

INFORME II TRIMESTRE 2023**FUERZA AÉREA COLOMBIANA****A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.****1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.****1.1 PERIODO ANTERIOR (I TRIMESTRE 2023).**

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
696	696	0	0	0%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 1.1, se tiene como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC) y el nivel táctico de la Fuerza Aérea Colombiana (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 primer (I) trimestre del 2023.

1.2 PERIODO ACTUAL (II TRIMESTRE 2023).

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
604	549	0	0	0%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 1.2, se tiene como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza Aérea Colombiana (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 segundo trimestre del 2023 se recibieron seiscientos cuatro (604) PQRSD, de las cuales cincuenta y cinco (55) se encuentran en trámite con corte treinta (30) de junio 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 veinte (20) peticiones, así: 1 Dirección Nacional de Atención y Tramite de Quejas - Defensoría del Pueblo, 8 Ministerio de Defensa Nacional, 1 Ejército Nacional de Colombia, 1 Universidad Militar Nueva Granada, 4 Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, 1 Secretaria de Salud de

Florencia – Caquetá, 1 SATENA, 1 Dirección General de Sanidad Militar y 2 a la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

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 tiene como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza Aérea (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSD.

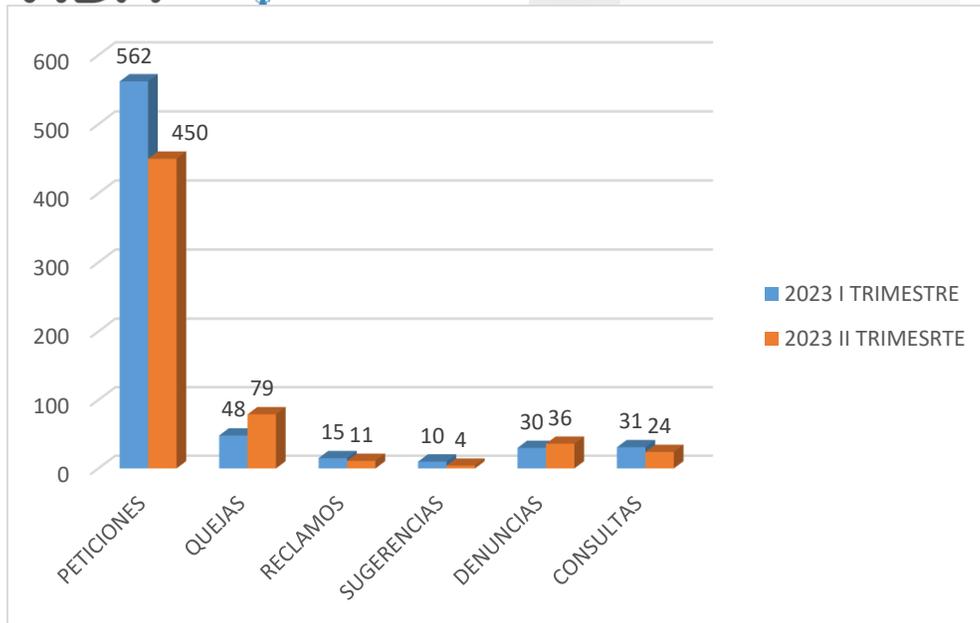
2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL
FAC	450	79	11	4	36	24	604
TOTAL	450	79	11	4	36	24	604

