

INFORME IV TRIMESTRE 2023
FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA
A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.
1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.
1.1 PERIODO ANTERIOR (III TRIMESTRE 2023).

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
631	631	0	0	0%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 1.1, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC) y el nivel táctico de la Fuerza Aeroespacial Colombiana (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF. Al realizar el consolidado y análisis de la información se concluye que no se encuentran PQRSDF vencidas del periodo anterior, es decir, del tercer (III) trimestre del 2023.

1.2 PERIODO ACTUAL (IV TRIMESTRE 2023).

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
428	381	0	0	0%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 1.2, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza Aeroespacial Colombiana (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF.

En el cuarto trimestre de 2023 se recibieron cuatrocientas veintiocho (428) PQRSDF, de las cuales cuarenta y siete (47) se encuentran en trámite a corte treinta (31) de diciembre de 2023, es preciso aclarar que las cuarenta y siete (47) peticiones están dentro de los términos legales establecidos para dar respuesta integral y de fondo al peticionario.

Aunado a lo anterior, de conformidad con el Artículo 21 del Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (sustituido por la Ley 1755 de 2015), se remitieron por competencia cuatro (04) peticiones, así: una (01) petición al Instituto de Desarrollo Urbano, una petición (01) al Archivo General del Ministerio de Defensa Nacional, una (01) petición a la oficina de Asuntos Legales del Ministerio de Defensa Nacional, una (01) petición a la Fiscalía General de la Nación.

1.3. GESTIÓN DE PQRSDF VENCIDAS.

DEPENDENCIA O ENTIDAD	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM	0	0
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aeroespacial Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Unidad Gestión General	0	0
Entidades Adscritas y Vinculadas GSED	0	0

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 1.3, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza Aeroespacial (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	TOTAL
FAC	358	27	4	0	24	7	8	428
TOTAL	358	27	4	0	24	7	8	428

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

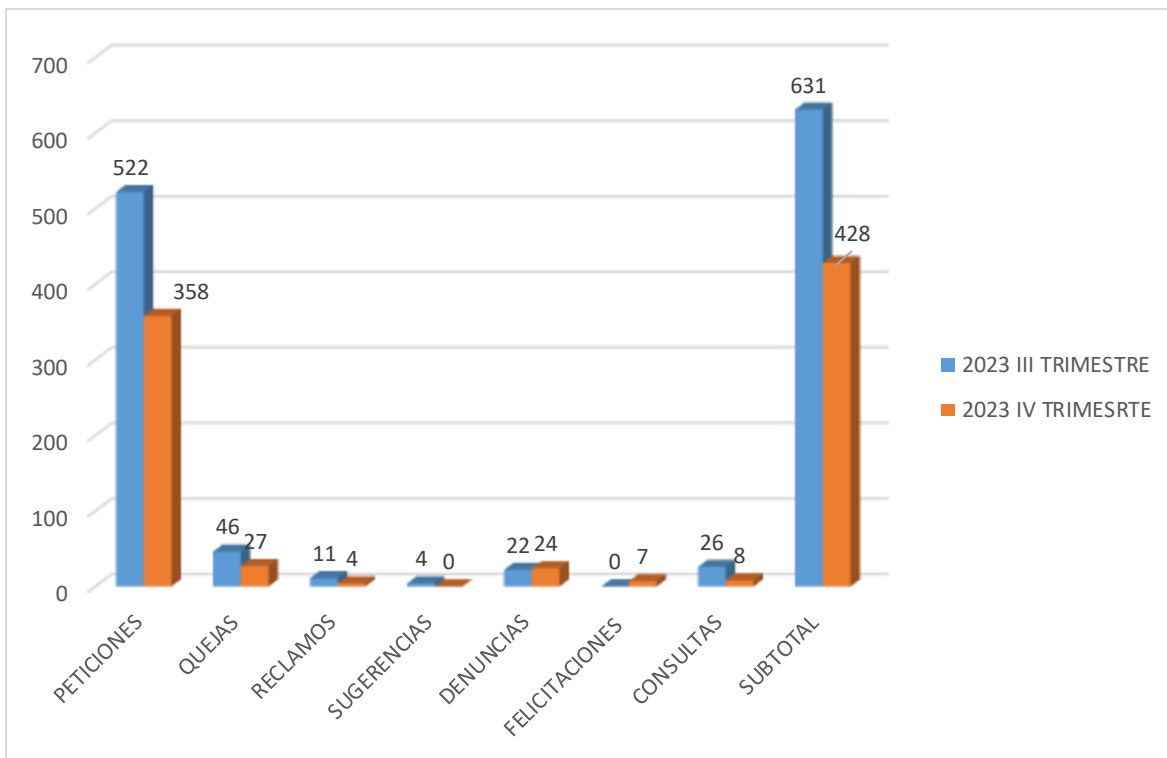
En el último trimestre, la Fuerza Aeroespacial Colombiana, ha experimentado una notable disminución del 32% en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas en comparación con el trimestre anterior. Este descenso significativo, que equivale a una reducción de 203 PQRSDF, obedece a lo siguiente:

La principal razón detrás de esta disminución se encuentra en los acuerdos de servicios establecidos entre la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana y la Oficina de Atención al Usuario de la Jefatura de Salud, estos acuerdos han llevado a una revisión y clasificación más precisa de las PQRSDF, específicamente, se ha identificado que algunas de las PQRSDF eran, de hecho, acuses de recibido para citas médicas. Esta rectificación en la clasificación ha contribuido a una representación más precisa de las verdaderas peticiones, que no incluyen mencionados acuses de recibido, lo que explica la disminución antes mencionada.

La reducción en el número de PQRSDf no solo refleja un cambio en la clasificación, sino que también sugiere una mayor eficiencia institucional, la corrección de la clasificación ha permitido a la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana y las diferentes dependencias que tienen relación con el ciudadano, a centrarse en responder de manera más precisa y oportuna a las peticiones reales, optimizando así los recursos y mejorando la calidad de los servicios brindados.

