



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

## INFORME TRIMESTRAL III 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
541	541	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
519	474	0	0	0%

En el tercer trimestre del 2021 se recibieron 519 peticiones, de las cuales 45 se encuentran en trámite, aclarando que las mismas se encuentran dentro de los términos establecidos para dar respuesta.

De igual manera, se remitieron 12 al Archivo del Ministerio de Defensa, 05 a Atención Ciudadana del Ministerio de Defensa, 03 a Prestaciones Sociales del Ministerio de Defensa, 01 al Comando General de las Fuerzas Militares, 04 peticiones a CREMIL, 01 a la Armada Nacional, 01 a la Policía Nacional, 01 al Ministerio de Minas y 01 a la Registraduría Nacional.

##### 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



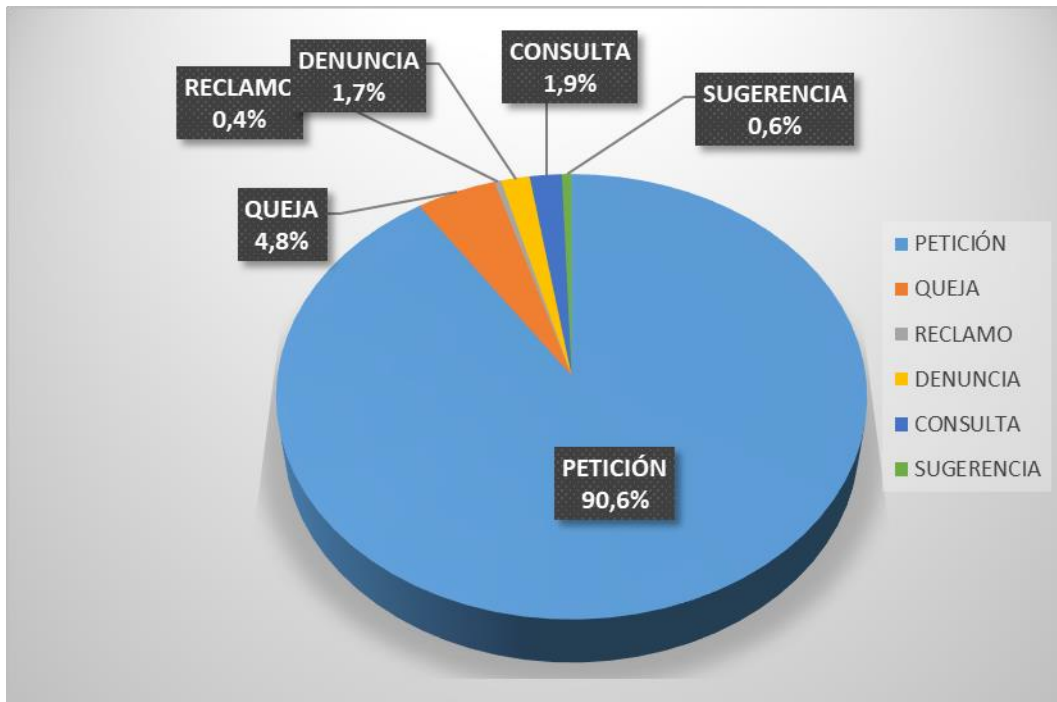
COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

## 2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.

DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	CONSULTA	SUGERENCIA	SUBTOTAL
DEPENDENCIA	470	25	2	9	10	3	519
TOTAL	470	25	2	9	10	3	519



En el tercer trimestre de 2021 (2021-3) se recibió un total de 519 PQRSD, de las cuales el 90,6% corresponde a peticiones, el 4,8% a quejas, el 1,9% a consultas, el 1,7% a denuncias, el 0,6% a sugerencias y el 0,4% a reclamos.

Como se puede evidenciar en la gráfica, las PQRSD recibidas por parte de las Oficinas de Atención y Orientación y Ciudadana disminuyeron aproximadamente un 4% con respecto al trimestre anterior (22 PQRSD).



La seguridad  
es de todos

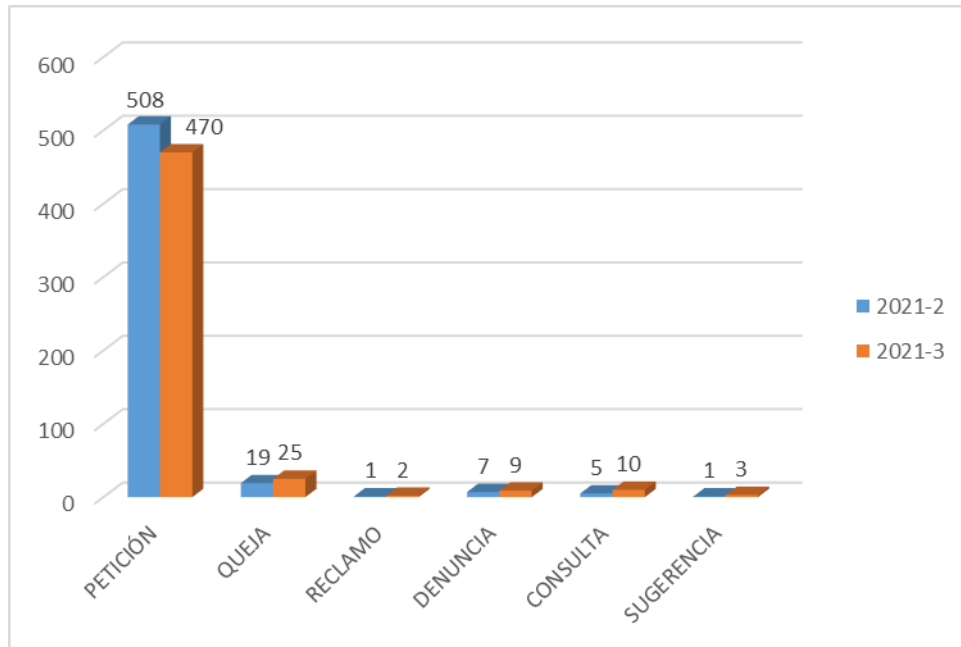
Mindefensa



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	37	1	0	0	1	0	39	7,5%
Aspectos Misionales	15	1	0	0	0	0	16	3,1%
Aspectos contenciosos	2	0	0	0	0	0	2	0,4%
Aspectos contratación	16	1	0	1	1	0	19	3,7%
Aspectos de personal	89	10	0	5	0	0	104	20,0%
Aspectos de salud	43	5	0	0	0	0	48	9,2%
Orden público Operaciones	2	0	0	0	0	0	2	0,4%
Servicio Militar	65	0	0	0	0	0	65	12,5%
Bienes Muebles e inmuebles	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	2	0	0	0	0	0	2	0,4%



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

Inteligencia y contrainteligencia	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Aspectos financieros Nóminas	10	1	1	1	0	0	13	2,5%
Incorporación cursos	48	0	0	0	3	1	52	10,0%
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	1	0	1	0,2%
Atención al usuario	17	2	0	1	3	0	23	4,4%
Administración y logística	8	0	0	0	0	0	8	1,5%
Control comercio de armas	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Aspectos prestacionales	53	0	0	0	0	0	53	10,2%
Varios	61	4	1	1	1	2	70	13,5%
<b>TOTAL</b>	<b>470</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>519</b>	<b>100,0%</b>





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:

- ✓ Aspectos de Personal (20%) que corresponde a 104 solicitudes. (Prácticas, certificados de retención, verificación de personal, subsidios de familia, quejas contra algún funcionario de la institución)
- ✓ Temas varios (13,5%) que corresponde a 70 solicitudes. (horarios de atención, dependencias, prácticas y pasantías, inquietudes en general)
- ✓ Servicio Militar (12,5%) que corresponde a 65 solicitudes (Conducta, copia libreta militar, certificado tiempo de servicio)
- ✓ Aspectos prestacionales (10,2%) que corresponde a 53 solicitudes. (expedición de bonos prestacionales, nominas personal retirado)
- ✓ Incorporación de cursos (10,0%) que corresponde a 52 solicitudes. (fechas de inscripción, carreras convocadas, errores de incorporación)
- ✓ Aspectos de salud (9,2%) que corresponde a 48 solicitudes (citas médicas, desafiliación, copia historias clínicas)
- ✓ Solicitudes de documentos y acceso a la información (7,5%) que corresponde a 39 solicitudes.
- ✓ Atención al usuario (4,4%) que corresponde a 23 solicitud. (asignación de citas médicas vía telefónica).
- ✓ Aspectos de contratación (3,7%) que corresponde a 19 solicitudes. (expedición de certificaciones contractuales, copias de recibos a satisfacción)
- ✓ Aspectos misionales (3,1%) que corresponde a 16 solicitudes. (vuelos de apoyo, solicitudes de sobrevuelo)
- ✓ Aspectos financieros y nominas (2,5%) que corresponde a 13 solicitudes. (desprendibles nomina, certificaciones de retención)
- ✓ Administración y logística (1,5%) que corresponde a 4 solicitudes. (manejo de aplicativos, horarios de atención).
- ✓ Orden público operaciones, aspectos contenciosos y Derechos humanos y DIH (0,4%) que corresponde a 2 solicitudes
- ✓ Inteligencia y contrainteligencia, control comercio de armas y aspectos de vivienda (0,2%) que corresponde a 1 solicitud.

#### 4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

La mayoría de las peticiones fueron recibidas a través de Correo electrónico evidenciando un total de 332 PQRSD que corresponde al 63,97%.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	332	63,97%
Presencial	20	3,85%
Línea Gratuita y Directa	0	0,00%
Internet Redes Sociales	0	0,00%



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



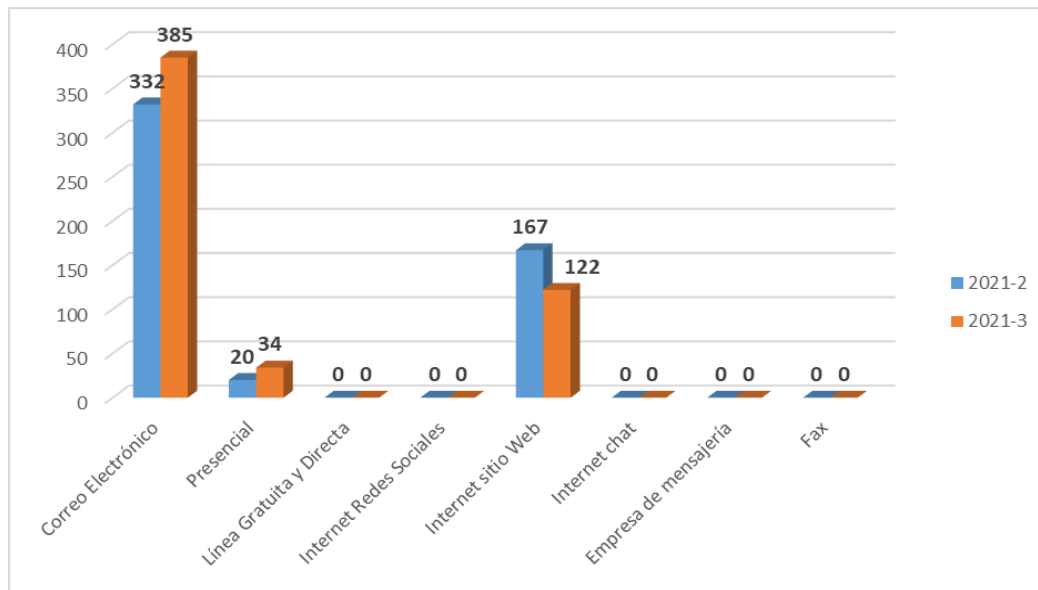
COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

Internet sitio Web	167	32,18%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	0	0,00%
Fax	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>519</b>	<b>100%</b>

Durante el tercer trimestre 2021 el canal más utilizado por la ciudadanía sigue siendo el correo electrónico, con un 63,97% de participación sobre los demás canales, le sigue Internet sitio web con una participación de 32,18% y a su vez continua presencial con un 3,85% 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%



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

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%

## 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, de las cuales se resalta la expedición de certificados de constancias de realización de los sacramentos de bautismo, confirmación y matrimonio; por lo cual se efectuaron sugerencias a la dependencia encargada, para publicación de respuesta a pregunta frecuente en la página web institucional, o para el análisis de posible implementación de un procedimiento para facilitar la información a los ciudadanos.

## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta las solicitudes tramitadas y resueltas en los términos de Ley, se tuvieron 66 pronunciamientos favorables durante el tercer trimestre 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	66	EXCELENTE (4.6)
Calidad de la atención	66	EXCELENTE (4.6)
Tiempo de respuesta	66	89%
Correspondencia de la información	66	91%
TOTAL	66	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 de los 66 usuarios que estuvieron dispuestos a realizar calificación del servicio.

**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-2021-000342-NR, por el apoyo de un funcionario del establecimiento de sanidad del Comando Aéreo de Mantenimiento a una beneficiaria del sistema de salud de las Fuerzas Militares.

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

## 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.

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, en las Unidades y Comando Fuerza Aérea, en el tercer trimestre del año 2021 se efectuaron las actividades que a continuación se resumen:





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



- En cumplimiento a la ley de transparencia y acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014), en el mes de septiembre 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/sites/default/files/2021-08/directorio\\_oficinas\\_atencion\\_al\\_ciudadano\\_fac\\_2021\\_vs8.pdf](https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2021-08/directorio_oficinas_atencion_al_ciudadano_fac_2021_vs8.pdf)
- Con apoyo de la Oficina de Comunicaciones Estratégicas de la Fuerza Aérea Colombiana, en el mes de julio de 2021 se actualizó el espacio de la página web institucional, destinado a Atención al Ciudadano, con el fin de mejorar las condiciones de acceso a la información pública, y accesibilidad web, (<https://www.fac.mil.co/es/atencion-al-ciudadano>.)
- A través de correo masivo Outlook, se realizó campañas y capsulas informativas recordando canales de atención al ciudadano disponibles por la Fuerza Aérea Colombiana al servicio de los ciudadanos, términos de Ley y Responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos; de acuerdo a la normativa aplicable, (Ley 1862 de 2017 para el personal militar y Decreto Ley 1792 de 2000 para el personal civil). De igual manera se socializó los lineamientos para emitir respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias a través del sistema de gestión documental de la Fuerza Aérea Colombiana HERMES- PQRSD. permitiendo conocer conceptos básicos y procedimiento para tramitar y responder peticiones al interior de la institución.
- Con el fin de fortalecer la comunicación entre la Fuerza Aérea Colombiana y la ciudadanía en general, e incentivar el uso de los canales virtuales de atención a los usuarios, se emitieron cuñas radiales en las emisoras “al aire” Fuerza Aérea en Bogotá (web), CACOM-1 ubicada en el municipio de Puerto Salgar, y GAORI en el Departamento de Vichada, y CACOM-7 en donde se dio a conocer los canales de comunicación, con los que cuenta la Fuerza Aérea Colombiana.
- Se realizó divulgación de los canales de comunicación de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano por parte del Grupo Aéreo del Caribe en la emisora Marina Stereo; medio de comunicación en el Archipiélago de San Andrés.
- Se desarrolló jornada de divulgación y capacitación permanente de los canales de atención al Ciudadano disponibles en las Unidades FAC, destacando los medios virtuales y de atención telefónica, con el fin de prevenir la propagación del COVID-19. Así mismo a través de las redes sociales de la Fuerza Aérea Colombiana Facebook e Instagram, en el mes de septiembre de 2021, se realizó difusión masiva de los canales de atención ciudadana disponibles por la institución al servicio de los ciudadanos:



La seguridad es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS



- En el Grupo Aéreo del Amazonas se realizó actividad de acercamiento a la comunidad de Leticia, mediante la entrega de volantes con información referente a los canales de Atención al Ciudadano, en Jornada de Apoyo al Desarrollo realizada los días 25 y 26 de septiembre de 2021, acatando las normas de bioseguridad y distanciamiento social.





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ESTRELLAS

- En el Grupo Aéreo del Casanare se realizó difusión de los canales de atención ciudadana con la entrega de volantes el pasado 15 de septiembre d 2021 a la comunidad del municipio de Yopal.



## 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](http://www.fac.mil.co), ventana de “Atención al Ciudadano”, opción de “Informe a la Ciudadanía”, 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 interno se difundió capsulas informativas relacionadas con el protocolo de atención al ciudadano dispuesto por el Ministerio de Defensa Nacional, al personal responsable de las Oficinas de Atención Ciudadana de las Unidades Militares Aéreas.
- Se actualizó la información de contactos y correos electrónicos de las Oficinas de Atención Ciudadana de cada una de las Unidades de FAC, a través del siguiente [https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2021-08/directorio\\_oficinas\\_atencion\\_al\\_ciudadano\\_fac\\_2021\\_vs8.pdf](https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2021-08/directorio_oficinas_atencion_al_ciudadano_fac_2021_vs8.pdf)
- 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).





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



- En la página web: [www.fac.mil.co](http://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.
- En lo relacionado a la lucha anti corrupción y en cumplimiento de las políticas emanadas por la Presidencia de la República y el Ministerio de Defensa Nacional, la Fuerza Aérea Colombiana, a través de la Oficina de Integridad, tiene disponible el correo [anticorrupcion@fac.mil.co](mailto:anticorrupcion@fac.mil.co), para la presentación de denuncias por presuntos actos de corrupción, de igual manera se indica el correo [lineadelhonor@mindefensa.gov.co](mailto:lineadelhonor@mindefensa.gov.co) y la línea telefónica 163 denominada “LINEA DEL HONOR”, información visible en la página web institucional a través del siguiente link: <https://www.fac.mil.co/es/atencion-al-ciudadano>
- En las Unidades Militares Aéreas, se realizó difusión de información relacionada con el tipo de faltas que estipula la ley 1862 de 2017 “código disciplinario militar” referente a las implicaciones que conlleva aceptar o recibir dádivas o retribuciones en el trámite PQRSDF, con el fin de prevenir la comisión conductas punibles y promover una cultura de servicio al ciudadano en el marco de la transparencia, y legitimidad institucional.

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



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 PQRSD TERCER TRIMESTRE 2021**

Fecha: 30-09-2021

	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	37	1	0	0	1	0	4 a 8 días	3	0	39
Aspectos Misionales	15	1	0	0	0	0	6 a 10 días hábiles	3	0	16
Aspectos contenciosos	2	0	0	0	0	0	2 a 6 días hábiles	0	0	2
Aspectos contratación	16	1	0	1	1	0	3 a 7 días hábiles	0	0	19
Aspectos de personal	89	10	0	5	0	0	5 a 9 días hábiles	4	0	104
Aspectos de salud	43	5	0	0	0	0	7 a 11 días hábiles	0	0	48
Orden público Operaciones	2	0	0	0	0	0	11 a 15 día hábil	0	0	2
Servicio Militar	65	0	0	0	0	0	6 a 10 días hábiles	3	0	65
Bienes Muebles e inmuebles	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	2	0	0	0	0	0	6 día hábil	0	0	2
Inteligencia y contrainteligencia	1	0	0	0	0	0	14 días hábiles	0	0	1
Aspectos financieros Nóminas	10	1	1	1	0	0	11 a 15 días hábiles	2	0	13
Incorporación cursos	48	0	0	0	3	1	2 a 6 días hábiles	0	0	52
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	1	0	2 a 6 días hábiles	0	0	1
Atención al usuario	17	2	0	1	3	0	5 a 9 días hábiles	0	0	23
Administración y logística	8	0	0	0	0	0	10 a 14 días hábiles	0	0	8
Control comercio de armas	1	0	0	0	0	0	5 día hábil	1	0	1
Aspectos prestacionales	53	0	0	0	0	0	3 a 7 días hábiles	10	0	53
Varios	61	4	1	1	1	2	9 a 13 días hábiles	4	0	70
<b>TOTAL</b>	<b>470</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>6 a 10 días hábiles</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>519</b>

  
Teniente AMAYA HERNANDEZ LUZ ANGELA

Elaboró: Secretaria OFAOC / AS11. Yuli Aguilar