

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

**FUERZA AÉREA
COLOMBIANA**



**ASÍ SE VA A LAS
ESTRELLAS**



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Fuerza Aérea Colombiana

Publicación de la Fuerza Aérea Colombiana
Subjefatura Estado Mayor Estrategia y Planeación de la Fuerza Aérea Colombiana

Presidente de la República

Doctor IVÁN DUQUE MÁRQUEZ

Ministro de Defensa Nacional

Doctor CARLOS HOLMES TRUJILLO

Comandante de la Fuerza Aérea Colombiana

General RAMSÉS RUEDA RUEDA

Segundo Comando y Jefatura de Estado Mayor Fuerza Aérea Colombiana

Mayor General PABLO ENRIQUE GARCÍA VALENCIA

Inspector General Fuerza Aérea Colombiana

Mayor General DONALL HUMBERTO TASCÓN CARDENAS

Subjefatura Estado Mayor Estrategia y Planeación de la Fuerza Aérea Colombiana

Coronel HERSAY BEJARANO GÓMEZ (E)

2020

Contenido

Introducción	7
Marco Legal.....	8
Política Legitimidad Institucional	10
Contexto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	10
Alcance	11
Objetivos	12
Objetivo General	12
Objetivos Específicos.....	12
Información General Fuerza Aérea Colombiana	13
Misión	13
Visión	13
Principios y Valores	13
Mapa de Procesos	14
DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	17
1.1. Generalidades.....	17
1.2. Marco Legal.....	17
1.3. Política de Administración del Riesgo de Corrupción.....	20
1.4. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	20
1.4.1. Identificación de los riesgos de corrupción	21
1.4.2. Valoración del Riesgo de Corrupción	21
1.4.3. Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción.....	22
1.5. Consulta y Divulgación	23
1.6. Monitoreo y Revisión	23
1.7. Seguimiento	23
2. SEGUNDO COMPONENTE : RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	24
2.1. Generalidades	24
2.2. Marco Legal.....	25
2.3. Definiciones.....	26
2.4. Definición de la estrategia de racionalización de trámites.....	27
2.4.1. Objetivos estrategia de racionalización de trámites	27
2.4.2. Generalidades	27
2.4.3. Metodología de la Estrategia Antitrámites	29
2.4.3.1. Preparación.....	29
2.4.3.2. Recopilación de Información General	30
2.4.3.3. Análisis y Diagnóstico	32
2.4.3.4. Formulación de Acciones y Rediseño del Trámite	33
2.4.3.5. Implementación y Monitoreo.....	34
2.4.3.6. Evaluación y Ciclo Continuo de Racionalización	34
2.5. Trámites en Línea	34
2.6. Trámites Presenciales	35
2.7. Trámites Internos Para Funcionarios FAC en Línea	36
2.8. Interoperabilidad de Trámites.....	39
3. TERCER COMPONENTE : RENDICIÓN DE CUENTAS	40
3.1. Introducción.....	40

3.2. Marco Legal	40
3.3. Definiciones.....	42
3.4. Definición de la estrategia de rendición de cuentas 2020.....	43
3.4.1. Objetivos Estrategia de Rendición de Cuentas.....	43
3.4.2. Elementos de la Rendición de Cuentas	43
3.4.3. Etapas del proceso de la rendición de cuentas	45
3.4.4. Selección de las acciones de rendición de cuentas 2020	46
3.4.5. Enfoque basado en derechos humanos y paz.....	50
3.4.6. Objetivos de desarrollo sostenible en la rendición de cuentas.....	50
3.4.7. Implementación de la estrategia de rendición de cuentas.....	51
3.4.8. Seguimiento y control de las acciones.....	51
4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	52
4.1. Generalidades	52
4.2. Capacidades de las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana.....	52
4.3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	53
4.4. Participación Ciudadana.....	56
4.5. Estrategias de fortalecimiento de canales de atención.	56
4.6. Talento Humano	57
4.7. Presentación de Peticiones	57
4.8. Seguimiento y trazabilidad de las peticiones	61
4.9. Normativo y procedimental.....	61
4.10. Términos y lineamientos en el trámite de las peticiones	63
5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	65
5.1. Generalidades	65
5.2. Marco Legal.....	65
5.3. Transparencia Activa	67
5.3.1. Publicación de Información Contractual - SECOP.	68
5.3.2. Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras.....	69
5.3.3. Política de Gobierno Digital.....	69
5.3.3.1. TIC para Gobierno Abierto.....	71
5.3.3.2. TIC para Servicio	72
5.3.3.3. TIC para la Gestión	72
5.3.3.4. Seguridad y privacidad de la información	73
5.4. Transparencia Pasiva	73
5.5. Instrumentos de Gestión de la Información	73
5.5.1. Programa de Gestión Documental	73
5.5.2. Registro o inventario de activos de información.....	74
5.6. Criterio diferencial de Accesibilidad	75
5.7. Monitoreo	75
6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	76
6.1 Participación Ciudadana.....	76
6.2 Conflicto de intereses	77

7. ANEXOS

- 7.1 Anexo 01 - Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción FAC 2020
- 7.2 Anexo 02 - Racionalización de trámites
- 7.3 Anexo 03 - Rendición de cuentas
- 7.4 Anexo 04 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- 7.5 Anexo 05 - Mecanismos para la transparencia y acceso de la información
- 7.6 Anexo 06 - Iniciativas Adicionales

ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla N° 1. Análisis de posibles actos o acciones de corrupción en la FAC
- Tabla N° 2. Trámites publicados Sistema Único de Información de Trámites – SUIT
- Tabla N° 3. Otros Procedimientos Administrativos Publicados en SUIT
- Tabla N° 4. Trámites Racionalizados FAC 2019
- Tabla N° 5. Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana en la Unidades Aéreas

ÍNDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico N° 1 - Componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Gráfico N° 2. Total de riesgos identificados de corrupción por proceso
- Gráfico N° 3. Fases de la Política de Racionalización de trámites
- Gráfico N° 4. Pasos para la racionalización de trámites
- Gráfico N° 5. Elementos de la Rendición de Cuentas
- Gráfico N° 6. Etapas de rendición de cuentas
- Gráfico N° 7. Acciones del elemento información
- Gráfico N° 8. Acciones del elemento información
- Gráfico N° 9. Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Gráfico N° 10. Estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública

Introducción

La Fuerza Aérea Colombiana en cumplimiento de las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, Ley 1757 de 2015 - Promoción y Protección al Derecho a la Participación Ciudadana y la Ley 1712 de 2014 - Transparencia y Acceso a la Información, así como el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 donde se actualiza y establece la metodología para diseñar y hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención del Ciudadano bajo los lineamientos del documento "Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2" y la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital", ha construido el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC de la FAC para la vigencia 2020, que contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Esto con el propósito de coordinar, tanto la implementación de las iniciativas gubernamentales para hacerle frente al flagelo de la corrupción, como su articulación con aquellas que en el mismo sentido adelanta la Institución; creando así un espacio o escenario institucional óptimo y adecuado en el cual se puedan adoptar y crear estrategias claras, objetivas y concretas en el marco de lucha contra la corrupción encaminada a orientar una gestión hacia la eficiencia, transparencia y rectitud y brindando seguridad razonable frente al logro de sus objetivos.

Es importante resaltar que el PAAC, es uno de los planes que se integra en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y que involucra acciones transversales de integridad en sus componentes. El PAAC tiene un carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, y se desarrollarán en detalle en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación. Dichos componentes son:

- **Dimensión de Control Interno:** gestión del riesgo de corrupción (mapa de riesgos de corrupción y medidas para su mitigación)
- **Dimensión de Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano):** participación ciudadana, rendición de cuentas, racionalización de trámites, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y Rendición de cuentas.
- **Dimensión de Información y Comunicación:** mecanismos para la transparencia y acceso a la Información.

Marco Legal

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de 1991	✓ Especialmente sus artículos 83, 84, 123 y 209.
Ley 190 de 1995	✓ Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 599 de 2000	✓ Por la cual se expide el Código Penal Colombiano, particularmente el Título XV “Delitos contra la Administración Pública”.
Ley 962 de 2005	✓ Que dicta disposiciones sobre racionalización de trámites.
Decreto 2623 de 2009	✓ Que crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
Documento CONPES 3654 de 2010	✓ sobre la política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
Decreto 235 de 2010	✓ Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
Decreto 4637 de 2011	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Art. 4. Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. ✓ Art. 2. Crea la Secretaria de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia.
Ley 1474 de 2011	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Art. 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Decreto Ley 019 de 2012	✓ Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Documento CONPES 3785 de 2013	✓ Sobre la política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
Ley 1712 de 2014	✓ “Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.”
Decreto 1081 de 2015	✓ Decreto Único Reglamentario del Sector de la Presidencia de la República. Arts. 2.1.4.1 y siguientes. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
Decreto 1083 de 2015	✓ Decreto Único Reglamentario del sector Función Pública. ✓ Título 24. Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Ley 1753 de 2015	✓ Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”, Capítulo V, Buen Gobierno.
Ley 1755 de 2015	✓ Que regula el derecho fundamental de petición.
Ley 1757 de 2015	✓ Por medio de la cual dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022	✓ Es el documento que sirve de base y provee los lineamientos estratégicos de las políticas públicas formuladas por el Presidente de la República a través de su equipo de Gobierno. Su elaboración, socialización, evaluación y seguimiento es responsabilidad directa del DNP.

Política Legitimidad Institucional

Todas las actuaciones de la Fuerza Aérea estarán enmarcadas en la Constitución y la Ley, observando el respeto por los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario. La legitimidad se construirá con resultados y transparencia.

Contexto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020 se enfoca en contribuir a las líneas de acción inmersas en el Pacto por la Legalidad del Plan Nacional de Desarrollo 2018 -2022 “Pacto por Colombia – Pacto por la Equidad”, y se integra con las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, enmarcadas en el Decreto 1499 de 2017, e igualmente en cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Decreto 124 de 2016 y de manera más específica al documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención Ciudadano V2-2015.

Teniendo en cuenta la importancia de consolidar como institución un documento que recopile la estrategia relacionada con la forma en que se actuará como institución para luchar por la transparencia y evitar actos de corrupción; para la construcción de este documento se han recopilado los aportes de los diferentes procesos de la Fuerza Aérea Colombiana, bajo el liderazgo de la Subjefatura Estado Mayor Estrategia y Planeación- SEMEP, de la siguiente manera:

1. **Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción**, para lo cual se realizaron mesas de trabajo al interior de cada proceso operaciones Aéreas, Direccionamiento Estratégico, Gestión Apoyo, Gestión Humana e Inspección, Control y Gestión de la Seguridad Operacional y se tuvo la participación de asesores tanto internos como externos en el proceso de consolidación final de los mapas de riesgos institucionales para la vigencia 2020.
2. **Racionalización de trámites**, se involucró a los procesos en los cuales se está realizando algún proceso de mejoramiento sobre algún trámite de cara al servicio al ciudadano, para este caso: Los procesos de Operaciones Aéreas y Gestión Humana.
3. **Rendición de cuentas**, en este componente se incluyeron todas las estrategias que van a permitir tener una interacción con los grupos de interés de la FAC, con el ánimo de general espacios para el dialogo y obtener información sobre aspectos que como institución se deben tener en cuenta dentro del proceso de mejoramiento continuo. Se contó con la participación de las diferentes dependencias que conforman el proceso de Direccionamiento Estratégico.