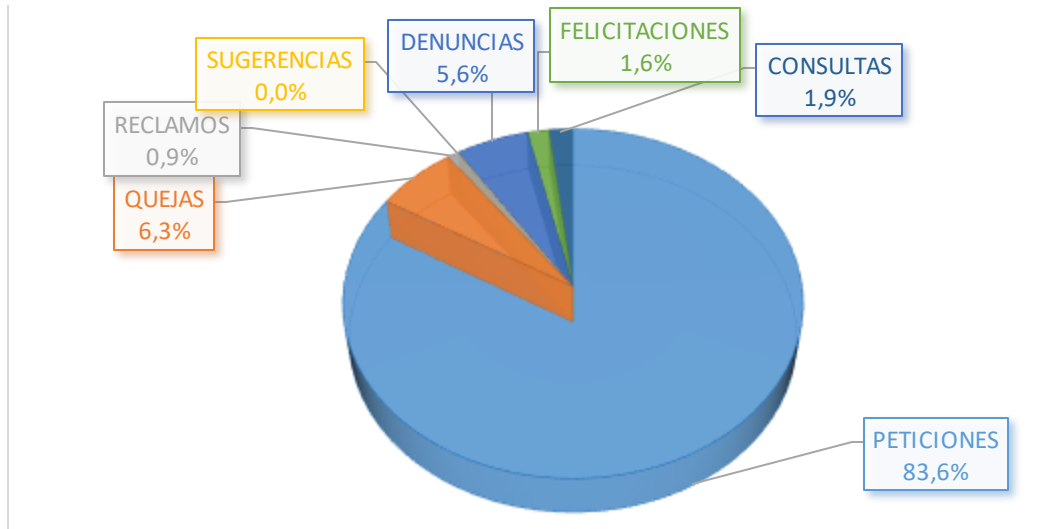
En suma, la disminución del 32% en las PQRSDf en la Fuerza Aeroespacial Colombiana no debe interpretarse como una falta de interacción o atención ciudadana, sino más bien como un indicador de la mejora en la gestión y clasificación de estas solicitudes, la ejecución de acuerdos de servicio ha conducido a una identificación más precisa de las genuinas solicitudes, lo cual ha fortalecido la eficiencia institucional y en última instancia, ha redundado en una mejora palpable en la calidad de los servicios proporcionados por la Fuerza Aeroespacial Colombiana.

La anterior información se refleja en el siguiente gráfico:



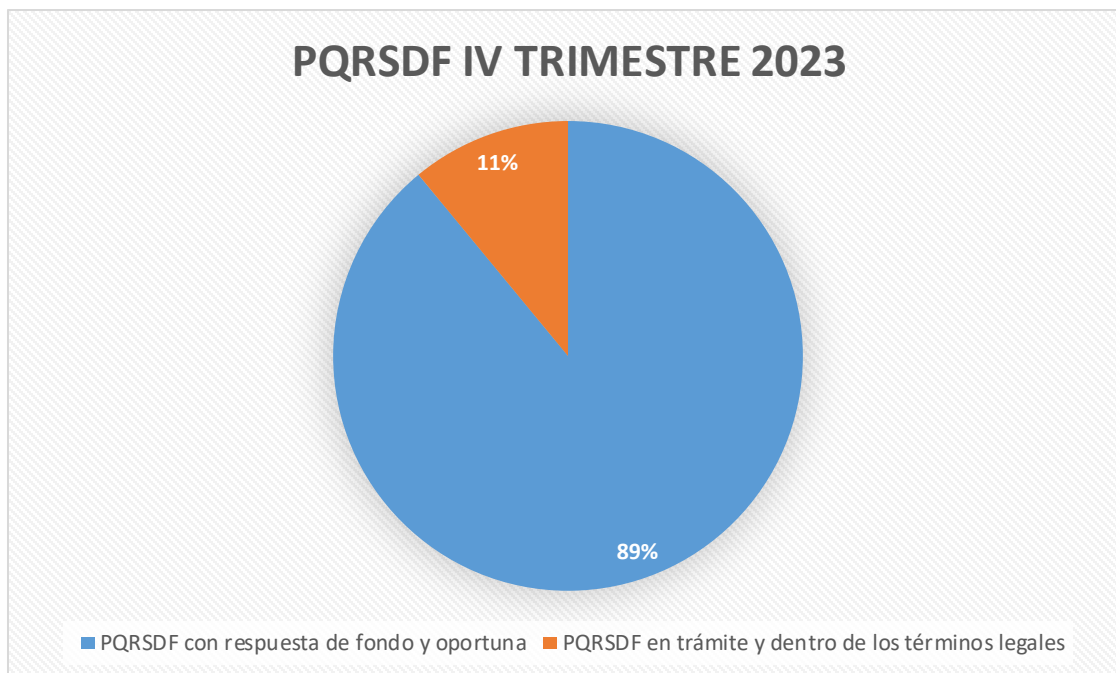
Gráfica 1. Elaboración propia OFAOC
Cuadro comparativo PQRSDf III Trimestre 2023 y
IV Trimestre 2023

En el cuarto trimestre de 2023, se recibió un total de 428 PQRSDf, que en porcentaje corresponde a los siguientes resultados: el 83,6% corresponde a peticiones, el 6,3% corresponde a quejas, el 0,9 % corresponde a reclamos, el 0,0% corresponde a sugerencias, el 5,6% corresponde a denuncias, el 1,6% corresponden a felicitaciones y el 1,9% corresponde a consultas; los valores mencionados anteriormente, de describen gráficamente, así:



Gráfica 2. Elaboración propia OFAOC
Porcentaje clasificación PQRSDf

Asimismo, se concluye que la gestión de PQRSDf en el cuarto trimestre de 2023, corresponde del 100% de PQRSDf recibidas en la Fuerza Aeroespacial Colombiana, al 89% de PQRSDf resueltas con respuesta integral, oportuna y de fondo y solamente el 11% se encuentra en trámite y dentro de los términos legales. Lo cual se representa gráficamente, así:



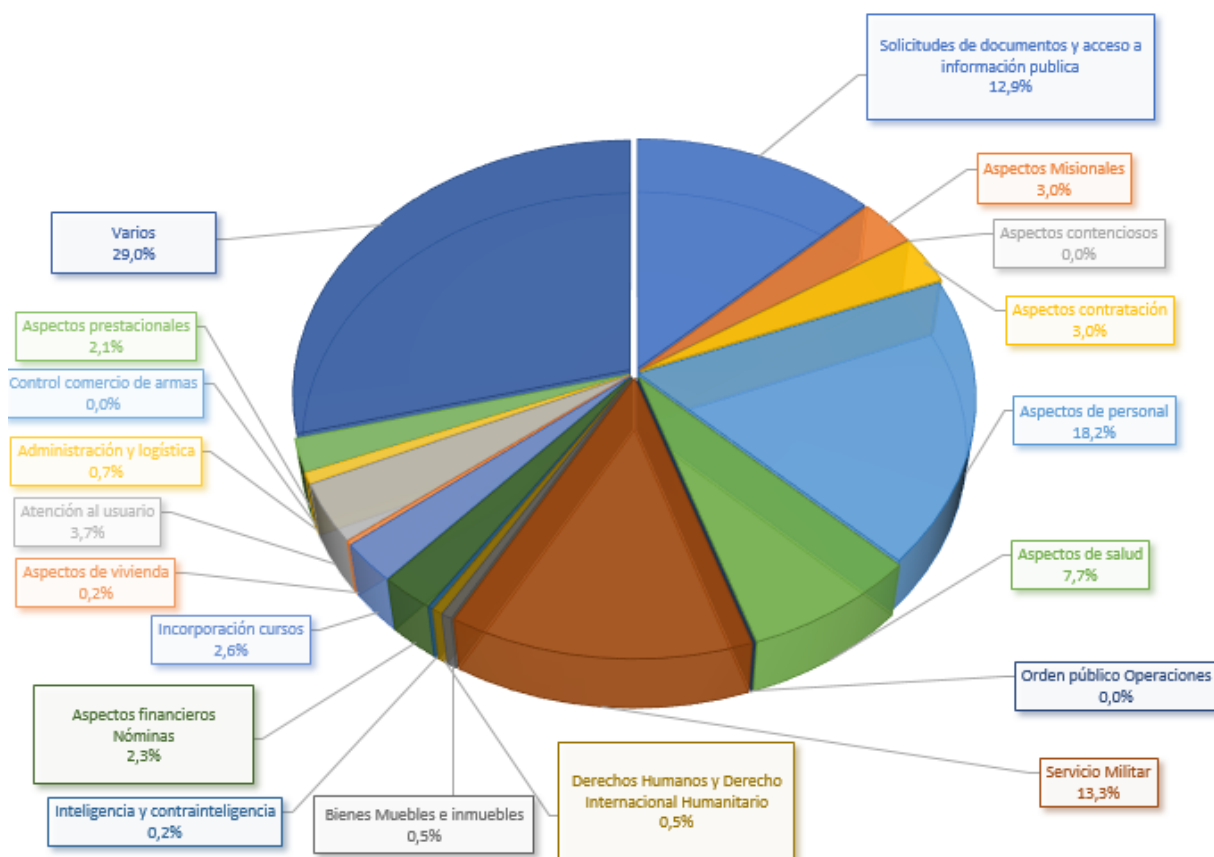
Gráfica 3. Elaboración propia OFAOC porcentaje trámite PQRSDf

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	CONSULTAS	TOTAL	TOTAL %
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	54	0	0	0	0	0	1	55	12,9%
Aspectos Misionales	12	0	0	0	1	0	0	13	3,0%
Aspectos contenciosos	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aspectos contratación	8	3	0	0	2	0	0	13	3,0%
Aspectos de personal	53	10	1	0	12	1	1	78	18,2%
Aspectos de salud	27	4	1	0	1	0	0	33	7,7%
Orden público Operaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Servicio Militar	57	0	0	0	0	0	0	57	13,3%
Bienes Muebles e inmuebles	1	0	0	0	1	0	0	2	0,5%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	2	0	0	0	0	0	0	2	0,5%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	1	0	0	1	0,2%
Aspectos financieros Nóminas	8	0	0	0	2	0	0	10	2,3%
Incorporación cursos	10	0	0	0	1	0	0	11	2,6%
Aspectos de vivienda	1	0	0	0	0	0	0	1	0,2%
Atención al usuario	11	2	0	0	1	1	1	16	3,7%
Administración y logística	1	0	0	0	0	2	0	3	0,7%
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aspectos prestacionales	8	0	1	0	0	0	0	9	2,1%
Varios	105	8	1	0	2	3	5	124	29,0%
TOTAL	358	27	4	0	24	7	8	428	100,0%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza Aeroespacial (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF.

A continuación, la gráfica corresponde al porcentaje de PQRSDF por clasificación de asuntos o materias:



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

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

- Varios (29%) que corresponde a 124 solicitudes así:** Las diversas solicitudes, abarcan una amplia gama de temas. Estas incluyen la mejora y mantenimiento de los andenes en el Barrio Andes, ubicado detrás de Cafam de la Floresta, participación en eventos escolares, solicitud de certificados de retención en la fuente, corrección de semanas cotizadas, expresiones de agradecimiento al Casino Central de Suboficiales, quejas sobre acciones del personal del club, inquietudes sobre el uniforme, especificando el tipo de botas para los soldados, denuncias sobre situaciones en el Comando Aéreo de Combate No. 3, solicitudes de certificados de confirmación, quejas por extralimitación y desconocimiento de normas de tránsito de la FAC, peticiones de ayuda alimenticia y obsequios navideños, informes sobre comportamientos poco éticos y morales, quejas sobre acoso relacionado con permisos de bienestar para el personal civil, y consultas sobre el plan de compensación de CO2 para vuelos y transporte terrestre de los funcionarios del Estado colombiano, en especial los Presidentes de Cortes Constitucionales.

