



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022

Entidad: Fuerza Aérea Colombiana  
 Vigencia: Año 2022  
 Fecha de publicación: Enero de 2022

COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Efectuar campañas de 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. socializaciones realizadas / No. de actividades de socialización proyectadas	Jefe Atención Ciudadana FAC	Semestral: Inicial: 30 de abril de 2022 Final: 30 de diciembre de 2022
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Difundir los canales de comunicación de la OFAOC en redes sociales.	Imágenes publicadas	No. Difusiones realizadas / No. De actividades de difusión proyectadas	Jefe Atención Ciudadana FAC	Semestral: Inicial: 30 de abril de 2022 Final: 30 de diciembre de 2022
	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, incluyendo personal en condición de discapacidad" (mantenimiento de instalaciones, señalización, implementación actividades norma técnica y otras que se consideren convenientes de acuerdo a la necesidad).	Acta con evidencias	No. Solicitudes realizadas. / No. De solicitudes proyectadas	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades Militares	Semestral: Inicial: 05 Julio 2022 Final: 30 diciembre 2022
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1 Incentivar al personal destacado que se desempeña en las Oficinas de Atención Ciudadana, a través de felicitación o beneficios del plan de bienestar institucional.	Plan de incentivos	No. Personal incentivado. / No. De incentivos proyectados	Jefe Atención Ciudadana FAC	Semestral: Inicial: 30-06-2022 Final: 30-12-2022



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022

Entidad: Fuerza Aérea Colombiana  
 Vigencia: Año 2022  
 Fecha de publicación: Enero de 2022

COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	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 / No. capacitaciones realizadas	Jefe Atención Ciudadana FAC	Semestral: Inicial: 05-04-2022 Final: 30-12-2022
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1 Revisar los procedimientos internos que se encuentren relacionados con proceso de servicio al ciudadano.	Acta de revisión o actualización del 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 2022
	4.2 Realizar campañas informativas de manera virtual, sobre términos de ley de PQRS, responsabilidades y prohibiciones de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Evidencia correo Outlook /campaña informativa OFAOC	No. difusiones realizadas / No. De actividades de difusión proyectadas	Jefe Atención Ciudadana FAC	Semestral: Inicial: 20-02-2022 Final: 30-12-2022
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Efectuar análisis de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio recibido conforme a la encuesta de satisfacción dispuesta por la Oficina de Atención Ciudadana.	Acta de análisis estadístico con el respectivo soporte	No. Proyecciones realizadas / No. De mediciones proyectadas	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades Militares	Semestral: Inicial: 30-04-2022 Final: 05-01-2023



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022

Entidad: Fuerza Aérea Colombiana  
Vigencia: Año 2022  
Fecha de publicación: Enero de 2022

COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.2 Generar acciones de mejora a las observaciones realizadas por los ciudadanos, en caso de presentarse, por la aplicación de la encuesta del servicio recibido.	Acta con evidencias.	No. Proyecciones realizadas / No. De mediciones proyectadas	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades Militares	Semestral: Inicial: 30-04-2022 Final: 05-01-2023