4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**, se contó con el aporte de la Oficina de Atención al Ciudadano, en la construcción de las actividades que van a permitirle a la FAC tener un contacto permanente con la ciudadanía, dando respuesta y solución a todos los requerimientos de manera oportuna y con la calidad requerida.
5. **Mecanismos para Transparencia y Acceso a la información**, dentro de este componente convergen varios temas de relevada importancia para la institución teniendo en cuenta que son todos aquellos mecanismos que nos permiten brindar la posibilidad al ciudadano de tener acceso a toda la información de la entidad de una manera confiable y actualizada. En este componente intervinieron los procesos de Gestión Apoyo y Direccionamiento Estratégico.
6. **Iniciativas Adicionales**, en este componente se incluyen las iniciativas adicionales que la Fuerza Aérea Colombiana considera necesarias para combatir la corrupción, como lo es el Reglamento de Ética. En este componente interviene el proceso de gestión humana quien lidera la actualización e implementación del Reglamento de Ética en la Fuerza Aérea Colombiana.

De acuerdo a lo anterior, los procesos involucrados realizan la construcción del componente de acuerdo a la competencia, haciendo mención de las actividades realizadas de acuerdo a componente y adjuntan los planes con las acciones a realizar para la vigencia 2020, incluyendo la meta, responsables y fecha de ejecución.

Asimismo, una vez estructurado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano FAC 2020, la Fuerza Aérea Colombiana publicó la versión preliminar en la página web de la FAC de este Plan, con el fin de obtener los aportes, sugerencias y/o comentarios por parte de la ciudadanía, partes interesadas y/o grupos de valor; las sugerencias recibidas fueron analizadas e incluidas en la versión final publicada el 31 de enero de 2020.

Alcance

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020”, aplica para todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) de todos los procesos a nivel estratégico, operacional y táctico (Unidades Militares Aéreas) en la Fuerza Aérea Colombiana - FAC.

Objetivos

Objetivo General

Con este plan se pretende poner en conocimiento las actividades ejecutadas y los planes de acción a realizar durante la vigencia 2020 por la Fuerza Aérea Colombiana - FAC, encaminadas a prevenir y mitigar los riesgos de corrupción, así como promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

Objetivos Específicos

- Formular actividades encaminadas a prevenir los actos de corrupción y promover la transparencia institucional.
- Identificar los riesgos de corrupción para cada uno de los procesos definiendo los controles, planes de contingencia y tratamiento de los mismos, con el fin de mantenerlos controlados y prevenir su materialización en la Fuerza Aérea Colombiana.
- Establecer políticas organizacionales que faciliten el cumplimiento y seguimiento al plan anticorrupción en la Fuerza Aérea Colombiana.

Información General Fuerza Aérea Colombiana

Misión

Volar, entrenar y combatir para vencer y dominar en el aire, el espacio y el ciberespacio, en defensa de la soberanía, la independencia, la integridad territorial, el orden constitucional y contribuir a los fines del Estado.

Visión

Para ejercer el dominio en el aire, el espacio y el ciberespacio, la Fuerza Aérea será innovadora, polivalente, interoperable, líder y preferente regional, con alcance global y con capacidades disuasivas reales, permanentes y sostenibles.

Principios y Valores

Integridad:

Integridad es obrar con rectitud y apego a los principios, además, implica rectitud, bondad, honradez, intachabilidad; alguien en quien se puede confiar.

Seguridad:

Todas las actuaciones de los miembros de la organización están orientadas a la preservación de la vida - valor fundamental de la Nación- ya la conservación de los recursos asignados a la Institución.

Ello implica actuar con conciencia del riesgo tomando las medidas necesarias para mitigado y cumplir la misión con las menores pérdidas posibles.

Honor:

Es reconocer la dignidad inherente a nuestra condición como miembros de la institución, esto significa que nos caracterizamos por ser íntegros en los ambientes públicos y privados donde participamos siendo coherentes en el pensar, el decir y el hacer.

Valor:

Los miembros de la Fuerza Aérea ejecutamos conductas decididas hacia los intereses comunes y de la nación enfrentando con fortaleza las situaciones críticas y de alta exigencia, incluso cuando ellas implican renunciar a nosotros mismos.

Compromiso:

Es la condición que nos permite tener clara conciencia de nuestra responsabilidad frente al pueblo colombiano, proyectándonos como ejemplos a seguir porque es evidente que nuestra permanente disponibilidad, el ejercicio de liderazgo en la adversidad y las firmes convicciones identifican la manera como servimos veinticuatro horas al día.

Mapa de Procesos

1. **Dirección Estratégico:** En este proceso se actualiza la estrategia de la Fuerza y propicia la alineación de los diferentes componentes organizacionales con el propósito de acercar la Fuerza al cumplimiento de su visión. La actualización de la estrategia comprende la revisión y ajuste de los objetivos, los procesos y las iniciativas estratégicas dentro del entorno estratégico en que se desenvuelve la institución. La alineación organizacional enfoca las actividades y recursos de la Fuerza para desarrollar sinergias que la potencialicen.

2. **Operaciones Aéreas:** El Proceso de Operaciones Aéreas está asociado con el ámbito de las Operaciones Militares, constituyéndose como el Proceso Misional de la FAC. Para ello debe planear, conducir, ejecutar y evaluar las Operaciones Aéreas con acciones de mejora continua (P. H. V. A.), para la Seguridad y Defensa de la Nación, por medio del cumplimiento de sus funciones
3. **Gestión de Apoyo:** El proceso se compone de una serie de actividades, que van desde la recepción de las necesidades institucionales hasta la ejecución de planes, programas y proyectos para el Apoyo y protección a la Fuerza.
4. **Gestión Humana:** Es el proceso aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, los conocimientos y las habilidades de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general. El proceso de ayudar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades.
5. **Inspección, Control y Gestión de Seguridad Operacional:** Conjunto de actividades sistemáticas y secuenciales que tienen como objetivo verificar el cumplimiento de los patrones establecidos por la institución, la aplicación de la normatividad legal que orienta y regula la actuación pública en el ejercicio de las funciones y en general todos los lineamientos, programas, planes y políticas establecidos por la Alta Dirección como marco de referencia para el cumplimiento de la misión, las funciones y logro de los objetivos estratégicos.

DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La estructura del presente *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* contempla seis componentes autónomos e independientes, que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción:

Gráfico N° 1 - Componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano



Fuente: "Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2, p. 11"

1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN



1.1. Generalidades

La Fuerza Aérea Colombiana, realizó la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción tomando como referente el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2” y la "Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas - Riesgo de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital, emitidos por Departamento Administrativo de la Función Pública, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Así mismo, la Fuerza Aérea Colombiana basado en estándares y buenas prácticas internacionales y nacionales dio aplicabilidad a la y la Directiva Permanente “Lineamientos Generales para la Administración del Riesgo”, con radicado No.0119000003105/MDN-COGFM-JEMCO-SEMPE-CGDJ5-DISYE del Comando General de las Fuerzas Militares – CGFM, documento que acoge en el desarrollo de su contenido la utilización del Módulo de Gestión del Riesgo de la herramienta Suite Visión Empresarial -SVE, sobre el cual se estructura el Mapa de Riesgos de Corrupción y se facilita la divulgación, consulta, monitoreo, revisión y seguimiento del mismo de acuerdo a los plazos y naturaleza de las acciones propuestas en él.

1.2. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCIÓN
<p>Constitución Política de 1991, artículo 269</p>	<p>✓ En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar</p>

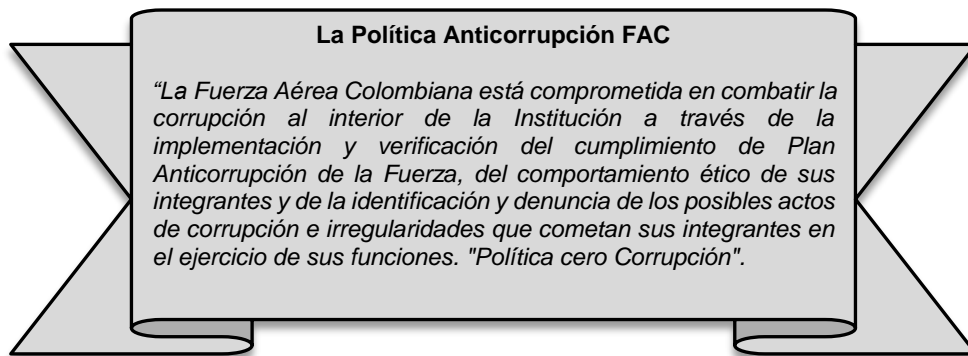
	la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas".
Ley 87 de 1993	✓ Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", Artículo 2. Objetivos del Sistema de Control Interno. a). Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten; f). Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
Ley 1474 de 2011	✓ Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Capítulo VI. Políticas institucionales y pedagógicas. Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 74. Plan de Acción de las entidades Públicas.
Decreto 2641 de 2012	✓ Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011". Artículo 7: Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.
Decreto 1083 de 2015	✓ Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública", Capítulo 3 Sistema Institucional y Nacional de Control Interno." Artículo 2.2.21.5.4 Administración de riesgos. Como parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno en las entidades públicas las autoridades correspondientes establecerán y aplicarán políticas de administración del riesgo.
Decreto 124 de 2016	✓ Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

<p>Decreto 1499 de 2017</p>	<p>✓ Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015" Artículo 2.2.22.3.1. Actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, se adopta la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.</p>
<p>Decreto 338 de 2019</p>	<p>✓ Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción". Capítulo 7 Red Anticorrupción. Artículo 2.2.21.7.1. Creación de la Red Anticorrupción. Crease la Red Anticorrupción integrada por los Jefes de Control Interno o quien haga sus veces para articular acciones oportunas y eficaces en la identificación de casos o riesgos de corrupción en instituciones públicas, para generar las alertas de carácter preventivo frente a las decisiones de la administración, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública.</p>
<p>Directiva Permanente No. 0118003662602 MDN-COGFM-JEMCO-DANTE-23.1 de 2018</p>	<p>✓ Lineamientos de Transparencia e Integridad para las Fuerzas Militares.</p>
<p>Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 31000:2018</p>	<p>✓ Gestión del Riesgo Principios y Directrices - Icontec Internacional.</p>
<p>Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015</p>	<p>✓ Introducción numeral 0.3.3 Pensamiento basado en riesgos. Numeral 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos literal f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado.</p>
<p>Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital, versión 4. Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, octubre 2018. DAFP.</p>	<p>✓ Se emiten las directrices para la Administración del Riesgo de gestión y corrupción para las entidades públicas.</p>

1.3. Política de Administración del Riesgo de Corrupción

En cumplimiento y desarrollo de las políticas del señor Presidente de la República, las del Sector Defensa y las del Comando General de las Fuerzas Militares, la Fuerza Aérea Colombiana definió las "Políticas de Comando / Operación", las cuales, establecen las guías de acción para la implementación de estrategias de ejecución en cada uno de los procesos y en los diferentes niveles del mando, definiendo los límites y parámetros necesarios para ejecutarlos, asegurando nuestra legitimidad y elevando los niveles de satisfacción del pueblo colombiano.

Por lo anterior, el Comandante de la Fuerza Aérea Colombiana estableció e incorporó la Política Anticorrupción en el documento "Políticas de Comando / Operación" firmado por el Alto Mando de la institución y desplegado hasta el más mínimo nivel de Mando.



1.4. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la FAC se elaboró tomando como referente la "Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas - Riesgo de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital, emitidos por Departamento Administrativo de la Función Pública, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y la Directiva Permanente "Lineamientos Generales para la Administración del Riesgo", con radicado No.0119000003105/MDN-COGFM-JEMCO-SEMPE-CGDJ5-DISYE del Comando General de las Fuerzas Militares – CGFM, documento que acoge en el desarrollo de su contenido la utilización del Módulo de Gestión del Riesgo de la herramienta Suite Visión Empresarial -SVE, sobre el cual se estructura el Mapa de Riesgos de Corrupción y se facilita la divulgación, consulta, monitoreo, revisión y seguimiento del mismo de acuerdo a los plazos y naturaleza de las acciones propuestas en él.

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la FAC se construyó de manera centralizada bajo el liderazgo y participación de todos los Procesos del nivel estratégico y operacional con alcance y aplicación a los Procesos homólogos del nivel táctico en las Unidades Militares Aéreas.

1.4.1. Identificación de los riesgos de corrupción

Tomando como base el contexto (Interno y Externo) y la relación del mismo con cada uno de los Procesos de la FAC en consideración de su objetivo y misión particular dentro de la institución se realizó la identificación de los riesgos de corrupción (8 Riesgos de Corrupción en la vigencia 2020). Así mismo, para cada uno de los riesgos de corrupción identificados se establecieron las causas que los puedan originar en un momento dado y las consecuencias o efectos que se den producto de una eventual materialización de los mismos.

1.4.2. Valoración del Riesgo de Corrupción

a) Análisis del Riesgo de Corrupción:

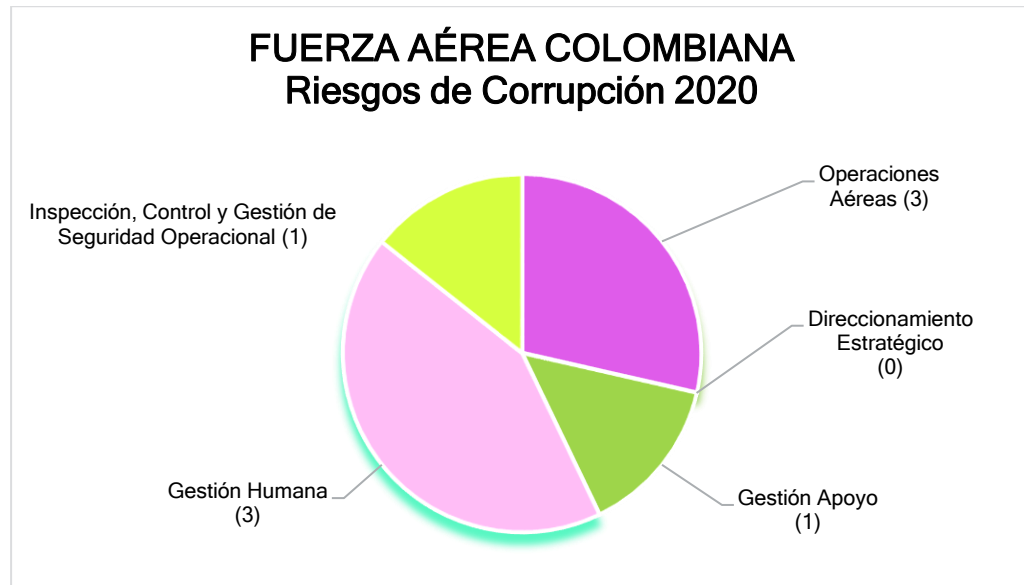
Tabla N° 1. Análisis de posibles actos o acciones de corrupción en la FAC

Criterio	Número de Casos
1. La cantidad de informes y quejas presentadas en el año 2019, sobre actos de corrupción y relacionados (fraude, mala fe, uso indebido de poder, malversación de fondos, soborno, tráfico de influencias, entre otros):	1
2. Cuántos de estos fueron fallados en contra del disciplinado:	0
3. Otros traslados por no ser de competencia de la Entidad:	0
4. Cuántos de estos fueron Archivados:	0
5. Cuántos de estos se encuentran en etapas de indagación disciplinaria o investigación disciplinaria en la FAC sin fallo:	0
6. Traslados a la Procuraduría General de la Nación:	0
7. Sobre qué temas se presentaron las quejas, sobre actos de corrupción y relacionados: Sobre temas contractuales que conllevaron a investigaciones administrativas las cuales en la actualidad se encuentran en etapa de instrucción	

Para el análisis de los Riesgos de Corrupción en la vigencia 2020 se tuvieron en cuenta los lineamientos para la determinación de la **probabilidad** considerando las opciones "Posible", "Probable" y "casi seguro" y en el **Impacto** "moderado", "mayor" y "Catastrófico" por considerar que su ocurrencia lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia de la Fuerza, afectando los recursos públicos, la confianza y el

cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

Gráfico N° 2. Total de riesgos identificados de corrupción por proceso



Fuente: Elaboración propia

b) Evaluación del Riesgo de Corrupción

Se realizó la valoración de los Riesgos de Corrupción identificando y planteando las acciones de control "Preventivas" que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización y "Detectivas" están diseñadas para identificar un evento o resultado no previsto después de que se haya producido. Buscan detectar la situación no deseada para que se corrija y se tomen las acciones correspondientes.

1.4.3. Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción

La Fuerza Aérea Colombiana utiliza el Software "Suite Visión Empresarial - SVE" como herramienta para la administración y control del Sistema de Gestión de riesgo de la Institución, en el Modulo de "Gestión del Riesgo" se estructura y hace seguimiento y verificación a la administración de riesgos de la Fuerza Aérea Colombiana.

1.5. Consulta y Divulgación

El Mapa de Riesgos de Corrupción es construido de manera participativa bajo el liderazgo de cada uno de los Procesos de la FAC, que de acuerdo a su misión y naturaleza involucran a las "Partes Interesadas" donde además se utiliza como principal insumo la información y experiencia de cada uno de los actores que allí intervienen para obtener los resultados deseados en la identificación y toma de acciones en contra de los actos de corrupción que se puedan presentar en el ejercicio de la función pública.