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

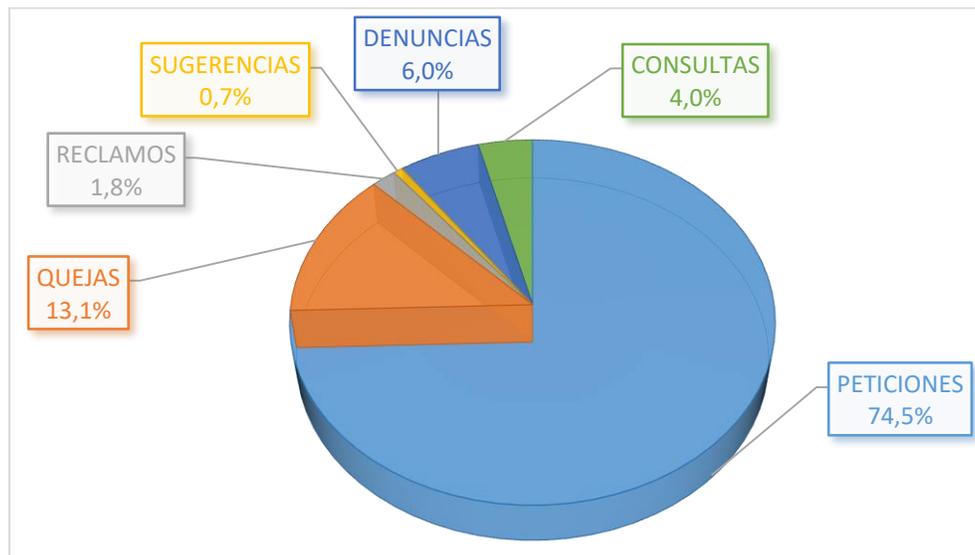
Las PQRSDF recibidas por parte de la Fuerza Aérea Colombiana (Nivel Estratégico, Operacional y Táctico) disminuyeron en 13% respecto al trimestre anterior, es decir, 92 PQRSDF.

La anterior información se refleja en el siguiente gráfico:



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

En el segundo trimestre de 2023, se recibió un total de 604 PQRSDf, que en porcentaje corresponde a los siguientes resultados: 74,5 % peticiones, 13,1% quejas, 6,0% denuncias, 4,0% consultas, 1,8 % reclamos y el 0,7% 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 segundo trimestre de 2023, corresponde del 100% de PQRSDf recibidas en la Fuerza Aérea Colombiana, al 92% de PQRSDf resueltas con respuesta de fondo y oportuna y solamente el 8% se encuentra en trámite y dentro de los términos legales. Lo cual se representa gráficamente, así:



Gráfica 3. Elaboración propia
OFAOC porcentaje trámite PQRSDf

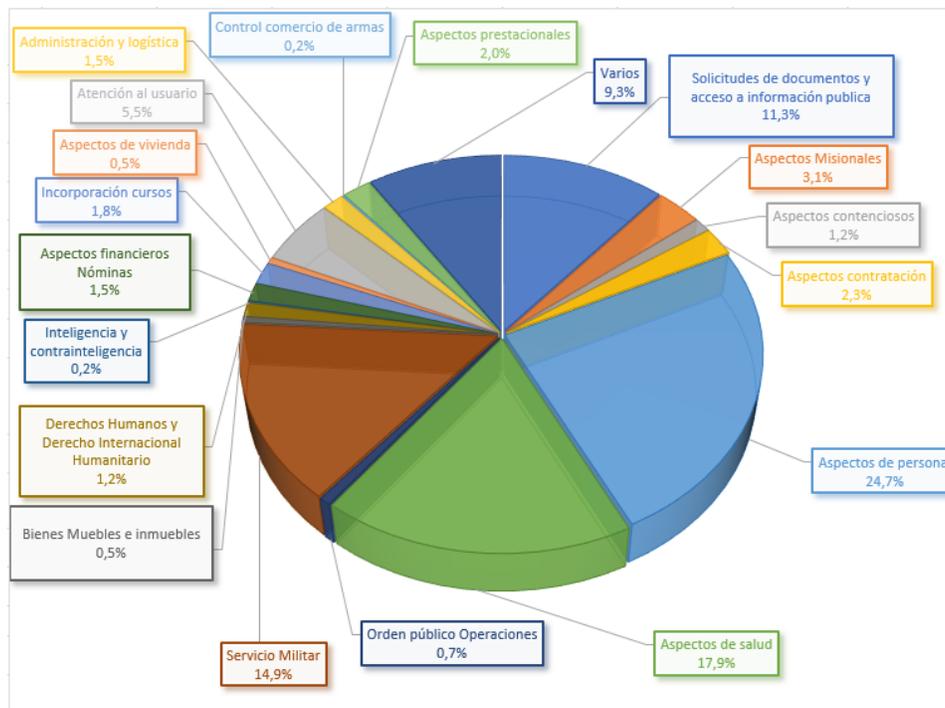
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
solicitudes de acceso a la información	62	0	1	0	1	4	68	11,3%
Aspectos Misionales	14	3	0	0	1	1	19	3,1%
Aspectos Contenciosos	4	3	0	0	0	0	7	1,2%
Aspectos Contratación	6	5	0	0	3	0	14	2,3%
Aspectos de Personal	98	29	2	2	16	2	149	24,7%
Aspectos de Salud	87	14	5	0	2	0	108	17,9%
Orden público - Operaciones	3	1	0	0	0	0	4	0,7%
Servicio Militar	83	4	0	0	0	3	90	14,9%
Bienes Muebles e Inmuebles	3	0	0	0	0	0	3	0,5%

Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	2	0	0	5	0	7	1,2%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	1	1	0,2%
Aspectos Financieros Nóminas	8	0	0	0	0	1	9	1,5%
Incorporación Cursos	6	1	0	0	0	4	11	1,8%
Aspectos de Vivienda	1	2	0	0	0	0	3	0,5%
Atención al Usuario	22	4	2	0	1	4	33	5,5%
Administración y logística	5	4	0	0	0	0	9	1,5%
Control Comercio de Armas	0	0	0	0	0	1	1	0,2%
Aspectos prestacionales	9	2	1	0	0	0	12	2,0%
Varios	39	5	0	2	7	3	56	9,3%
TOTAL	450	79	11	4	36	24	604	100,0%

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

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



Gráfica 4. Elaboración propia OFAOC
Porcentaje clasificación PQRSD 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:

- **Aspectos de personal (24,7%), que corresponde a 149 solicitudes así:** Principalmente versan frente a verificación títulos de estudio, verificación certificados académicos, información junta médico laboral, solicitud extracto hoja de vida, solicitud copias de actos administrativos, solicitud tiempo de servicio y funciones desempeñadas, solicitud certificado CETIL, constancia tiempo servicio militar, solicitud copia historia clínica, quejas sobre comportamiento servidores públicos Fuerza Aérea y solicitud certificado sacramento de Confirmación.
- **Aspectos de salud (17,9%), que corresponde a 108 solicitudes así:** Especialmente guardan relación con: solicitud junta medico laboral de retiro, solicitud desvinculación sanidad militar, solicitud citas médicas especializadas, solicitud información junta medico laboral, quejas servicio de salud, solicitud copia historial clínico y solicitud autorizaciones médicas.
- **Servicio Militar (14,9%) que corresponde a 90 solicitudes así:** Versan principalmente con: solicitud constancia tiempo de servicio militar, solicitud certificación electrónica tiempo de servicio militar, solicitud copia folio de vida, solicitud copia actos administrativos de alta y baja por servicio militar, solicitud retiro del servicio militar y solicitud información servicio militar.
- **Solicitudes de documentos y acceso a la información pública (11,3%), que corresponde a 68 solicitudes así:** Fundamentalmente versan frente a solicitud certificación electrónica de tiempos laborados, solicitud certificado de ingresos y retenciones, solicitud historia clínica, solicitud copia actos administrativos de alta y baja del servicio militar, solicitud certificado conducta servicio militar y solicitud certificado tiempo de servicio militar.
- **Varios (9,3%) que corresponde a 56 solicitudes así:** Principalmente versan en aspectos como: Solicitud certificados ingresos y retenciones, solicitud información operaciones militares, quejas a servidores públicos de la Fuerza Aérea Colombiana, solicitud copia historia clínica y solicitud donativos para fundaciones.
- **Atención al usuario (5,5%) que corresponde a 33 solicitudes así:** mayoritariamente se refieren a aspectos relacionados con: solicitud certificado tiempo servicio militar y laboral en la Fuerza Aérea Colombiana, solicitud información incorporación, solicitud certificado primera comunión y solicitud autorización ingreso unidad militar.
- **Aspectos misionales (3,1%) que corresponde a 19 solicitudes así:** Especialmente guardan relación con información costos transporte aéreo, solicitud información accidente aéreo, solicitud apoyo transporte aéreo, solicitud sobrevuelo y solicitud información de armamento militar.
- **Aspectos de contratación (2,3%) que corresponde a 14 solicitudes así:** principalmente guardan relación con solicitud retención en la fuente, propuesta



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA



Defensa



**COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES**



**FUERZA AÉREA
COLOMBIANA**

contractual, solicitud revisión proceso contractual, ofrecimiento de productos y queja aspecto de contratación.

