



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 |
| Subcomponente 1 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 |
| Subcomponente 2 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 |
| Subcomponente 3 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 |
| Subcomponente 3 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 |
| Subcomponente 4 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 |
| Subcomponente 5 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 |
| Subcomponente 5 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 |