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la FAC se publica en la página web de la FAC en los términos de ley e internamente cada uno de los funcionarios tiene acceso en el aplicativo SVE a la información completa del ciclo de riesgos, incluyendo la información y soportes de monitoreo y seguimiento.

1.6. Monitoreo y Revisión

El monitoreo de los Riesgos de Corrupción de la FAC está a cargo de los líderes de Proceso en los niveles estratégico, operacional y táctico, respecto a la realización de los avances y cargue de los soportes de las acciones de control matriculadas para la vigencia 2020 en medio magnético en el software Suite Visión Empresarial - SVE bajo los términos, plazos y condiciones allí establecidos. Para los riesgos de corrupción se estableció que independientemente en la zona del riesgo donde estén ubicados se debe realizar monitoreo mensual.

1.7. Seguimiento

El Proceso "Inspección, Control y Gestión de Seguridad Operacional" del nivel central y de las Unidades Militares Aéreas realizarán el seguimiento bajo las fechas de corte establecidas en los términos y plazos previstos para tal fin (30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre).

El seguimiento realizado al Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano será publicado en la página web de la Fuerza Aérea Colombiana.

2. SEGUNDO COMPONENTE : RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



2.1. Generalidades

La política de Racionalización de trámites tiene como objeto facilitar a los ciudadanos el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos, reduciendo costos, tiempo, documentos, procesos y pasos, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas, tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes. La política está compuesta por cuatro fases:

- 1) Identificación de trámites
- 2) Priorización de trámites
- 3) Racionalización de trámites
- 4) Interoperabilidad

Con el desarrollo de estas fases se busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la **reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos**; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de **correos electrónicos, internet y páginas web** que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano, usuario o grupo de interés frente al Estado.

Normativa: Acción o medida de carácter legal para mejorar los trámites, asociada a la modificación, actualización o emisión de normas (eliminación de trámites u OPA, reducción, incentivos o eliminación del pago, ampliación de la vigencia del producto, entre otras).

Administrativa: Acción o medida de mejora que implica la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u OPA (Reducción de tiempo de duración del trámite, extensión de horarios de atención, ampliación de puntos de atención, reducción de pasos para el ciudadano, entre otras).

Tecnológica: Acción o medida de mejora que involucran el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que

soportan los trámites (Pago en línea de los trámites, formularios diligenciados en línea, envío de documentos electrónicos).

2.2. Marco Legal

La estrategia de racionalización de trámites se soporta en los siguientes lineamientos normativos:

NORMA	DESCRIPCIÓN
Conpes 3292 de 2004	"Proyecto de racionalización y automatización de trámites", establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la administración pública.
Conpes 167 de 2013	"Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción"
Conpes 3785 de 2013	Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral
Conpes 3816 de 2014	Mejora normativa: Análisis de impacto
Decreto 1078 de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"
Decreto 1081 de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."
Decreto 1083 de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública"
Decreto 430 de 2016	"Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública"
Decreto Ley 2150 de 1995	"Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
Decreto Ley 019 de 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"

Ley 190 de 1995	"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa"
Ley 489 de 1998	Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.
Ley 962 de 2005	Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1437 de 2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
Ley 1474 de 2011	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."
Ley 1955 de 2019	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".
Resolución 1099 de 2017	Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.

2.3. Definiciones

- ✓ **Otro Procedimiento Administrativo – OPA:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad. (Artículo 3, Resolución 1099 de 2017).
- ✓ **Racionalizar:** Proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos.
- ✓ **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración

pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. (Artículo 3, Resolución 1099 de 2017)

2.4. Definición de la estrategia de racionalización de trámites

La estrategia de racionalización de trámites en la Fuerza Aérea Colombiana se fundamenta en los siguientes pasos: preparación, recopilación de información general, análisis y diagnóstico, formulación de acciones de racionalización y rediseño, implementación y monitoreo y, por último, evaluación y ciclo continuo de racionalización.

2.4.1. Objetivos estrategia de racionalización de trámites

Objetivo general

Facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos con los que cuenta la Fuerza Aérea Colombiana.

Objetivos específicos

- Racionalizar trámites y OPAs.
- Hacer uso de tecnologías de la información con el fin de facilitar a la ciudadanía el acceso a la información.
- Mejorar los procesos y procedimientos para que la gestión sea más eficiente, disminuir los tiempos de respuesta y optimizar los recursos.
- Aumentar la confianza en el ciudadano haciendo uso del principio de la buena fe, facilitando la vida del ciudadano y prestando un servicio de calidad.

2.4.2. Generalidades

La Dirección de Reclutamiento y Control Reservas de la Fuerza Aérea Colombiana adquirió para la Subdirección de Reclutamiento 3 portátiles y 3 biométricos para poder subir al sistema FENIX de Ejército la información de aptitud psicofísica de todos los soldados que prestaran su servicio militar en la Fuerza Aérea Colombiana, lo cual permitirá reducir costos, tiempo y ahorro de papel para el usuario, tiempo y costos para la Fuerza Aérea Colombiana, cumpliendo así con la política de Gobierno Digital sobre racionalización de nuestros tramites. Igualmente, permite que nuestro trámite sea más ágil.

Igualmente se remodelaron las oficinas de la Dirección de Reclutamiento ubicada en la Carrera 13 No. 66 - 41 Chapinero y Subdirección de Reclutamiento ubicada en la Calle 2A Bis No. 71D - 53 Barrio las Américas lo cual permitirá una mejor atención; mejorar tanto la productividad como la eficiencia de nuestros empleados

incrementando el compromiso de nuestro equipo de trabajo y mejorar la comunicación.

