

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA

FUERZA AÉREA COLOMBIANA

2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 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 Militares	2 veces por semana
	1.2 Realizar la medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de el servicio recibido, e informar los resultados al alto mando de la FAC.	Informe Trimestral	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades Militares	10 DE ABRIL 2018 10 DE JUL 2018 10 DE OCT 2018 10 DE ENE 2019.
	1.3 Cantidad de PQRSD respondidas en el cuatrimestre evaluado.	Informe Trimestral	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades Militares	10 DE ABRIL 2018 10 DE JUL 2018 10 DE OCT 2018 10 DE ENE 2019.
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Realizar proyecto con el fin de innovar canal de atención en redes sociales	Proyecto	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades Militares	30 JUNIO 2018 30 DICIEMBRE 2018
	2.2 Solicitar recursos necesarios al Alto Mando con el fin de dar cumplimiento Norma NTC 6047-13 "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública."	cumplimiento Norma NTC 6047-13	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades Militares	30 JUNIO 2018 30 DICIEMBRE 2018
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1 Solicitar apoyo semestralmente a diferentes Entidades avaladas por el Ministerio de Educación con el fin de capacitar al personal que se desempeña en las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana a Nivel central y Unidades Militares en temas de vanguardia de Atención al ciudadano.	Capacitaciones	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades Militares	30 JUNIO 2018 30 DICIEMBRE 2018
	3.2 Establecer un Plan de incentivos dirigido al personal que se desempeña en las Oficinas de Atención Ciudadana.	Plan de incentivos	Jefe Atención Ciudadana FAC	10 DE ABRIL 2018 10 DE JUL 2018 10 DE OCT 2018 10 DE ENE 2019.
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1 Difusión del Protocolo de Atención Ciudadana al personal que se desempeña en las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana	Difusión del Protocolo de Atención Ciudadana	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades Militares	01 ENERO 2018 A 31 DICIEMBRE 2018
	4.2 Actualizar la Carta trato Digno al Ciudadano y publicar página WEB	Carta trato digno	Jefe Atención Ciudadana FAC/ Jefes Atención Ciudadana Unidades Militares	01 ENERO 2018 A 31 DICIEMBRE 2018
	4.3 Difusión del normatividad vigente al personal que se desempeña en las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de las Unidades Militares.	Normatividad	Jefe Atención Ciudadana FAC	30 JUNIO 2018 30 DICIEMBRE 2018
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Divulgar campañas informativas en la cortina de publicaciones de la página web.	Funcionamiento de la Web	Jefe Atención Ciudadana FAC	10 DE ABRIL 2018 10 DE JUL 2018 10 DE OCT 2018 10 DE ENE 2019.
	5.2 Coordinar feria de Atención al Ciudadano con las Oficinas Homólogas de Ejército Nacional , Armada y policía Nacional	feria de Atención al Ciudadano	Jefe Atención Ciudadana FAC	30 JUNIO 2018 30 DICIEMBRE 2018