- **Aspectos de personal (18,2%), que corresponde a 78 solicitudes así:** Mencionadas solicitudes, abarcan un amplio espectro de asuntos, desde denuncias de ascenso, solicitud de CETIL, y validación de certificaciones académicas, hasta quejas por injusticias contra una cadete, solicitudes de información sobre funcionario por parte del ICBF, y requerimientos de certificación de retiro. Entre los temas recurrentes se encuentran solicitudes de documentos personales, como folios de vida y actas administrativas, así como inquietudes laborales, incluyendo quejas por acoso, inconformidades con procesos de selección de personal, y solicitudes de información sobre cambios en el entorno laboral. Se abordan también asuntos disciplinarios, denuncias de irregularidades en pagos y reconocimientos positivos como felicitaciones por la gestión del Casino de Suboficiales. Este abanico de solicitudes refleja la complejidad y diversidad de las preocupaciones presentadas, lo que demanda un enfoque integral y específico para cada caso.
- **Servicio Militar (13,3%) que corresponde a 57 solicitudes así:** Las solicitudes abarcan una amplia variedad de temas, desde la solicitud de constancias del tiempo de servicio militar, certificaciones electrónicas del tiempo de servicio militar, copias de folios de vida, duplicados de actos administrativos relacionados con altas y bajas por servicio militar, solicitudes de retiro del servicio militar, obtención de copias de la libreta militar, tarjeta de conducta, e información específica sobre la incorporación de la mujer en el servicio militar. Además, se incluyen requerimientos para el bono pensional de protección, certificado CETIL y certificado de aptitud psicofísica, la diversidad de solicitudes presentadas resalta la complejidad inherente a los temas tratados, subrayando la importancia de un enfoque exhaustivo y personalizado para cada solicitud dentro del contexto.
- **Solicitudes de documentos y acceso a la información pública (12,9%), que corresponde a 55 solicitudes así:** El bloque de solicitudes relacionadas, abarca una amplia variedad temática. Estas peticiones incluyen solicitudes específicas como la emisión de certificados que reflejen la fecha de inicio y finalización de empleos e incorporaciones militares, solicitud de cámaras externas para un edificio particular y la obtención de folios de vida. Además, se evidencia un interés en certificados de tiempo, contratos laborales y certificaciones tributarias. También se presentan solicitudes de información detallada sobre cursos y capacitaciones, así como documentos necesarios para trámites administrativos y liquidación de prestaciones sociales; a diversidad de solicitudes pone de manifiesto la complejidad inherente a los temas planteados, enfatizando la necesidad crucial de abordar cada petición con un análisis minucioso y específico en el marco de esta investigación.
- **Aspectos de salud (7.7%), que corresponde a 33 solicitudes así:** La solicitud en el ámbito de la salud relaciona los siguientes temas, desde la asignación de citas con medicina interna y la obtención de antecedentes médicos hasta la solicitud de nuevas valoraciones de juntas médicas laborales. Además, validación de excusas estudiantiles y denuncias sobre la atención en servicios de salud. Los usuarios expresan sus inquietudes sobre la desinformación y la mala atención recibida, resaltando la complejidad y la importancia de abordar cada solicitud de manera específica y detallada en el marco de esta investigación. Específicamente, las solicitudes también incluyen temas como la junta médica laboral de retiro, autorización de exámenes médicos, desvinculación de la sanidad militar, citas médicas especializadas, información sobre juntas médicas laborales y

solicitudes relacionadas con el historial clínico y autorizaciones médicas.

- **Atención al usuario (3,7%) que corresponde a 16 solicitudes así:** En este aspecto, se revela una amplia gama de experiencias relacionadas con la atención al usuario. Estas experiencias van desde expresiones positivas, como felicitaciones por la atención durante eventos programados, hasta situaciones que generan quejas y solicitudes diversas. Entre las solicitudes se encuentran aspectos como la falta de respaldo en CAMAN por una novedad médica y retrasos en el pago de deudas por parte de funcionarios de la base de Palanquero. También se realizan solicitudes más formales, como certificaciones de incapacidades y retiros del casino de suboficiales.
- **Aspectos misionales (3,0%) que corresponde a 13 solicitudes así:** Este aspecto de destaca por su vinculación con información crucial. Entre estas, se incluyen consultas sobre los costos asociados al transporte aéreo, solicitudes de detalles acerca de accidentes aéreos, requerimientos para el transporte por vía aérea, gestiones para la autorización de sobrevuelos y peticiones de información relacionada con el armamento militar. Estas solicitudes reflejan la importancia estratégica de la información buscada en el contexto de las operaciones misionales.
- **Aspectos de contratación (3,0%) que corresponde a 13 solicitudes así:** Se identifican y analizan con detenimiento 13 casos que involucran aspectos de alta complejidad y especialización. Entre estas gestiones, se destacan peticiones concernientes a la retención en la fuente, evaluación de propuestas contractuales, revisión exhaustiva de procesos contractuales, presentación y análisis metódico de ofertas de productos, así como expresiones de inconformidad en relación con aspectos específicos de los contratos.
- **Incorporación de cursos (2,6%) que corresponde a 11 solicitudes así:** Estas solicitudes específicas se enfocan de manera destacada en la obtención de información relacionada con los procesos de incorporación a cursos destinados a oficiales y suboficiales. Además, se gestionan detalladamente los trámites asociados a la obtención de la libreta militar, un documento fundamental en el ámbito militar. Asimismo, se abordan solicitudes que se refieren al programa de incorporación gratuita a las escuelas de formación de las fuerzas militares, conforme al Decreto 1907 de 2023, que reglamenta la Política de Estado de Gratuidad en la Matrícula de las Escuelas de Formación de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional.
- **Aspectos financieros nominas (2,3%) que corresponde a 10 solicitudes así:** Estas solicitudes se enfocan principalmente en la obtención de certificados de retenciones, información relacionada con retroactivos de vacaciones, trámites asociados al pago de facturas y la solicitud de certificados de haberes. Asimismo, se incluyen gestiones concernientes al pago de primas, liquidaciones y actos administrativos relacionados con prestaciones sociales.
- **Aspectos prestacionales (2,1%) que corresponde a 9 solicitudes así:** En primer lugar, se destaca la petición de asignación y reconocimiento del pago de retiro, con especial énfasis en la verificación de descuentos y la solicitud de ajuste según el Índice de Precios al Consumidor (IPC). Además, se incluye la solicitud de parametrización de la prima para el cuerpo administrativo. En otro contexto, se adjuntan documentos para la expedición del bono CETIL o tiempo de servicio, corrigiendo una fecha previamente enviada de

manera incorrecta. Otras solicitudes involucran el reconocimiento y pago por concepto de cesantías, así como información actualizada sobre el estado del trámite de liquidación prestacional, basándose en la resolución de la Fuerza Aérea No. 696 de 2023. Se busca de manera precisa información detallada sobre los descuentos aplicados a la nómina, especificando su origen y respaldo normativo o documental. También se plantea la aclaración sobre el no envío de la resolución de Caja Honor para el goce de las cesantías. Adicionalmente, se solicita un concepto detallado sobre la metodología de cálculo de las cesantías retroactivas, mostrando un interés profundo en comprender este aspecto prestacional. Finalmente, se requiere la revisión y corrección ante Colpensiones de las semanas cotizadas durante los 19 años y 11 meses de labor en la institución.

- **Administración y logística (0,7%) que corresponde a 3 solicitudes así:** El personal del Casino Central de Suboficiales de la Fuerza Aeroespacial Colombiana (CCSF) es elogiado y reconocido por su destacada labor. Asimismo, se presenta una solicitud de facturas pagadas electrónicamente para mejorar la eficiencia en los registros contables. Además, se destaca y felicita al administrador de la sede en Las Delicias y a su equipo por su destacada en los diferentes eventos.
- **Bienes muebles e inmuebles (0,5%) que corresponde a 2 solicitudes así:** En el ámbito de los bienes muebles e inmuebles, se han registrado dos solicitudes. La primera hace referencia a un equipo, en este caso, un Puente Grúa, que fue dado de baja en el año 2022 sin haber sido utilizado. Este equipo tenía como finalidad el desmonte y monte de motores en helicópteros. La segunda solicitud está relacionada con la posible reubicación de CATAM, en respuesta a la expansión de operaciones en el aeropuerto El Dorado.
- **Derechos Humanos y DIH (0,5%) que corresponde a 2 solicitudes sobre:** Se han presentado dos solicitudes de relevancia diversa. La primera petición está vinculada a la gestión de suministro de alimentos para Israel. La segunda solicitud, de carácter más urgente, requiere la autorización de un caminador y dos férulas.
- **Inteligencia y contrainteligencia (0,2%) que corresponde a 1solicitud sobre:** Solicitud empleo.
- **Aspectos de vivienda (0,2%) que corresponde a 1 solicitudes:** Dentro del ámbito de Inteligencia y Contrainteligencia, se ha presentado una solicitud puntual la cual versa sobre una denuncia, por presunto uso indebido del vehículo Jim 650, asignado originalmente para realizar labores de inteligencia.
- **Aspectos contenciosos (0,0%) que corresponde a 0 solicitudes.**
- **Orden público operaciones (0,0%) que corresponde a 0 solicitudes.**
- **Control comercio de armas (0,0%) que corresponde a 0 solicitud.**

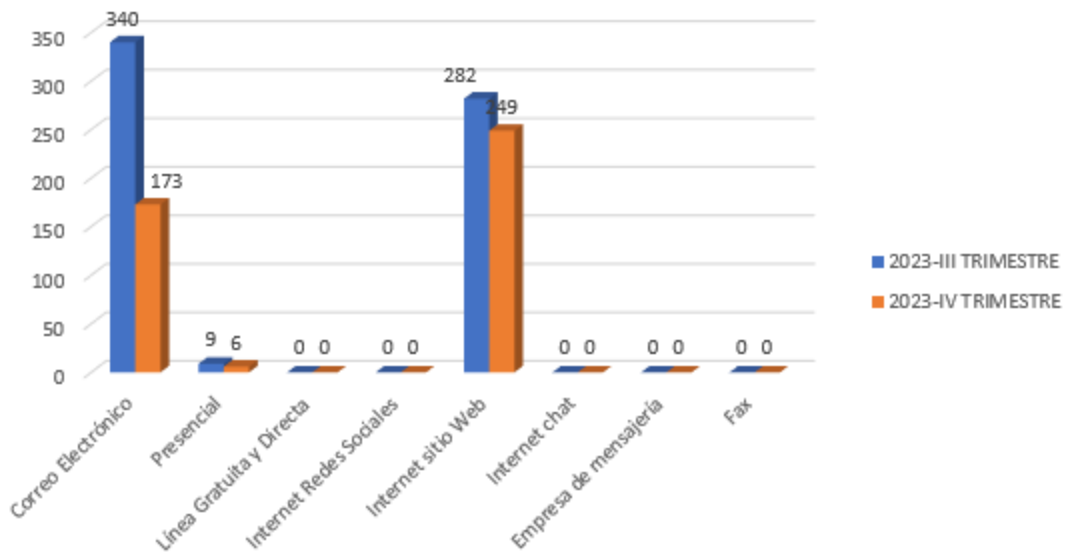
4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN.

Frente a los medios de recepción, se concluye que, durante el cuarto trimestre de 2023, los canales más utilizados por la ciudadanía y grupos de valor de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, corresponden a la Ventanilla única Virtual de PQRSDf con el 58,18% (249 PQRSDf), y al correo

electrónico con el 40,42% (173 PQRSDF), frente al canal presencial con el 1,40% de participación (6 PQRSDF).

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	173	40,42%
Presencial	6	1,40%
Línea Gratuita y Directa	0	0,00%
Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	249	58.18%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	0	0,00%
Fax	0	0,00%
TOTAL	428	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 Aeroespacial (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSDF.



Gráfica 5. Elaboración propia OFAOC
Cuadro comparativo III Trimestre 2023 y IV 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	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	180	100,00%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
TOTAL	180	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 cuarto trimestre de 2023, se recibieron aproximadamente 180 llamadas a las líneas telefónica asignadas a la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, en las cuales se asesoraron y orientaron principalmente solicitud de vuelos de apoyo, concepto de altura, CETIL del Ministerio de Defensa Nacional, proceso de incorporación y servicio militar; el horario de atención establecido es de lunes a viernes en jornada continua de 07:30horas a 16:30 horas.

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

Después de analizar la información correspondiente al cuarto trimestre del año 2023, se presentan recomendaciones con el propósito de fortalecer los procesos internos de la Fuerza Aeroespacial Colombiana y llevar a cabo la materialización de la Política de Servicio al Ciudadano, enfocándose especialmente en las PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) registradas en el Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF. Estas recomendaciones buscan asegurar la efectividad y alineación con las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Se implementan sesiones de capacitación mediante la plataforma TEAMS, orientadas al personal militar y civil que participa en la administración de las PQRSDF. El propósito subyacente consiste en garantizar que los involucrados adquieran un conocimiento exhaustivo de los procedimientos, políticas y normativas legales actuales que supervisan este proceso, fortaleciendo así su competencia y alineación con las exigencias normativas.

En el transcurso del último trimestre de 2023, se implementaron acciones destinadas a establecer un seguimiento continuo de los canales de comunicación con la ciudadanía. Estas iniciativas están diseñadas para optimizar la eficiencia en la presentación de PQRSDF por parte de los ciudadanos, quienes ahora pueden canalizar sus solicitudes de manera más efectiva a través de la página web, plataformas digitales, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas. Este enfoque busca mejorar la accesibilidad y agilizar el proceso de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

En el cierre del año 2023, se adoptaron estrategias con el fin de efectuar un seguimiento constante y minucioso de las diversas solicitudes recibidas por la Fuerza Aeroespacial Colombiana. El propósito central de estas iniciativas radica en garantizar la provisión de respuestas completas y significativas, cumpliendo rigurosamente con los plazos y requisitos legales estipulados. Estas acciones son ejecutadas por la Oficina de Orientación y Atención Ciudadana (OFAOC).

