



INFORME I TRIMESTRE 2023 FUERZA AÉREA COLOMBIANA

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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

1.1 PERIODO ANTERIOR (IV TRIMESTRE 2022).

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
415	415	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 (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSD. Al realizar el consolidado y análisis de la información se concluye que no se encuentran PQRSD vencidas del periodo anterior, es decir, del cuarto (IV) trimestre del 2022.

1.2 PERIODO ACTUAL (I TRIMESTRE 2023).

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
696	648	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 (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSD.

En el primer trimestre del 2023 se recibieron seiscientos noventa y seis (696) PQRSD, de las cuales cuarenta y ocho (48) se encuentran en trámite con corte treinta y uno (31) de marzo de 2023, aclarando que las mismas están 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 treinta y dos (32) peticiones, así: 16 Ministerio de Defensa Nacional, 2 Ejército Nacional, 5 Dirección General de Sanidad Militar, 2 Hospital Militar Central, 4 Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, 1 Comisión Nacional del Servicio Civil, 1 Agencia Logística de las Fuerzas Militares y 1 Hospital San Félix de La Dorada Caldas.

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 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 PQRSD.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.

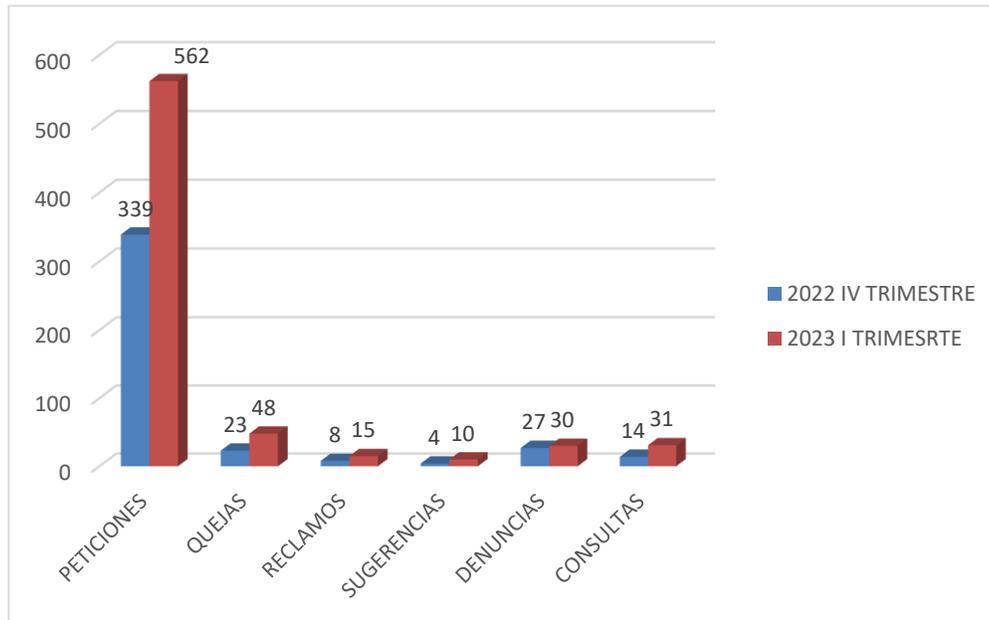
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL
FAC	562	48	15	10	30	31	696
TOTAL	562	48	15	10	30	31	696

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 (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSD.

Las PQRSD recibidas por parte de la Fuerza Aérea Colombiana (Nivel Estratégico, Operacional y Táctico) aumentaron en 68% respecto al trimestre anterior, es decir, 281 PQRSD. Lo anterior, obedece en términos generales, a las acciones de mejora que se han implementado en la Fuerza Aérea Colombiana (nivel estratégico, operacional y táctico), en cumplimiento a los lineamientos emitidos por el Ministerio de Defensa Nacional – Oficina Relación con el Ciudadano. Dentro de las mejoras cabe mencionar los acuerdos de servicios realizados mediante actas No. FAC-S-2022-084944-AG de fecha 04 de noviembre de 2022 e implementado desde el 01 de diciembre de 2022, con acta No. FAC-S-2023-011888-AG de fecha 16 de febrero de 2023 y acta No. FAC-S-2023-013832-AG de fecha 28 de febrero de 2023, en los cuales se establecen lineamientos para radicar y gestionar la documentación externa que radican en la FAC y específicamente las PQRSD que deben ser objeto de seguimiento y control en el módulo PQRSD del sistema de gestión documental HERMES.

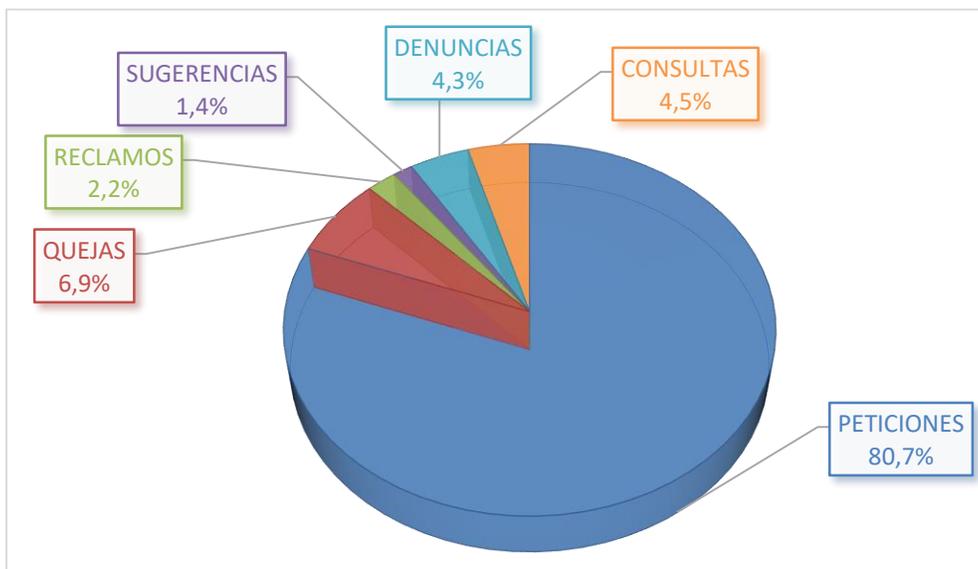


La anterior información se refleja en el siguiente gráfico:



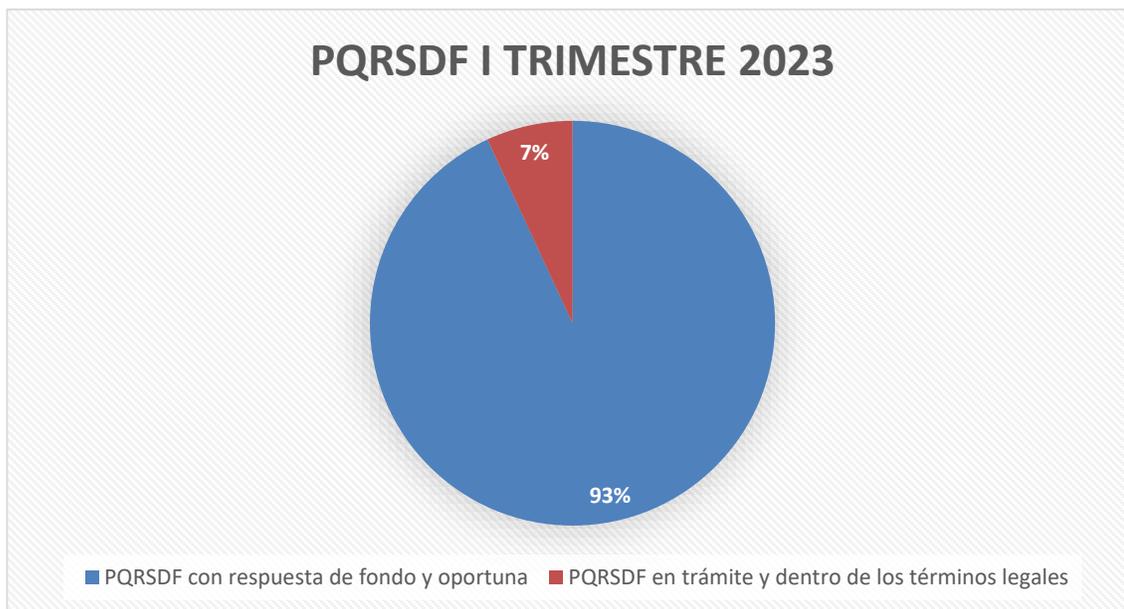
Gráfica 1. Elaboración propia OFAOC
Cuadro comparativo PQRSDf IV Trimestre 2022 y I Trimestre 2023

En el primer trimestre de 2023, se recibió un total de 696 PQRSDf, que en porcentaje corresponde a los siguientes resultados: 80,7 % peticiones, 6,9% quejas, 4,5% consultas, 4,3% denuncias, 2,2 % reclamos y el 1,4% sugerencias. Lo cual se representa gráficamente, así:



Gráfica 2. Elaboración propia OFAOC
Porcentaje clasificación PQRSDf

Asimismo, se concluye que la gestión de PQRSDf en el primer trimestre de 2023, corresponde del 100% de PQRSDf recibidas en la Fuerza Aérea Colombiana, al 93% de PQRSDf resueltas con respuesta de fondo y oportuna y solamente el 7% se encuentra en trámite y dentro de los términos legales. Lo cual se representa gráficamente, así:



Gráfica 3. Elaboración propia OFAOC
Porcentaje trámite PQRSDf

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	TOTAL %
solicitudes de acceso a la información	102	1	1	0	0	4	108	15,5%
Aspectos Misionales	27	2	0	3	2	0	34	4,9%
Aspectos Contenciosos	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aspectos Contratación	18	4	1	3	3	2	31	4,5%
Aspectos de Personal	118	16	0	2	18	1	155	22,3%
Aspectos de Salud	63	6	4	0	0	2	75	10,8%
Orden público - Operaciones	5	0	0	0	0	0	5	0,7%
Servicio Militar	73	1	1	0	2	5	82	11,8%
Bienes Muebles e Inmuebles	3	0	0	0	0	0	3	0,4%

Del análisis de dicho gráfico se infiere que los aspectos que presentaron mayorrecurrencia de solicitudes fueron en su orden, los siguientes:

- **Aspectos de personal (22,3%), que corresponde a 155 solicitudes así:** Principalmente versan frente a verificación certificados de estudio así: Certificación tiempo laborado, validación certificados de estudio, copias actos administrativos, referencia laboral, copia historia clínica, información personal militar, trámites de retiro, folios de vida, desvinculación servicios de salud, información estudios de seguridad, liquidación cesantías y certificado integral de operaciones.
- **Solicitudes de documentos y acceso a la información pública (15,5%), que corresponde a 108 solicitudes así:** Fundamentalmente versan frente a copia de hoja de servicios militares, certificado conducta, informe accidente laboral, copia historia clínica, información proceso desafiliación sanidad militar, información servicio militar, constancia servicio militar y certificados retención en la fuente.
- **Servicio Militar (11,8%) que corresponde a 82 solicitudes así:** Versan sobre solicitudes copias actos administrativos servicio militar, información para obtener la libreta militar y tarjeta de conducta, constancia tiempo servicio militar, renovación tarjeta servicio militar, constancias certificados tiempos laborado, tiempo servicio militar, solicitud folio de vida y solicitud historia clínica.
- **Aspectos de salud (10,8%), que corresponde a 75 solicitudes así:** Especialmente guardan relación con: solicitudes juntas medico laborales, imágenes diagnósticas, copia de historia clínica, insumos paciente adulto mayor, valoración especializada, autorización exámenes médicos, desvinculación sanidad militar y activación servicios médicos.
- **Varios (10,5%) que corresponde a 73 solicitudes así:** Principalmente versan en aspectos como: Solicitud resolución de retiro, copia respuestas solicitudes, solicitud entrega de dotación, copia historia clínica, visitas Unidades Militares Aéreas, queja no pago deudas, gestión incapacidades médicas, información contratos, certificación laboral, copias proceso disciplinario y solicitud reasignación puesto de trabajo.
- **Atención al usuario (5,0%) que corresponde a 35 solicitudes así:** mayoritariamente se refieren a aspectos relacionados con: solicitud certificación retención en la fuente, información bonos de calzado, copia historia clínica, subsidio familiar, información devolución de dinero, información incorporación y desafiliación servicios de salud.
- **Aspectos misionales (4,9%) que corresponde a 34 solicitudes así:** Especialmente guardan relación con alerta ciudadana modernización aviones, reubicación laboral, información globo chino en Cartagena y sur de Barranquilla y soledad Atlántico, Objeto Volador no Identificado en Monterrey Casanare Colombia, apoyo traslado aéreo y sobrevuelo.
- **Aspectos de contratación (4,5%) que corresponde a 31 solicitudes así:** principalmente guardan relación con de información procesos contratación, observaciones procesos de contratación, certificados retención en la fuente, copias documentos contractuales, portafolio de servicios y quejas procesos de contratación.
- **Aspectos prestacionales (4,2%) que corresponde a 29 solicitudes así:** Principalmente guardan relación con solicitud información prima de servicios, pago por indemnización junta médico laboral, solicitud parametrización prima cuerpo administrativo, copia planillas aportes parafiscales, reliquidación pagos prestacionales y solicitud historial factores salariales.

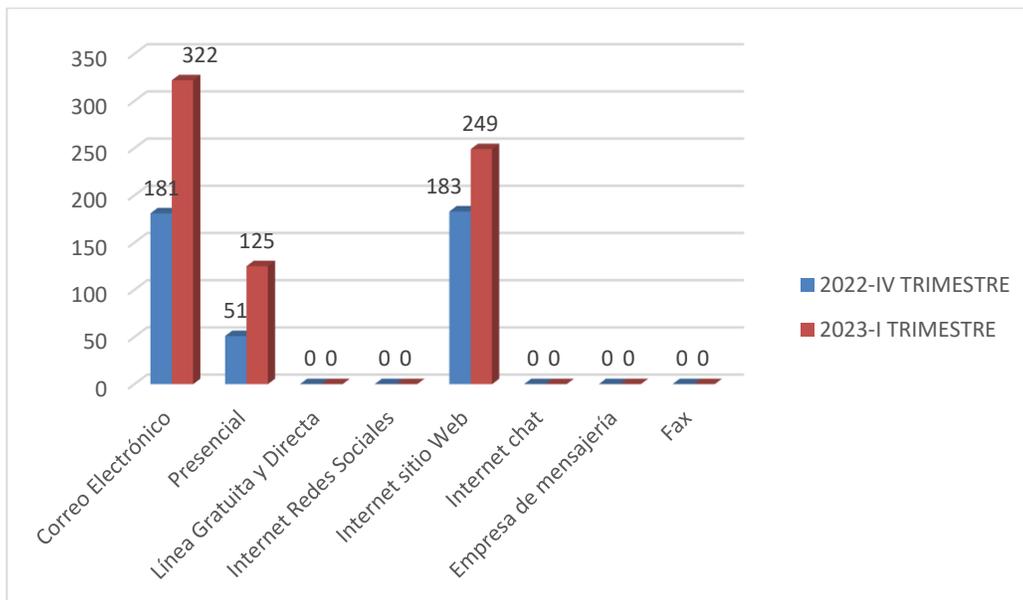
- **Incorporación de cursos (3,2%) que corresponde a 22 solicitudes así:** Versan en aspectos como aclaración de no selección al curso Escuela de Formación Militar, solicitud visitas instalaciones militares, información requisitos ingreso Fuerza Aérea Colombiana, solicitud publicación resultados proceso de incorporación y solicitud realización exámenes médicos para el proceso de incorporación.
- **Aspectos financieros nominas (2,7%) que corresponde a 19 solicitudes así:** Primordialmente guardan relación con solicitud pago completo retroactivo, pago de cesantías, certificado de retención en la fuente, pago prima de vacaciones, parametrización prima cuerpo administrativo, resolución reconocimiento de indemnización, trámites para generar descuentos y pago salario por formalización incapacidad.
- **Administración y logística (2,6%) que corresponde a 18 solicitudes así:** Versan en aspectos como solicitud certificaciones contractuales, verificación inventario armamento, información desembolso, certificado retención en la fuente, copia orden administrativa de personal y autorización visita Unidad Militar Aérea.
- **Orden público operaciones (0,7%) que corresponde a 5 solicitudes así:** solicitud información procedimiento permisos vuelos con drones, sobrevuelos e invitación convocatoria reunión.
- **Inteligencia y contrainteligencia (0,6%) que corresponde a 4 solicitudes sobre:** información inteligencia aérea, formalización operaciones militares y resultados estudios de seguridad.
- **Bienes muebles e inmuebles (0,4%) que corresponde a 3 solicitudes así:** información arriendo locales comerciales, información restricciones y solicitud reunión virtual proyectos.
- **Aspectos de vivienda (0,3%) que corresponde a 2 solicitudes:** procedimiento estudio técnico de alturas y solicitud información como soporte para respuesta a demanda.
- **Derechos Humanos y DIH (0,1%) que corresponde a 1 solicitud sobre:** apoyo humanitario para Turquía.
- **Aspectos contenciosos (0.0%) que corresponde a 0 solicitudes.**
- **Control comercio de armas (0,0%) que corresponde a 0 solicitudes.**

