



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

INFORME TRIMESTRAL I TRIMESTRE 2021

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
524	524	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
681	648	0	0	0%

En el primer trimestre del 2021 se recibieron 681 peticiones, de las cuales 33 se encuentran en trámite, aclarando que las mismas se encuentran dentro de los términos establecidos para dar respuesta.

De igual manera, se remitieron 03 peticiones a CREMIL, 01 al Comando Conjunto del Caribe, 04 al Ejército Nacional, 10 al Archivo del Ministerio de Defensa, 03 a Atención Ciudadana del Ministerio de Defensa, 01 al Ministerio de Salud, 03 a la Policía Nacional, 01 a la Aeronáutica Civil, 01 al Comando General de las Fuerzas Militares, 03 a la Dirección General de Sanidad Militar y 01 a ASURFAC.

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



La seguridad
es de todos

Mindefensa



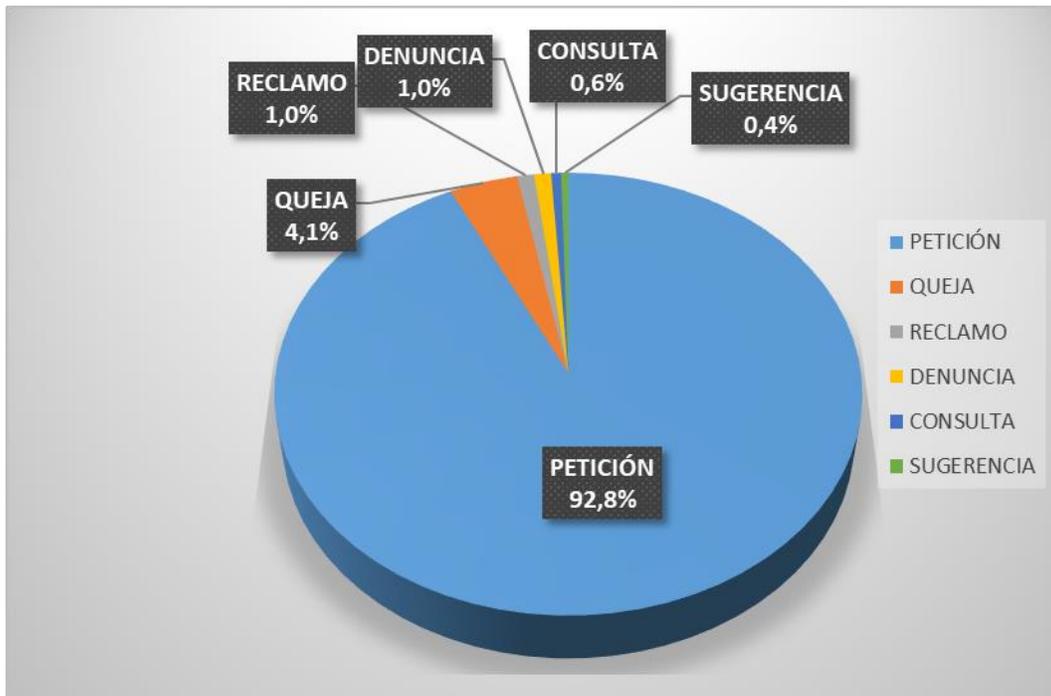
COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.

	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	CONSULTA	SUGERENCIA	SUBTOTAL
DEPENDENCIA	632	28	7	7	4	3	681
TOTAL	632	28	7	7	4	3	681



En el primer trimestre de 2021 (2021-1) se recibió un total de 681 PQRSD, de las cuales el 92,8% corresponde a peticiones, el 4,1% a quejas, el 1% a reclamo y denuncia, el 0,6% a consulta y el 0,4% a sugerencias.

Como se puede evidenciar en la gráfica, las PQRSD recibidas por parte de las Oficinas de Atención y Orientación y Ciudadana incrementaron aproximadamente un 23% con respecto al trimestre anterior (157 PQRSD).