- **Aspectos prestacionales (2,0%) que corresponde a 12 solicitudes así:** Principalmente guardan relación con solicitud y reconocimiento pago asignación de retiro, solicitud verificación de descuentos y solicitud pago IPC.
- **Incorporación de cursos (1,8%) que corresponde a 11 solicitudes así:** Versan principalmente en aspectos como solicitud información incorporación curso de oficiales y suboficiales, solicitud libreta militar y solicitud programa cadete por un día.
- **Aspectos financieros nominas (1,5%) que corresponde a 9 solicitudes así:** Primordialmente guardan relación con solicitud certificados retenciones, solicitud información retroactivo, vacaciones, solicitud pago factura y solicitud certificado de haberes.
- **Administración y logística (1,5%) que corresponde a 9 solicitudes así:** Versan en aspectos como felicitación Sede Vacacional Coveñas Oficiales, solicitud retiro voluntario casino Suboficiales, saneamiento ambiental y agua potable y queja procedimiento logístico.
- **Aspectos contenciosos (1,2%) que corresponde a 7 solicitudes así:** Versan principalmente en aspectos como solicitud documentos para juzgado y solicitud información operación aérea.
- **Derechos Humanos y DIH (1,2%) que corresponde a 7 solicitudes sobre:** quejas y denuncias situaciones alumnos Escuela de Suboficiales de la Fuerza Aérea Colombiana.
- **Orden público operaciones (0,7%) que corresponde a 4 solicitudes así:** solicitud presencia militar, solicitud información armamento militar y solicitud transporte aéreo.
- **Bienes muebles e inmuebles (0,5%) que corresponde a 3 solicitudes así:** Versan principalmente con información videos de seguridad en edificio.
- **Aspectos de vivienda (0,5%) que corresponde a 3 solicitudes:** solicitud arreglo vivienda y queja mantenimiento instalaciones.
- **Inteligencia y contrainteligencia (0,2%) que corresponde a 1 solicitud sobre:** Solicitud empleo.
- **Control comercio de armas (0,2%) que corresponde a 1 solicitud sobre:** solicitud incorporación suboficial.

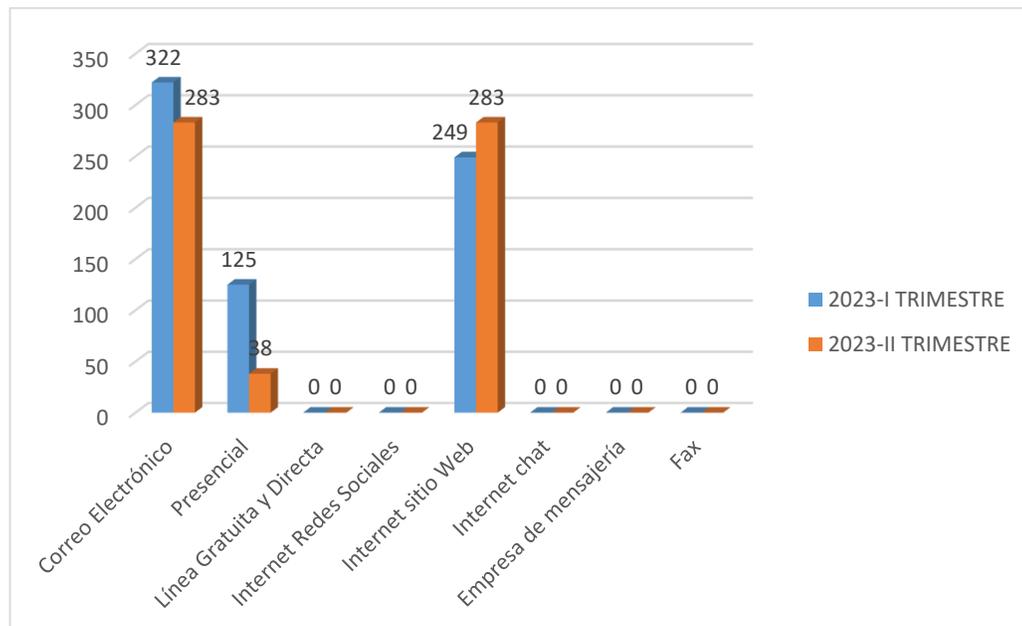
4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN.

