

# FUERZA AÉREA COLOMBIANA



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FAC 2016 COMPONENTE No. 04 - ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO ESTRATEGICO	ACTIVIDAD	PRODUCTO ESPERADO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	Elaborar un diagnostico de las necesidades presupuestales que se requieren para fortalecer y dinamizar la atención al ciudadano por parte de la FAC	Diagnostico de Necesidades de Atención al Ciudadano	Jefatura Jurídica y de derechos Humanos - Oficina de Atención al Ciudadano FAC	Tercer Trimestre 2016
Fortalecimiento de los canales de atención	Elaborar e implementar el Protocolo de Atención al Ciudadano FAC	Protocolo de Atención al Ciudadano FAC	Jefatura Jurídica y de derechos Humanos - Oficina de Atención al Ciudadano FAC	Cuarto Trimestre 2016
	Elaborar diagnostico de los espacios físicos de las Oficinas de Atención al Ciudadano de la FAC para la atención presencial de la ciudadanía.	Diagnostico de los espacios físicos de las Oficinas de Atención al Ciudadano de la FAC	Jefatura Jurídica y de derechos Humanos - Oficina de Atención al Ciudadano FAC	Cuarto Trimestre 2016
Talento Humano	Capacitación y fortalecimiento de las competencias del personal que se desempeña en las Oficinas de Atención al Ciudadano.	Plan de Capacitación de respecto la Atención al Ciudadano	Jefatura Jurídica y de derechos Humanos - Oficina de Atención al Ciudadano FAC	Segundo Trimestre 2016
	Establecer un plan de incentivos dirigido al personal que se desempeña en las Oficinas de Atención al Ciudadano.	Plan de Incentivos	Jefatura Jurídica y de derechos Humanos - Oficina de Atención al Ciudadano FAC	Segundo Trimestre 2016
Normativo y procedimental	Emitir informe trimestral del estado, avance y seguimiento de las PQRS.	Informe Trimestral	Jefatura Jurídica y de derechos Humanos - Oficina de Atención al Ciudadano FAC	Trimestral
	Realizar campañas informativas sobre las oficinas de Atención y Orientación Ciudadana, responsabilidades de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Estructura de la Campaña	Jefatura Jurídica y de derechos Humanos - Oficina de Atención al Ciudadano FAC	Segundo Trimestre 2016
	Construir e implementar una política de protección de datos personales.	Política de protección de datos	Jefatura Jurídica y de derechos Humanos - Oficina de Atención al Ciudadano FAC	Cuarto Trimestre 2016

OBJETIVO ESTRATEGICO	ACTIVIDAD	PRODUCTO ESPERADO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Relacionamiento con el ciudadano	Realizar la medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al alto mando de la FAC.	Informe Trimestral	Jefatura Jurídica y de derechos Humanos - Oficina de Atención al Ciudadano FAC	Trimestral