA ZAMORA GALVIS**
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (E)
Fuerza Aérea Colombiana

[Signature]

Revisó Aprobó/Técnico Tercero MAHECHA GALVIS VIVIANA ANDREA
Técnico Asistente Oficina Atención y Orientación Ciudadana

Anexo. Cuadro Consolidado PQRSD FAC / PRIMER TRIMESTRE 2022



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASI SE VA A LAS ESTRELLAS

FUERZA AÉREA COLOMBIANA
OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA
INFORME DE PQRSO PRIMER TRIMESTRE 2022

Fecha: 31-03-2022

	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA	#PETICIONES REMITIDAS POR COMPETENCIA	SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	65	0	0	0	2	0	6 días hábiles	2	0	67
Aspectos Misionales	3	0	0	0	0	2	7 días hábiles	1	0	5
Aspectos contenciosos	3	0	0	0	0	0	6 días hábiles	0	0	3
Aspectos contratación	17	1	0	2	1	0	9 días hábiles	0	0	21
Aspectos de personal	118	7	0	8	1	4	7 días hábiles	9	0	138
Aspectos de salud	80	3	2	1	0	0	8 días hábiles	1	0	86
Orden público Operaciones	1	0	0	0	0	0	2 días hábiles	1	0	1
Servicio Militar	67	0	0	0	0	0	5 días hábiles	5	0	67
Bienes Muebles e inmuebles	0	0	0	0	0	0	0 día hábil	0	0	0
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	1	1	0	0	0	0	4 día hábil	0	0	2
Inteligencia y contrainteligencia	1	0	0	0	0	0	1 días hábiles	0	0	1
Aspectos financieros Nóminas	31	0	1	0	0	0	5 días hábiles	1	0	32
Incorporación cursos	34	0	0	0	6	0	6 días hábiles	0	0	40
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0 día hábil	0	0	0
Atención al usuario	31	1	0	2	5	0	7 días hábiles	4	0	39

Administración y logística	0	0	0	0	0	0	0 días hábiles	0	0	0
Control comercio de armas	1	0	0	0	0	0	3 día hábil	0	0	1
Aspectos prestacionales	27	1	0	0	0	0	6 días hábiles	6	0	28
Varios	32	5	0	1	3	1	7 días hábiles	4	1	42
TOTAL	512	19	3	14	18	7	5 días hábiles	34	1	573



Elaboró: Técnico Asistente OFAOC / T3 MAHECHA VIVIANA



Mayor **ADRIANA ZAMORA GALVIS**
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (E)