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN.

Frente a los medios de recepción, se concluye que, durante el primer trimestre de 2023, el canal más utilizado por la ciudadanía y grupos de valor de la Fuerza Aérea Colombiana, corresponde al correo electrónico con el 46,26% (322 PQRSDf) frente a los demás canales establecidos por la Fuerza para la atención y orientación ciudadana. Sigue en su orden la Ventanilla Única Virtual de PQRSDf con el 35,78% y a su vez continua el canal presencial con el 17,96% de participación.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	322	46,26%
Presencial	125	17,96%
Línea Gratuita y Directa	0	0,00%
Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	249	35,78%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	0	0,00%
Fax	0	0,00%
TOTAL	696	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 PQRSD.



Gráfica 5. Elaboración propia OFAOC
Cuadro comparativo IV Trimestre 2022 y I Trimestre 2023

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZON DE SUGERENCIAS	1	0,18%
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	560	99,82%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
TOTAL	561	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, línea directa (601) 3159865 y celular 3057341858 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 primer trimestre de 2023, se recibieron aproximadamente 560 llamadas a la línea telefónica asignada a la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, en las cuales se asesoraron y orientaron a los ciudadanos en diversas materias, 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 PQRSD.

De acuerdo al análisis realizado de 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 PQRSDF consolidadas en el Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo PQRSD, de manera frecuente por asunto y materia, las cuales guardaban relación principalmente con aspectos de personal, solicitud de documentos y acceso a la información pública y servicio militar. En consecuencia, se procede a relacionar las principales acciones de mejora y recomendaciones que fueron gestionadas, así:

- Oficio No FAC-S-2023-057571-CI del 28 de marzo de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE-OFAOC, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana solicita a la Subdirección de Militares, analizar la necesidad y viabilidad de implementar acciones de mejora a que haya lugar y se brinde respuesta directa al interesado.
- Oficio No FAC-S-2023-009614-CE del 3 de abril de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA-CODEH-JEPHU-DIPER-SUMIL, la Subdirección de Militares, brinda respuesta directamente al interesado frente a los resultados del análisis de la observación de la encuesta de percepción FAC.

NOTA: Las Unidades Militares, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC (Nivel Táctico de la FAC) realizan análisis y acciones de mejora frente a las encuestas de percepción que les realizaron en forma voluntaria la ciudadanía a su nivel. De tal suerte, que se puede consultar dicha información que reposa en la suite visión empresarial y en las Unidades Militares, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC para efectos de ampliar las fuentes de consulta y ampliación de datos.

Adicionalmente, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, gestionó las siguientes acciones de mejora, así:

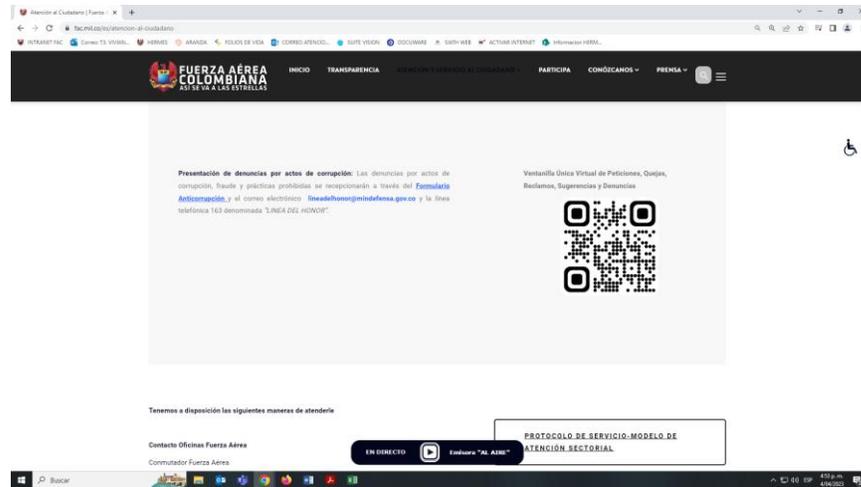
FORTALECIMIENTO CANALES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA FAC:

- Con acta No. FAC-S-2023-006906-AG de fecha 03 de febrero de 2023, se realizó la verificación al correcto funcionamiento de las líneas telefónicas y diferentes correos electrónicos de las Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, CLOFA, CCSFA asignada para la atención ciudadana.
- Con acta No FAC-S-2023-009873-AG de fecha 09 de febrero de 2023, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana y la Subdirección de Redes y Telecomunicaciones, se deja constancia de la verificación y cursos de acción para solucionar novedades en las líneas telefónicas de atención al ciudadano de algunas Unidades del Nivel Táctico.

FORTALECIMIENTO SISTEMA PQRS

- Con acta No. FAC-S-2023-010125-AG de fecha 13 de febrero de 2023, se implementó un (01) un solo 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 aras de dar claridad al usuario y no inducirlo en error con dos buzones. De esta forma se cumplen tantos los lineamientos del MDN, los de la Superintendencia de Salud y la normatividad vigente. Para tal efecto se determinó el lugar en el cual se instalaría, que sea de fácil acceso para el personal con discapacidad y personas con talla baja. Se instaló letrero identificando el Buzón de Sugerencias y la forma de acceder a los formatos según la PQRS sea en materia de sanidad (OFATU) o en otras materias (OFAOC).
- Con acta FAC-S-2023-012270-AG de fecha 15 de febrero de 2023, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana y la Dirección de Arquitectura de Software, deja constancia de Reunión novedades Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRS, encuesta de percepción FAC, Ventanilla Única Virtual y código QR.
- Con el objeto de revisar el acuerdo de servicios realizado mediante acta No. FAC-S-2022-084944-AG de fecha 04 de noviembre de 2022 entre OFAOC y SEGDO e implementado desde el 01 de diciembre de 2022, con acta No. FAC-S-2023-011888-AG de fecha 16 de febrero de 2023, se deja constancia de la revisión y actualización del acuerdo de servicios para la radicación y gestión de las PQRS de la FAC, entre la Sección Estratégica Gestión Documental y la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC.
- Con acta No. FAC-S-2023-013832-AG de fecha 28 de febrero de 2023, se deja constancia de los lineamientos establecidos para la radicación y gestión de documentación externa en la FAC.

- Con acta No. FAC-S-2023-014017-AG de fecha 28 de febrero de 2023, se deja constancia de reunión información novedades y solicitud de modificaciones funcionalidades en el Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSD.
- Con acta No. FAC-S-2023-018895-AG de fecha 02 de marzo de 2023, se deja constancia de la reunión acuerdo de servicios para el trámite de PQRSD de la FAC, entre Oficina Atención y Orientación Ciudadana y la Especialista Jurídico Dirección de Reclutamiento y Control Reservas.
- El día 09 de marzo de 2023, se publicó en la página web (sede electrónica) de la Fuerza Aérea Colombiana, el código QR para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones y se encuentra publicado en la cartelera de OFAOC.



- Con acta No. FAC-S-2023-017862-AG de fecha 13 de marzo de 2023, se deja constancia de la reunión sobre informe novedades y solicitud de modificaciones funcionalidades en el Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSD.
- Mediante correo electrónico de fecha 14 de marzo de 2023, se realizó difusión al personal militar y civil de la Fuerza Aérea Colombiana, de la implementación de un código QR para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.



- Mediante correo electrónico de fecha 14 de marzo de 2023, se realizó difusión al personal militar y civil de la Fuerza Aérea Colombiana, de la implementación del buzón de sugerencias en la carrera 45 No 58A 56 Barrio Nicolás de Federmán.



- Con Circular No FAC-S-2023-003367-CR del 23 de marzo de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFACJEMFA, el señor Mayor General Segundo Comandante y Jefe de Estado Mayor de la Fuerza Aérea, reitera el compromiso y deber legal de todo el personal militar y civil del nivel estratégico y operacional de la Fuerza Aérea Colombiana, en el correcto y oportuno trámite de las PQRSD conforme a la normatividad vigente.
- Con Circular No FAC-S-2023-003293-CR del 1 de abril de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFACJEMFA, el señor Mayor General Segundo Comandante y Jefe de Estado Mayor de la Fuerza Aérea, establece lineamientos y recomendaciones para el control y seguimiento de las PQRSD a nivel táctico, y reitera el compromiso y deber legal de todo el personal militar y civil en el correcto y oportuno trámite de las PQRSD conforme a la normatividad vigente.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.

Teniendo en cuenta las solicitudes tramitadas y resueltas en los términos de Ley, se tuvieron 57 encuestas de satisfacción diligenciadas en forma voluntaria por los ciudadanos, durante el primer trimestre del 2023, es decir, que aumentaron seis (06) encuestas respecto 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	57	EXCELENTE (4.5)
Calidad de la atención prestada por la entidad	57	EXCELENTE (4.6)
Tiempo de respuesta	57	EXCELENTE (4.6)
Disponibilidad del personal y/o canal de servicio	57	EXCELENTE (4.6)
TOTAL	57	EXCELENTE (4.6)

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 PQRSD.

En el primer trimestre de 2023, se obtuvo una calificación promedio de 4.6 del total de las 57 encuestas de ciudadanos que estuvieron dispuestos a realizar calificación del servicio en forma voluntaria. Al respecto, se procedió a realizar el análisis de la percepción de los ciudadanos frente al servicio y atención ofrecido por parte de la Fuerza. En dicho análisis se obtuvieron felicitaciones, opiniones positivas, agradecimientos y opiniones negativas en algunos procesos de la Fuerza Aérea Colombiana.