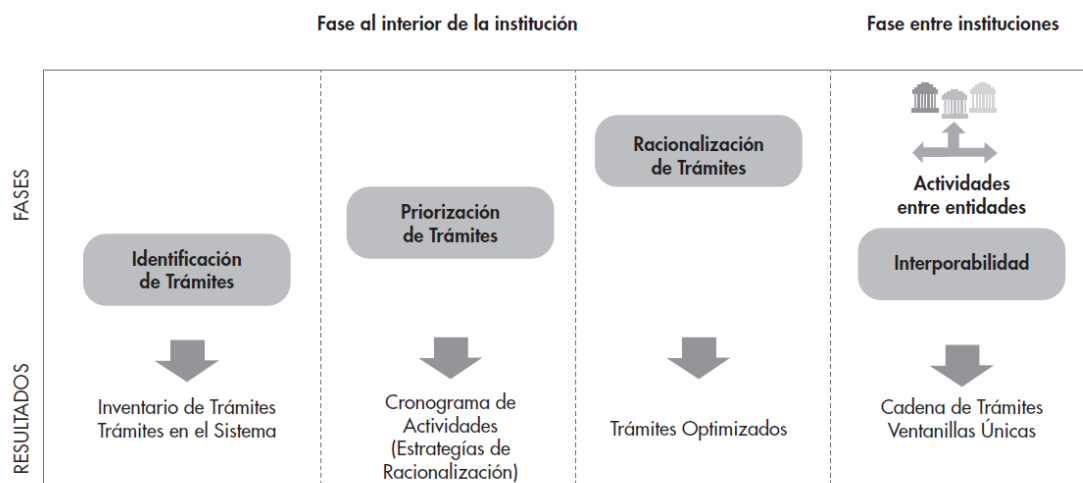
También se instaló la red de voz y datos con las normas vigentes en la Subdirección de Reclutamiento lo que permitiera una mejor atención al usuario.

Una red de voz y datos, sistema de cableado estructurado, unifica en una misma infraestructura de telecomunicaciones los servicios de voz, datos, correo institucional, compartir archivos, documentos y video con un sistema de gestión centralizado, aportando importantes beneficios para la Subdirección:

- Simplificación de la infraestructura de comunicaciones.
- Ahorro en los costos de mantenimiento.
- Optimización de la gestión.
- Flexibilidad y modularidad, lo que permitiera facilidad de ampliación.

La Fuerza Aérea Colombiana a través de la Subjefatura Estado Mayor Estrategia y Planeación (SEMEP) trabaja constantemente en la implementación, actualización y difusión de todas las herramientas de gestión que se incorporan a las instituciones públicas. En este sentido y de acuerdo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, Dimensión Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) y en cumplimiento de la política de Racionalización de trámites, la Institución desarrolló las siguientes 4 fases de implementación de mencionada política:

Gráfico N° 3. Fases de la Política de Racionalización de trámites



Fuente: "Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2, p. 21"

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte de las instituciones del Estado se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos en relación con la participación y acercamiento con el ciudadano.

2.4.3. Metodología de la Estrategia Antitrámites

La política de racionalización de trámites, propone los siguientes pasos metodológicos para las instituciones públicas, así:

Gráfico N° 4. Pasos para la racionalización de trámites



Fuente: "Guía metodológica para la racionalización de trámites, p. 14"

2.4.3.1. Preparación

Teniendo en cuenta el compromiso del Alto Mando Institucional y en cumplimiento de lo establecido en la guía metodológica para la racionalización de trámites, la Fuerza Aérea Colombiana ha constituido el Comité Técnico para la Racionalización de Trámites, que en la actualidad se encuentra conformado por representantes de los procesos de Gestión Humana, Operaciones Aéreas y Direccionamiento Estratégico.

Con el objetivo de fortalecer la sensibilización y socialización al interior del Comité, para la vigencia en curso se plantean reuniones periódicas donde se socializarán los resultados obtenidos y objetivos a cumplir.

2.4.3.2. Recopilación de Información General

La Fuerza Aérea Colombiana adopto el funcionamiento de la organización bajo la metodología por procesos, estructura funcional que ha permitido a la Institución la caracterización de los procesos, su interacción y por ende una eficiencia en el funcionamiento y cumplimiento de objetivos. Mapa de procesos que ha sido perfeccionado y ajustado a las necesidades de Seguridad, Defensa y Desarrollo del País.

Ahora bien, con el objetivo de formular una estrategia de racionalización coherente con las necesidades y requerimientos de las partes interesadas de la Fuerza Aérea Colombiana, la Subjefatura Estado Mayor Estrategia y Planeación lideró, construyó y consolidó durante la vigencia 2018 el inventario general de trámites y servicios de la Institución. No obstante, este inventario de racionalización de trámites y/o servicios FAC, se encuentra en proceso de actualización teniendo en cuenta la nueva estructura organizacional producto del proceso de transformación, el cual empezó a regir a partir del 26 de marzo de 2018.

Teniendo en cuenta este análisis y bajo el acompañamiento técnico y operacional del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, se ha fortaleciendo el Inventario de Trámites en el Sistema Único de Información de Trámites, obteniendo como resultado los siguientes:

Tabla N° 2. Trámites publicados Sistema Único de Información de Trámites – SUIT

TRÁMITES PUBLICADOS EN PLATAFORMA SUIT					
No.	Nombre del Trámite	Propósito	Tiempo de Obtención	Medio	Avance SUIT
1	Incorporación para ingreso como Oficial a la Fuerza Aérea Colombiana	Ingresar a la entidad para recibir una formación integral de nivel Universitario en la Escuela Militar de Aviación “Marco Fidel Suárez” en Cali (Valle), su trabajo será a nivel Directivo de la Fuerza Aérea Colombiana, el grado militar inicial que obtendrá será Subteniente y el máximo será General.	11 Meses	Virtual y Presencial	100%
2	Incorporación para ingreso como Suboficial a la Fuerza Aérea Colombiana	Ingresar a la Institución para tener un entrenamiento integral de nivel Tecnológico en la Escuela de Suboficiales “Andrés M. Díaz” en Madrid (Cundinamarca), su labor estará encaminada en la ejecución de las tareas emitidas por el nivel Directivo	11 Meses	Virtual y Presencial	100%

