

Fuerza Aérea Colombiana
Comando Fuerza Aérea Colombiana
Oficina de Atención y Orientación Ciudadana



Caracterización de usuarios del servicio de atención
ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana.

Bogotá DC., Colombia.
2020

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA
	CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA FAC

1. Caracterización de los ciudadanos.

La caracterización de ciudadanos es el proceso que permite a la entidad, identificar los ciudadanos o grupos de usuarios que comparten características análogas, mediante variables demográficas, geográficas o intrínsecas.

Para la Fuerza Aérea Colombiana es importante identificar de manera precisa, a quién van dirigidos nuestros servicios, reconocer la diversidad de usuarios y grupos poblacionales, con el fin de establecer la particularidad de las necesidades y motivaciones de los mismos. Permitiendo fortalecer la relación de confianza entre el ciudadano y la entidad. A fin de lograr:

- 1.1. Elaborar un diseño adecuado de la oferta institucional.
- 1.2. Establecimiento de mejoras en los canales de atención.
- 1.3. Diseño de estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- 1.4. La adecuada implementación y evaluación de la Políticas Públicas de Atención al Ciudadano en la FAC.

2. Objetivos de la caracterización.

- 2.1. Identificar las características y necesidades de los usuarios, reconociendo las particularidades de cada grupo, para diseñar y adecuar los procedimientos institucionales de atención al público en general.
- 2.2. Identificar elementos que permitan conocer a los ciudadanos, para implementar acciones de mejora respecto a la percepción de confianza que los usuarios puedan tener de la entidad.
- 2.3. Establecer estrategias de mejora de los canales de Atención al Ciudadano, según la necesidad del servicio, seleccionando en periodos cortos, el nicho de usuarios para determinar las necesidades relevantes que requieren mayor atención y refuerzo dependiendo del estado en que se encuentre el proceso de convocatoria, para generar los insumos suficientes, con el fin de satisfacer las necesidades de información o trámites que en el momento se presente.
- 2.4. Destacar la utilización de un dialecto adecuado para cada grupo poblacional específico, que asegure la máxima comprensión de la



FUERZA AÉREA COLOMBIANA

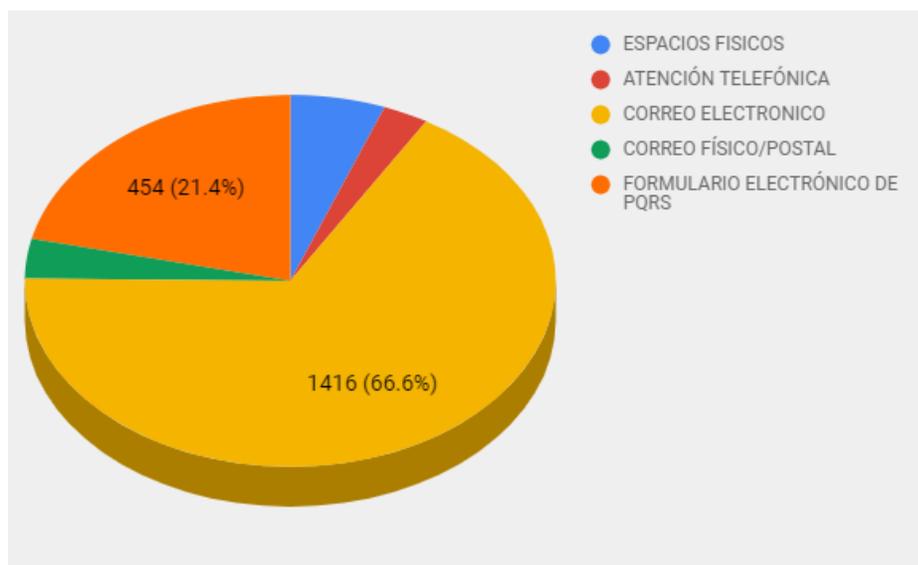
CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA FAC

información brindada en el momento de la atención, por cualquiera de los canales dispuestos por la FAC para este fin.

3. Variables utilizadas en el desarrollo de los objetivos presentados.

Para identificar cada una de las variables es importante tener en cuenta el cuadro que a continuación relacionamos, donde encontramos los valores utilizados en este análisis del periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020:

ACTIVIDADES DESARROLLADAS	TOTAL
ESPACIOS FISICOS	123
ATENCIÓN TELEFÓNICA	59
CORREO ELECTRONICO	1416
CORREO FÍSICO/POSTAL	73
FORMULARIO ELECTRÓNICO DE PQRS	454
TOTAL ATENCIONES	2125





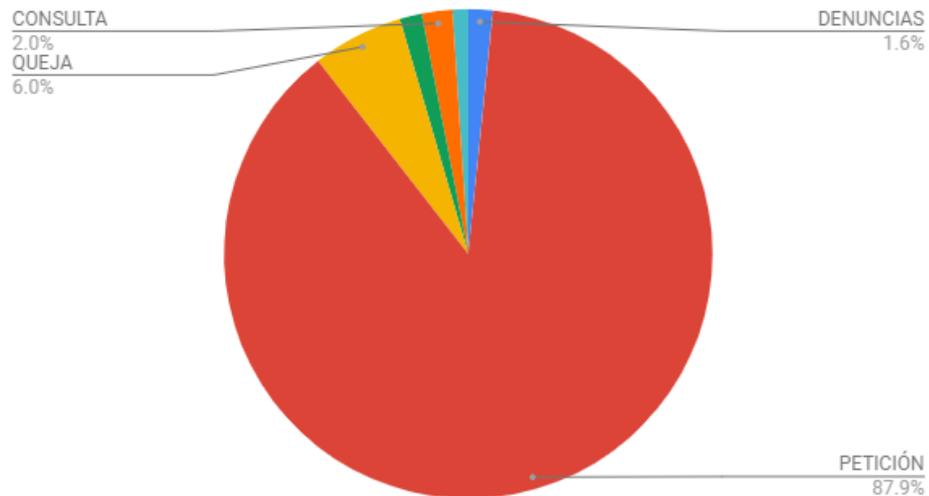
FUERZA AÉREA COLOMBIANA

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA FAC

De estos canales de atención se recibieron un total de 2125 solicitudes clasificadas por su tipo así:

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
DENUNCIAS	34
PETICIÓN	1867
QUEJA	128
RECLAMO	31
CONSULTA	43
SUGERENCIAS	22
TOTAL ATENCIONES	2125

TIPO DE SOLICITUD



3.1. Variable geográfica.

Esta variable permite ubicar la posición geográfica de los ciudadanos, identificando grupos representativos, así mismo señala el alcance geográfico de



FUERZA AÉREA COLOMBIANA

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA FAC

la entidad, identificando los entes territoriales en los cuales la Institución tiene mayor incidencia y reconocimiento, igualmente los sitios poblacionales en los cuales la FAC no obtiene contacto con la ciudadanía.

Desarrollo de la Variable:

Muestreo: Canales de atención desde 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

Insumo: Aplicativo de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias módulo de atención al ciudadano.

Total de Registros: 2125

Una vez verificado el reporte que arroja el aplicativo PQRSD en su módulo atención al ciudadano se pudo establecer el siguiente resultado:

DEPARTAMENTO	TOTAL
AMAZONAS	55
ANTIOQUIA	114
ARAUCA	3
ATLÁNTICO	120
BOGOTÁ	1164
BOLÍVAR	9
BOYACÁ	7
CALDAS	30
CAQUETÁ	19
CASANARE	24
CAUCA	5
CESAR	5
CHOCÓ	1
CÓRDOBA	2
CUNDINAMARCA	156



