



## INFORME II TRIMESTRE 2022

### FUERZA AÉREA COLOMBIANA

#### A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

##### 1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

###### 1.1 PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
573	573	0	0	0%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 1.1, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC) y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas y Escuelas de Formación). Al realizar el consolidado y análisis de la información se concluye que no se encuentran PQRSD vencidas del periodo anterior, es decir, del primer (I) trimestre 2022.

###### 1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
475	428	0	0	0%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 1.2, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas y Escuelas de Formación).

En el segundo trimestre del 2022 se recibieron cuatrocientas setenta y cinco (475) PQRSD, de las cuales cuarenta y siete (47) se encuentran en trámite, aclarando que las mismas se encuentran dentro de los términos legales establecidos para dar respuesta en forma oportuna.

De igual manera, de conformidad con el Artículo 21 del Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (sustituido por la Ley 1755 de 2015), se remitieron por competencia veinte (20) peticiones, así: 18 Ministerio de Defensa Nacional, 1 Banco de la República y 1 Unidad para la Reparación y Protección Integral 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
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Unidad Gestión General	0	0
Entidades Adscritas y Vinculadas GSED	0	0

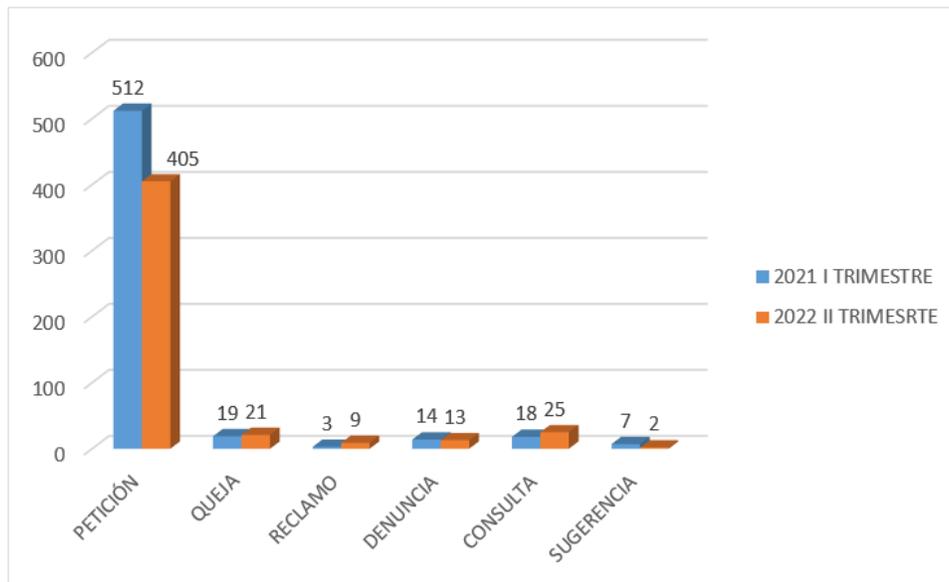
Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 1.3, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas y Escuelas de Formación).

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

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTAL
FAC	405	21	9	2	13	25	475
TOTAL	405	21	9	2	13	25	475

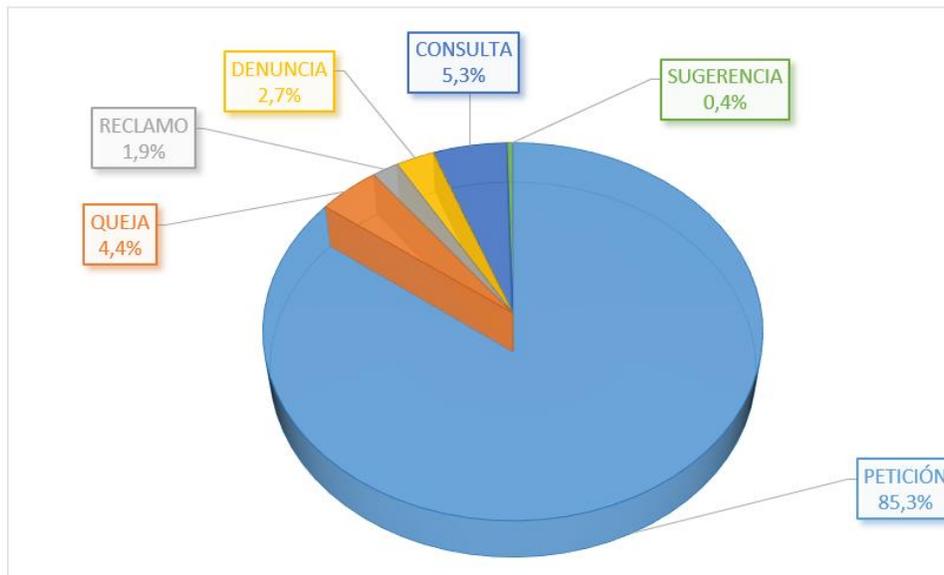
Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 2, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas y Escuelas de Formación).

Las PQRSD recibidas por parte de la Fuerza Aérea Colombiana (Nivel Estratégico, Operacional y Táctico) disminuyeron en 5 % respecto al trimestre anterior, es decir, 98 PQRSD. La anterior información se refleja en el siguiente gráfico:



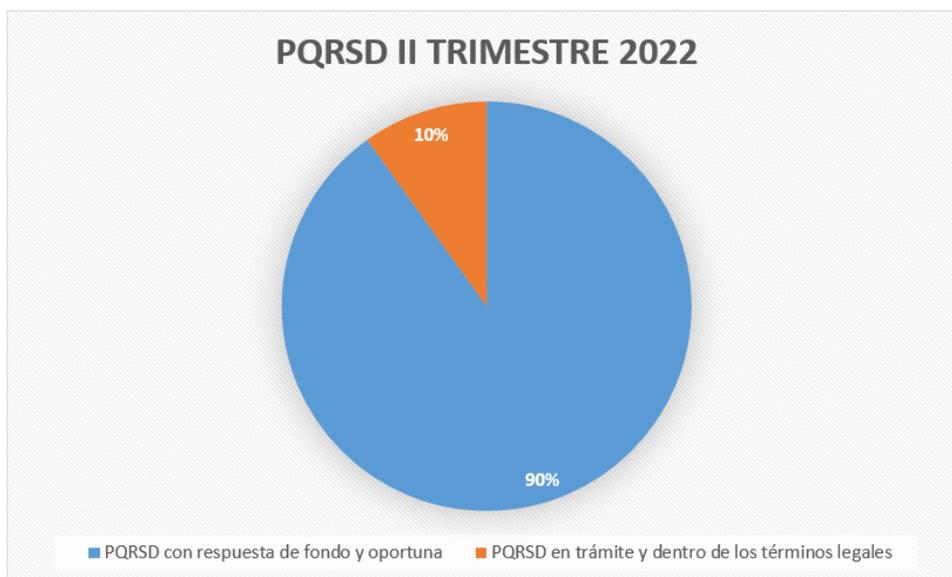
Gráfica 1. Elaboración propia OFAOC Cuadro comparativo PQRSD I Trimestre 2022 y II Trimestre 2022

En el segundo trimestre de 2022, se recibió un total de 475 PQRSD, que en términos de porcentaje corresponde a los siguientes resultados: 85,3 % peticiones, 5,3% consultas, 4,4% quejas, el 2,7% denuncias, 1,9 % reclamos y el 0,4% sugerencias. Lo cual se representa gráficamente, así:



Gráfica 2. Elaboración propia OFAOC Porcentaje clasificación PQRSD

Asimismo, se concluye que la gestión de PQRSD en el segundo trimestre de 2022, corresponde del 100% de PQRSD recibidas en la Fuerza Aérea Colombiana, al 90% de PQRSD resueltas con respuesta de fondo y oportuna y solamente el 10% se encuentra en trámite y dentro de los términos legales. Lo cual se representa gráficamente, así:



Gráfica 3. Elaboración propia  
OFAOCPorcentaje trámite PQRSD

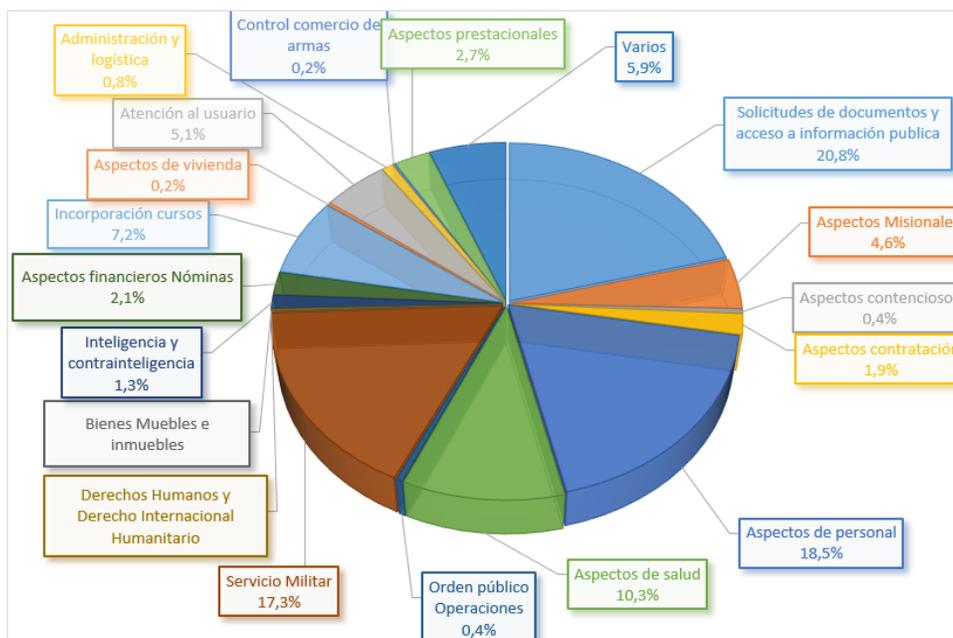
### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUB TOTAL	TOTAL %
solicitudes de acceso a la información	95	0	2	0	0	2	99	20,8%
Aspectos Misionales	7	13	0	1	1	0	22	4,6%
Aspectos Contenciosos	2	0	0	0	0	0	2	0,4%
Aspectos Contratación	8	0	0	0	0	1	9	1,9%
Aspectos de Personal	82	0	1	0	5	0	88	18,5%
Aspectos de Salud	41	4	2	0	2	0	49	10,3%
Orden público - Operaciones	2	0	0	0	0	0	2	0,4%
Servicio Militar	75	0	3	0	2	2	82	17,3%
Bienes Muebles e Inmuebles	0	0	0	0	0	0	0	0,0%

Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	0	0	0	1	0	1	0,2%
Inteligencia y contrainteligencia	5	0	1	0	0	0	6	1,3%
Aspectos Financieros Nóminas	9	0	0	1	0	0	10	2,1%
Incorporación Cursos	26	0	0	0	0	8	34	7,2%
Aspectos de Vivienda	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
Atención al Usuario	16	1	0	0	0	7	24	5,1%
Administración y logística	4	0	0	0	0	0	4	0,8%
Control Comercio de Armas	0	0	0	0	0	1	1	0,2%
Aspectos prestacionales	13	0	0	0	0	0	13	2,7%
Varios	19	3	0	0	2	4	28	5,9%
<b>TOTAL</b>	<b>405</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>475</b>	<b>100,0%</b>

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas y Escuelas de Formación).

A continuación, se gráfica el porcentaje de PQRSD por clasificación de asuntos o materias:



Gráfica 4. Elaboración propia OFAOC Porcentaje clasificación PQRSD por asuntos o materias

En dicho gráfico se infiere que los aspectos que presentaron mayor recurrencia de solicitudes fueron en su orden, los siguientes:

- **Solicitudes de documentos y acceso a la información pública (20,8%), que corresponde a 99 solicitudes sobre:** Certificado tiempo de servicio laborado, constancia servicio militar, folios devida, certificados de estudio, certificado de retención en la fuente año gravable 2021, extracto hoja de vida, historia clínica, certificado confirmación, verificación y referencias laborales, valores salarios, servicio militar, incorporación cursos, convocatorias civiles, ventas, copias actos administrativos OAP y pasantías.
- **Aspectos de personal (18,5%), que corresponde a 88 solicitudes sobre:** Solicitud realización exámenes de incorporación, certificado tiempo de servicios laborados, constancia servicio militar, folios de vida, certificados de estudio, certificado de retención en la fuente año gravable 2021, solicitud corrección información Sistema Integrado de Talento Humano, pasantías, extracto hoja de vida, historia clínica, certificado de verificación, referencias laborales, servicio militar, incorporación cursos, copias actos administrativos OAP y solicitudes juntas médico laborales.
- **Servicio Militar (17,3%) que corresponde a 82 solicitudes sobre:** Incorporación servicio militar, copias actos administrativos de desacuartelamiento, solicitud copia folio de vida, solicitud copia de historia clínica, solicitud de certificado tiempos laborados, constancia servicio militar, solicitud desafiliación de servicios médicos, solicitud procedimiento libreta militar por pérdida y solicitud duplicado libreta militar.
- **Aspectos de salud (10,3%), que corresponde a 49 solicitudes sobre:** Solicitud copia historias clínicas, novedad alimentación escuela militar, certificados de vacunación, solicitud autorizaciones médicas, solicitud exámenes de retiro, citas médicas, desafiliación sanidad militar, solicitud activación servicios de salud y solicitudes juntas medico laborales.
- **Incorporación de cursos (7,2%) que corresponde a 34 solicitudes sobre:** Fechas de inscripción, información incorporación Oficiales de la Reserva, carreras convocadas, errores en la preinscripción página web, solicitud motivos no incorporación, solicitud realización exámenes incorporación, solicitud devolución dinero de incorporación, inquietudes incorporación sobre ICFES, edad y carreras.
- **Temas varios (5,9%) que corresponde a 28 solicitudes sobre:** Solicitud corrección tarjeta militar y de conducta, información novedades personal de sanidad militar, información sobre irregularidades, apoyo solicitud vuelo de apoyo, solicitud autorización información de productos, convocatoria laboral, certificado de retención en la fuente año gravable 2021, constancia servicio militar y solicitud copia de historia clínica.
- **Atención al usuario (5,1%) que corresponde a 24 solicitudes sobre:** Incorporación cursos, solicitud programa “Así se va a las estrellas”, solicitud compra Revista Aeronáutica, solicitud copia folio de vida, solicitud partida de confirmación, solicitud certificados tiempo servicio militar, solicitud información salarial, apoyo transporte aéreo, situación militar y convocatoria personal civil.
- **Aspectos misionales (4,6%) que corresponde a 22 solicitudes sobre:** Solicitud apoyo escolta aéreo, solicitud ayuda ola invernal, solicitud apoyo sobrevuelo y solicitud compra aviones.



- **Aspectos prestacionales (2,7%) que corresponde a 13 solicitudes sobre:** Solicitud indemnización, solicitud certificado tiempo de servicio, solicitud documentación para requerir cesantías, solicitud información pago nómina, solicitud expediente prestacional.
- **Aspectos financieros nominas (2,1%) que corresponde a 10 solicitudes sobre:** Certificados de ingresos y retenciones año gravable 2021, certificados tributarios, solicitud devolución dineros y solicitud certificados de subsidio.
- **Aspectos de contratación (1,9%) que corresponde a 9 solicitudes sobre:** Solicitud actas de liquidación, solicitud información proceso de contratación civiles, solicitud espacio virtual para presentar mercados y certificados de retención en la fuente correspondiente al año gravable 2021.
- **Inteligencia y contrainteligencia (1,3%) que corresponde a 6 solicitudes sobre:** Solicitud información estudio de seguridad por convocatorias de civiles, solicitud información de desacuartelamiento por inteligencia.
- **Administración y logística (0,8%) que corresponde a 4 solicitudes sobre:** Certificados de ingresos y retenciones año gravable 2021.
- **Aspectos contenciosos (0,4%) que corresponde a 2 solicitudes sobre:** Solicitud información videos de seguridad.
- **Orden público operaciones (0,4%) que corresponde a 2 solicitudes sobre:** Solicitud inicio de investigación administrativa y/o disciplinaria y solicitud información sobrevuelo de drones.
- **Derechos Humanos y DIH (0,2%) que corresponde a 1 solicitud sobre:** Hechos ocurridos dentro de la institución, debido a la presunta violación de derechos fundamentales.
- **Aspectos de vivienda (0,2%) que corresponde a 1 solicitud:** Solicitud arreglo de daños en edificio.
- **Control comercio de armas (0,2%) que corresponde a 1 solicitud sobre:** Solicitud de traslado.
- **Bienes muebles e inmuebles (0,0%) que corresponde a 0 solicitud.**

#### 4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Frente a los medios de recepción, se concluye que, durante el segundo trimestre de 2022, el canal más utilizado por la ciudadanía corresponde a los correos electrónicos institucionales con el 68,24% sobre los demás canales establecidos por la Fuerza, para la atención y orientación ciudadana. Sigue en su orden el acceso a la página web institucional con el 28,10% y a su vez continua el canal presencial con 3,66% de participación.

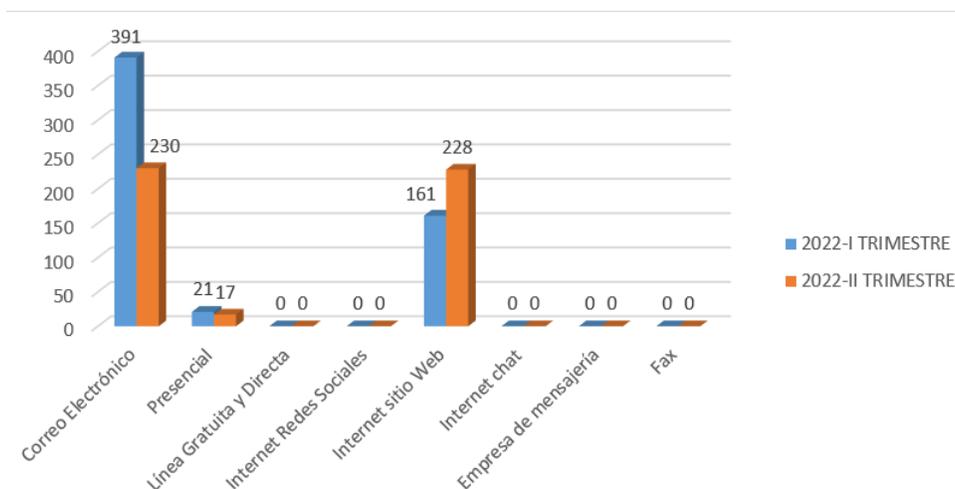
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	230	48,42%
Presencial	17	3,58%
Línea Gratuita y Directa	0	0,00%



Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	228	48,00%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	0	0,00%
Fax	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>475</b>	<b>100%</b>

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 4, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza (Unidades Militares Aéreas y Escuelas de Formación).

En éste orden de ideas, se establece que el medio de recepción que la mayoría de las PQRSD fueron recepcionadas por el canal de correos electrónicos institucionales de atención y orientación ciudadana, establecidos a nivel estratégico, operacional y táctico, es decir, se recibieron un total de 230 PQRSD, que corresponde al 48,42%.



Gráfica 5. Elaboración propia OFAOC  
Cuadro comparativo I Trimestre 2022 y II Trimestre 2022

#### 4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%

BUZON DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	10	1,58%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	621	98,42%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
TOTAL	646	100,00%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 4.1, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana OFAOC.

En el segundo trimestre de 2022, se recibieron aproximadamente 621 llamadas a la línea telefónica asignada a la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, en las cuales se asesoraron y orientaron a los ciudadanos en diversas materias, estableciendo un promedio de 25 llamadas telefónicas diarias, de lunes a viernes en jornada continua.

## 5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DEPQRSD

De acuerdo al análisis realizado a la información consolidada en el segundo trimestre 2022, se tuvo como criterio para la implementación de acciones correctivas y recomendaciones para fortalecer los procesos al interior de la Fuerza y materializar la Política de Servicio al Ciudadano, las PQRSD recepcionadas de manera frecuente por asunto y materia. En consecuencia, se procede a relacionar las principales acciones correctivas y recomendaciones, así:

- Con oficio No FAC-S-2022-066299-CI del 5 de abril de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, la Ayudantía General FAC - Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC, solicitó a la Jefatura de Familia y Bienestar Social, se realice la gestión de revisión y puesta en funcionamiento de las extensiones 77785 – 77786 asignadas a la Oficina de la Capellanía e informar sobre el cumplimiento a ésta Ayudantía General. Las extensiones de Capellanía a la fecha del informe se encuentran en funcionamiento.
- Con oficio No FAC-S-2022-068457-CI del 7 de abril de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, la Ayudantía General FAC - Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC, solicitó Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Fuerza Aérea Colombiana, solucionar novedades Sistema Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSD.
- Con acta FAC-S-2022-037239-AG de fecha 05 de mayo de 2022, se realizó reunión con el personal de Suboficiales asignado por la Jefatura de Tecnologías de la información y Comunicaciones, para abordar el tema de las quejas elevadas por los ciudadanos frente al canal de comunicación telefónica (Extensiones Fortaleza y dependencias externas – Conmutador) y la solicitud de la implementación prioritaria de acciones de mejora en mencionado canal de atención a la ciudadanía para que no se afecte la percepción del servicio por parte de la Fuerza Aérea Colombiana – Oficina Atención y Orientación Ciudadana.
- Con oficio No FAC-S-2022-087815-CI del 10 de mayo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-



COFAC-AYUGE, la Ayudantía General Fuerza Aérea Colombiana - Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC, solicitó Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Fuerza Aérea Colombiana, implementar acciones de mejora del canal de comunicación telefónica en FAC, en pro de fortalecer la política pública de servicio al ciudadano.

