



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

FUERZA AÉREA COLOMBIANA
AYUDANTÍA GENERAL
OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

INFORME III TRIMESTRE 2020

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
508	508	0	0	0%

De acuerdo a la consolidación y reporte allegado 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
665	624	0	0	0%

En el tercer trimestre del 2020 se recibieron 665 peticiones, de las cuales 41 se encuentran en trámite, aclarando que las mismas están dentro de los términos establecidos para dar respuesta.

De igual manera, se remitieron 01 petición al Ejército Nacional, 02 peticiones al Archivo General, 02 peticiones al Ministerio de Defensa Nacional, 03 peticiones a Presidencia y 01 peticiones a la Policía por considerarlas de su competencia. Se informó al usuario la remisión por competencia para el seguimiento a la respuesta de fondo a la Petición.

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



La seguridad es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES

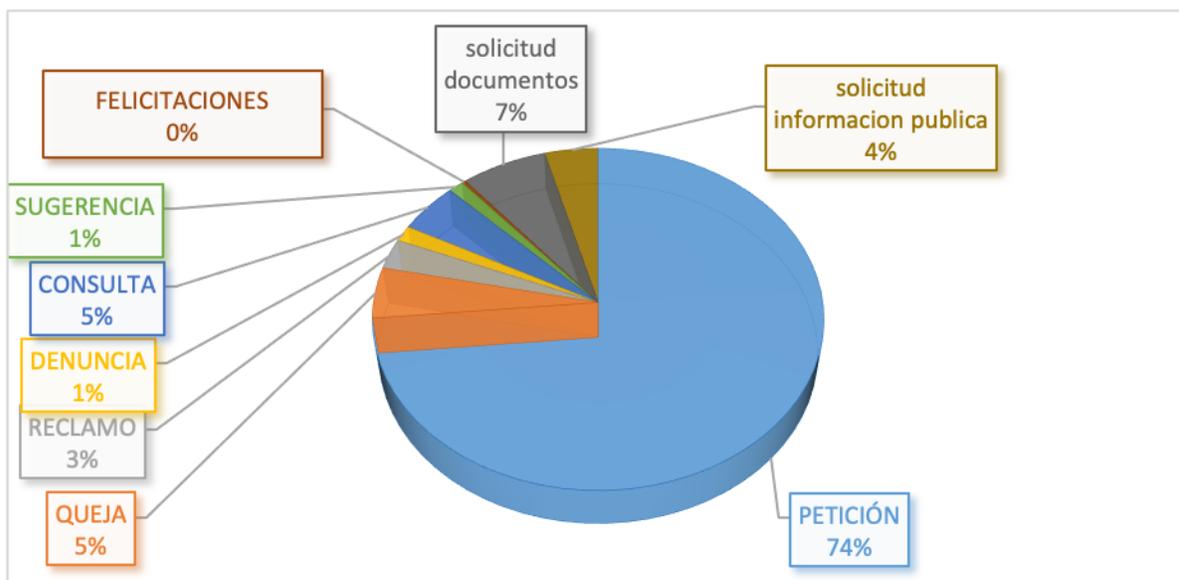


FUERZA AÉREA COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

Policía Nacional	0	0
------------------	---	---

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	CONSULTA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	SOLICITUD DOCUMENTOS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUBTOTAL
DEPENDENCIA	489	32	19	10	32	8	2	45	28	665
TOTAL	489	32	19	10	32	8	2	45	28	665



En el tercer trimestre de 2020 (2020-III) se recibieron 665 PQRSD, de las cuales el 74 % corresponde a peticiones, el 7% a solicitud de documentos, el 5% a quejas, otro 5% a consulta, el 4% a solicitud de información pública, el 3% a reclamos, el 1% a denuncia, un 1% a sugerencias y el 0% a 02 felicitaciones.

Como se puede evidenciar en la gráfica, las PQRSD recibidas por parte de las Oficinas de Atención y Orientación y Ciudadana se incrementaron aproximadamente un 24% con respecto al trimestre anterior (157 PQRSD) por tal razón, las Peticiones, denuncias, consultas y solicitud de información aumentaron, se presentaron nuevamente 02 felicitaciones y aumento en los diferentes tipos de solicitud como se evidencia a continuación:



En la clasificación por clase de asunto, los aspectos que presentaron mayor recurrencia de solicitudes fueron en su orden:

- Temas varios (25,86%) que corresponde a 172 solicitudes. (Horarios de atención, dependencias, inquietudes en general, pasantías, ofertas).
- Aspectos de personal (20,00%) que corresponde a 133 solicitudes (Novedades de personal FAC).
- Incorporación de cursos (11,88%) que corresponde a 79 solicitudes. (Fechas de inscripción, carreras convocadas, errores de incorporación).
- Servicio Militar (11,13%) que corresponde a 74 solicitudes (Novedades en el servicio, requisitos, solicitudes de retiro).
- Aspectos de misionales (10,23%) que corresponde a 68 solicitudes. (Traslado y ayuda humanitaria por pandemia, donaciones).
- Aspectos de salud (6,92%) que corresponde a 46 solicitudes (Citas médicas, desafiliación).
- Aspectos de contratación (4,21%) que corresponde a 28 solicitudes (Confirmación contratos, solicitud recibos a satisfacción, Colombia compra eficiente).
- Aspectos financieros nóminas (2,71%) que corresponde a 18 solicitudes (Certificado de ingreso y retenciones, pagos).
- Aspectos prestacionales (2,56%) que corresponde a 17 solicitudes. (Expedición de bonos prestacionales, nóminas).
- Solicitudes de acceso a la información (2%) que corresponde a 16 solicitudes.
- Atención usuario (1,20%) que corresponde a 8 solicitudes (Novedades en la atención, solicitudes)
- Orden público, operaciones (0,45%) que corresponde a 3 solicitudes.
- Aspectos contenciosos (0,30%) que corresponde a 2 solicitudes.
- Inteligencia y contrainteligencia (0,15%) que corresponde a 1 solicitud.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La mayoría de las peticiones fueron recibidas a través de Correo electrónico evidenciando un total de 389 PQRSD que corresponde al 76.57 %.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	476	71,58%
Presencial	18	2,71%
Línea Gratuita y Directa	24	3,61%



La seguridad es de todos

Mindefensa



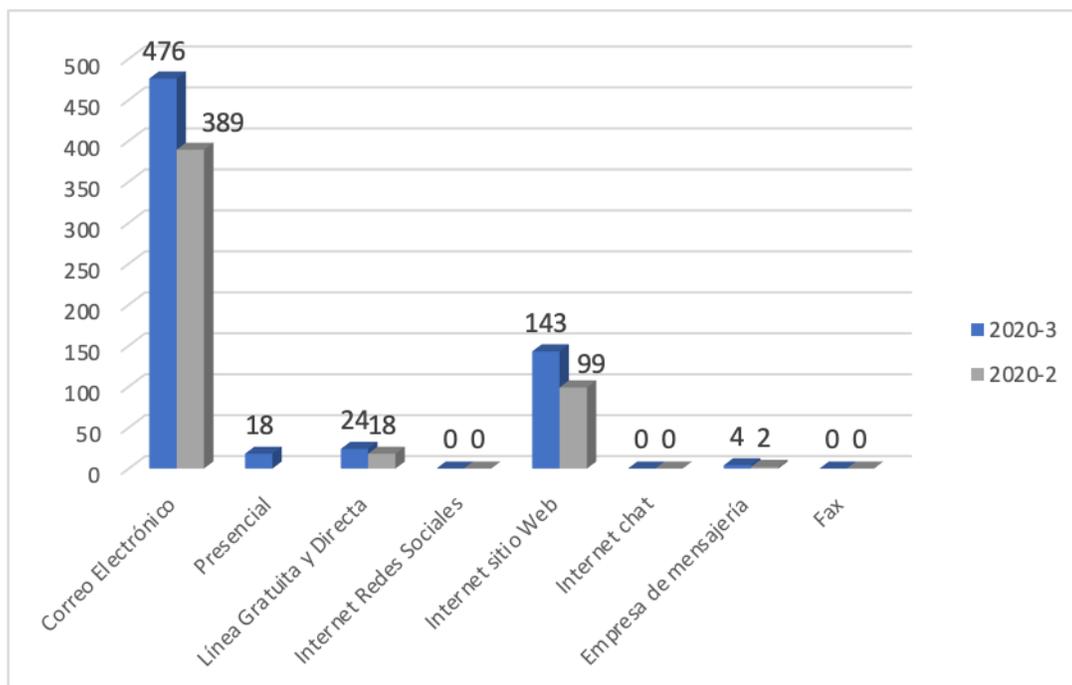
COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	143	21,50%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	4	0,60%
Fax	0	0,00%
TOTAL	665	100%

Durante el tercer trimestre el canal más utilizado por la ciudadanía siguió siendo el correo electrónico, con un 71,58% de participación sobre los demás canales. Le sigue Internet sitio web con una participación de 21,50% y posterior línea gratuita con un 3,61% de participación, un 2,71% presencial y 0,60% documentación por empresa de mensajería.





La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

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

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
OTROS	0	0,00%

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRSD

De acuerdo al análisis realizado en cuanto a las PQRSD recibidas de manera frecuente y con el fin de llevar a cabo acciones correctivas que mejoren los procedimientos de la institución, se identificaron PQRSD de frecuente radicación, por lo que se realizan las siguientes sugerencias:

- Se le solicita a Prestaciones Sociales generar “Pregunta y respuesta” sobre el procedimiento de solicitud del Certificado de Ingresos y Retenciones para declaración de renta, ya que este requerimiento fue el más alto durante el trimestre.
- Se le solicita al Escuadrón de Navegación Aérea del CACOM-7 efectúe socialización del trámite denominado “EXPEDICIÓN CONCEPTO(S) TÉCNICO(S) DE ALTURA PARA CONSTRUCCIONES EN INMEDIACIONES DE LOS AERÓDROMOS Y HELIPUERTOS DE LA FUERZA PÚBLICA”, a las Curadurías Urbanas de Cali, para que sus usuarios conozcan que está disponible para su consulta el nuevo sitio web <https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T33578>, en donde podrán realizar consulta de la documentación requerida, el costo de los derechos del trámite, puntos de atención y normatividad vigente para dichos casos.



6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta las solicitudes tramitadas en términos de Ley, se tuvieron 174 pronunciamientos favorables y no favorables con corte 21 de septiembre de 2020, donde se observa una respuesta pronta y documentada por parte de la mayoría de los competentes.

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	174	EXCELENTE (4.7)
Calidad de la atención	174	EXCELENTE (4.7)
Tiempo de respuesta	174	156 OPORTUNO Y 18 EXCESIVO
Correspondencia de la información	174	163 SI 11 NO
TOTAL	174	EXCELENTE (4,7)

La medición se hizo con base en 174 usuarios, quienes estuvieron dispuestos a realizar calificación del servicio. De ellos, 163 valoraron el nivel de satisfacción como excelente y bueno y los otros 11 contestaron entre regular y malo. En la pregunta calidad de la atención, 170 indicaron excelente y bueno mientras 4 contestaron entre regular y malo. Además, 156 manifestaron que el tiempo de respuesta fue oportuno y 18 que fue excesivo. Finalmente, 163 contestaron que la información recibida si correspondía a lo que habían solicitado. Esta medición arrojó una calificación promedio de 4.7.

6.2 Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	1



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	0
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	163

Se recibió un concepto de felicitación para la señorita TE. Ochoa Ingrid, evidenciando 163 encuestas aplicadas con calificaciones positivas de percepción del servicio

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	11

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

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

Referente a la democratización de la gestión pública, 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 la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana y COFAC, en el tercer trimestre de 2020 se efectuaron las siguientes actividades:

- En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 en el mes de mayo de 2020 se actualizó la información de los canales de atención al servicio al ciudadano, con los que cuenta la Fuerza Aérea Colombiana, como se evidencia en el siguiente <https://www.fac.mil.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/10-instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/1011-carta-de-trato-digno-al-ciudadano>.
- Se efectuó difusión de correo masivo Outlook recordando términos de Ley y se elaboró Circular FAC-S-2020-002620-CR del 20 de Mayo con NORMATIVIDAD PARA TRÁMITE Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD) LEY 1755 DEL 2015, así como la



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

responsabilidad de los servidores públicos según Ley 1862 Art. 77 Numeral 25 que a la letra dice “Detener peticiones o solicitudes o no tramitarlas dentro de los plazos fijados” Ley 1952 de 2019 art. 39 numeral 8 que a la letra dice “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”

- El 92% de los servidores públicos responsables de las Oficinas de Atención Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana de las diferentes Unidades Militares, realizaron el curso de lenguaje claro, dispuesto por el Departamento Nacional de Planeación, con el cual fortalecieron las capacidades y recomendaciones prácticas para facilitar la comunicación, escrita y oral entre la institución y su principal interlocutor, el ciudadano.
- Se realizó difusión de cuñas radiales a través de las emisoras “al aire” Fuerza Aérea en Bogotá (web), Cacom 1 ubicada en el municipio de Puerto Salgar, y Gaori en el Departamento de Vichada, y CACOM-7 en donde se dió a conocer los canales de comunicación con los que cuenta la Fuerza Aérea.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Estrategia de Gobierno en Línea

- En el Link de “Atención y Orientación Ciudadana” de la Página Web institucional 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.
- A través del Outlook interno de la Fuerza se difundió el protocolo de atención al ciudadano dispuesto por el Ministerio de Defensa Nacional al personal responsable de las Oficinas de Atención Ciudadana, información sobre la OAC y los protocolos de servicio al ciudadano para oficiales, suboficiales, soldados y civiles.
- Se actualizó la información de contactos y correos electrónicos de las Oficinas de Atención Ciudadana de cada una de las Unidades de FAC, a través del siguiente <https://www.fac.mil.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/1-mecanismos-de-contacto-con-el-sujeto-obligado/espacios-fisicos-destinados-para-el-contacto-con-la-fuerza-aerea>
- 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, EMAVI, ESUFA, GACAR, GAORI, GACAS, GAAMA.



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

- En la página web: 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.
- Para el presente trimestre se realizó socialización del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020 al personal de la oficina de Atención al Ciudadano.
- Con relación a la lucha anti corrupción y en cumplimiento de las políticas emanadas por la Presidencia de la República y el Ministerio de Defensa Nacional, la Jefatura de Inteligencia efectuó acompañamiento a la Oficina de Atención Ciudadana, a través del correo anticorrupcion@fac.mil.co, para prevenir actos de estafas y denunciar cualquier tipo de Actividad criminal y/o delinencial que afecte la seguridad y bienestar social.
- Se actualizó el formulario para presentar PQRSD, incluyendo atención prioritaria cuando la ciudadanía presente una PQRSD, en la ventanilla virtual <https://pqrsd.fac.mil.co/Account/Login?ReturnUrl=%2F>.
- Se realizó capacitación virtual relacionada con las responsabilidades de los Servidores Públicos frente a las peticiones de los ciudadanos, referente a las implicaciones que conlleva no dar respuesta dentro de los tiempos estipulados a las PQRSD. Ello con el fin de prevenir y mantener la disciplina.

Política de Racionalización de Trámites

- En atención a las peticiones recibidas relacionadas con traslados de personal y de transporte de ayudas humanitarias se informó al correo de usuarios@mindefensa.gov.co y fredyara@cgfm.mil.co y a los peticionarios, que debido a las necesidades y contingencias que actualmente se presentan con ocasión de la emergencia sanitaria, la Presidencia de la República ha determinado que la canalización y priorización de todas las solicitudes de apoyo, se realicen a través de la oficina liderada por el Doctor LUIS GUILLERMO PLÁTA PÁEZ, nombrado como Gerente Coordinador para la atención integral de la pandemia COVID-19, y de esta manera se reduzcan los trámites y realicen una adecuada priorización de apoyos de transporte humanitario a los diferentes grupos poblacionales.

Mayor YESID HEBERTO PEÑA ORTIZ
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (E)



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

FUERZA AÉREA COLOMBIANA
OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA
INFORME DE PQRSD TERCER TRIMESTRE 2020

Fecha: 30-09-2020

DEPENDENCIA O UNIDAD	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	DENUNCIA	FELICITACIONES	SOLICITUD DOCUMENTOS	PETICIONES DE INFORMACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA Días hábiles	SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	SUBTOTAL
OFAOC-COFAC	331	20	13	8	25	7	2	26	13	10 a 14 días	0	445
CACOM-1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	13 días hábiles	0	3
CACOM-2	4	3	0	0	0	0	0	5	0	3 a 7 días hábiles	0	12
CACOM-3	35	0	0	0	0	0	0	0	1	2 a 6 días hábiles	0	36
CACOM-4	16	3	3	0	1	0	0	2	0	2 a 6 días hábiles	0	25
CACOM-5	21	2	0	0	0	0	0	1	0	7 a 11 días hábiles	0	24
CACOM-6	2	1	0	0	1	0	0	2	3	2 a 6 día hábil	0	9
CACOM-7	2	0	0	0	1	0	0	0	5	0 a 4 días hábiles	0	8
GACAR	19	0	0	0	0	0	0	1	6	0 a 4 días hábiles	0	26
GAORI	6	0	0	0	0	0	0	1	0	8 a 12 días hábiles	0	7
GAAMA	19	0	0	0	0	1	0	0	0	2 a 6 días hábiles	0	20



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

GACAS	4	1	0	0	0	0	0	0	1	4 a 8 días hábiles	0	6
EMAVI	3	1	0	0	1	0	0	3	0	8 a 12 días hábiles	0	8
ESUFA	19	0	2	0	0	1	0	1	0	6 a 10 días hábiles	0	23
CATAM	5	0	0	0	3	0	0	1	0	4 a 8 días hábiles	0	9
CAMAN	1	1	1	0	0	0	0	1	0	10 a 14 días hábiles	0	4
TOTAL	488	33	19	8	32	10	2	44	29	0	0	665


Mayor YESID HEBERTO PEÑA ORTIZ
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (E)