Frente a los medios de recepción, se concluye que, durante el segundo trimestre de 2023, los canales más utilizados por la ciudadanía y grupos de valor de la Fuerza Aérea Colombiana,

corresponden al correo electrónico con el 46,85% (283 PQRSDf) y la Ventanilla única Virtual de PQRSDf con el 46,85% (283 PQRSDf) frente al canal presencial con el 6,29% de participación (38 PQRSDf).

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	283	46,85%
Presencial	38	6,29%
Línea Gratuita y Directa	0	0,00%
Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	283	46,85%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	0	0,00%
Fax	0	0,00%
TOTAL	604	100%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 4, se tiene como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza Aérea (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 I Trimestre 2023 y II 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	2	0,50%
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	402	99,50%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
TOTAL	404	100%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 4.1, se tiene 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 segundo trimestre de 2023, se recibieron aproximadamente 404 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 PQRSDF.

De acuerdo al análisis realizado de la información consolidada en el segundo 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 PQRSDF, de manera frecuente por asunto y materia, las cuales guardaban relación principalmente con aspectos de personal, aspectos de salud y servicio militar. En consecuencia, se procede a relacionar las principales acciones de mejora y recomendaciones que fueron gestionadas, así:

FORTALECIMIENTO SISTEMA 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, reitera el compromiso y deber legal de todo el personal militar y civil del nivel táctico de la Fuerza Aérea Colombiana, el correcto y oportuno trámite de las PQRSDF conforme a la normatividad vigente.
- Con acta No. FAC-S-2023-029858-AG del 12 de abril de 2023, se deja constancia de la revisión del formato de encuesta de percepción diligenciada en forma voluntaria por la ciudadanía (acción de mejora CACOM-1) y solicitud de modificaciones funcionalidades en el Sistema de Gestión Documental HERMES –Módulo PQRSDF y Ventanilla Única Virtual de PQRSDF.
- Con acta No. FAC-S-2023-032982-AG de fecha 05 de mayo de 2023, se deja constancia de la reunión presencial en la Oficina Atención y Orientación Ciudadana FAC, carrera 45 # 58 A 56 Bogotá D.C, el personal de la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional (ORC) y el personal de la Oficina Atención y Orientación Ciudadana FAC (OFAOC), con el propósito de efectuar revisión a la gestión de PQRSDF entre las dos oficinas.
- Con Circular No. FAC-S-2023-005031-CR del 8 de mayo de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, se difundió al personal de la Fuerza Aérea Colombiana, la actualización del procedimiento y formatos, para consulta y aplicación en el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), presentadas en la Fuerza Aérea Colombiana por los ciudadanos y grupos de valor.
- Con Circular No. FAC-S-2023-005701-CR del 20 de mayo de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC, el señor Mayor General Comandante de la Fuerza Aérea Colombiana, exhortó a todos los integrantes de Fuerza Aérea Colombiana, a hacer un uso responsable y racional del Derecho de Petición, con el propósito de coadyuvar a la administración eficiente en nuestra Institución, especialmente en lo concerniente a la racionalización de trámites, celeridad y economía en la gestión.
- Con Circular No. FAC-S-2023-006444-CR del 13 de junio de 2023 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE se solicitó al personal 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, la difusión y consulta permanente del Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano 2023, el cual debe ser implementado y reportado a través del Informe Trimestral de Coordinación y Articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano (Política Pública Servicio al Ciudadano - Sistema PQRSDF).

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.

Teniendo en cuenta las solicitudes tramitadas y resueltas en los términos de Ley, durante el segundo trimestre del 2023, se tuvieron 50 encuestas de percepción diligenciadas en forma voluntaria por los ciudadanos y grupos de valor, es decir, en este periodo se disminuyeron en siete (07) las 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 / percepción del ciudadano o grupo de valor	50	EXCELENTE (4.5)
Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF	50	EXCELENTE (4.5)
Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF	50	BUENO (4.4)
Actitud y disposición del servidor público	50	EXCELENTE (4.5)
TOTAL	50	EXCELENTE (4.5)

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 6.1, se tiene 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 segundo trimestre de 2023, se obtuvo una calificación promedio de 4.5 del total de las 50 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 opiniones positivas, agradecimientos, opiniones negativas y reclamos a algunos procesos de la Fuerza Aérea Colombiana.

