



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020

Entidad: Fuerza Aérea Colombiana
 Vigencia: Año 2020
 Fecha de publicación: Enero de 2020

COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar cronograma de capacitación sobre la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana por escuadrones y/o grupos involucrando a todo el personal de la unidad.	Cronograma año 2020	Cronograma de capacitación 2020	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades Militares	Anual Inicial: 01-01-2020 Final: 28-02-2020
	1.2	Conforme al cronograma de capacitación, realizar capacitación sobre la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, canales de comunicación y responsabilidades de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos por escuadrones y/o grupos.	Acta y listados de asistencia	No. De capacitaciones ejecutadas/ No. De reuniones Planeadas	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades Militares	Trimestral: 05 de abril de 2020 05 de julio de 2020 05 de octubre de 2020 05 de enero de 2021
	1.3	Realizar analisis de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de el servicio recibido conforme a encuesta de satisfacción https://encuestas.fac.mil.co/index.php/773595?lang=es o la implementada durante cada trimestre	Acta de analisis estadistico con el respectivo soporte	No. De mediciones proyectadas/Proyecciones realizadas.	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades Militares	Trimestral: 05 de abril de 2020 05 de julio de 2020 05 de octubre de 2020 05 de enero de 2021
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar Socialización de los canales de comunicación de la OFAOC en redes sociales.	Imágenes publicadas.	No. De actividades de socialización proyectadas/socializaciones realizadas.	Jefe Atención Ciudadana FAC	Semestral: 05 Julio 2020 05 enero 2021
	2.2	Realizar actividades tendientes a dar cumplimiento a la Norma NTC 6047-13 "Accesibilidad al medio físico Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública." (mantenimiento de instalaciones, señalización, implementación actividades norma técnica y otras que se consideren convenientes)	Acta con evidencias	No. De solicitudes proyectadas/Solicitudes realizadas.	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades Militares	Semestral: 05 Julio 2020 05 enero 2021
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Incentivar al personal destacado que se desempeña en las Oficinas de Atención Ciudadana.	Plan de incentivos	No. De incentivos proyectados/personal incentivado.	Jefe Atención Ciudadana FAC	Trimestral: 05 de abril de 2020 05 de julio de 2020 05 de octubre de 2020 05 de enero de 2021



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020

Entidad: Fuerza Aérea Colombiana
 Vigencia: Año 2020
 Fecha de publicación: Enero de 2020

COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Realizar socialización al personal que trabaja en las Oficinas de Servicio al Ciudadano y personal que tiene contacto con la ciudadanía en cuanto al protocolo de servicio al ciudadano.	Acta y listados de asistencia	No. De capacitaciones ejecutadas/ No. De capacitaciones Planeadas	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades Militares	Semestral: 30 junio 2020 30 diciembre 2020
	4.2	Actualizar la Carta trato Digno al Ciudadano y publicar página WEB	Carta trato digno	carta actualizada	Jefe Atención Ciudadana FAC	Anual 01 enero al 31 de diciembre de 2020
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Participar en feria de Atención al Ciudadano con las Oficinas Homólogas de Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional y Armada Nacional.	Acta con evidencias	No. De ferias ejecutadas/Ferías ejecutadas.	Jefe Atención Ciudadana FAC	Semestral: 05 julio 2020 05 enero 2021
	5.2	Realizar Socialización de los canales de comunicación de la OAC de las unidades en las comunidades aledañas a la unidad y municipios cercanos. (cuñas radiales, entrega de volantes, jornadas de apoyo al desarrollo, perifoneo, etc)	Acata con evidencias.	No. De actividades de entrega de volantes proyectada/actividades realizadas	Jefes Atención Ciudadana Unidades Militares	Trimestral: 31 de marzo de 2020 30 de junio de 2020 30 de Septiembre de 2020 31 de diciembre de 2020