Se habilitará de forma continua una encuesta de satisfacción para los ciudadanos. Dicha encuesta posibilitará la evaluación del nivel de satisfacción en relación con la información suministrada. Los resultados obtenidos se emplearán con el propósito de perfeccionar la calidad y la puntualidad en la prestación de servicios.

Persistiendo en su compromiso con la transparencia institucional, la Fuerza Aeroespacial Colombiana mantendrá sus esfuerzos en la promoción de prácticas transparentes en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). En este sentido, se garantizará a los petitionarios una atención exhaustiva y sustantiva a cada solicitud presentada ante la institución, asegurando la confianza y la satisfacción de aquellos que buscan sus servicios. Este enfoque responde a la firme convicción de la Fuerza Aeroespacial Colombiana de operar con transparencia y eficacia en todas sus interacciones con la ciudadanía.

En síntesis, el último trimestre del año 2023 ha sido testigo de un compromiso inquebrantable por parte de la Fuerza Aeroespacial Colombiana en fortalecer y perfeccionar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). A través de medidas estratégicas como la capacitación integral del personal, el seguimiento constante de canales de comunicación y la promoción de la transparencia, la institución ha reafirmado su propósito de proporcionar respuestas integrales y sustantivas a los ciudadanos. Esta firme dedicación hacia la mejora continua no solo consolida la eficacia operativa, sino que también refleja el compromiso de la Fuerza Aeroespacial Colombiana en satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de manera transparente y efectiva. Este enfoque proactivo sienta las bases para un servicio al ciudadano de calidad, alineado con los más altos estándares y valores institucionales.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.

Teniendo en cuenta las solicitudes tramitadas y resueltas en los términos de Ley, durante el cuarto trimestre del 2023, se tuvieron 20 encuestas de percepción diligenciadas en forma voluntaria por los ciudadanos y grupos de valor, es decir, 12 encuestas se generaron a las Unidades militares y 8 a nivel central, en este periodo disminuyeron en un 60% 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 / percepción del ciudadano o grupo de valor	8	BUENO (4.31)
Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF	8	BUENO (4.31)
Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF	8	BUENO (4.31)
Actitud y disposición del servidor público	8	BUENO (4.31)
TOTAL	8	BUENO (4.31)

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 6.1, se toma como fuente de consulta las encuestas de satisfacción calificadas por los usuarios a nivel estratégico, operacional y táctico de la Fuerza), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSDF.

En el cuarto trimestre de 2023, se obtuvo una calificación promedio de 4.31 del total de las ocho (8) encuestas de los 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 la atención ofrecida por parte de la Fuerza Aeroespacial Colombiana. En dicho análisis se obtuvieron opiniones positivas, agradecimientos, opiniones negativas y reclamos a algunos procesos de la Fuerza Aeroespacial Colombiana.

OPINIONES POSITIVAS:

A lo largo del Cuarto Trimestre de 2023, la Fuerza Aeroespacial Colombiana se vio enriquecida con expresiones altamente elogiosas y constructivas que fueron compartidas por los participantes en el espacio destinado para comentarios en las encuestas. Estas valiosas opiniones destacaron no solo la eficacia de los servicios proporcionados, sino también el compromiso, profesionalismo y dedicación evidentes en todas las áreas de la Fuerza Aeroespacial Colombiana. Estos comentarios positivos constituyen un testimonio palpable de la satisfacción y aprecio experimentados por aquellos que interactuaron con la institución durante ese periodo específico.

- *"Con gratitud por la atención brindada, celeridad y resolución con el que fue clasificado nuestra petición. Bendiciones."*
- *"Con gratitud por la atención brindada y resolución de nuestra petición, la cual fue satisfactoria."*

AGRADECIMIENTOS:

En el transcurso del último trimestre de 2023, la Fuerza Aeroespacial Colombiana recibió un expresivo reconocimiento en el espacio destinado a comentarios en las encuestas. Este gesto de agradecimiento resalta no solo la calidad de los servicios ofrecidos, sino también la dedicación, eficiencia y profesionalismo demostrados en diversas instancias de la institución. Los testimonios de gratitud recibidos constituyen un claro reconocimiento de la satisfacción experimentada por aquellos que tuvieron interacciones con la Fuerza Aeroespacial Colombiana durante dicho periodo.

- *"Gracias excelente"*

OPINIONES NEGATIVAS:

Durante el Cuarto Trimestre de 2023, la Fuerza Aeroespacial Colombiana fue objeto de una crítica que se reflejó en los comentarios detallados proporcionados en el espacio reservado de las encuestas, esta opinión adversa abordó aspectos específicos relacionados con los servicios prestados por la Fuerza Aeroespacial Colombiana, destacando áreas de mejora identificadas por el participante. Este valioso feedback, aunque crítico, constituye una oportunidad significativa para la institución, permitiendo un análisis reflexivo y la implementación de medidas correctivas orientadas a optimizar la eficiencia y la calidad del servicio brindado durante futuros periodos.

- *"BUENO TIENE QUE SER MAS CORTESES LO CORTES NO QUITA LO VALIENTE ES QUE CUANDO TENEMOS UN CARGO ABUSAMOS DE LOS DEMAS Y NO MIRAN EL VALOR DE CADA PERSONA NO ME SIENTO RESENTIDO DE MEJORES PARTES ME HAN ECHADO PERO EL RESTO DE PERSONAL ME DECIA Y NO QUERIA CREELO HASTA QUE ME BAJARON DE LAS ESTRELLAS Y EN VES DE SEGUIR EN LAS ALTURAS ME MANDARON A ARRASTRARME COMO RATAS YA NO ME PAREZCO ALAS AVEZNI SIQUIERA SALDRE EN ALAS ROTAS AHORA SEGUIRE LA VIDA CUAL*

SERPIENTE VENENOSA ARRASTRANDOME EN EL PISO TODA MI HISTORIA FUE TIRADA ALA BASURA PREFERIA MORIR EN UN DUELO MILITAR QUE AFRONTAR LA HUMILLACION YA NO ME SIENTO ORGULLOSO DE LA FUERZA SI NO HUMILLADO EN MI HONOR."

