



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

INFORME TRIMESTRAL II 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
681	681	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
541	507	0	0	0%

En el segundo trimestre del 2021 se recibieron 541 peticiones, de las cuales 34 se encuentran en trámite, aclarando que las mismas se encuentran dentro de los términos establecidos para dar respuesta.

De igual manera, se remitieron 01 petición a Presidencia de la República, 09 al Archivo del Ministerio de Defensa Nacional, 16 al Ministerio de Defensa, 01 al Comando General de las Fuerzas Militares, 02 peticiones a CREMIL, 01 al Ejército Nacional, 01 a la Armada Nacional, 03 a la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil, 01 a la Oficina de Atención Ciudadana de la Fiscalía General de la Nación y 01 a la Unidad para Atención y Reparación a las Víctimas.

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



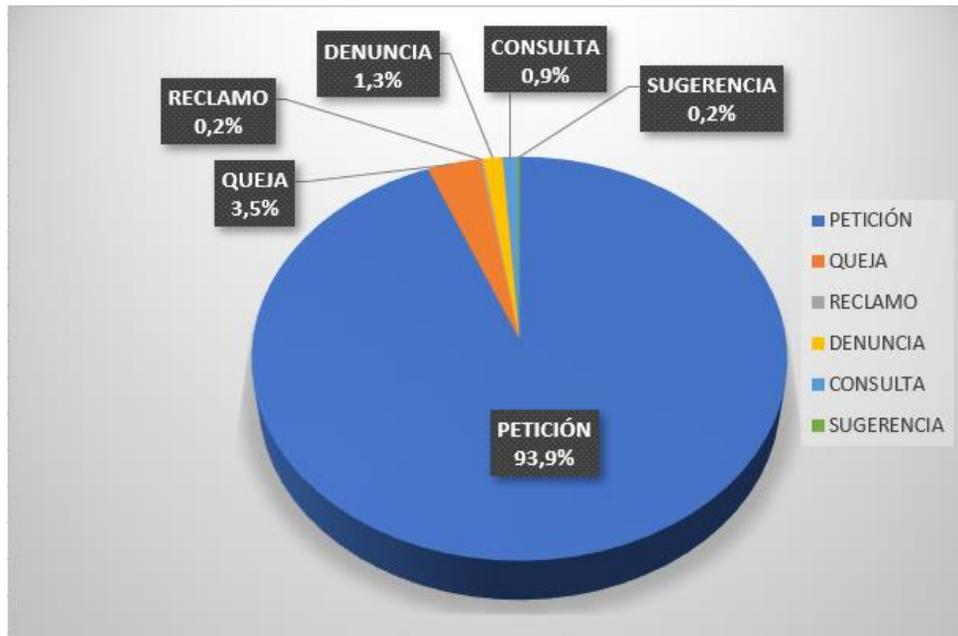
COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



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
FAC	508	19	1	7	5	1	541
TOTAL	508	19	1	7	5	1	541



En el segundo trimestre de 2021 (2021-2) se recibió un total de 541 PQRSD, de las cuales el 93,9% corresponde a peticiones, el 3,5% a quejas, el 1,3% a denuncia, el 0,9% consulta y el 0,2% a reclamo y sugerencias.

Como se puede evidenciar en la gráfica, las PQRSD recibidas por parte de las Oficinas de Atención y Orientación y Ciudadana disminuyeron aproximadamente un 26% con respecto al trimestre anterior (140 PQRSD).



La seguridad
es de todos

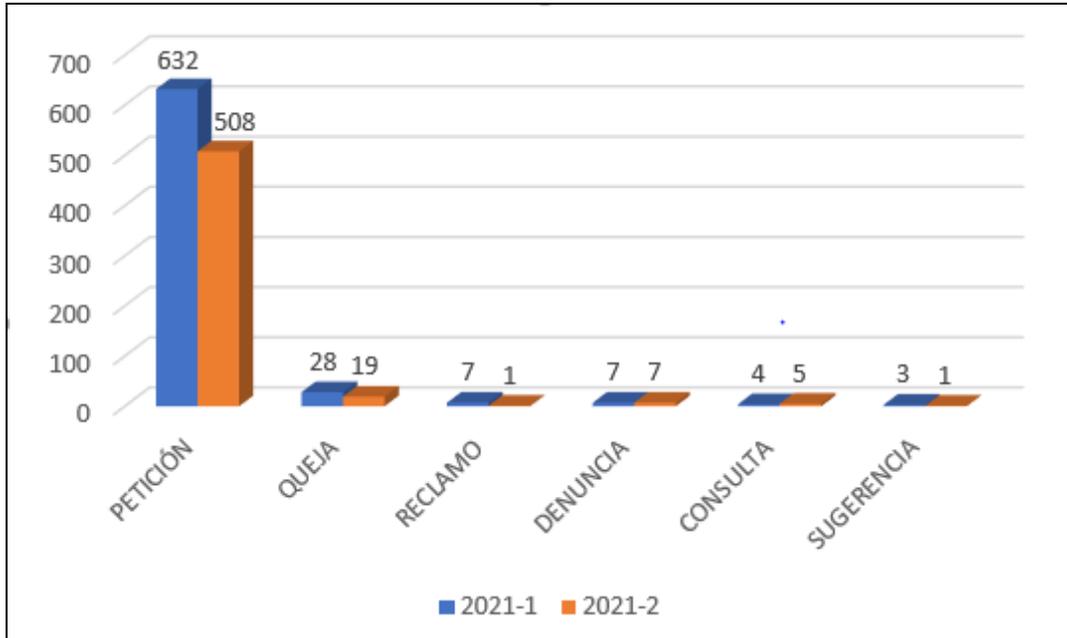
Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS



3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	TOTAL %
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	70	0	0	0	0	0	70	12,9%
Aspectos Misionales	16	0	0	0	0	0	16	3,0%
Aspectos contenciosos	7	0	0	0	0	0	7	1,3%
Aspectos contratación	32	0	0	2	0	0	34	6,3%
Aspectos de personal	80	8	0	1	1	0	90	16,6%
Aspectos de salud	54	7	0	0	0	0	61	11,3%
Orden público Operaciones	0	0	0	1	0	0	1	0,2%
Servicio Militar	76	0	0	2	2	0	80	14,8%
Bienes Muebles e inmuebles	1	0	0	0	0	0	1	0,2%



La seguridad
es de todos

Mindefensa



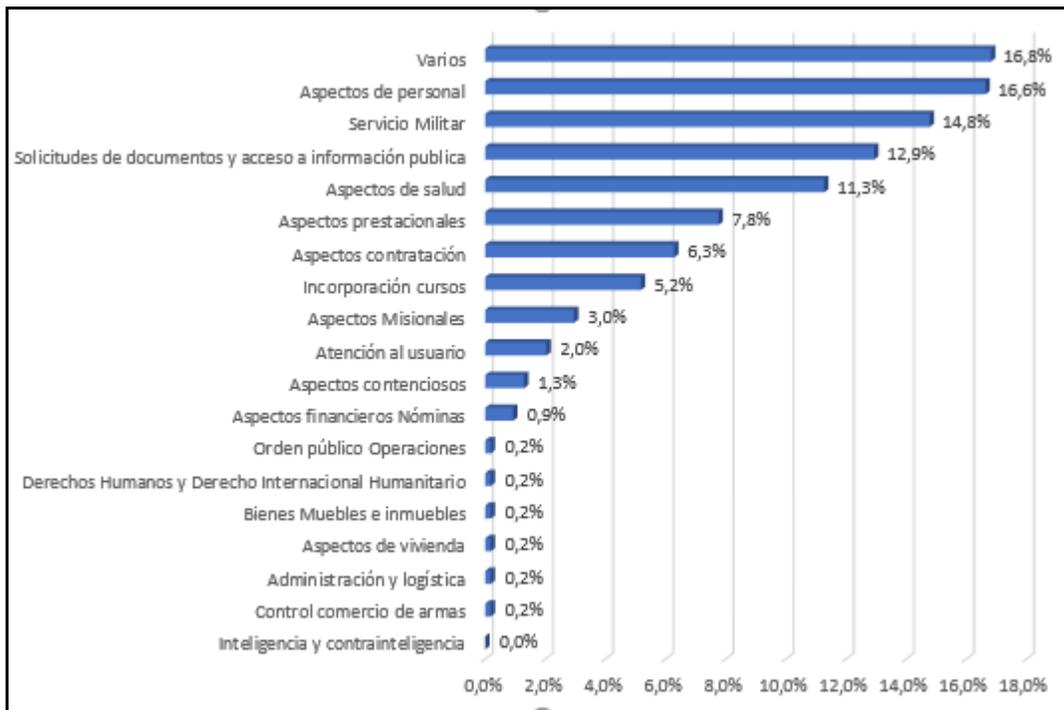
COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aspectos financieros Nóminas	5	0	0	0	0	0	5	0,9%
Incorporación cursos	28	0	0	0	0	0	28	5,2%
Aspectos de vivienda	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Atención al usuario	11	0	0	0	0	0	11	2,0%
Administración y logística	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Control comercio de armas	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Aspectos prestacionales	42	0	0	0	0	0	42	7,8%
Varios	82	4	1	1	2	1	91	16,8%
TOTAL	508	19	1	7	5	1	541	100,0%

(El número de consultas puede variar en la estadística ya que el usuario selecciona el campo que corresponde a petición.)





La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

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

- ✓ Temas varios (16,8%) que corresponde a 91 solicitudes. (horarios de atención, dependencias, prácticas y pasantías, inquietudes en general)
- ✓ Aspectos de Personal (16,6%) que corresponde a 90 solicitudes. (Prácticas, certificados de retención, verificación de personal, subsidios de familia, quejas contra algún funcionario de la institución)
- ✓ Servicio Militar (14,8%) que corresponde a 80 solicitudes (Conducta, copia libreta militar, certificado tiempo de servicio)
- ✓ Solicitudes de acceso a la información (12,9%) que corresponde a 70 solicitudes
- ✓ Aspectos de salud (11,3%) que corresponde a 61 solicitudes (citas médicas, desafiliación, copia historias clínicas)
- ✓ Aspectos prestacionales (7,8%) que corresponde a 42 solicitudes. (expedición de bonos prestacionales, nominas personal retirado)
- ✓ Aspectos de contratación (6,3%) que corresponde a 34 solicitudes. (expedición de certificaciones contractuales, copias de recibos a satisfacción)
- ✓ Incorporación de cursos (5,2%) que corresponde a 28 solicitudes. (fechas de inscripción, carreras convocadas, errores de incorporación)
- ✓ Aspectos misionales (3,0%) que corresponde a 16 solicitudes. (vuelos de apoyo, solicitudes de sobrevuelo)
- ✓ Atención al usuario (2,0%) que corresponde a 11 solicitudes. (Entrega de información comercial, información horarios y puntos de atención).
- ✓ Aspectos contenciosos (1,3%) que corresponde a 7 solicitudes
- ✓ Aspectos financieros y nominas (0,9%) que corresponde a 5 solicitudes. (desprendibles nomina, certificaciones de retención)
- ✓ Orden público operaciones, Derechos humanos y DIH, Bienes Muebles e Inmuebles, Aspectos de Vivienda, Administración y logística y Control Comercio de Armas recibieron de a 1 solicitud que corresponde al (0,2%) cada una

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La mayoría de las peticiones fueron recibidas a través de Correo electrónico evidenciando un total de 385 PQRSD que corresponde al 71,16 %.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	385	71,16%
Presencial	34	6,28%
Línea Gratuita y Directa	0	0,00%
Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	122	22,55%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	0	0,00%



La seguridad es de todos

Mindefensa



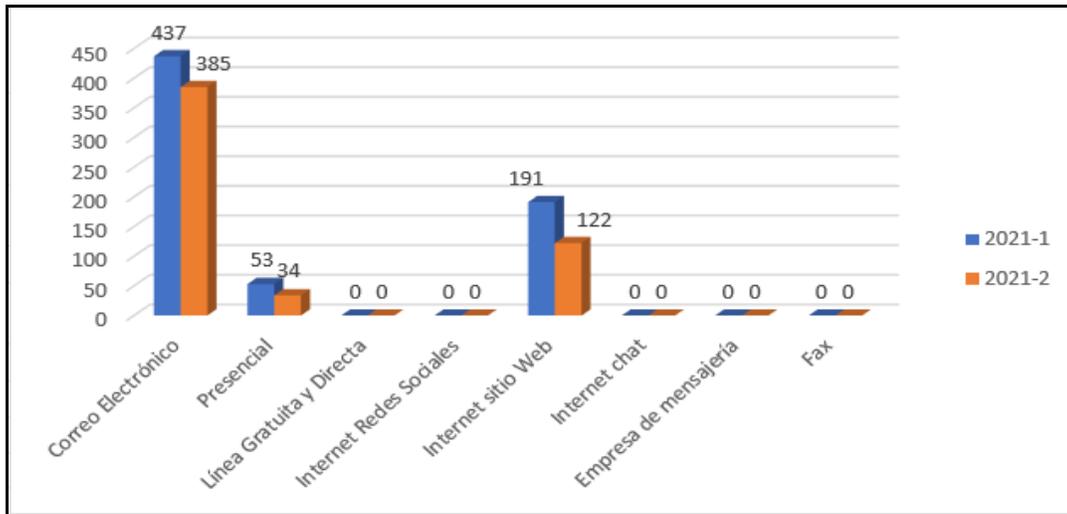
COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

Fax	0	0,00%
TOTAL	541	100%

Durante el trimestre el canal más utilizado por la ciudadanía sigue siendo el correo electrónico, con un 71,16% de participación sobre los demás canales, le sigue Internet sitio web con una participación de 22,55% y a su vez continua presencial con un 6,28% de participación.



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 realizaron las respectivas sugerencias a las diferentes Dependencias, de la cual se destacan las relacionadas con solicitudes de Folios de Vida y Ordenes de Administración de Personal, Certificados del Personal de Soldados que prestan el servicio militar en la Fuerza Aérea Colombiana, por lo cual se recomendó a través de la Dirección de Incorporaciones, analizar por parte del área encargada la posibilidad de entrega de tales documentos una vez finalice la prestación del servicio militar. Oficio FAC-S-2021-124034-CI del 30 de junio de 2021 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE.

Atendiendo a las medidas decretadas por el Gobierno Nacional durante la emergencia sanitaria por COVID-19, se observa que durante el segundo 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 tal razón 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 54 pronunciamientos favorables con corte 01 de abril al 30 de junio del 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	54	EXCELENTE (4.6)
Calidad de la atención	54	EXCELENTE (4.6)
Tiempo de respuesta	54	OPORTUNO (48) EXCESIVO (6)
Correspondencia de la información	54	SI (48) NO (6)
TOTAL	54	EXCELENTE (4,6)



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 4.6

Del total de las encuestas diligenciadas por los usuarios que estuvieron dispuestos a realizar calificación del servicio, se realiza análisis y verificación de la información consolidada; de acuerdo a las fechas de diligenciamiento de la encuesta, y de la muestra general se observa que las respuestas se emitieron dentro de los términos de Ley; con información correspondiente a la solicitada.

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

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

Se recibió felicitación con número FAC-E-2021-000166-NR, por la gestión y atención en el proceso de vacunación contra el CODIV-19 en la Base de Apiay.

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



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA POR PARTE DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA DE LA FUERZA AÉREA.

En relación a la información relacionada con democratización de la gestión pública, con el fin de coadyuvar a la divulgación, promoción y generación de espacios de participación ciudadana, y de igual manera en cumplimiento del Plan de Acción de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana y COFAC, en el segundo trimestre de 2021 se efectuaron las actividades que a continuación se resumen:

- Atendiendo a los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 en el mes de junio 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://www.fac.mil.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/1-mecanismos-de-contacto-con-el-sujeto-obligado/1-1-mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano>.
- Mediante correo masivo Outlook (04 de junio de 2021), 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 al interior de la Fuerza Aérea Colombiana.
- En las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de las Unidades, se difundió 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 Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana del nivel central y las diferentes Unidades Militares Aéreas, durante el segundo 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:
- Utilizando los medios de comunicación institucionales, emisora Web al aire Bogotá, Comando Aéreo de Combate Número 1, Grupo Aéreo del Oriente, se continúa con la difusión de cuña radial con la información, de canales de comunicación disponibles al servicio de la comunidad en éstas Unidades.
- Por parte de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del Grupo Aéreo del Caribe se continuó divulgación de los canales de comunicación en la emisora Marina Stereo; medio de comunicación en el Archipiélago de San Andrés.



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

- En el Comando Aéreo de Combate Número 7, se realizó entrega de volantes en zonas aledañas a la Unidad, se tiene que el Departamento de Acción Integral en coordinación con el GRUSE realizó entrega de 450 volantes en total, distribuidas las entregas en los días 13 de abril, 5 de mayo, los días 7, 23 y 24 de junio, de 2021 facilitando y promoviendo el acercamiento de la comunidad con la institución, fortaleciendo el vínculo con la población civil, mejorando la imagen de la institución en la región, con esta estrategia se informa el correo electrónico de Atención y Orientación al Ciudadano para el (usuariosacom7@fac.mil.co), y el número celular de la OAC 3137326417 del CACOM-7.
- 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/escribanos-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, especialmente a los grupos poblacionales en condición especial o prioritaria.
- 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.



La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

- Con apoyo de la Jefatura de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de la Fuerza Aérea Colombiana, durante el segundo trimestre de la vigencia 2021 a través de la plataforma Teams, se continúa realizando jornadas de capacitación y mejoras en el sistema de Gestión Documental de la Fuerza Aérea Colombiana, denominado HERMES, módulo PQRSD, para radicar, gestionar, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, que se presenten a la Fuerza Aérea Colombiana, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano y agiliza los trámites a través de documentos electrónicos.
- Referente a la lucha anti corrupción y en cumplimiento a los lineamientos y políticas emanadas por la Presidencia de la República y el Ministerio de Defensa Nacional, desde la Oficina de Integridad, orgánica de la Inspección General de la Fuerza Aérea Colombiana, se efectúa acompañamiento a la Oficina de Atención y Orientación 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. De igual manera en la página <https://www.fac.mil.co/anticorrupcion>, se encuentra visible al servicio de los ciudadanos el formulario para presentar denuncias por presunto casos relacionados con corrupción.

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

Elaboró: Secretaria OFAOC / AS11. Yuli Aguilar



La seguridad
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 SEGUNDO TRIMESTRE 2021

Fecha: 30-06-2021

	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA Días hábiles	#PETICIONES REMITIDAS POR COMPETENCIA	SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	SUBTOTAL
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	70	0	0	0	0	0	5 a 9 días hábiles	0	0	70
Aspectos Misionales	16	0	0	0	0	0	2 a 6 días hábiles	2	0	16
Aspectos contenciosos	7	0	0	0	0	0	1 a 5 días hábiles	0	0	7
Aspectos contratación	32	0	0	2	0	0	9 a 13 días hábiles	2	0	34
Aspectos de personal	80	8	0	1	1	0	4 a 8 días hábiles	7	0	90
Aspectos de salud	54	7	0	0	0	0	4 a 8 días hábiles	1	0	61
Orden público Operaciones	0	0	0	1	0	0	11 a 15 días hábiles	0	0	1
Servicio Militar	76	0	0	2	2	0	4 a 8 días hábiles	5	0	80
Bienes Muebles e inmuebles	1	0	0	0	0	0	0 a 3 días hábiles	1	0	1
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	1	0	0	0	0	0	2 a 6 días hábiles	0	0	1
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	N/A	0	0	0
Aspectos financieros Nóminas	5	0	0	0	0	0	3 a 7 días hábiles	1	0	5
Incorporación cursos	28	0	0	0	0	0	3 a 7 días hábiles	0	0	28



La seguridad
de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

Aspectos de vivienda	1	0	0	0	0	0	2 a 6 días hábiles	0	0	1
Atención al usuario	11	0	0	0	0	0	8 a 12 días hábiles	1	0	11
Administración y logística	1	0	0	0	0	0	8 a 12 días hábiles	0	0	1
Control comercio de armas	1	0	0	0	0	0	1 a 4 días hábiles	0	0	1
Aspectos prestacionales	42	0	0	0	0	0	4 a 8 días hábiles	8	0	42
Varios	82	4	1	1	2	1	4 a 8 días hábiles	8	0	91
TOTAL	508	19	1	7	5	1	4 a 8 días hábiles	36	0	541

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

Elaboró: Secretaría OFAOC / AS11. Yuli Aguilar