RESULTADO ESTADÍSTICO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN TRIMESTRE POR TRAMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE	
Nivel de Satisfacción / percepción del ciudadano o grupo de valor	4.54
Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDf	4.52
Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDf	4.47
Actitud y disposición del servidor público	4.55
TOTAL RESULTADO FINAL TRIMESTRE	4.52

Gráfica 6. Elaboración propia OFAOC. Calificación Percepción Ciudadanos

OPINIONES POSITIVAS:

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

- *"Excelente servicio de la fuerza a los clientes"*
- *Bueno*
- *Muy buena herramienta*
- *Se dio respuesta por medio de hermes"*

AGRADECIMIENTOS:

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

- *"Excelente tiempo de respuesta y amabilidad. Muchas gracias."*
- *Muchas gracias por la prontitud y pertinencia de la respuesta. Estoy muy agradecido del servicio de mensajería y la respuesta recibida.*
- *Ante mano Agradecer Por la cooperación de la institución En cuestión de respuesta Estaría dispuesto por un nueva posibilidad Para laboral en parte civil Reconociendo el valor Del soldado en aire Mil gracias*
- *Una excelente atención al usuario por parte del personal encargado; buscando siempre la solución a su petición muchas gracias"*

OPINIONES NEGATIVAS:

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

- *"que cambien al personal; (...)"*.

RECLAMOS:

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

- *"He tratado de comunicarme con algún funcionario de EMAVI para que ilustre a un joven interesado de ingresar a la FAC y realizar la carrera de Oficial (...)"*
- *"El documento emitido llegó en un buen tiempo, está bien redactado, pero trato de hacerle seguimiento (...)"*
- *"En base (sic) mi sugerencia; para el mejorar la atención y orientación ciudadana; es que las respuestas sea por medio una llamada telefónica ya que en Leticia Amazonas no se cuenta con un buen servicio de Internet (...)"*
- *"Cómo es posible que manden usuario y contraseña y dan un link al cual no ingresa (...)"*
- *"La clave y usuario para revisar la respuesta debería ser más clara; me ha Sido imposible ingresar para mirarla Gracias"*
- *"Es increíble que la respuesta de la fuerza pública sea (...)"*
- **LA ENCUESTA NO TIENE OPCIÓN PARA LAS PERSONAS QUE NO HAN GENERADO PQRSDF"**

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.

Al respecto, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, mediante acta No. FAC-S-2023-048039-AG de fecha 02 de julio de 2023, realizó el análisis de percepción de los ciudadanos frente a la calidad del servicio recibido, conforme al consolidado de las encuestas de percepción II 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 PQRSDF.
- 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 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 Aérea 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
FELICITACIÓN	0
OPINIONES POSITIVAS	4
AGRADECIMIENTOS	4
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DEL SERVICIO	168

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
OPINIONES NEGATIVAS	7
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	32

Al respecto, es preciso señalar que el análisis del segundo periodo 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	30	30	27	31
bueno	13	12	14	11
regular	1	2	3	3
malo	6	6	6	5
TOTAL ENCUESTAS	50	50	50	50

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 segundo trimestre de 2023, se procede a relacionar las principales actividades, así:

CAPACITACIÓN POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO Y SISTEMA PQRSD:

- Con acta No. FAC-S-2023-027844-AG de fecha 17 de abril de 2023, se deja constancia de capacitación Política Pública de Servicio al Ciudadano y gestión de PQRSDF, dirigida al personal militar y civil de la Subdirección de Medicina Laboral de la FAC.
- Con acta No. FAC-S-2023-030733-AG de fecha 24 de abril de 2023, se deja constancia de capacitación Política Pública de Servicio al Ciudadano y gestión de PQRSDF, dirigida al personal militar y civil del Casino de Oficiales de la Fuerza Aérea Colombiana.
- Con acta No. FAC-S-2023-034547-AG de fecha 11 de mayo de 2023, se deja constancia de la difusión lineamientos en el trámite de PQRSDF, socialización riesgos, indicadores, plan de actividades, procedimientos, formatos) y Procedimiento DE-AYUGE-PR-001 Versión 06.
- El día 25 de mayo de 2023, la Oficina de Relación con el Ciudadano, brindó capacitación al personal de la Fuerza Aérea Colombiana (personal 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 y personal de la OFAOC) sobre el Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano.