RECLAMOS:

En el periodo correspondiente al Cuarto Trimestre de 2023, la Fuerza Aeroespacial Colombiana fue receptor de un reclamo específico, detallado en los comentarios consignados en el espacio asignado de las encuestas. Este señalamiento, minucioso y fundamentado, destaca áreas específicas de inquietud identificadas por el participante, proporcionando así una perspectiva valiosa para la mejora continua y la atención de posibles inconvenientes en las operaciones futuras de la institución. Este reclamo crítico se erige como una herramienta fundamental en el proceso de perfeccionamiento y optimización de la calidad de los servicios ofrecidos por la Fuerza Aeroespacial Colombiana.

- *"No responden llamadas"*

ACCIONES DE MEJORA:

Implementación de Estrategias de Perfeccionamiento en respuesta a las observaciones registradas por Ciudadanos y Grupos de Valor en el Cuarto Trimestre de 2023.

OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA PQRSDF:

A través de oficio N° FAC-S-2023-012243-CR del 25 de noviembre de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA, se socializo a nivel FAC, el *"PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA TRÁMITE PQRSDF, código DE-AYUGE-PR-001, versión 7 de fecha 10/07/2023"*, con el fin de dar cumplimiento irrestricto a mencionado procedimiento, en todos los niveles de la Institución.

Mediante circular N° FAC-S-2023-012218-CR del 27 de noviembre de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA, se convocó al personal Militar y Civil de las Oficina de Atención y Orientación Ciudadana a nivel FAC, al Primer Encuentro Sectorial Virtual de Relacionamiento con el Ciudadano – Ministerio de Defensa Nacional, a través del cual se compartieron y analizarán las buenas prácticas referidas con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en el ámbito de las políticas que afectan la relación Estado-Ciudadano.

De acuerdo a la circular N° FAC-S-2023-011075-CR del 20 de octubre de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC, se le solicito a los señores Generales y Oficiales Superiores la socialización de la siguiente información, *" Con el ánimo de mejorar los procesos al interior de la Institución, en relación con la atención de manera oportuna y completa de las distintas peticiones que se eleven ante la Fuerza Aeroespacial Colombiana, lo que se traduce en una óptima atención a los usuarios y mejorar los niveles de satisfacción de la comunidad en general, todas las dependencias de la Institución deberán resolver de fondo y de manera oportuna las peticiones que sean recibidas en la Fuerza Aeroespacial Colombiana que sean de su competencia; éste ámbito de competencia se define de acuerdo con las normativas que regulan sus funciones, las tareas asignadas a cada unidad y el contenido específico de la solicitud."*

A través de acta N° FAC-S-2023-091811-AG, del 25 de octubre de 2023, se da la capacitación al Personal Militar y Civil en la Política de Servicio al Ciudadano, contando con la participación a la capacitación de la Política de Servicio Al Ciudadano de los señores Oficiales Especialistas Jurídicos y Suboficiales Técnicos Jurídicos encargados del módulo de PQRSDF el día 25 de septiembre de 2023 de 14:30 horas a 16:00 horas, a través de la herramienta tecnológica TEAMS.

Mediante acta N° FAC-S-2023-095785-AG, del 27 de diciembre de 2023, se realiza la socialización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG para el IV Trimestre 2023, al personal Militar y Civil que integra la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC.

Mediante acta N° FAC-S-2023-096514-AG, del 29 de diciembre de 2023, se realiza la socialización, presencial del Mapa completo de Riesgos de Corrupción y Gestión de la vigencia 2023 de la FAC al personal que integra la OFAOC. IV TRIMESTRE 2023.

NOTA: Los Comandos Aéreos de Combate, Escuelas de Formación, Grupos Aéreos, Base Aérea del Comando de la Fuerza y los Casinos (CLOFA-CCSFAC), a su nivel realizan un análisis exhaustivo de la percepción que tienen los usuarios con el fin de mejorar la calidad de sus servicios en pro de la mejora continua.

LA Oficina de Orientación y Atención Ciudadana, analiza las diferentes encuestas del nivel Estratégico, Operación y Táctico, brindando lineamientos a las diferentes dependencias y unidades militares con el fin de mejorar la calidad del servicio, lineamientos estos que son soportados y evidenciados mediante oficios y actas cuando la OFAOC lo requiera, aunado a lo anterior, a nivel central se realiza lo siguiente:

- Fortalecimiento de los canales de atención y orientación ciudadana con la implementación del código QR y el buzón de sugerencias para la recepción de PQRSDF.
- Difusión de los canales de atención y orientación ciudadana en redes oficiales de la Fuerza Aeroespacial Colombiana.
- Capacitación sobre la “Política Pública de Servicio al Ciudadano” y Sistema de PQRSDF, para la gestión oportuna y con calidad en las respuestas a los ciudadanos y grupos valor.
- Acuerdo de servicios para la gestión de las PQRSDF de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, entre la Sección Estratégica Gestión Documental y la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACION	3
OPINIONES POSITIVAS	2
AGRADECIMIENTOS	1
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DELSERVICIO	0

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

Al respecto, es preciso señalar que el análisis del cuarto trimestre de 2023, se tuvieron presentes los criterios evaluados por los usuarios, así: nivel de satisfacción / percepción del ciudadano o grupo de valor, calidad de la atención o respuesta a la PQRSDf, tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDf, actitud y disposición del servidor público.

NÚMERO DE TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE				
CALIFICACIÓN	Nivel de Satisfacción / percepción del ciudadano o grupo de valor	Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDf	Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDf	Actitud y disposición del servidor público
excelente	5	5	5	5
bueno	1	1	1	1
regular	0	0	0	0
malo	2	2	2	2
TOTAL ENCUESTAS	8	8	8	8

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 Aeroespacial Colombiana y el Programa de Transparencia y Ética Pública de la FAC 2023, en el cuarto trimestre de 2023, se procede a relacionar las principales actividades, así:

CAPACITACIÓN POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO Y SISTEMA PQRSDf:

- Socialización a las Escuelas de Formación y la BACOF de las tareas asignadas en la Suite Visión Empresarial, sobre el Mapa completo de Riesgos de Corrupción y Gestión de la vigencia 2023, mediante circular FAC-S-2023-010440-CR del 3 de octubre de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE.
-
- Mediante circular N° FAC-S-2023-012218-CR del 27 de noviembre de 2023 / MDN-

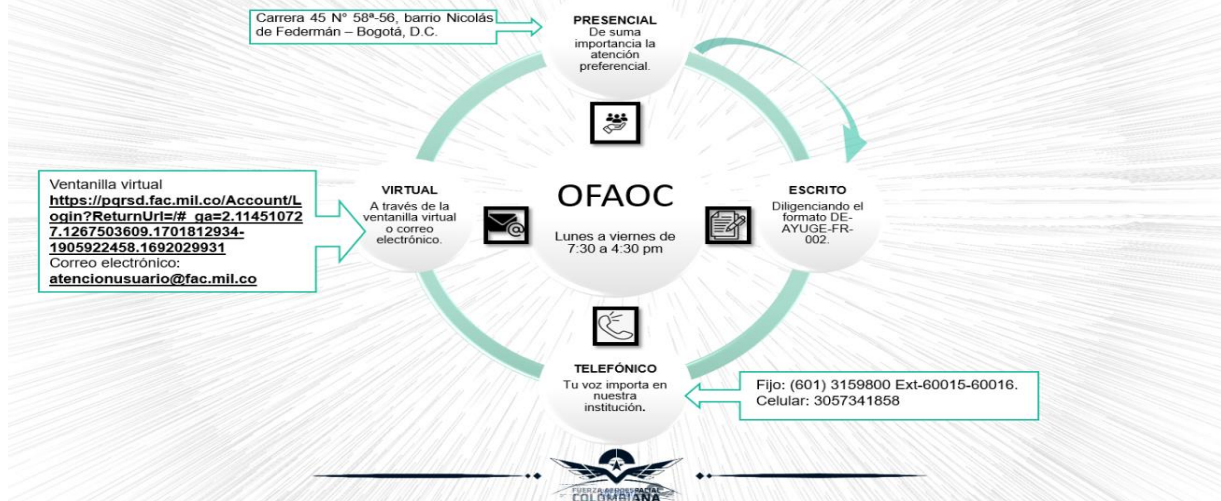
COGFM-FAC-COFAC-JEMFA, se convocó al personal de Oficiales, Suboficiales y personal Civil, al Primer Encuentro Sectorial Virtual de Relacionamiento con el Ciudadano - Ministerio de Defensa Nacional, donde se compartirán y analizarán las buenas prácticas referidas con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en el ámbito de las políticas que afectan la relación Estado-Ciudadano.

- Mediante circular N° FAC-S-2023-012243-CR del 25 de noviembre de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA, se socializo a nivel FAC, el “*PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA TRÁMITE PQRSDF, código DE-AYUGE-PR-001, versión 7 de fecha 10/07/2023*”, con el fin de dar cumplimiento irrestricto a mencionado procedimiento, en todos los niveles de la Institución.
- Mediante acta FAC-S-2023-091739-AG del 13 de diciembre de 2023, se socializa al personal de la OFAOC, la accesibilidad y servicio en la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, en cumplimiento de la Norma Técnica NTC 6047.
- Mediante acta N° FAC-S-2023-091811-AG del 25 de octubre de 2023, se realizó la capacitación al personal militar y civil de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, en política de Servicio al Ciudadano.
- Mediante acta N° FAC-S-2023-095785-AG del 27 de diciembre de 2023, se socializa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, al personal Militar y Civil de la OFAOC.
- Mediante acta N° FAC-S-2023-096514-AG del 29 de diciembre de 2023, se realizó la Socialización presencial del Mapa completo de Riesgos de Corrupción y Gestión de la vigencia 2023 de la FAC al personal que integra la OFAOC.

DIFUSIÓN CANALES DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA FAC:

- Se adelantaron las gestiones necesarias para realizar la socialización de los canales de atención de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana a nivel institucional, difusión esta que se realizó mediante el correo electrónico.

CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO



C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Estrategia de Gobierno en Línea

- En la sede electrónica de la Fuerza Aeroespacial, 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 PQRSDF Fuerza Aeroespacial Colombiana. <https://www.fac.mil.co/atencion-al-ciudadano/informes-pqrsdf>
- En la sede electrónica de la Fuerza Aeroespacial 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 Aeroespacial Colombiana, recibe las denuncias de presuntos actos de corrupción o malas prácticas y cualquier tipo de actividad criminal y/o delictual 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>



Subteniente **PAOLA ANDREA ALARCON PASOS**
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (E)


Elaboró T2. REAL LOZANO ARLEY JHOAN
Técnico Asistente Oficina Atención y Orientación Ciudadana

Anexo. Cuadro Consolidado PQRSDF FAC / CUARTO TRIMESTRE 2023

FUERZA AEROSPAZIAL COLOMBIANA
OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA
INFORME DE PQRSDF CUARTO TRIMESTRE 2023

FECHA: 31 DE DICIEMBRE DE 2023

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	CONSULTAS	TOTAL	TOTAL %
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	54	0	0	0	0	0	1	55	12,9%
Aspectos Misionales	12	0	0	0	1	0	0	13	3,0%
Aspectos contenciosos	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aspectos contratación	8	3	0	0	2	0	0	13	3,0%
Aspectos de personal	53	10	1	0	12	1	1	78	18,2%
Aspectos de salud	27	4	1	0	1	0	0	33	7,7%
Orden público Operaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Servicio Militar	57	0	0	0	0	0	0	57	13,3%
Bienes Muebles e inmuebles	1	0	0	0	1	0	0	2	0,5%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	2	0	0	0	0	0	0	2	0,5%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	1	0	0	1	0,2%
Aspectos financieros Nóminas	8	0	0	0	2	0	0	10	2,3%
Incorporación cursos	10	0	0	0	1	0	0	11	2,6%
Aspectos de vivienda	1	0	0	0	0	0	0	1	0,2%
Atención al usuario	11	2	0	0	1	1	1	16	3,7%
Administración y logística	1	0	0	0	0	2	0	3	0,7%
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aspectos prestacionales	8	0	1	0	0	0	0	9	2,1%
Varios	105	8	1	0	2	3	5	124	29,0%
TOTAL	358	27	4	0	24	7	8	428	100,0%

Elaboró: Técnico Asistente OFAOC / T2 REAL LOZANO ARLEY

Subteniente **PAOLA ANDREA ALARCON PASOS**
Jefe Oficina Atención y Orientación Ciudadana