RESULTADO ESTADÍSTICO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN TRIMESTRE POR TRAMITES /SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE	
Nivel de satisfacción	4,561403509
Calidad de la atención prestada por la entidad	4,631578947
El tiempo de respuesta fue	4,684210526
Disponibilidad del personal y/o canal de servicio	4,666666667
TOTAL RESULTADO FINAL TRIMESTRE	4,635964912

Gráfica 6. Elaboración propia OFAOC. Calificación Percepción Ciudadanos

Al respecto se resalta que la Fuerza Aérea Colombiana, durante el primer trimestre del 2023, recibió la siguiente felicitación en los comentarios del espacio en blanco de las encuestas:

- *"Felicitaciones al personal de prestaciones sociales por su compromiso y su trabajo por su amabilidad y atención".*

La Fuerza Aérea Colombiana, durante el primer trimestre del 2023, recibió las siguientes opiniones positivas en los comentarios del espacio en blanco de las encuestas:

- *"Me respondieron para subsanar la petición"*
- *se dio respuesta y tramite a mi solicitud*
- *me dieron respuesta a satisfaccion (sic) y ayudaron para que la señora carola se comunicara conmigo*
- *El servicio fue satisfactorio*
- *La respuesta fue muy rápida*
- *ninguna buen servicio*
- *estoy muy complacido por la agilidad y la diligencia en la respuesta a mi solicitud. excelente. Muchas gracias"*

La Fuerza Aérea Colombiana, durante el primer trimestre del 2023, recibió los siguientes agradecimientos en los comentarios del espacio en blanco de las encuestas:

- *"Muchas gracias por la ayuda y gestión a la solicitud"*
- *Muchas gracias por la gestión del proceso y su respuesta.*
- *Agradezco la amabilidad y la atención para conmigo.*
- *Gracias por la colaboración prestada, siempre están dispuestos a atendernos de la mejor manera.*
- *estoy muy complacido por la agilidad y la diligencia en la respuesta a mi solicitud. excelente. muchas gracias.*
- *Muy pero muy agradecida por ustedes que me han dado respuesta a mi solicitud QUE DIOS LOS BENDIGA AMÉN*
- *Agradezco cordialmente su respuesta exelente (sic) labor y gracias por colaborar nos"*

La Fuerza Aérea Colombiana, durante el primer trimestre del 2023, recibió la siguiente opinión negativas en los comentarios del espacio en blanco de las encuestas:

- *"Buenos días
El tiempo de contestación del derecho de petición fue por fuera del tiempo establecido por la Ley (...)"*

Al respecto, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, mediante acta No. FAC-S-2023-024527-AG de fecha 03 de abril de 2023, realizó el análisis de percepción de los ciudadanos frente a la calidad del servicio recibido, conforme al consolidado de las encuestas de satisfacción I TRIMESTRE 2023 y relacionó las acciones de mejora implementadas a nivel estratégico, operacional y táctico, así:

- Fortalecimiento de los canales de atención y orientación ciudadana con la implementación del código QR y el buzón de sugerencias para la recepción de PQRSD.
- Difusión de los canales de atención y orientación ciudadana en redes oficiales de la Fuerza Aérea Colombiana.
- Capacitación sobre la "Política Pública de Servicio al Ciudadano" y Sistema de PQRSD, para la gestión oportuna y con calidad en las respuestas a los ciudadanos y grupos valor.
- Acuerdo de servicios para la gestión de las PQRSD de la Fuerza Aérea Colombiana, entre la Sección Estratégica Gestión Documental y la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC.
- Gestiones sobre la publicación en el sitio web de la Fuerza Aérea Colombiana de videos en lenguaje de señas colombiano con información Institucional.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	1
OPINIONES POSITIVAS	7
AGRADECIMIENTOS	7
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DEL SERVICIO	198

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
OPINIONES NEGATIVAS	1
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	19

Al respecto, es preciso señalar que el análisis del primer periodo de 2023, 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	39	41	39	41
Bueno	8	8	13	9
Regular	4	3	1	3
Malo	6	5	4	4
TOTAL ENCUESTAS	57	57	57	57

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, cumplimiento del Plan de Acción de la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana y el Programa de Transparencia y Ética Pública de la FAC 2023, en el primer trimestre de 2023, se procede a relacionar las principales actividades, así:

CAPACITACIÓN POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO Y SISTEMA PQRSD:

- Con acta FAC-S-2023-023346-AG de fecha 03 de febrero de 2023, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, brindó capacitación al personal gestor de PQRSD del Departamento Jurídico y Derechos Humanos del CACOM-5, Asesor Jurídico de la BACOF, gestor PQRSD GAAMA, GACAS y GACAR, sobre la guía para el cumplimiento de las actividades SUITE VISION EMPRESARIAL Gestión del Riesgo y Programa de Transparencia y Ética Pública FAC y gestión de PQRSD.
- Con acta No. FAC-S-2023-021844-AG de fecha 03 de marzo de 2023, se deja constancia de la capacitación dirigida al personal de secretarías militares y secretarías civiles (auxiliar de servicio y auxiliar para apoyo de seguridad y defensa), de la Fuerza Aérea Colombiana, sobre la política de servicio al ciudadano, Protocolo atención canal telefónico FAC,

información técnica funcionamiento teléfono y responsabilidad disciplinaria personal secretarías militares y civiles. La videoconferencia tuvo participación de total de 424 asistentes.

- Con acta No. FAC-S-2023-019872-AG de fecha 07 de marzo de 2023, se deja constancia de la capacitación política de servicio al ciudadano, lecciones aprendidas trámite PQRSD, planeación y capacidades OFATU, dirigida a los Jefes del Departamento Jurídico y Derechos Humanos de cada una de las Unidades Militares Aéreas, Escuelas de Formación, Especialista Jurídico Legal de los Grupos Aéreos, Subdirectores Casinos y Especialista Jurídico del BACOF.
- Con acta FAC-S-2023-022912-AG de fecha 27 de marzo de 2023, se deja constancia de la capacitación dirigida al personal gestor de PQRSD del Departamento Jurídico y Derechos Humanos de la EPFAC, Asesor Jurídico de la BACOF, Subdirector CCSFA, designado CLOFA, gestor PQRSD GAAMA y GACAR, sobre la guía para el cumplimiento de las actividades SUITE VISION EMPRESARIAL Gestión del Riesgo y Programa de Transparencia y Ética Pública FAC.

DIFUSIÓN CANALES DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA FAC:

- Con Circular No FAC-S-2022-014326-CR del 14 de febrero de 2023 / MDN-COGFM-FACCOFAC-JEMFA "Protocolo de Atención del Canal Telefónico por parte del personal militar y civil FAC", el señor Mayor General Segundo Comandante y Jefe de Estado Mayor de la Fuerza Aérea, ordena la socialización al personal militar y civil del "Protocolo de Atención del Canal Telefónico FAC".
- El día 15 de marzo de 2023, la Base Aérea COFAC, mediante correo electrónico, se realizó difusión la Cuartel General COFAC del protocolo atención canal telefónico.
- En el mes de marzo de 2023, se difunde en la emisión del Magazín "A Volar" de la Fuerza Aérea Colombiana, los canales de atención a la ciudadanía:



FORMALIZACIÓN EQUIPO INTERDISCIPLINARIO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

- En atención al Decreto 1499 de 2017 mediante el cual se establece la obligatoriedad de la implementación en las entidades públicas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y finalmente a la Ley 2052 de 2020 que consagra en su artículo 17 tener una instancia encargada de la relación con el ciudadano, mediante acto administrativo Orden General de COFAC No. 002 del 05 de enero de 2023 se formaliza el Equipo Interdisciplinario y sus respectivas funciones para el Relacionamiento con el Ciudadano FAC.

IMPLEMENTACIÓN ACCIONES DE MEJORA OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA - NTC 6047-13 - ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:

- Con acta No. FAC-S-2023-010125-AG de fecha 13 de febrero de 2023, se reunieron en forma presencial en el antiguo dispensario médico DMEFA carrera 45 # 58A 56 barrio Nicolás de Federmán, el personal de la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Ayudantía General de la FAC y el personal de la Oficina Atención al Usuario de la Jefatura de Salud de la FAC, con el objetivo de implementar el buzón de sugerencias para la recepción de las PQRSDF a través de dicho buzón.

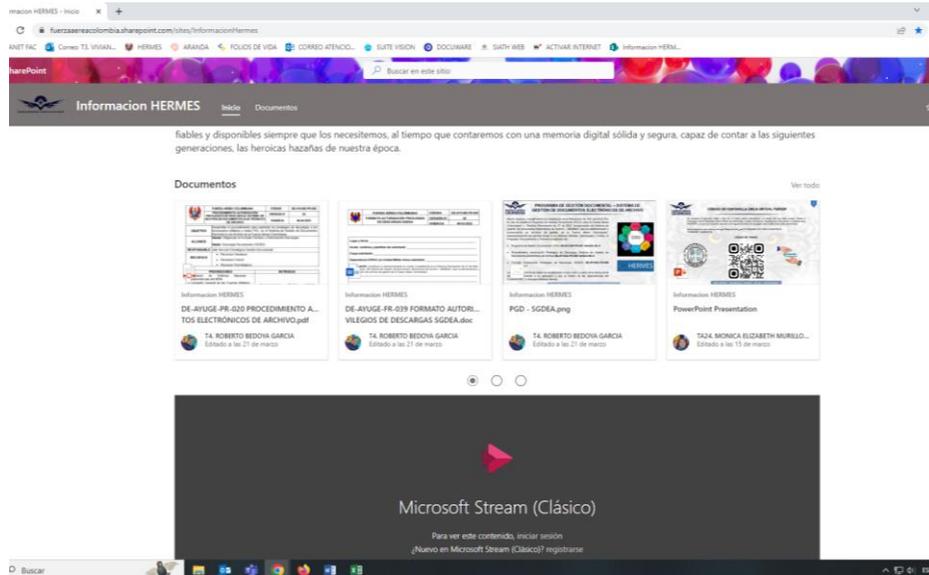


- En el primer trimestre de 2023, ubicó en las instalaciones de la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, un mapa de georreferenciación actualizado, el cual permite a los ciudadanos y grupos de valor ubicar y localizar geográficamente en un mapa un lugar de interés o un elemento del paisaje para poder así referenciar dicha ubicación en el lugar actual.



FORTALECIMIENTO POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Con oficio No FAC-S-2023-036125-CI del 27 de febrero de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, solicita a la Jefatura Educación Aeronáutica y Espacial, analizar la viabilidad de revisar las mallas curriculares de las asignaturas de las Escuelas de Formación y Cursos de Ascenso, tales como: Constitucional, Normatividad, Leyes y Reglamentos, Régimen Militar, Estado Social de Derecho, etc; para que se incluya expresamente los temas relacionados con el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con miras a que los Oficiales y Suboficiales que pertenecen a los distintos cuerpos y especialidades, al momento de brindar respuesta dentro del marco de sus competencias, lo hagan con observancia de la normatividad vigente y así, mitigar acciones legales en contra de la Fuerza, verbi gracia, acciones de tutela por violación al derecho fundamental de la petición, etc.
- Mediante acta FAC-S-2023-022400-AG de fecha 22 de marzo de 2023, se realiza la difusión del Programa de Transparencia y Ética Pública de la FAC al personal militar y civil que integra la Oficina Atención y Orientación Ciudadana.
- Con Circular No FAC-S-2023-003353-CR del 22 de marzo de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, el cumplimiento relacionadas en el Programa de Transparencia y Ética Pública FAC 2023 y el plan de tratamiento del riesgo *“Posibilidad de pérdida reputacional por demandas y tutelas en contra de la Institución, debido al incumplimiento del personal competente a los términos de ley de las PQRSD”*.
- Difusión en el SharePoint – correo institucional Outlook de la guía rápida trámite PQRSD, buzón de sugerencias y código QR para acceder a la Ventanilla Virtual – PQRSD.