- El día 15 de junio de 2023, el Departamento Administrativo de la Función Pública, brindó capacitación al personal de la Fuerza Aérea Colombiana (personal 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 y personal de la OFAOC) en gestión oportuna de PQRSDF.

DIFUSIÓN CANALES DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA FAC:

- El día 24 de abril de 2023, en la red social Facebook e Instagram de la Fuerza Aérea Colombiana y correo electrónico Outlook institucional FAC, se realizó difusión de los canales de atención y orientación ciudadana dispuestos por la Fuerza Aérea Colombiana.

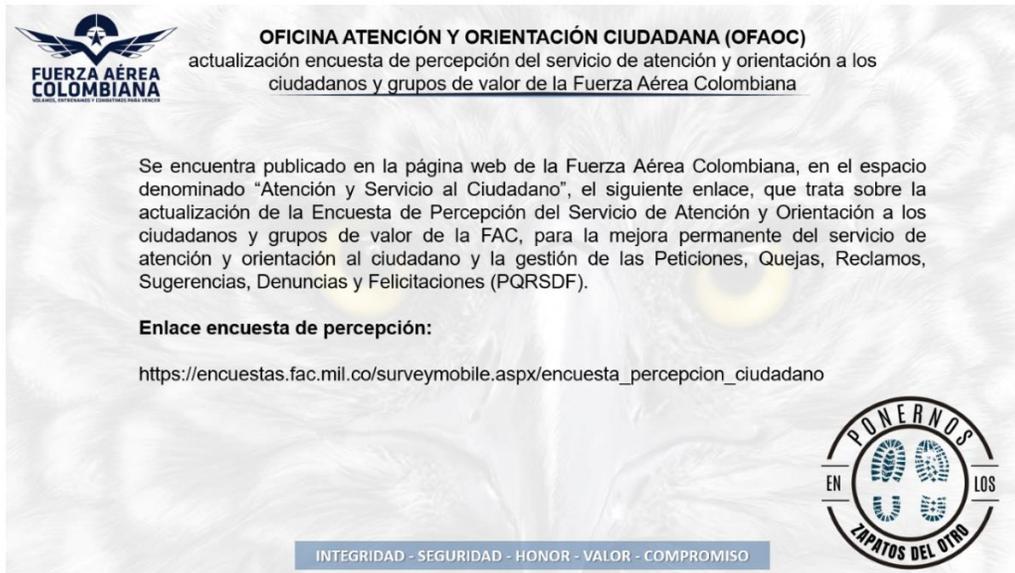


IMPLEMENTACIÓN ACCIONES DE MEJORA OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA - NTC 6047-13 - ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:

- Mediante acta No. FAC-S-2023-035426-AG de fecha 16 de mayo de 2023, se deja constancia de las actividades tendientes a dar cumplimiento a la Norma NTC 6047-13 - Accesibilidad al medio físico Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Para el segundo trimestre del año 2023, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, adquirió una (01) MEMORIA RAM que amplió la velocidad del computador al servicio de la ciudadanía para la recepción de PQRSDF.

IMPLEMENTACIÓN FORMATO ACTUALIZADO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN:

- Para el día 16 de mayo de 2023, la Fuerza Aérea Colombiana actualizó la encuesta de percepción diligenciada de forma voluntaria por la ciudadanía y grupos de valor, que contribuye en la mejora permanente del servicio de atención y orientación al ciudadano y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), la cual se publicó en la página web FAC en el espacio "Atención y Servicio al Ciudadano", Mecanismos para la atención al ciudadano.
- El martes 16 de mayo de 2023, se realizó difusión por vía Outlook a la Fuerza Aérea Colombiana y en la página web (sede electrónica) de la Fuerza Aérea Colombiana www.fac.mil.co de la actualización de la nueva encuesta de percepción de la ciudadanía y grupos de valor.



**OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA (OFAOC)**
actualización encuesta de percepción del servicio de atención y orientación a los ciudadanos y grupos de valor de la Fuerza Aérea Colombiana

Se encuentra publicado en la página web de la Fuerza Aérea Colombiana, en el espacio denominado "Atención y Servicio al Ciudadano", el siguiente enlace, que trata sobre la actualización de la Encuesta de Percepción del Servicio de Atención y Orientación a los ciudadanos y grupos de valor de la FAC, para la mejora permanente del servicio de atención y orientación al ciudadano y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

Enlace encuesta de percepción:

https://encuestas.fac.mil.co/surveymobile.aspx/encuesta_percepcion_ciudadano

INTEGRIDAD - SEGURIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO



https://encuestas.fac.mil.co/surveymobile.aspx/encuesta_percepcion_ciudadano

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 Aérea Colombiana. <https://www.fac.mil.co/atencion-al-ciudadano/informes-pqrsdf>
- 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 tipode actividad criminal y/o delincencial 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 acta No. FAC-S-2023-027230-AG del 13 de abril de 2023, se realizó Informe de seguimiento Directiva Permanente No. 23 (16-Jun-2022) “Administración y mantenimiento del link de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la FAC”, respecto a las

responsabilidades de la Oficina Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC) frente al espacio de atención y servicio al ciudadano y lo que guarda relación con la política pública de servicio al ciudadano.

- Con oficio No FAC-S-2023-081446-CI del 4 de mayo 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 abril de 2023.
- Con oficio No FAC-S-2023-102046-CI del 5 de junio 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 mayo de 2023.
- Mediante acta No. FAC-S-2023-046877-AG de fecha 29 de junio 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 (II TRIMESTRE 2023).



Teniente Coronel **GINA MARITZA RUIZ SANDOVAL**
Con Funciones Adicionales como Jefe Oficina de
Atención y Orientación Ciudadana
Fuerza Aérea Colombiana



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

Anexo. Cuadro Consolidado PQRSDF FAC / SEGUNDO TRIMESTRE 2023

FUERZA AÉREA COLOMBIANA
OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA
INFORME DE PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE 2023

FECHA: 30 JUNIO 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	62	0	1	0	1	4	6 días hábiles	1	4	68
Aspectos Misionales	14	3	0	0	1	1	8 días hábiles	0	1	19
Aspectos contenciosos	4	3	0	0	0	0	8 días hábiles	0	0	7
Aspectos contratación	6	5	0	0	3	0	9 días hábiles	0	0	14
Aspectos de personal	98	29	2	2	16	2	8 días hábiles	9	2	149
Aspectos de salud	87	14	5	0	2	0	9 días hábiles	1	1	108
Orden público Operaciones	3	1	0	0	0	0	14 días hábiles	0	0	4
Servicio Militar	83	4	0	0	0	3	8 días hábiles	1	2	90
Bienes Muebles e inmuebles	3	0	0	0	0	0	6 días hábiles	0	0	3
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	2	0	0	5	0	4 días hábiles	0	0	7
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	1	5 días hábiles	0	0	1
Aspectos financieros Nóminas	8	0	0	0	0	1	10 días hábiles	2	0	9
Incorporación cursos	6	1	0	0	0	4	6 días hábiles	1	0	11
Aspectos de vivienda	1	2	0	0	0	0	12 días hábiles	0	0	3
Atención al usuario	22	4	2	0	1	4	9 días hábiles	0	0	33
Administración y logística	5	4	0	0	0	0	9 días hábiles	0	0	9
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	1	12 días hábiles	0	0	1
Aspectos prestacionales	9	2	1	0	0	0	7 días hábiles	1	0	12
Varios	39	5	0	2	7	3	7 días hábiles	4	0	56
TOTAL	450	79	11	4	36	24	8 días hábiles	20	10	604

Elaboró: Técnico Asistente OFAOC / T2. MAHECHA VIVIANA

TC. GINA MARITZA RUIZ SANDOVAL

Con Funciones Adicionales como Jefe Oficina Atención y Orientación Ciudadana