La seguridad es de todos

Mindefensa

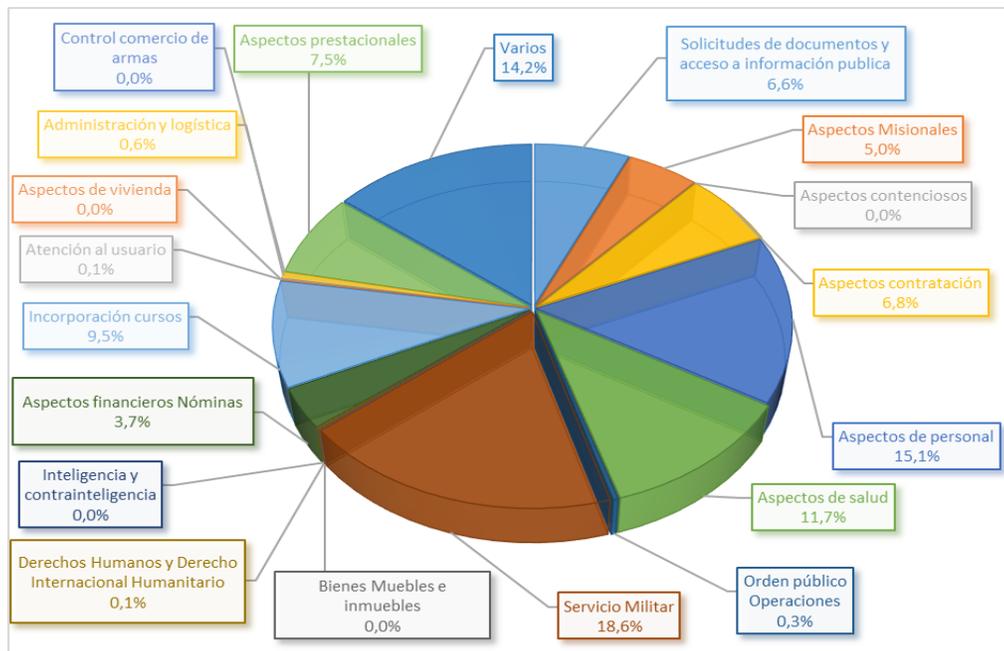


COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

Aspectos financieros Nóminas	23	0	2	0	0	0	25	3,7%
Incorporación cursos	61	0	1	1	2	0	65	9,5%
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Atención al usuario	0	1	0	0	0	0	1	0,1%
Administración y logística	2	1	0	0	0	1	4	0,6%
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aspectos prestacionales	50	0	0	1	0	0	51	7,5%
Varios	91	4	1	1	0	0	97	14,2%
TOTAL	632	28	7	7	4	3	681	100,0%



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

- ✓ Servicio Militar (18,6%) que corresponde a 127 solicitudes (Conducta, copia libreta militar, certificado tiempo de servicio)
- ✓ Aspectos de Personal (15,1%) que corresponde a 103 solicitudes. (Prácticas, certificados de retención, verificación de personal, subsidios de familia, quejas contra algún funcionario de la institución)
- ✓ Temas varios (14,2%) que corresponde a 97 solicitudes. (horarios de atención, dependencias, prácticas y pasantías, inquietudes en general)



- ✓ Aspectos de salud (11,7%) que corresponde a 80 solicitudes (citas médicas, desafiliación, copia historias clínicas)
- ✓ Incorporación de cursos (9,5%) que corresponde a 65 solicitudes. (fechas de inscripción, carreras convocadas, errores de incorporación)
- ✓ Aspectos prestacionales (7,5%) que corresponde a 51 solicitudes. (expedición de bonos prestacionales, nominas personal retirado)
- ✓ Aspectos de contratación (6,8%) que corresponde a 46 solicitudes. (expedición de certificaciones contractuales, copias de recibos a satisfacción)
- ✓ Solicitudes de acceso a la información (6,6%) que corresponde a 45 solicitudes.
- ✓ Aspectos misionales (5,0%) que corresponde a 34 solicitudes. (vuelos de apoyo, solicitudes de sobrevuelo)
- ✓ Aspectos financieros y nominas (3,7%) que corresponde a 25 solicitudes. (desprendibles nomina, certificaciones de retención)
- ✓ Administración y logística (0,6%) que corresponde a 4 solicitudes. (manejo de aplicativos, horarios de atención).
- ✓ Orden público operaciones (0,3%) que corresponde a 2 solicitudes
- ✓ Derechos humanos y DIH (0,1%) que corresponde a 1 solicitud
- ✓ Atención al usuario (0,1%) que corresponde a 1 solicitud. (asignación de citas médicas vía telefónica).

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La mayoría de las peticiones fueron recibidas a través de Correo electrónico evidenciando un total de 437 PQRSD que corresponde al 64,17 %.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	437	64,17%
Presencial	53	7,78%
Línea Gratuita y Directa	0	0,00%
Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	191	28,05%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	0	0,00%
Fax	0	0,00%
TOTAL	681	100%

Durante el trimestre el canal más utilizado por la ciudadanía sigue siendo el correo electrónico, con un 64,17% de participación sobre los demás canales, le sigue Internet sitio web con una participación de 28,05% y a su vez continua presencial con un 7,78% de participación.



La seguridad
es de todos

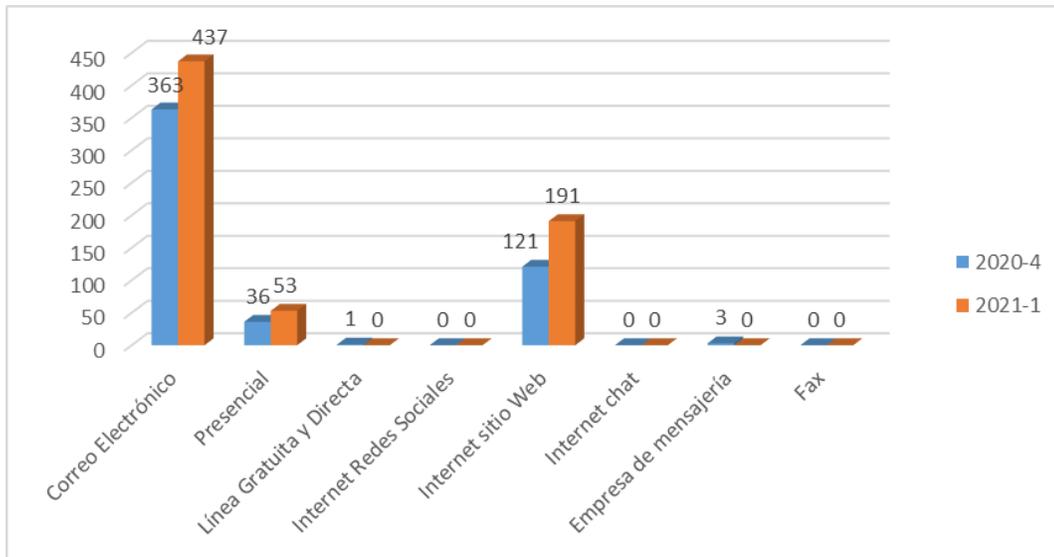
Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS



El medio más utilizado para presentar las peticiones es a través del correo electrónico en relación al trimestre anterior, le sigue página web y presencial.

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

(MULTICANALES)

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZON 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%



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

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 realizaran las respectivas sugerencias a las diferentes Dependencias.

Se destacan las solicitudes para realizar prácticas laborales en la Institución; razón por la cual y atendiendo a las condiciones actuales relacionadas con las medidas tomadas por el Gobierno Nacional durante la emergencia sanitaria por COVID-19, se emite Circular FAC-S-2021-003556-CR, en la cual se consolidan temporalmente los criterios y requisitos para realizar prácticas laborales en la Fuerza Aérea Colombiana.

Debido a las medidas tomadas por el Gobierno Nacional durante la emergencia sanitaria por COVID-19, se observa que durante el primer trimestre de 2021, continua predominando el uso de los canales virtuales de atención (Ventanilla Virtual Web, Correo Electrónico) por medio de la cual los usuarios tramitaron sus PQRSD; por consiguiente, se continúa con los esfuerzos de difusión y socialización de los canales electrónicos de atención al usuario, para optimizar los procedimientos y trámites ante la institución.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta las solicitudes tramitadas y resueltas en los términos de Ley, se tuvieron 143 pronunciamientos favorables con corte 31 de marzo de 2021.

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	143	EXCELENTE (4.7)
Calidad de la atención	143	EXCELENTE (4.7)
Tiempo de respuesta	143	OPORTUNO (129) EXCESIVO (14)
Correspondencia de la información	143	SI (126) NO (17)
TOTAL	143	EXCELENTE (4,7)



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

Se logra una calificación promedio de 4.7

143 usuarios estuvieron dispuestos a realizar calificación del servicio, de los cuales 95 colocaron como excelente el nivel de satisfacción de la atención, 36 contestaron buena, 8 contestaron regular y los otros 4 contestaron mala; en la pregunta calidad de la atención 100 indicaron excelente, 29 buena, 8 regular y 6 mala; 129 opinan que el tiempo de respuesta fue oportuno y 14 responden que el tiempo fue excesivo; y 126 indicaron que la Información dada corresponde a la solicitada, y 17 indicaron que no.

De la información recibida se realizó el correspondiente análisis de acuerdo a las fechas del diligenciamiento de la encuesta, encontrando que corresponden a situaciones particulares, solicitudes de apoyo de transporte de carga, personal y traslados aeromédicos, en las que por razones de protocolos para garantizar la salud del paciente y por las capacidades institucionales en medio de la emergencia de salud pública decretada a nivel mundial por COVID-19, implica que su respuesta no siempre sea positiva.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	0
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	1
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DEL SERVICIO	0

Se recibió agradecimiento con número FAC-E-2021-000128-NR, por excelente atención y coordinación para *vacunación adulta mayor en la Base de Apiay*.

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

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA POR PARTE DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA DE LA 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 primer trimestre de 2021 se efectuaron las actividades que a continuación se resumen:

- En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 en el mes de marzo de 2021 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 link https://d2r89ls1uje5rg.cloudfront.net/sites/default/files/directorio_oficinas_atencion_al_ciudadano_fac_2021.pdf.
- Mediante Circular FAC-S-2021-002733-CR del 23 de marzo de 2021 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, dirigido al personal responsables de las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana, se recordó el Procedimiento de Atención y Orientación Ciudadana DE-AYUGE-PR-001, y Circular FAC-S-2020-002620-CR del 20 de mayo de 2020; en las cuales se emiten instrucciones para el trámite y gestión de PQRSD.
- Se realizó difusión mediante correo masivo Outlook, el 30 de marzo de 2021 a los responsables de las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de las Unidades, de información relacionada con la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos; para el personal militar se destaca la Ley 1862 de 2017 Art. 77 Numeral 25, el cual califica *como falta grave desatender peticiones o solicitudes o no tramitarlas dentro de los plazos fijados* y para el personal civil se recuerda la Ley 1792 de 2000 art. 9 numeral 8 que indica: *“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”*.
- A través de las redes sociales de la Fuerza Aérea Colombiana Facebook e Instagram, en el mes de marzo de 2021, se realizó difusión masiva de los canales de atención ciudadana disponibles por la institución al servicio de los ciudadanos, de la siguiente manera:



La seguridad es de todos
Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



← Fuerza Aérea Colombi... Q

ATENCIÓN CIUDADANA
Para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones, la Fuerza Aérea Colombiana ha dispuesto los siguientes canales:

- Presencial: Carrera 45 N°58 a 56 Barrio Nicolás de Federmán/Bogotá
- Telefónico: 3159800 ext.1282-1277
- Línea gratuita nacional: 018000115010
- Virtual: <https://www.fac.mil.co/pqrs/write>
- E-mail: atencionusuario@fac.mil.co

Me gusta Comentar Compartir

295

Más relevantes ▾

Fuerza Aérea Colombiana ✓
2 mar. •

¿Preguntas?

Estos son los canales de atención al ciudadano dispuestos por su Fuerza Aérea Colombiana

<https://bit.ly/3jsiZBR>
Línea gratuita nacional 018000115010
atencionusuario@fac.mil.co

#MiFuerzaAérea 🇨🇴
#AtenciónCiudadana
#AsíSeVaALasEstrellas
#PQRSDF

- Desde las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de las diferentes Unidades Militares Aéreas, durante el primer trimestre de 2021, se realizó difusión por medios electrónicos, de los canales de atención al servicio de los ciudadanos, con los que cuentan cada una de las Unidades Militares Aéreas, utilizando en su gran mayoría medios virtuales para efectuar la difusión de la información, garantizando los protocolos de bioseguridad y directrices emitidas por el Gobierno Nacional, con ocasión de la emergencia de salud pública decretada a nivel mundial por Covid 19, como a continuación se destacan:
- El Comando Aéreo de Combate No 1 Oficina de Atención y Orientación Ciudadana en la emisora Al Aire se difundió cuña radial con la información, de canales de comunicación disponibles al servicio de la comunidad en ésta Unidad.
- Por parte de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del Grupo Aéreo del Caribe se efectuó divulgación de los canales de comunicación en la emisora Marina Stereo; medio de comunicación en el Archipiélago de San Andrés.
- La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana del Grupo Aéreo del Casanare desarrolló jornada de difusión de los canales de atención de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana del Grupo Aéreo del Casanare, los días 20 y 21 de marzo de 2021, en compañía del Departamento de Acción Integral GACAS, realizando entrega de volantes indicando, horario de atención, canales de recepción, ubicación y servicios.
- Por parte del Comando Aéreo de Combate No 7, se realizó entrega de 1500 volantes sobre área rural del municipio de El Cerrito (vereda Tenerife) de acuerdo con el acta FAC-S-2021-006334-AG del 05 de febrero de 2021, para facilitar y promover el acercamiento de la comunidad con la institución, y con el ánimo de fortalecer el vínculo con la población civil, mejorando la imagen de la institución en la región; de igual manera, con esta estrategia se informa el correo electrónico de "Atención y



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

Orientación al Ciudadano" para el Comando Aéreo de Combate No.7 (usuarioscaacom7@fac.mil.co), y el número celular de la OAC 3137326417 del CACOM-7. 7, lo cual genera espacios de participación ciudadana y cumplimiento al Plan de acción de la Oficina de Atención Ciudadana.

- En la Escuela Militar de Aviación Marco Fidel Suárez a finales del mes de marzo del presente año, se recibió obra pública, la cual comprende la infraestructura para la nueva sede de la Oficina de Atención al Servicio de ésta Base Aérea, con fácil acceso al público, y con ajustes razonables acorde a la norma NTC 6047 de 2013, que trata de la accesibilidad al medio físico-espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública.
- Se cuenta con una divulgación permanente de los canales de atención de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano con los posters ubicados en la guardia y en la oficina de incorporación del CACOM-4.

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", *Escríbanos o consulte su solicitud (PQRSD)* <https://www.fac.mil.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/1-mecanismos-de-contacto-con-el-sujeto-obligado/escríbanos-o-consulte-su-solicitud-pqrsd>, 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 de correo electrónico Outlook se difundió el protocolo de atención al ciudadano dispuesto por el Ministerio de Defensa Nacional a los responsables de las Oficinas de Atención Ciudadana, para recordar los protocolos de servicio al ciudadano al personal oficial, suboficial, soldados y no uniformado.
- 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).
- 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 en el mes de marzo de 2021, se realizó socialización del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 al personal de la oficina de Atención al Ciudadano.



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

- Desde la Jefatura de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de la Fuerza Aérea Colombiana, durante el primer trimestre de la vigencia 2021 a través de la plataforma Teams, continúa realizando jornadas de capacitación del funcionamiento del sistema de Gestión Documental de la Fuerza Aérea Colombiana, denominado HERMES, en el cual se encuentra integrado el módulo PQRSD, para radicar, gestionar, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, que se presenten a la Fuerza Aérea Colombiana, lo cual fortalece la cultura de servicio al ciudadano y agiliza los trámites a través de documentos electrónicos.
- En 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, a través de la Oficina de Integridad, orgánica de la Inspección General de la Fuerza Aérea Colombiana, se efectúa acompañamiento a la Oficina de Atención Ciudadana, a través del correo anticorrupcion@fac.mil.co, para prevenir actos de corrupción y denunciar cualquier tipo de Actividad criminal y/o delincuencia que afecte la seguridad y bienestar social, con apoyo del Área de Inteligencia.

Teniente AMAYA HERNANDEZ LUZ ANGELA
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana

Elaboró: Secretaria OFAOC / AS11. Yuli Aguilar

Revisó: Técnico Asistente OFAOC / T4 Daza María



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 PQRSO PRIMER TRIMESTRE 2021

Fecha: 31-03-2021

	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA	#PETICIONES REMITIDAS POR COMPETENCIA	SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	SUBTOTAL
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	45	0	0	0	0	0	5 a 9 días	5	1	45
Aspectos Misionales	31	2	0	0	0	1	4 a 8 días hábiles	3	0	34
Aspectos contenciosos	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0
Aspectos contratación	43	3	0	0	0	0	5 a 9 días hábiles	0	0	46
Aspectos de personal	85	12	1	4	1	0	4 a 8 días hábiles	7	0	103
Aspectos de salud	73	5	1	0	0	1	9 a 13 días hábiles	0	0	80
Orden público Operaciones	2	0	0	0	0	0	5 a 9 día hábil	0	0	2
Servicio Militar	125	0	1	0	1	0	4 a 8 días hábiles	5	0	127
Bienes Muebles e inmuebles	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	1	0	0	0	0	0	1 día hábil	0	0	1



La seguridad
de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0
Aspectos financieros Nóminas	23	0	2	0	0	0	4 a 8 días hábiles	3	0	25
Incorporación cursos	61	0	1	1	2	0	5 a 9 días hábiles	0	0	65
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0
Atención al usuario	0	1	0	0	0	0	4 días hábiles	1	0	1
Administración y logística	2	1	0	0	0	1	10 a 14 días hábiles	0	0	4
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0
Aspectos prestacionales	50	0	0	1	0	0	5 a 9 días hábiles	3	0	51
Varios	91	4	1	1	0	0	4 a 8 días hábiles	4	0	97
TOTAL	632	28	7	7	4	3	5 a 9 días hábiles	31	1	681

Teniente AMAYA HERNANDEZ LUZ ANGELA
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana

Elaboró: Secretaria OFAOC / AS11. Yuli Aguilar

Revisó: Técnico Asistente OFAOC / T4 Daza María