- Mediante Circular No FAC-S-2023-003367-CR del 23 de marzo de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA, el señor Mayor General Segundo Comandante y Jefe de Estado Mayor de la Fuerza Aérea, informa al personal militar y civil de la FAC (nivel estratégico y operacional), lineamientos y recomendaciones para el trámite a las PQRSDF.
- Con Circular No FAC-S-2023-003293-CR del 1 de abril de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA el señor Mayor General Segundo Comandante y Jefe de Estado Mayor de la Fuerza Aérea, informa al personal militar y civil de la FAC (nivel táctico), lineamientos y recomendaciones para el trámite a las PQRSDF.

NOTA: Las Unidades Militares, Grupos Aéreos y Escuelas de Formación (Nivel Táctico de la FAC) realizan actividades que guardan relación con el fortalecimiento de la Política Pública de Servicio al Ciudadano por dicho nivel. De tal suerte, que dicha información reposa en la suite visión empresarial FAC y en las Unidades Militares, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos de la Fuerza Aérea Colombiana, para efectos de ampliar las fuentes de consulta y ampliación de datos.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Estrategia de Gobierno en Línea

- En la sede electrónica 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 sede electrónica: www.fac.mil.co, en la ventana “transparencia y acceso a la información Pública”, se encuentra publicado el Programa de Transparencia y Ética Pública de la FAC. <https://www.fac.mil.co/planeacion/programa-de-transparencia-y-etica-publica>
- En la sede electrónica: www.fac.mil.co, en la ventana “transparencia y acceso a la información Pública”, se encuentran publicados los informes trimestrales PQRSD Fuerza

- En la sede electrónica de la Fuerza Aérea Colombiana 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>
- Referente a la lucha anticorrupción y en cumplimiento de las políticas emanadas por la Presidencia de la República y el Ministerio de Defensa Nacional, a través del correo anticorrupcion@fac.mil.co, la Oficina de Integridad de la Fuerza Aérea Colombiana, recibe las denuncias de presuntos actos de corrupción o malas prácticas y cualquier tipo de actividad criminal y/o delincuencia que afecte la seguridad y bienestar social.
- 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, ESUFA y EPFAC, Grupos Aéreos: GAORI, GACAR, GACAS y GAAMA, Base Aérea BACOF y Clubes: CLOFA y CCSFA. <https://www.fac.mil.co/es/atencion-al-ciudadano>
- Con Oficio No FAC-S-2023-021919-CI del 6 de febrero de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AAAES, se reportó a la Oficina de Integridad de la Fuerza Aérea Colombiana, las denuncias por posibles actos de corrupción o malas prácticas en la Fuerza Aérea Colombiana del mes de enero de 2023.
- Con Oficio No FAC-S-2023-041450-CI del 3 de marzo de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE-OFAOC, se reportó a la Oficina de Integridad de la Fuerza Aérea Colombiana, las denuncias por posibles actos de corrupción o malas prácticas en la Fuerza Aérea Colombiana del mes de febrero de 2023.
- Mediante acta No. FAC-S-2023-022681-AG de fecha 22 de marzo de 2023, se deja constancia de la difusión presencial al personal militar y civil que integra la Oficina Atención y Orientación Ciudadana del Mapa completo de Riesgos de Corrupción y Gestión de la vigencia 2023 de la FAC (I TRIMESTRE 2023).
- Oficio No FAC-S-2023-063301-CI de fecha 05 de abril de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE-OFAOC, se reportó a la Oficina de Integridad de la Fuerza Aérea Colombiana, las denuncias por posibles actos de corrupción o malas prácticas en la Fuerza Aérea Colombiana del mes de marzo de 2023.



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



Elaboró T2. VIVIANA ANDREA MAHECHA GALVIS
Técnico Asistente Oficina Atención y Orientación Ciudadana

FUERZA AÉREA COLOMBIANA
OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA
INFORME DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2023

FECHA: 31 MARZO DE 2023

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TIEMPO DE RESPUESTA	#PETICIONES REMITIDAS POR COMPETENCIA	SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	102	1	1	0	0	4	6	7	4	108
Aspectos Misionales	27	2	0	3	2	0	7	0	0	34
Aspectos contenciosos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos contratación	18	4	1	3	3	2	10	0	0	31
Aspectos de personal	118	16	0	2	18	1	6	10	2	155
Aspectos de salud	63	6	4	0	0	2	7	0	0	75
Orden público Operaciones	5	0	0	0	0	0	13	0	0	5
Servicio Militar	73	1	1	0	2	5	6	1	0	82
Bienes Muebles e inmuebles	3	0	0	0	0	0	2	1	0	3
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1
Inteligencia y contrainteligencia	2	0	0	0	2	0	12	0	0	4
Aspectos financieros Nóminas	18	0	1	0	0	0	7	0	0	19
Incorporación cursos	14	2	2	0	0	4	6	0	0	22
Aspectos de vivienda	1	0	0	0	0	1	9	0	0	2
Atención al usuario	24	7	0	0	0	4	6	1	1	35
Administración y logística	15	0	0	0	1	2	6	0	0	18
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos prestacionales	26	0	3	0	0	0	5	4	0	29
Varios	52	9	2	2	2	6	7	8	1	73
TOTAL	562	48	15	10	30	31	6	32	8	696



Elaboró: Técnico Asistente OFAOC / T2. MAHECHA VIVIANA



Mayor ADRIANA ZAMORA GALVIS

Jefe Oficina Atención y Orientación Ciudadana