

# CARACTERIZACIÓN AÑO 2023

## OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

---

### FUERZA AÉREA COLOMBIANA



ASÍ SE VA A LAS  
ESTRELLAS

### **1. Caracterización de los ciudadanos.**

La caracterización de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana es un proceso vital que nos permite identificar a los ciudadanos o grupos de interés con características similares. Utilizamos variables como la ubicación geográfica, el tipo de asunto, los datos demográficos y otros aspectos específicos para este fin.

La Fuerza Aérea Colombiana busca identificar claramente a quiénes van dirigidos sus servicios, comprendiendo las diversas necesidades y motivaciones de ciudadanos y grupos poblacionales. Esto fortalece la confianza entre las partes y nos permite:

-  Diseñar nuestra oferta institucional de manera efectiva.
-  Mejorar nuestros canales de atención.
-  Crear estrategias de servicio al ciudadano.
-  Implementar y evaluar políticas públicas de servicio al ciudadano.

### **2. Objetivos de la caracterización.**

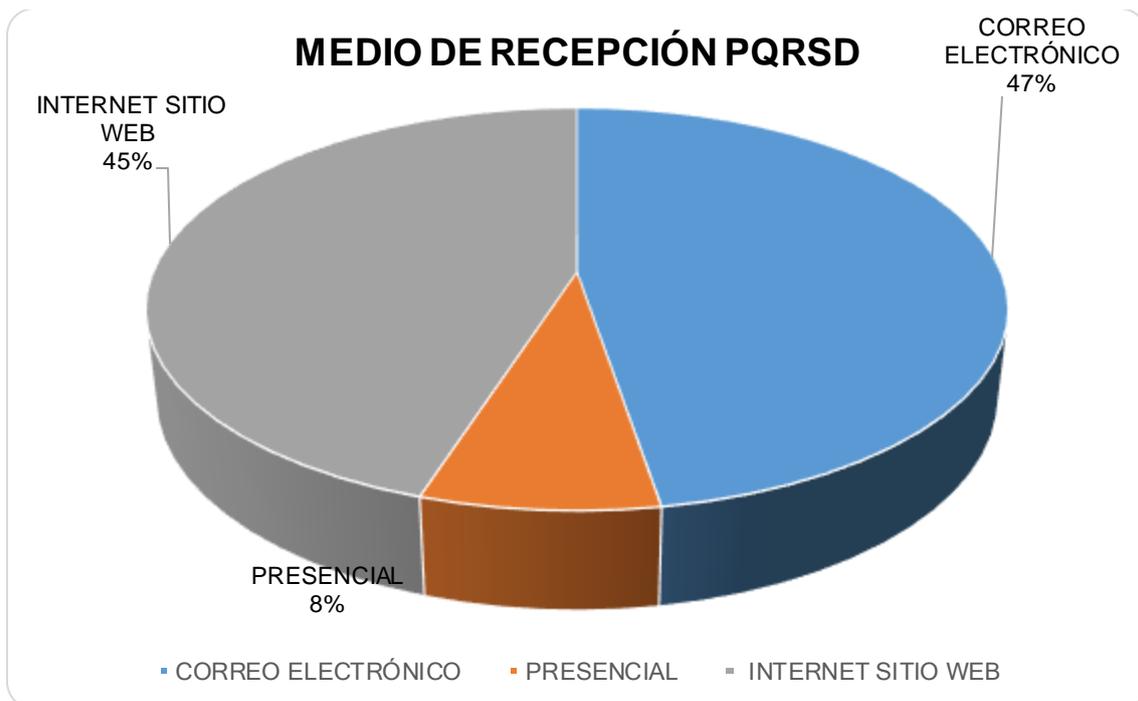
-  Identificar las características y necesidades específicas de ciudadanos y grupos de interés, reconociendo las particularidades de cada uno, con el fin de diseñar y ajustar los procedimientos institucionales de atención y orientación ciudadana.
-  Identificar elementos clave para comprender a los ciudadanos, con el objetivo de implementar acciones que mejoren la percepción de confianza hacia la institución por parte de los ciudadanos.
-  Desarrollar estrategias de mejora para los canales de atención ciudadana, adaptadas según las necesidades del servicio. En períodos cortos, identificar grupos específicos de ciudadanos y sus necesidades prioritarias, considerando el estado actual del proceso de convocatoria. El objetivo es generar los recursos necesarios para satisfacer las demandas de información, trámites o servicios que surjan en ese momento.
-  Resaltar la importancia de emplear un lenguaje apropiado para cada grupo poblacional, garantizando así la máxima comprensión de la información proporcionada en el momento de la atención, a través de los diversos canales establecidos por la Fuerza Aérea Colombiana con este propósito.

