

# FUERZA AÉREA COLOMBIANA



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FAC 2017 COMPONENTE No. 04 - ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO ESTRATEGICO	ACTIVIDAD	PRODUCTO ESPERADO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	Realizar campañas informativas sobre las oficinas de Atención y Orientación Ciudadana, responsabilidades de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Estructura de la Campaña	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades	2 veces por semana
	Realizar la medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al alto mando de la FAC.	Informe Trimestral	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades	30 de Marzo de 2017 30 de Junio de 2017 30 de Septiembre de 2017 30 de Diciembre de 2017
	Cantidad de PRQDS respondidas en el cuatrimestre evaluado.	Informe Trimestral	Jefe de Atención Ciudadana FAC	30 de Marzo de 2017 30 de Junio de 2017 30 de Septiembre de 2017 30 de Diciembre de 2017
Fortalecimiento de los canales de atención	Elaborar diagnostico de los espacios físicos de las Oficinas de Atención al Ciudadano de la FAC para la atención presencial de la ciudadanía.	Diagnostico de los espacios físicos de las Oficinas de Atención al Ciudadano de la FAC	Jefe Atención Ciudadana de las Unidades/ Jefe Atención Ciudadana FAC	Cuarto Trimestre 2017
Talento Humano	Capacitación y fortalecimiento de las competencias del personal que se desempeña en las Oficinas de Atención al Ciudadano.	Plan de Capacitación de funcionamiento de las Oficina de atención ciudadana	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades	Segundo Trimestre 2017
	Establecer un plan de incentivos dirigido al personal que se desempeña en las Oficinas de Atención al Ciudadano.	Plan de Incentivos	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades	Segundo Trimestre 2017

OBJETIVO ESTRATEGICO	ACTIVIDAD	PRODUCTO ESPERADO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Normativo y procedimental	Implementación Protocolo de Atención Ciudadana	Las Unidades Aéreas deben implementar el protocolo en las oficinas de Atención Ciudadana	Jefe Atención Ciudadana de las Unidades	Periódicamente
Relacionamiento con el ciudadano	Funcionamiento de la Web	Informe trimestral por parte de las Unidades de la actualización de la ventana de Atención al Ciudadano en la página web.	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades	30 de Marzo de 2017 30 de Junio de 2017 30 de Septiembre de 2017 30 de Diciembre de 2017