FUERZA AÉREA COLOMBIANA

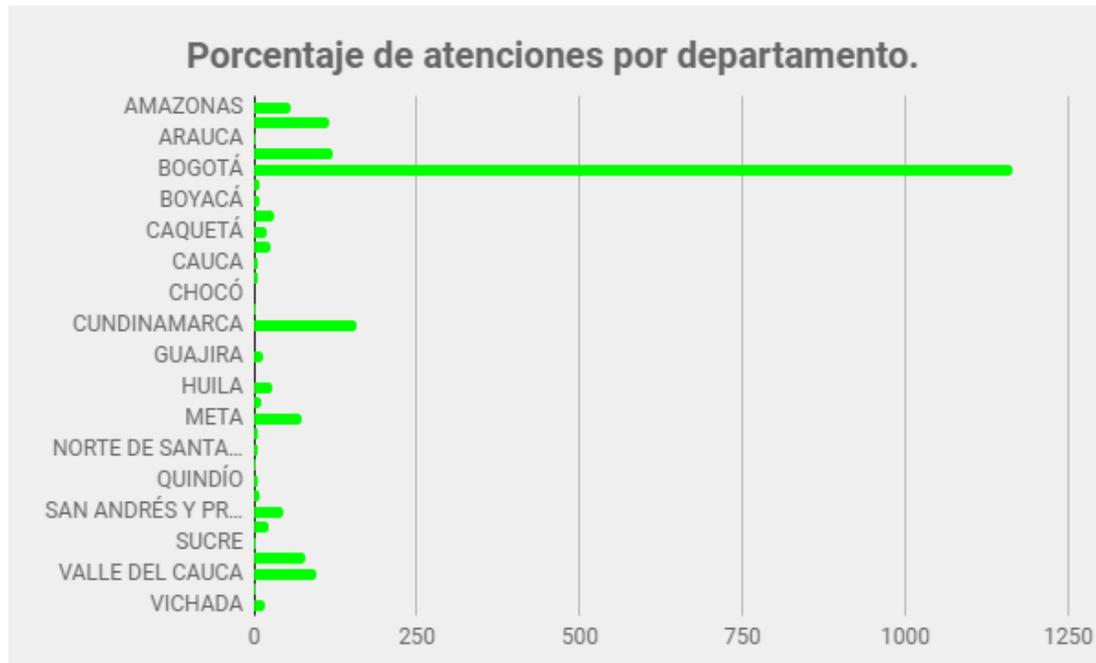
CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA FAC

GUAINÍA	1
GUAJIRA	14
GUAVIARE	0
HUILA	27
MAGDALENA	11
META	73
NARIÑO	5
NORTE DE SANTANDER	6
PUTUMAYO	2
QUINDÍO	6
RISARALDA	7
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	44
SANTANDER	22
SUCRE	2
TOLIMA	79
VALLE DEL CAUCA	94
VAUPÉS	2
VICHADA	16
Total General	2125



FUERZA AÉREA COLOMBIANA

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA FAC



3.2. Variable organizacional.

3.2.1. Se pudo evidenciar de los 2125 ciudadanos y empresas atendidas desde el día 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, su afiliación era:

Muestreo: Canales de atención desde 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

Insumo: Aplicativo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias módulo de atención al ciudadano.

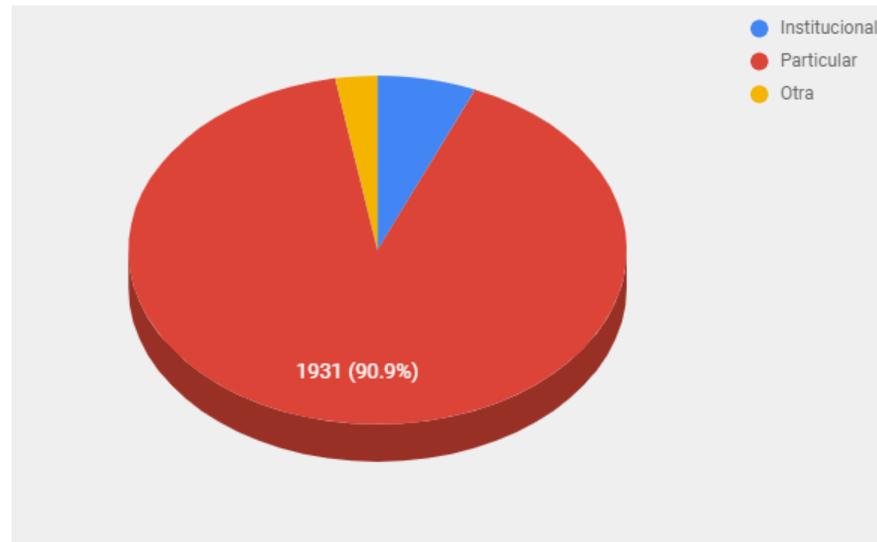
Total de Registros: 2125

AFILIACIÓN	CANTIDAD
Institucional	136
Particular	1931
Otra	58
TOTAL	2125



FUERZA AÉREA COLOMBIANA

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA FAC



3.3. Variable por temas.

Con esta variable se pretendió identificar los temas consultados por los usuarios, al identificar los temas de mayor interés por la ciudadanía, teniendo en cuenta la época del año podemos implementar estrategias como foros, chat, boletines informativos y publicación de preguntas frecuentes en nuestro portal con el fin de mantener a los ciudadanos informados.

Muestreo: Canales de atención desde 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

Insumo: Aplicativo de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias módulo de atención al ciudadano.

Total de Registros: 2125

TEMA	TOTAL
Aspectos de personal	404
Aspectos prestacionales	111
Aspectos de salud	196
Inteligencia y Contrainteligencia	4
Servicio militar	234

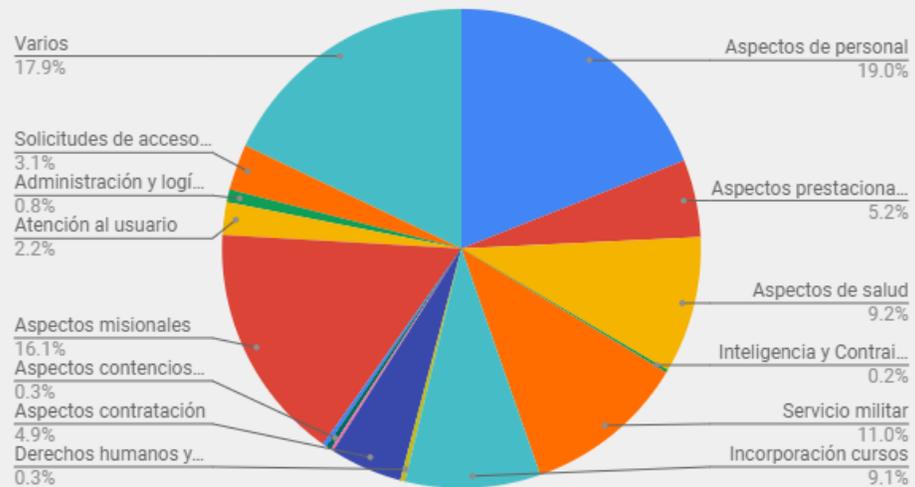


FUERZA AÉREA COLOMBIANA

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA FAC

Incorporación cursos	194
Bienes muebles e Inmuebles	0
Derechos humanos y Derecho internacional humanitario	7
Aspectos contratación	104
Aspectos vivienda	4
Aspectos contenciosos	7
Control comercio de armas	0
Orden público operacional	6
Aspectos misionales	342
Atención al usuario	47
Administración y logística	18
Solicitudes de acceso a la información	66
Varios	381
Total General	2125

TOTAL





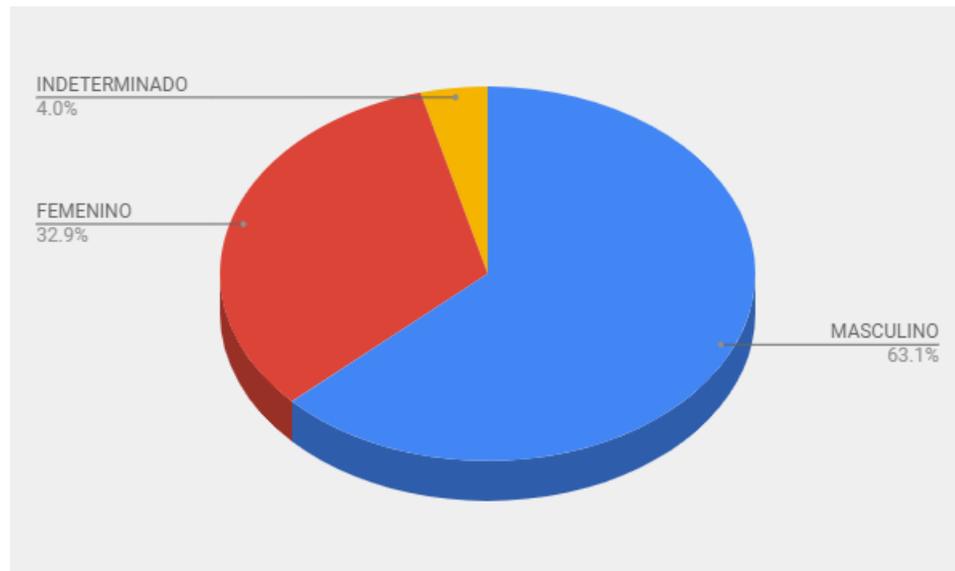
FUERZA AÉREA COLOMBIANA

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA FAC

3.4. Variables demográficas.

3.4.3. Sexo: Como resultado del análisis de la variable, desarrollado durante el periodo de 2020, evidenciamos que el género Masculino representado en 1340 interacciones fue el que reportó mayor registro.

SEXO	CANTIDAD
MASCULINO	1340
FEMENINO	699
INDETERMINADO	86
Total General	2125



4. Medios utilizados

Los medios utilizados por la Fuerza Aérea Colombiana como insumo para desarrollar este análisis fueron:



FUERZA AÉREA COLOMBIANA

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA FAC

4.1. Encuestas.

La Oficina de Atención y Orientación ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, aplica a los ciudadanos de manera voluntaria la encuesta de satisfacción adoptada en el año 2020, la cual permite a la entidad no solo conocer el nivel de satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado, sino que también puede conocer algunas características relevantes de quien está siendo encuestado.

4.2. Información obtenida en atención telefónica y en espacios físicos.

Para este fin la FAC dispone del aplicativo de Atención al Ciudadano, adjunto al aplicativo de PQRSD que permite al funcionario ingresar datos básicos del ciudadano que nos consulta.

4.3. Información obtenida a través del aplicativo PQRSD de la página de la FAC.

El aplicativo PQRSD lo podemos encontrar en nuestra página web en el link, a través del cual los ciudadanos tienen la oportunidad de elevar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera ágil y segura, además cuenta con la opción de consultar el estado de su trámite. El desarrollo de este aplicativo nos permite solicitar a los petitionarios datos relevantes, los cuales son utilizados como insumo para levantar los proyectos y planes de mejora de la institución.

4.4. Información obtenida por Correo electrónico.

Desde la dirección de correo electrónico atencionusuario@fac.mil.co en el cual se reciben todos los correos electrónicos del servicio de atención ciudadana de la FAC, en donde se reciben las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por parte de la ciudadanía.

4.5. Correo físico/postal.

La información de correo físico o postal se obtiene de los documentos radicados en HERMES dirigidos hacia la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, a los cuales se les da tratamiento según la ley y posterior a su solución se solicita diligenciamiento de la encuesta digital por parte del remitente.



FUERZA AÉREA COLOMBIANA

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA FAC

A partir del mes de abril del año 2020, se cambió el sistema de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, a la versión a través del nuevo sistema de Gestión Documental de la Fuerza Aérea Colombiana HERMES-PQRSD.

5. Computar la información y establecer grupos o segmentos.

Para el desarrollo de las variables tomamos como insumo los canales mencionados en el ítem anterior, recopilando, organizando y clasificando la información con el fin de obtener resultados medibles, claros y precisos.

Oficina de Atención y Orientación Ciudadana
Fuerza Aérea Colombiana