### **3. Variables utilizadas en el desarrollo de los objetivos presentados.**

Para una identificación precisa de las variables, es crucial hacer referencia al cuadro siguiente, el cual detalla los valores utilizados en este análisis correspondiente al período del 01 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023. Este cuadro proporciona una visión completa de los datos clave considerados durante el estudio, permitiendo una comprensión exhaustiva de las variables y su relevancia en el análisis realizado.

MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSD	TOTAL
CORREO ELECTRÓNICO	1118
INTERNET SITIO WEB	1063
PRESENCIAL	178
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>2359</b>

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3, se toma como fuente de consulta el Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSD.



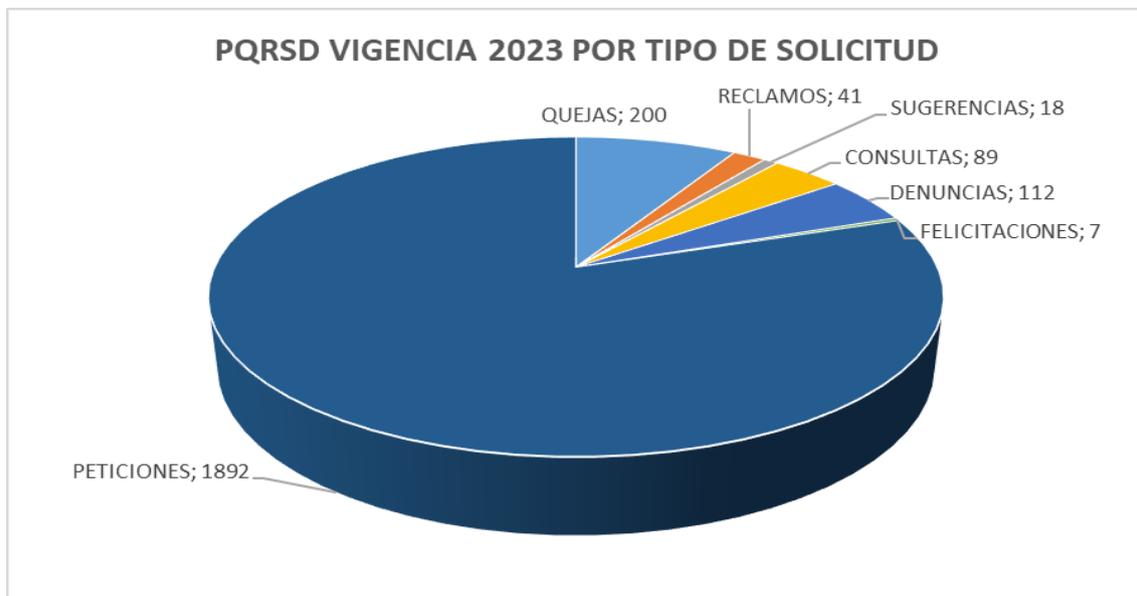
Gráfica 1. Elaboración propia OFAOC  
Porcentaje medio de recepción PQRSD

En relación a los medios de recepción, se destaca que, durante el año 2023, el correo electrónico fue el canal más utilizado por la ciudadanía y los grupos de valor en la Fuerza Aérea Colombiana, representando el 47% (1118) de las PQRSD recibidas. Seguido en orden por el sitio web, que alcanzó el 45% (1063) de las PQRSD, y posteriormente por el canal presencial, con un 8% (178) de participación. En total, se registraron 2359 PQRSD recibidas por la institución durante la vigencia 2023.

De estas 2359 PQRSD allegas por los diferentes canales de Atención Ciudadana, se clasifican por su tipo así:

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
PETICIONES	1892
QUEJAS	200
CONSULTAS	89
DENUNCIAS	112
RECLAMOS	41
SUGERENCIAS	18
FELICITACIONES	7
<b>TOTAL SOLICITUDES</b>	<b>2359</b>

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3, se toma como fuente de consulta el Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSD.



Gráfica 2. Elaboración propia OFAOC  
Porcentaje tipo de solicitud PQRSD

### 3.1. Variable geográfica.

Esta variable nos permite ubicar la posición geográfica de los ciudadanos e identificar grupos representativos. Además, señala el alcance geográfico de la institución, permitiéndonos identificar áreas poblacionales en las que la Fuerza Aérea Colombiana no tiene contacto con la ciudadanía.

#### Desarrollo de la Variable:

**Muestreo:** Canales de recepción de PQRSD desde 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

**Insumo:** Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

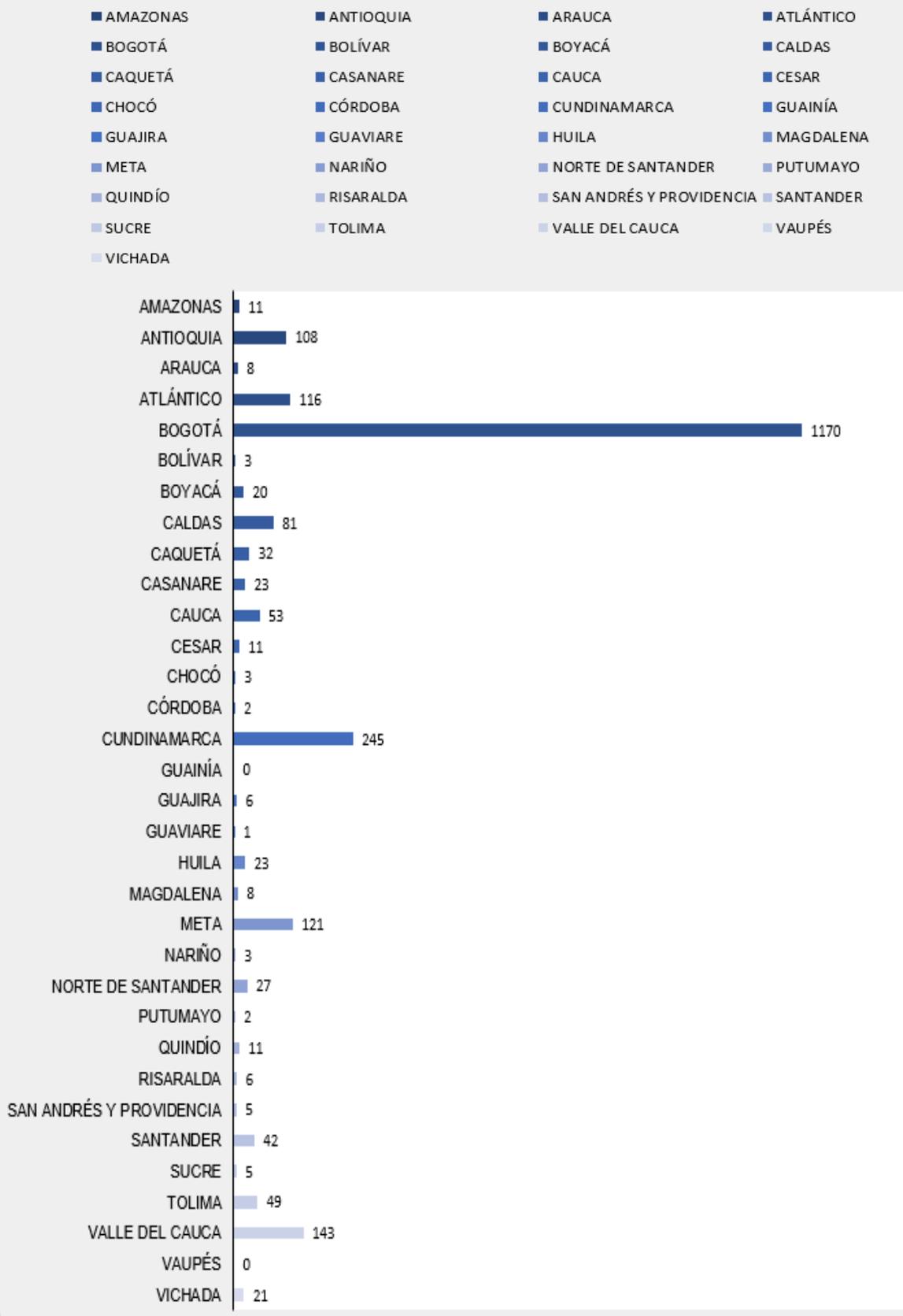
**Total de registros:** 2359.

Una vez verificado el reporte que arroja el Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se pudo establecer el siguiente resultado:

DEPARTAMENTO	TOTAL
AMAZONAS	11
ANTIOQUIA	108
ARAUCA	8
ATLÁNTICO	116
BOGOTÁ	1170
BOLÍVAR	3
BOYACÁ	20
CALDAS	81
CAQUETÁ	32
CASANARE	23
CAUCA	53
CESAR	11
CHOCÓ	3
CÓRDOBA	2
CUNDINAMARCA	245
GUAINÍA	0
GUAJIRA	6
GUAVIARE	1
HUILA	23
MAGDALENA	8
META	121
NARIÑO	3
NORTE DE SANTANDER	27
PUTUMAYO	2
QUINDÍO	11
RISARALDA	6
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	5
SANTANDER	42
SUCRE	5
TOLIMA	49
VALLE DEL CAUCA	143
VAUPÉS	0
VICHADA	21
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2359</b>

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3.1, se toma como fuente de consulta el Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSD.

## Gráfica de PQRSD recibidas por departamento



Gráfica 3. Elaboración propia OFAOC  
Gráfica de PQRSD recibidas por departamento

### 3.2. Variable por clase de asunto.

Mediante esta variable, buscamos identificar los temas consultados con mayor frecuencia por la ciudadanía y los grupos de valor. Al conocer los asuntos de mayor interés, podemos desarrollar estrategias efectivas, como la actualización constante de información en la página web (sede electrónica) de la Fuerza Aérea Colombiana y la publicación de preguntas frecuentes con sus respectivas respuestas. De esta manera, mantenemos a los ciudadanos y grupos de valor debidamente informados.

**Muestreo:** Canales de recepción de PQRSD desde 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

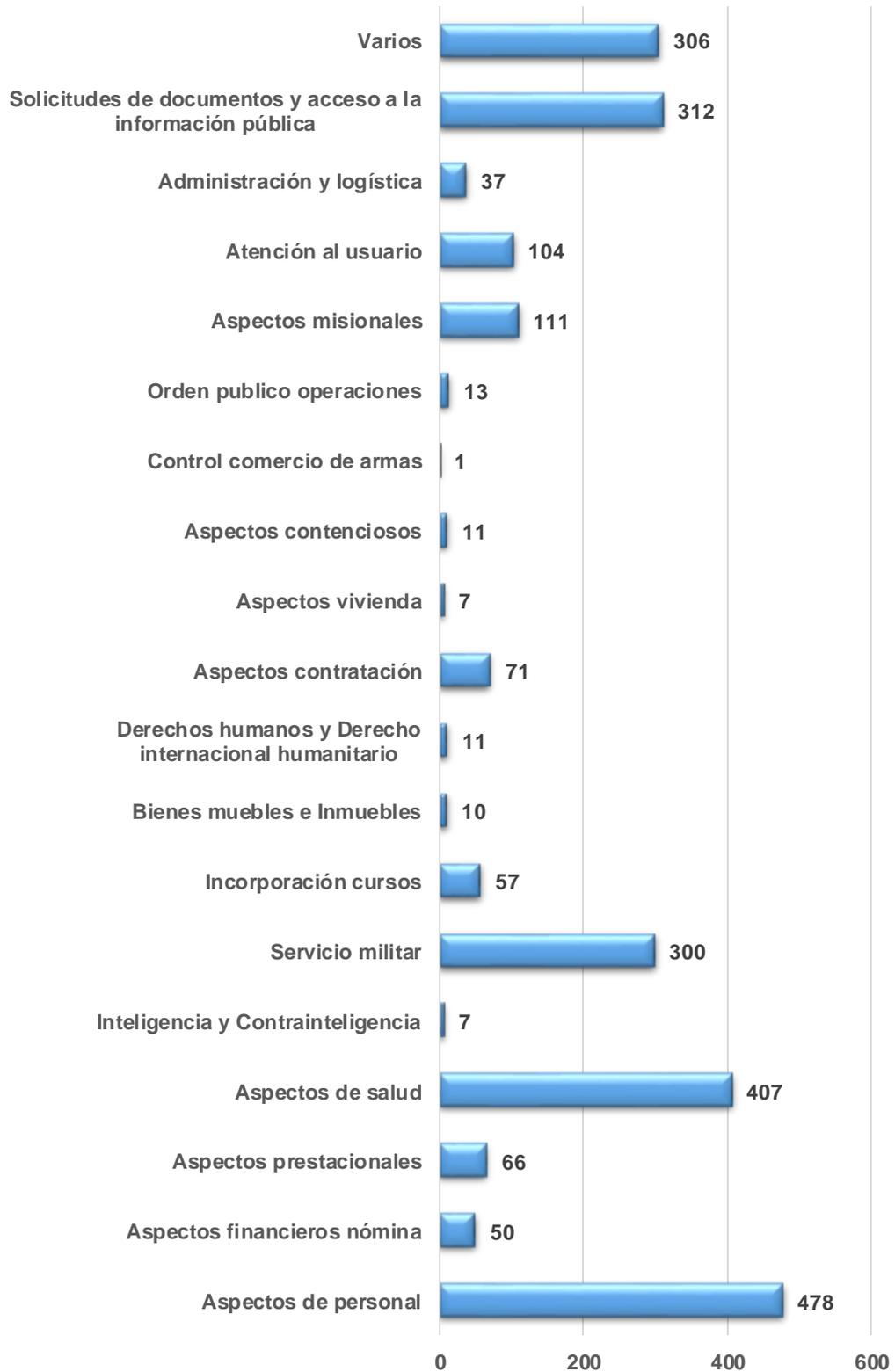
**Insumo:** Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

**Total de registros: 2359.**

PQRSD POR CLASE DE ASUNTO	TOTAL
Aspectos de personal	478
Aspectos financieros nómina	50
Aspectos prestacionales	66
Aspectos de salud	407
Inteligencia y Contrainteligencia	7
Servicio militar	300
Incorporación cursos	57
Bienes muebles e Inmuebles	10
Derechos humanos y Derecho internacional humanitario	11
Aspectos contratación	71
Aspectos vivienda	7
Aspectos contenciosos	11
Control comercio de armas	1
Orden publico operaciones	13
Aspectos misionales	111
Atención al usuario	104
Administración y logística	37
Solicitudes de documentos y acceso a la información pública	312
Varios	306
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2359</b>

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3.3, se toma como fuente de consulta el Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSD.

### PQRSD POR CLASE DE ASUNTO.



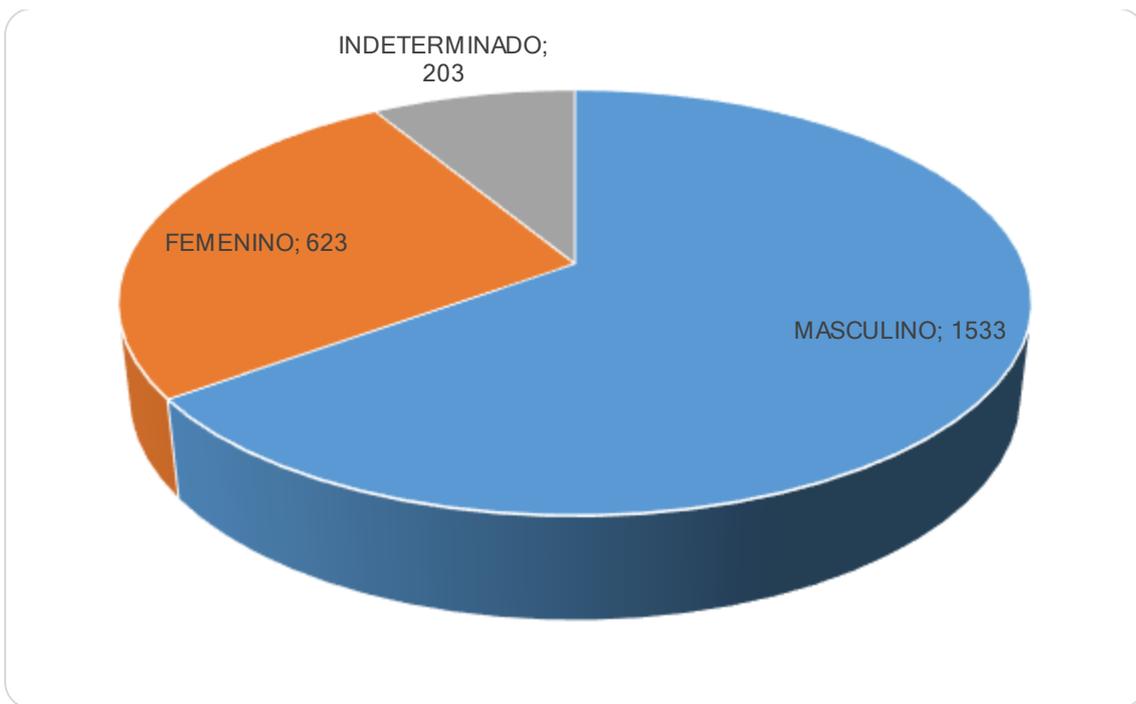
Gráfica 4. Elaboración propia OFAOC  
Gráfica de PQRSD solicitudes por clase de asunto

### 3.3. Variables demográficas.

3.4.3. **Sexo:** Como resultado del análisis de la variable, desarrollado durante el periodo de 2023, evidenciamos que el género masculino representado en 1553 interacciones, fue el que reportó mayor registro.

SEXO	CANTIDAD
MASCULINO	1533
FEMENINO	623
INDETERMINADO	203
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2359</b>

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3.4.3, se toma como fuente de consulta el Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSD.



Gráfica 5. Elaboración propia OFAOC  
Variables demográficas

#### 4. Medios utilizados

Los medios empleados por la Fuerza Aérea Colombiana como fuente para llevar a cabo este análisis fueron los canales de Atención y Orientación Ciudadana, de la siguiente manera:

**4.1. Atención telefónica y en espacios físicos.**

La Fuerza Aérea Colombiana cuenta con canales de comunicación telefónica y espacios físicos dedicados a la atención y orientación ciudadana. Estos permiten a los funcionarios ingresar datos básicos del ciudadano y los grupos de valor que nos consultan.

**4.2. Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo PQRSD.**

Con este propósito, la Fuerza Aérea Colombiana cuenta con el Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Este sistema facilita a los servidores públicos el ingreso de datos básicos de los ciudadanos y los grupos de valor que nos consultan.

**4.3. Ventanilla Única Virtual de PQRSD de la página web institucional FAC.**

La Ventanilla Única Virtual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias está disponible en la página web oficial de la Fuerza Aérea Colombiana. A través de esta plataforma, los ciudadanos y grupos de valor pueden presentar sus solicitudes de manera ágil y segura, así como consultar el estado de sus PQRSD. El desarrollo de este aplicativo nos permite recabar datos relevantes de los interesados, que son utilizados como insumo para realizar análisis y llevar a cabo acciones de mejora institucional.

**4.4. Correo electrónico.**

La Fuerza Aérea Colombiana ofrece a la ciudadanía y grupos de valor la posibilidad de comunicarse con la institución a través del correo electrónico [atencionusuario@fac.mil.co](mailto:atencionusuario@fac.mil.co). Este canal se utiliza para recibir y gestionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera eficiente y oportuna. La utilización de este medio de comunicación permite a los ciudadanos expresar sus inquietudes y recibir una respuesta adecuada por parte de la institución, demostrando así el compromiso de la Fuerza Aérea Colombiana con la atención y satisfacción de las necesidades de la comunidad.

**4.5. Atención presencial.**

La información relacionada con la atención presencial se obtiene mediante la recepción de PQRSD a través del formato de presentación personal y verbal. Este proceso se lleva a cabo tanto en nuestras instalaciones como en puntos de contacto designados. Además, la información física radicada en el Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo PQRSD complementa este registro. Este enfoque integral garantiza una recopilación exhaustiva de datos durante las interacciones directas con los ciudadanos y grupos de valor, lo que nos permite gestionar eficazmente sus solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

**5. *Computar la información y establecer grupos o segmentos.***

Utilizando los canales mencionados anteriormente como fuente de datos, procedemos a recopilar, organizar y clasificar la información. Nuestro objetivo es obtener resultados medibles, claros y precisos que nos permitan segmentar la información de manera efectiva y tomar decisiones fundamentadas.

**OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA  
FUERZA AÉREA COLOMBIANA**