



## A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

### 1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

#### 1.1 PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
274	274	0	0	0%

De acuerdo a lo reportado por las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de las Unidades y al verificar a nivel central, no se encuentran PQRSD vencidas del periodo anterior.

#### 1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
349	344	0	0	0%

En el segundo trimestre de 2019 se recibieron 349 peticiones, de las cuales 05 PQRSD se encuentran pendientes por resolver dentro de los términos de Ley para dar respuesta.

#### 1.3 GESTIÓN DE PQRSD VENCIDAS.

DEPENDENCIA O ENTIDAD	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM	0	0
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Policía Nacional	0	0

En el segundo trimestre de 2019, no se realizaron remisiones por competencia a otras entidades.

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

## 2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.

	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	CONSULTA	SUGERENCIA	SUBTOTAL
OFAOC COFAC	208	19	1	7	3	0	238
CACOM-1	43	0	0	0	0	0	43
CACOM-2	6	0	0	0	0	0	6
CACOM-3	6	1	0	0	0	0	7
CACOM-4	3	0	0	0	0	0	3
CACOM-5	3	0	0	0	0	0	3
CACOM-6	1	0	0	0	0	0	1
CACOM-7	0	0	0	0	0	0	0
GACAR	5	0	0	0	0	0	5
GAORI	4	2	0	0	0	0	6
GAAMA	7	0	0	0	0	0	7
GACAS	7	0	0	0	0	0	7
EMAVI	13	0	0	0	0	0	13
ESUFA	3	1	0	0	1	0	5
CATAM	3	0	0	0	0	0	3
CAMAN	2	0	0	0	0	0	2
TOTAL	314	23	1	7	4	0	349



	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL
2019-1	237	28	1	3	5	274
2019-2	317	24	1	0	7	349

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.

[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

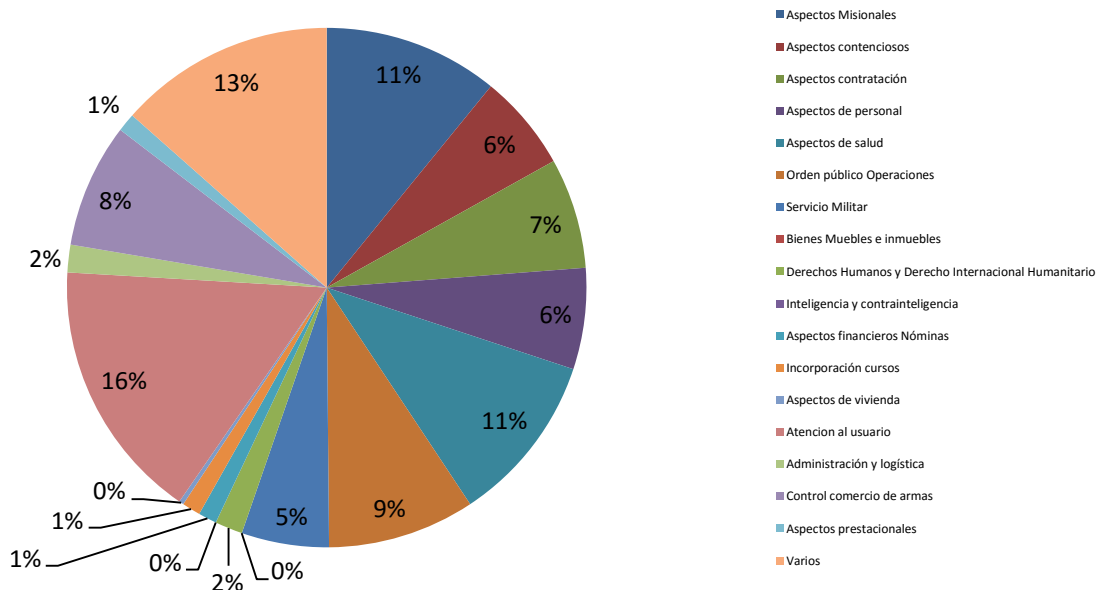
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	TOTAL %
Aspectos Misionales	37	1	0	0	0	38	10,89%
Aspectos contenciosos	21	0	0	0	0	21	6,02%
Aspectos contratación	24	0	0	0	0	24	6,88%
Aspectos de personal	20	3	0	0	0	23	6,59%
Aspectos de salud	37	0	0	0	0	37	10,60%
Orden público Operaciones	32	0	0	0	0	32	9,17%
Servicio Militar	19	0	0	0	0	19	5,44%
Bienes Muebles e inmuebles	0	0	0	0	0	0	0,00%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	6	0	0	0	0	6	1,72%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos financieros Nóminas	4	0	0	0	0	4	1,15%
Incorporación cursos	4	0	0	0	0	4	1,15%
Aspectos de vivienda	1	0	0	0	0	1	0,29%
Atención al usuario	57	0	0	0	0	57	16,33%
Administración y logística	6	0	0	0	0	6	1,72%
Control comercio de armas	27	0	0	0	0	27	7,74%
Aspectos prestacionales	4	0	0	0	0	4	1,15%
Varios	19	19	1	0	7	46	13,18%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>349</b>	<b>100%</b>

