



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018

Entidad: Fuerza Aérea Colombiana
 Vigencia: Año 2018
 Fecha de publicación: 21 de Agosto de 2018

Componente 4: Atención al Ciudadano

Oobjeto Estratégico	Activades	Producto Esperado	Frecuencia	Responsable
Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	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	2 veces por semana	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades
	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	30 de Marzo de 2017 30 de Junio de 2017 30 de Septiembre de 2017 30 de Diciembre de 2017	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades
	Cantidad de PRQDS respondidas en el trimestre evaluado.	Informe Trimestral	30 de Marzo de 2017 30 de Junio de 2017 30 de Septiembre de 2017 30 de Diciembre de 2017	Jefe de Atención Ciudadana FAC
Fortalecimiento de los canales de atención	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	Cuarto Trimestre 2017	Jefe Atención Ciudadana de las Unidades/ Jefe Atención Ciudadana FAC
Talento Humano	Capacitación y fortalecimiento de las competencias del personal que se desempeña en las Oficinas de Atención al Ciudadano.	Plan de Capacitación de funcionamiento de las Oficina de atención ciudadana	Segundo Trimestre 2017	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades
	Establecer un plan de incentivos dirigido al personal que se desempeña en las Oficinas de Atención al Ciudadano.	Plan de Incentivos	Segundo Trimestre 2017	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades
Normativo y procedimental	Implementación Protocolo de Atención Ciudadana	Las Unidades Aéreas deben implementar el protocolo en las oficinas de Atención Ciudadana	Periódicamente	Jefe Atención Ciudadana de las Unidades
Relacionamiento con el ciudadano	Funcionamiento de la Web	Informe trimestral por parte de las Unidades de la actualización de la ventana de Atención al Ciudadano en la página web.	30 de Marzo de 2017 30 de Junio de 2017 30 de Septiembre de 2017 30 de Diciembre de 2017	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades