



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

Entidad: Fuerza Aérea Colombiana
 Vigencia: Año 2021
 Fecha de publicación: Enero de 2021

COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar comunicación masiva por medios electrónicos, recordando, trámite y gestión de peticiones a través del Sistema HERMES-PQRSD de la Fuerza Aérea Colombiana.	Evidencia correo Outlook / guías rápidas trámite y gestión de PQRSD	No. De actividades de socialización proyectadas/socializaciones realizadas.	Jefe Atención Ciudadana FAC	Semestral Inicial: 30-04-2021 Final: 30-12-2021
	2.1	Difundir los canales de comunicación de la OFAOC en redes sociales.	Imágenes publicadas.	No. De actividades de difusión proyectadas/difusiones realizadas.	Jefe Atención Ciudadana FAC	Semestral: Inicial: 30-04-2021 Final: 30-12-2021
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Implementación sistema de información para la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos, plataforma PQRSD.	Mensaje con número de radicado de la plataforma PQRSD que recibe el Ciudadano para el seguimiento a su respuesta al momento de radicar una solicitud	Fortalecimiento transparencia y legitimidad institucional.	Jefe Atención Ciudadana FAC	Anual: 30 de Junio de 2021
	2.3	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, incluyendo personal en condición de discapacidad" (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	Anual: 30 de Agosto de 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	Semestral: Inicial: 30-06-2021 Final: 30-12-2021
	3.2	Realizar Capacitación virtual de cultura de servicio al ciudadano, procedimiento y términos de ley para el trámite y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Fuerza Aérea Colombiana, al personal responsable de las Oficinas de Atención Ciudadana de las Unidades Militares Aéreas.	Acta de capacitación virtual	No. De capacitaciones proyectadas/capacitaciones realizadas	Jefe Atención Ciudadana FAC	Semestral: Inicial: 05-04-2021 Final: 30-12-2021



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

Entidad: Fuerza Aérea Colombiana
 Vigencia: Año 2021
 Fecha de publicación: Enero de 2021

COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Realizar comunicación masiva por medios electrónicos, recordando, trámite y gestión de peticiones a través del Sistema HERMES-PQRSD de la Fuerza Aérea Colombiana.	Evidencia correo Outlook /guías rápidas trámite y gestión de PQRSD	No. De actividades de socialización proyectadas/socializaciones realizadas.	Jefe Atención Ciudadana FAC	Semestral Inicial: 30-04-2021 Final: 30-12-2021
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Revisar los procedimientos internos que se encuentren relacionados con proceso de servicio al ciudadano.	Actualización procedimiento interno atención ciudadana	Revisión procesos internos relacionados con servicio al Ciudadano	Jefe Atención Ciudadana FAC/Estado Mayor Estrategia y Planeación- Líder Política de Servicio al Ciudadano	Anual: 01 enero al 31 de diciembre de 2021.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2 Realizar campañas informativas de manera virtual, sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Evidencia correo Outlook /campaña informativa OFAOC	No. De actividades de difusión proyectadas/difusiones realizadas.	Jefe Atención Ciudadana FAC	Semestral: Inicial: 20-02-2021 Final: 30-12-2021
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Realizar análisis de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio recibido conforme a encuesta de satisfacción dispuesta por la Oficina de Atención Ciudadana.	Acta de análisis estadístico con el respectivo soporte	No. De mediciones proyectadas/Proyecciones realizadas.	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades Militares	Semestral: Inicial: 30-04-2021 Final: 05-01-2022