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.

[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





En la clasificación por clase de asunto, las PQRSD que se presentaron con mayor frecuencia fueron:

- Atención al usuario (16%) que corresponde a 57 solicitudes, (direcciones y teléfonos de dependencias, horarios de atención, correos de notificación, información de funcionarios, orientaciones generales de la FAC).
- Varios (13%) que corresponde a 46 solicitudes, (procedimientos a realizar dentro de la institución, solicitudes de certificados de tiempo de servicio, trámites de duplicado de la libreta militar, entre otros).
- Aspectos misionales (11%) que corresponde a 38 solicitudes (Solicitudes de cupos en vuelos de apoyo y traslados aeromédicos).
- Aspectos de salud (11%) que corresponde a 37 solicitudes (Asignación de citas médicas, autorizaciones, entrega de medicamentos).

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

#### 4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

De acuerdo a la información reportada por las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de la FAC, se logra evidenciar que el correo electrónico se mantiene como el medio de recepción más usado para radicar PQRS, sin embargo, hay un incremento notable en el registro de PQRS por medio del formulario web.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	133	42,4%
Presencial	33	10,5%
Línea Gratuita y Directa	0	0,0%
Internet Redes Sociales	0	0,0%
Internet sitio Web	107	34,1%
Internet chat	0	0,0%
Empresa de mensajería	41	13,1%
Fax	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

#### 4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	N/A	N/A
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	35	100%
CALL CENTER	N/A	N/A
FOROS	N/A	N/A
OTROS	0	0,00%

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.

[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





## 5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

Durante el segundo trimestre de 2019, no se resolvieron PQRS fuera de los términos establecidos y tampoco se recibieron peticiones acerca del mismo tema que requirieran realizar un análisis de causas.

## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta las PQRS tramitadas y resueltas en términos de Ley, se evidenciaron 344 pronunciamientos favorables con corte 30 de junio de 2019, donde se observa una respuesta pronta y documentada por parte de los funcionarios y dependencias competentes, quedando pendiente de respuesta 05 PQRS, las cuales se encuentran dentro de términos.

### 6.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
		EXCELENTE (4.5 a 5)
		BUENO (3,5 a 4.5)
		REGULAR (2,5 a 3.5)
		MALO (1 a 2.5)
Nivel de satisfacción	144	4.8
Calidad de la atención		4.9
Tiempo de respuesta		4.9
Correspondencia de la información		4.8
<b>TOTAL:</b>		144

Con la implementación de la encuesta electrónica de PQRS (<https://encuestas.fac.mil.co/index.php/773595>), se logró aumentar la muestra de medición de percepción de satisfacción de los usuarios con una calificación promedio de 4.85.

### 6.2 INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASÍ:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	0
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	0
<b>CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DEL SERVICIO</b>	<b>144</b>

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	138
RECLAMOS	1
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	6

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

### 1. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA POR PARTE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA DEL COMANDO FUERZA AÉREA.