- Con oficio No FAC-S-2022-091130-CI del 13 de mayo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, la Ayudantía General FAC - Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC, solicitó Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Fuerza Aérea Colombiana, implementar acciones de mejora en el mensaje automático de Gestión Documental y el Módulo PQRSD - HERMES, en pro de fortalecer el lenguaje claro, los canales de comunicación de la ciudadanía y los procesos de la Fuerza.
- Con acta No. FAC-S-2022-043658-AG de fecha 01 de junio de 2022, se dejó constancia que se reunieron vía teams, el personal de la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la FAC y la Dirección Arquitectura Sistemas de Información de la Jefatura Tecnologías de Información y Comunicaciones FAC, con el fin de realizar acciones de mejora y solución a novedades del sistema de gestión documental HERMES - Módulo PQRSD.

## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta las solicitudes tramitadas y resueltas en los términos de Ley, se tuvieron 86 encuestas de satisfacción de usuarios durante el segundo trimestre del 2022:

### 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	86	EXCELENTE (4.5)
Calidad de la atención prestada por la entidad	86	EXCELENTE (4.5)
Tiempo de respuesta	86	EXCELENTE (4.6)
Disponibilidad del personal y/o canal de servicio	86	EXCELENTE (4.6)
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>EXCELENTE (4.6)</b>

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 6, se toma como fuente de consulta las encuestas de satisfacción calificadas por los usuarios a nivel estratégico, operacional y táctico de la Fuerza.

Del segundo trimestre de 2022 se obtuvo una calificación promedio de 4.6 de las 86 encuestas de usuarios que estuvieron dispuestos a realizar calificación del servicio en forma voluntaria. Al respecto, se procedió a realizar el análisis de la percepción de los usuarios frente al servicio y atención ofrecido por parte de la Fuerza. En dicho análisis se advierten resultados positivos, negativos, agradecimientos y las sugerencias a procesos de la Fuerza.

RESULTADO ESTADÍSTICO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN II TRIMESTRE POR TRAMITES /SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE	
Nivel de satisfacción	4.51744186
Calidad de la atención prestada por la entidad	4.575581395
El tiempo de respuesta fue	4.66860465
Disponibilidad del personal y/o canal de servicio	4.639534884
<b>TOTAL RESULTADO FINAL TRIMESTRE</b>	<b>4.600290697</b>

Gráfica 6. Elaboración propia OFAOC Calificación Percepción Usuarios

Al respecto se resalta que la Fuerza Aérea Colombiana, durante el segundo trimestre del 2022, recibió las siguientes felicitaciones en los comentarios del espacio en blanco de las encuestas:

- *“MUCHAS FELICITACIONES POR EL EXCELENTE SERVICIO, TIEMPO DE RESPUESTA, DISPONIBILIDAD Y ATENCION PRESTADA A MI SOLICITUD. MUCHAS GRACIAS”.*
- *“para agradecer y felicitar al equipo de trabajo que me colaboraron de forma rápida en el tramite de mi solicitud y acompañaron a mi hijo dándole apoyo moral así fuera por teléfono pero me lo escuchaban todas las veces que el llamaba desesperado, muchas gracias a los de atencion ciudadana muchas gracias de parte de todos”.*

La Fuerza Aérea Colombiana, durante el segundo trimestre del 2022, recibió las siguientes opiniones positivas en los comentarios del espacio en blanco de las encuestas:

- *“Muy Buen servicio”.*
- *“Buen servicio prestado”.*
- *“El tramite fue muy rápido así como la respuesta del mismo”.*
- *“Ninguna, excelente gestión”.*
- *“Excelente servicio de acuerdo al requerimiento Gracias”.*
- *“Muchas gracias por efectuar la PQR”.*
- *“Buen servicio”.*
- *“Buen servicio”.*
- *“Buen servicio”.*
- *“Buen servicio”.*
- *“Ningún buen servicio”.*
- *“Bueno”.*
- *“Muy buena la respuesta en cuanto a la parte técnica de la misma, puntual y oportuna”.*

- “Gracias”.
- “EXCELENTE, SIN EMBARGO ME GUSTARIA, QUE LAS REVISIONES FUERAN UN POQUITO MAS RAPIDAS, POR LO DEMAS EXCELENTE...GRACIAS Y BENDICIONES”.
- “me dieron respuesta siempre de manera diligente y me toca iniciar lo que me dijeron”.
- “EXCELENTE SERVICIO”.
- “Excelente y concisa respuesta!”.
- “Excelente el servicio”.

La Fuerza Aérea Colombiana, durante el segundo trimestre del 2022, recibió los siguientes agradecimientos en los comentarios del espacio en blanco de las encuestas:

- “Muy agradecido de todo corazón, por la excelente atención y colaboración. Díos los bendiga”.
- “Muy agradecido de todo corazón, por la excelente atención y colaboración. Díos los bendiga”.
- “Muchas Gracias por la información”.
- “Muchisimas Gracias otravez (sic) FAC y Carla, mi tia es todo para mi, y este video me da una parte de ella!”.
- “Gracias por la atencion y solucion del requerimiento”.
- “¡Muchas gracias! Apreciada oficial aerotécnico, María Camila Calderón A. Su información está muy detallada y precisa. Me acercaré a las dependencias que usted muy amablemente me ha indicado”.
- “Gracias por el apoyo oportuno que nos brinda al Grupo Contencioso Constitucional - Sede Villavicencio, en la defensa judicial de nuestra Institución”.
- “Gracia...no hay novedad”.
- “muchas gracias por tenernos en cuenta a esta petición”.
- “Presento disculpas se me ha dado la respuesta ai requerimiento sin ningún problema tuve un error al verificar el documento gracias”.

La Fuerza Aérea Colombiana, durante el segundo trimestre del 2022, recibió las siguientes opiniones negativas en los comentarios del espacio en blanco de las encuestas:

- “ESA CLAVE Y ESE USUARIO, NO SIRVEN Y ADEMAS PIDE UN CODIGO QUE SE COLOCA Y NO SIRVE Y TAMPOCO RESUELVEN LA PETICION”.
- “La respuesta que esperaba es que orientarán era como recuperar el documento, si se puede, cuáles son los canales para hacerlos, no estoy solicitando que me regalen nada, ni más faltaba, aunque le recuerdo que redacto el mensaje que le regale una año y medio al estado Colombiano en los peores años de la historia reciente de este país, por eso ese documento es importante para mí y me duele cuando por respuesta la persona redacta el escrito dice que lo solicitado “debe salir de mi propio pecunio”, nuevamente les recuerdo deseo recuperar esos documento el valor es lo que estima la entidad por volverlo a tramitar”.
- “Buenas tardes aunque la respuesta fue rápida solo me enviaron el folio de oficio, mas no los diez (10) anexo que era lo que necesitaba, generando así que el fin de la solicitud no se cumpliera”.
- “Enviaron un correo sin adjunto y al revisar la pagina dice que no existe documento”.
- “por el momento no se me ha expedido la constancia”.
- “El numero con el que me dieron respuesta no me deja ingresar por ese motivo todos

*mis puntos anteriores son regulares. Aun no he podido ver la respuesta que me entregaron basado en eso me gustaria que me respondieran a mi correo electrónico en formato PDF”.*

- *“de acuerdo a los derechos de peticion es rogarle a esa unidad que para el personal reservista a veces es muy dificil con la cuestion de la libreta militar toda vez que la gran mayoria es deteriorada por ende a veces es dicficial de anexar este documento muchas gracias”.*
- *“Hasta el momento sigo sin tener solución al trámite de cita médica prioritaria vista la respuesta fue oportuna pero me dieron un número de fijo el cual no funciona. y se cae la llamada de inmediato. Solicito saber porque ese número no está funcionando en mi caso. Solicito saber si me pueden tramitar la cita”.*
- *“Hice una solicitud dfe (sic) una copia de una historia clínica. La respuesta fue enviada bajo el radicado FAC-S-2022-069603-CIFinal con el cual envían una clave para consultarla. Desde el día 12 de abril he hecho innumerables intentos de consultar los documentos objeto de mi solicitud y siempre el sistema arroja el mensaje que no hay datos asociados. No es la primera vez que me pasa”.*
- *“en la información enviada manifiestan remitir la respuesta con anexos al correo electrónico suministrado, sinembargo, (sic) no se recibe la misma, sino sólo el código y contraseña para consultar en el link proporcionado, pero alli no se pueden obtener los anexos”.*
- *“Por favor verifiquen el número fijo 605 535 23 00 que no responden porque apenas se marca se finaliza la llamada”.*
- *“Envían un oficio sin la información solicitada”.*
- *“Cordial saludo, El el numero de radicado y la contraseña enviados no sirven para descargar la repuesta enviada por ustedes”.*
- *“Hice una solicitud dfe una copia de una historia clínica. La respuesta fue enviada bajo el radicado FAC-S-2022-069603-CIFinal con el cual envían una clave para consultarla. Desde el día 12 de abril he hecho innumerables intentos de consultar los documentos objeto de mi solicitud y siempre el sistema arroja el mensaje que no hay datos asociados. No es la primera vez que me pasa”.*
- **“DICE QUE EL PROCESO HA FINALIZADO, PERO NO ENCUENTRO INFORMACIÓN NI RESPUESTA ALGUNA”.**

Al respecto, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, ha solicitado las acciones de mejora indicadas en el acta No. FAC-S-2022-052007-AG de fecha 30 de junio de 2022, que trata sobre Análisis de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio recibido conforme a la encuesta de satisfacción II TRIMESTRE 2022 y acciones de mejora frente a las observaciones realizadas por los ciudadanos en caso de presentarse II TRIMESTRE 2022.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	2
OPINIONES POSITIVAS	19
AGRADECIMIENTOS	10

CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DEL SERVICIO	275
---	-----

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
OPINIONES NEGATIVAS	15
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	27

Al respecto, es preciso señalar que el análisis del segundo periodo de 2022, se tuvieron presentes los criterios evaluados por los usuarios, así: nivel de satisfacción, calidad de la atención prestada por la Entidad, el tiempo de respuesta fue, disponibilidad del personal y/o canal del servicio.

CUADRO 1: NÚMERO DE TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE				
CALIFICACIÓN	Nivel de satisfacción	Calidad de la atención prestada por la entidad	El tiempo de respuesta fue	Disponibilidad del personal y/o canal de servicio
excelente	51	57	57	56
bueno	20	16	19	19
regular	6	4	6	6
malo	9	9	4	5
<b>TOTAL ENCUESTAS</b>	<b>86</b>	<b>86</b>	<b>86</b>	<b>86</b>

Gráfica 7. Elaboración propia OFAOC Criterios Evaluados por los Usuarios

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

En materia de democratización, 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 Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana y el Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano en el segundo trimestre de 2022, se procede a relacionar las principales actividades, así:

## **OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA FUERZA AÉREA COLOMBIANA (OFAOC), UNIDADES MILITARES AÉREAS Y ESCUELAS DE FORMACIÓN:**

- Con acta No. FAC-S-2022-032920-AG de fecha 27 de abril de 2022, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, capacitó a un personal de la Escuela de Postgrados de la Fuerza Aérea Colombiana, sobre la operatividad del sistema gestión documental HERMES - Módulo PQRSD.
- Con Circular No. FAC-S-2022-006398-CR del 23 de mayo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, la Ayudantía General - Oficina Atención y Orientación Ciudadana, realizó difusión al personal militar y civil de la Fuerza Aérea Colombiana sobre la Resolución número 3660 del 13 de mayo de 2022 y la Ley 2207 de fecha 17 de mayo de 2022.
- En aras de generar una apropiación de la "Política Pública de Servicio al Ciudadano" en el personal militar y civil que labora a nivel estratégico, operacional y táctico de la Fuerza, como valor inherente a la cultura organizacional y a su condición de servidores públicos, con oficio No FAC-S-2022-106926-CI del 6 de junio de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE, la Ayudantía General - Oficina Atención y Orientación Ciudadana, solicitó a la Jefatura de Potencial Humano profundización en planes, programas y actividades "vocación servicio" del personal militar y civil FAC, igualmente solicitó resultados Medición Encuesta Cultura Institucional FAC 2022.
- Con acta No. FAC-S-2022-045575-AG de fecha 07 de junio de 2022, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, deja constancia de las actividades del plan de mejoramiento de servicio al ciudadano de la Fuerza Aérea Colombiana, a partir del análisis de percepción de Encuestas y PQRSD de los grupos de valor de la Fuerza Aérea Colombiana.
- Con Circular No FAC-S-2022-007415-CR del 15 de junio de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA, el Segundo Comandante y Jefe de Estado Mayor de la Fuerza Aérea (E) - la Ayudantía General - Oficina Atención y Orientación Ciudadana solicitó al personal militar y civil que integra el nivel estratégico de la Fuerza Aérea Colombiana, se capaciten en el curso virtual "Lenguaje Claro" del Departamento Nacional de Planeación, el cual constituye una herramienta para los servidores públicos que integran la Fuerza Aérea Colombiana y contribuye a la materialización de la cultura institucional del servicio al ciudadano con calidad.
- De conformidad al acta No. FAC-S-2022-046949-AG de fecha 08 de junio de 2022 y en cumplimiento a los planes de mejoramiento que la Oficina Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC) de oficio ha venido implementando a partir del análisis de las PQRSD y las encuestas de percepción, brinda capacitación en temas que son de impacto institucional dentro del marco de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, entre otros puntos, al Personal Gestión Documental Nivel Estratégico, Operacional y Táctico Fuerza Aérea Colombiana impactando aproximadamente doscientas once (211) personas.
- Con oficio No FAC-S-2022-114352-CI del 22 de junio de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AAAES, la Ayudantía General - Oficina Atención y Orientación Ciudadana, solicitó al Director de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Fuerza Aérea Colombiana,



analizar la viabilidad de apoyar a la Oficina Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC) y a la Oficina Atención al Usuario de la Jefatura de Salud (OFATU), ubicadas en la carrera 45 # 58a 56 Antiguo Dispensario DMEFA Barrio Nicolás de Federmán, con el suministro de señalización denominada "pictogramas" según características establecidas en la NTC 6047-13 (tales como: imágenes bien iluminadas, claras, legibles, lenguaje de señas, relieve y braille, etc).

- El 29 de junio de 2022 se participó en el Comité de Gestión y Desempeño, en el cual se abordó por parte de la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, la implementación de la Oficina de Relación con el Ciudadano en la Fuerza Aérea Colombiana y los avances en la mejora de canal de servicio telefónico a nivel estratégico y operacional.

**NOTA:** Sea oportuno advertir que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, componente 5 Transparencia y Acceso a la Información Pública, despliega actividades a nivel táctico que guardan intrínseca relación con el objeto materia de democratización de la gestión pública. De tal suerte, que, para efectos de evitar duplicidad de esfuerzos y actividades, se puede consultar dicha información en la suite visión empresarial y en las Unidades Militares y Escuelas de Formación de la Fuerza Aérea Colombiana, para efectos de ampliar las fuentes de consulta y ampliación de datos.

## C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

### Estrategia de Gobierno en Línea

- En la página web de la Fuerza Aérea Colombiana, se encuentra publicada la Estrategia de Servicio al Ciudadano FAC <https://www.fac.mil.co/sites/default/files/linktransparencia/Planeacion/Planes/planes2021/Estrategia%20de%20Servicio%20al%20Ciudadano%20FACVS2.pdf>
- 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. <https://www.fac.mil.co/planeacion/plan-anticorrupcion-y-atencion-ciudadana-fac>
- En la página web: [www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co), en la ventana "transparencia y acceso a la información Pública", se encuentran publicados los informes trimestrales PQRSD Fuerza Aérea Colombiana. <https://www.fac.mil.co/atencion-al-ciudadano/informes-pqrsdf>
- Con Oficio No FAC-S-2022-067644-CI del 6 de abril de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE-OFAOC, se reportó a la Oficina de Integridad de la Fuerza Aérea Colombiana, las denuncias por posibles actos de corrupción o malas prácticas en la Fuerza Aérea Colombiana del mes de marzo 2022.
- El día 12 de abril, 16 y 20 de mayo de 2022, se actualizó en la página web de la Fuerza Aérea Colombiana, la carta trato digno al ciudadano de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano <https://www.fac.mil.co/atencion-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano>
- El día 12 de abril, 12 y 13 de mayo de 2022, se actualizó en la página web de la Fuerza Aérea Colombiana, el directorio telefónico de Atención y Orientación al Ciudadano [https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2022-05/directorio\\_atencion\\_ciudadana\\_mayo19vf.pdf](https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2022-05/directorio_atencion_ciudadana_mayo19vf.pdf)
- Con oficio No FAC-S-2022-085787-CI del 5 de mayo de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AYUGE-OFAOC, se reportó a la Oficina de Integridad de la Fuerza Aérea



Colombiana, denuncias por presuntos hechos de corrupción o malas prácticas en la Fuerza Aérea Colombiana del mes de abril 2022.

- Mediante acta No. FAC-S-2022-036832-AG de fecha 10 de mayo de 2022, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, realiza verificación del funcionamiento del correo electrónico y líneas telefónicas de Atención y Orientación Ciudadana de las Unidades Militares Aéreas, Escuelas de Formación y nivel central.
- Con oficio No FAC-S-2022-106180-CI del 6 de junio de 2022 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-AAAES, se reportó a la Oficina de Integridad de la Fuerza Aérea Colombiana, denuncias por presuntos hechos de corrupción o malas prácticas en la Fuerza Aérea Colombiana del mes de mayo 2022.
- En la página Web institucional [www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co), ventana de “Atención al Ciudadano”, se encuentran publicados los tiempos efectivos de respuesta utilizados por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano para contestar las diferentes solicitudes presentadas. <https://pqrsd.fac.mil.co/Account/Ayuda.aspx>
- Se cuenta con una línea directa de atención y orientación al ciudadano en la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC), Unidades Militares Aéreas: CACOM-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, CATAM, CAMAN, Escuelas de Formación: EMAVI, ESUFA y EPFAC, Grupos Aéreos: GAORI, GACAR, GACAS y GAAMA. [https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2022-05/directorio\\_atencion\\_ciudadana\\_mayo19vf.pdf](https://www.fac.mil.co/sites/default/files/2022-05/directorio_atencion_ciudadana_mayo19vf.pdf)
- Con acta No. FAC-S-2022-049300-AG de fecha 30 de junio de 2022, la Oficina Atención y Orientación Ciudadana, deja constancia del informe de seguimiento Directiva Permanente No. 023/2022 Administración y Mantenimiento del Link de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la FAC. I Semestre 2022.
- Referente a la lucha anticorrupción y en cumplimiento de las políticas emanadas por la Presidencia de la República y el Ministerio de Defensa Nacional, a través del correo [anticorrupcion@fac.mil.co](mailto:anticorrupcion@fac.mil.co), la Oficina de Integridad de la Fuerza Aérea Colombiana, recibe las denuncias de presuntos actos de corrupción o malas prácticas y cualquier tipo de actividad criminal y/o delincriminal que afecte la seguridad y bienestar social.

Mayor **ADRIANA ZAMORA GALVIS**

Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (E)  
Fuerza Aérea Colombiana

Revisó Aprobó/Técnico Tercero MAHECHA GALVIS VIVIANA ANDREA  
Técnico Asistente Oficina Atención y Orientación Ciudadana

Anexo. Cuadro Consolidado PQRSD FAC / SEGUNDO TRIMESTRE 2022

FUERZA AÉREA COLOMBIANA  
OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA  
INFORME DE PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2022

Fecha: 30-06-2022

	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA	#PETICIONES REMITIDAS POR COMPETENCIA	SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	TOTAL
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	95	0	2	0	2	0	7	5	1	99
Aspectos Misionales	7	13	0	1	0	1	8	0	0	22
Aspectos contenciosos	2	0	0	0	0	0	17	0	0	2
Aspectos contratación	8	0	0	0	1	0	8	0	0	9
Aspectos de personal	82	0	1	5	0	0	8	4	0	88
Aspectos de salud	41	4	2	2	0	0	9	0	0	49
Orden público Operaciones	2	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Servicio Militar	75	0	3	2	2	0	6	7	0	82
Bienes Muebles e inmuebles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Inteligencia y contrainteligencia	5	0	1	0	0	0	3	0	1	6
Aspectos financieros Nóminas	9	0	0	0	0	1	5	1	1	10
Incorporación cursos	26	0	0	0	8	0	4	0	0	34
Aspectos de vivienda	1	0	0	0	0	0	3	0	0	1
Atención al usuario	16	1	0	0	7	0	9	1	0	24
Administración y logística	4	0	0	0	0	0	4	0	0	4
Control comercio de armas	0	0	0	0	1	0	24	0	0	1
Aspectos prestacionales	13	0	0	0	0	0	9	1	0	13
Varios	19	3	0	2	4	0	10	1	0	28
<b>TOTAL</b>	<b>405</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>475</b>



Elaboró: Técnico Asistente OFAOC / T3 MAHECHA VIVIANA



Mayor **ADRIANA ZAMORA GALVIS**

Jefe Oficina Atención y Orientación Ciudadana (E)