En materia de democratización, con el fin de coadyuvar a la divulgación, promoción y generación de espacios de participación ciudadana, al igual que en cumplimiento del Plan de Acción de las Oficina de Atención y Orientación Ciudadana en el segundo trimestre de 2019 se efectuaron las actividades que a continuación se relacionan:

#### a) Comando Aéreo de Combate No.1 (CACOM-1)

- Se realizó verificación diaria de los buzones de recepción de PQRSD de la unidad.
- Se efectuó socialización por medio de la emisora radial de la unidad "AL AIRE" 94.1 FM, tratando temas sobre la recepción de PQRSD por parte de la OAC CACOM 1.
- Se realizó socialización de la Oficina de Atención Ciudadana al iniciar cada una de las clases de DD.HH y DIH dictada en CACOM 1.
- Se estableció contacto directo con los centros de conciliación de Puerto Salgar y La Dorada Caldas con el fin de trasladar la PQRSD con las cuales se requiere generar compromisos civiles que involucren al personal de la Unidad.

#### b) Comando Aéreo de Combate No.2 (CACOM-2)

- La OAC de CACOM 2, participó activamente en actividad realizada con la comunidad en el Centro Comercial Único por parte del Departamento de Acción Integral.
- Se realizó entrega de volantes informativos con el fin de socializar los canales de comunicación de la OAC de CACOM 2 en las comunidades aledañas.
- Se realizó socialización del protocolo de servicio al ciudadano.

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

### c) Comando Aéreo de Combate No.3 (CACOM-3)

- Se realizó divulgación y promulgación de los canales de comunicación de la OAC de CACOM 3 en reentrenamiento militar.
- Se realizó entrega de volantes informativos acerca de la Oficina de Atención ciudadana de CACOM 3 en Jornadas de apoyo con la comunidad de Malambo.

### d) Comando Aéreo de Combate No.5 (CACOM-5)

- Por medio de volantes informativos se realizó socialización de canales de comunicación con la OAC de CACOM 5.
- Se realizó publicación de capsulas informativas de atención ciudadana en las carteleras de la unidad.

### e) Comando Aéreo de Mantenimiento (CAMAN)

- La OAC de CAMAN participo en jornadas de apoyo al desarrollo en el Municipio de Madrid.
- Durante el desarrollo de la actividad denominada “FAROLITO” que consiste en el acercamiento de los habitantes aledaños a la unidad a través de actividades comerciales, se realizaron charlas de difusión, con el propósito de dar a conocer la OAC.

### g) Lucha contra la corrupción

Estrategia de Gobierno en Línea

a) En el Link de “Atención y Orientación Ciudadana” de la Página Web institucional [www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co), ventana de “Atención al Ciudadano”, opción de “Informe a la Ciudadanía”, se encuentran publicados los tiempos efectivos de respuesta utilizados por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano para contestar las diferentes solicitudes presentadas.

b) Verificación y actualización del uso del correo electrónico de la Oficina de Atención Ciudadana de cada una de las Unidades.

c) Se realizó mantenimiento de la línea gratuita 01 8000 11 50 10 y línea directa 3519800 extensiones 1282/1277.

d) Se cuenta con una línea directa de atención al usuario en cada una de las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de la FAC (OFAOC FAC, CACOM-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, CATAM, CAMAN, ESUFA, EMAVI, GACAR, GAAMA, GACAS, GAORI).

e) Se realiza socialización de los canales de comunicación de la OFAOC FAC El Noticiero “A Volar”, el cual es transmitido por el canal institucional los días sábados y domingos a las 17:00 horas, contiene closed

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.

[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)







La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

caption, para personas con discapacidad auditiva cumpliendo con los parámetros exigidos por Gobierno en Línea.

f) En la página web: [www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co), en la ventana “transparencia y acceso a la información Pública”, se encuentra publicado el Plan Anti-corrupción y Atención al Ciudadano.

h) Se realizó socialización en la página web de la campaña “NO SE DEJE ENGAÑAR”, no se deje engañar de personas que lo contacten informándole que le han adjudicado un contrato con la Fuerza Aérea Colombiana y/o sus Unidades Militares Aéreas, específicamente si no ha enviado oferta formal por la plataforma del SECOP II, si llega a suceder los invitamos a que se remitan a la Fiscalía General de la Nación o a la Policía Nacional a instaurar la denuncia para que dentro de su competencia se investigue el caso, ya que esta no es la manera de contratar de la Fuerza Aérea Colombiana, puesto que a la fecha la totalidad de los procesos de contratación para las compras de bienes y servicios que se llevan a cabo al interior del país se realizan únicamente por la página del SECOP II Colombia Compra Eficiente.

Teniente CASTEBLANCO GÓMEZ LUISA NATALIA  
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)