		de la Fuerza Aérea Colombiana, el grado militar inicial será Aerotécnico y el máximo será Técnico Jefe de Comando.			
3	Incorporación para prestar el servicio militar en la fuerza aérea colombiana	Prestar el servicio militar obligatorio, los jóvenes colombianos que se encuentren entre los 18 y 28 años de edad.	2 Meses	Virtual y Presencial	100%
4	Autorización de sobrevuelo o sobrevuelo y aterrizaje de aeronaves en áreas y/o aeródromos restringidos y bases aéreas	Obtener autorización de sobrevuelo en áreas restringidas del espacio aéreo nacional, y/o aterrizaje en bases aéreas y pistas restringidas, y/o pernoctada en aeródromos no controlados en el territorio colombiano; teniendo en cuenta el cumplimiento que deben dar los explotadores de la aviación civil comercial, general, estado nacional y extranjera.	2 días hábiles	Virtual y Presencial	100%
5	Expedición Concepto Técnico de Altura para construcciones en inmediaciones de los aeródromos y helipuertos de la Fuerza Pública	Obtener el conceptos técnico de evaluación de obstáculos para el emplazamiento y/o modificación de instalaciones técnicas especiales, torres de antenas, sistemas de radio ayudas, construcciones, plantaciones o actividades; tanto permanentes como temporales en zonas de influencia de los aeródromos, helipuertos y sistemas de radio ayudas de la Fuerza Pública, en lo relativo a las superficies limitadoras de obstáculos.	25 días hábiles	Presencial	100%

Tabla N° 3. Otros Procedimientos Administrativos Publicados en SUIT

OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO		
No.	Nombre del OPA	% Registro en el SUIT
1	Suscripción a la revista Aeronáutica de la Fuerza Aérea Colombiana	100%

2.4.3.3. Análisis y Diagnóstico

Para la Fuerza Aérea Colombiana es prioridad el cumplimiento de los requisitos legales, así como el cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas. De este modo, ha ahondado esfuerzos direccionados al fortalecimiento de las relaciones Institución - Ciudadano, para ello y con el propósito de acercar la institucionalidad y sus instrumentos la priorización de trámites a intervenir está determinada por los siguientes factores:

- Articulación y despliegue del Plan Nacional de Desarrollo
- Plan Estratégico del Sector Defensa
- Plan Estratégico Militar
- Plan Estratégico Institucional
- Trámites Parcialmente en Línea
- Número de Solicitudes Realizadas
- Trámites Racionalizados

Por otra parte, es importante mencionar que las acciones de racionalización adelantadas por la Institución han sido direccionadas a la mejora en la prestación de servicios y su relación con el sujeto obligado, mejorando la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos. De acuerdo a lo anterior, la Fuerza Aérea Colombiana ha analizado los siguientes factores adicionales para el desarrollo de esta Estrategia:

- Trámites de gran impacto para la ciudadanía
- Trámites con mayor tiempo de ciclo
- Trámites con mayor frecuencia de solicitud
- Trámites con mayores costos para el usuario y/o entidad

Tabla N° 4. Trámites Racionalizados FAC 2019

Nombre del Trámite	Cantidad Inscritos 2019
Incorporación para ingreso como Oficial a la Fuerza Aérea Colombiana	1297
Incorporación para ingreso como Suboficial a la Fuerza Aérea Colombiana	1092
Incorporación para prestar el servicio militar en la fuerza aérea colombiana	8701
Autorización de sobrevuelo o sobrevuelo y aterrizaje de aeronaves en áreas y/o aeródromos restringidos y bases aéreas	3668
Expedición concepto(s) técnico de altura para construcciones en inmediaciones de los aeródromos y helipuertos de la Fuerza Pública"	289
Suscripción a la Revista Aeronáutica de la Fuerza Aérea Colombiana	174

Finalmente, y como eje principal de la presente Estrategia de Racionalización, se ha tomado como referencia el ciclo PHVA para la mejora de los trámites que actualmente desarrolla la Institución y que conforman el inventario de trámites en el SUIT. Sin embargo, es pertinente resaltar que en la presente vigencia y adicional a los trámites y otros procedimientos administrativos que han sido racionalizados en vigencias anteriores, es voluntad del alto mando institucional realizar los acercamientos para el 2020 con el asesor delegado para el sector Defensa del Departamento Administrativo de la Función Pública, en busca del asesoramiento metodológico, técnico y operativo para la incorporación en el inventario de trámites de la Fuerza Aérea Colombiana de las siguientes solicitudes:

- Certificados Aeronáuticos - Jefatura Educación Aeronáutica - JEA (PROCESO GESTIÓN HUMANA)
- Certificado Servicio Militar - Jefatura Potencial Humano - JEPHU (PROCESO GESTIÓN HUMANA)

2.4.3.4. Formulación de Acciones y Rediseño del Trámite

La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el ciudadano, a través de estrategias normativas, administrativas o tecnológicas que implican:

- Simplificación
- Estandarización
- Eliminación
- Automatización
- Adecuación o eliminación normativa
- Optimización del servicio
- Interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

En este sentido la Fuerza Aérea Colombiana ha focalizado todos los esfuerzos en la identificación, racionalización y mejora de trámites y/o servicios a través de las diferentes estrategias de racionalización o acciones de mejora con el fin de facilitar al ciudadano su interacción con la Institución, el acceso a la información, aumentar la transparencia en acciones administrativas y acercar al ciudadano a los trámites institucionales. De esta manera se presenta una oportunidad para la Institución en aras de fortalecer las estrategias anticorrupción y de participación de los ciudadanos. Para la vigencia 2020 la Fuerza Aérea Colombiana desarrollará las actividades planeadas en el Anexo No.2 (registro realizado en SUIT) del presente documento.

2.4.3.5. Implementación y Monitoreo

Como resultado del ejercicio de priorización, de las acciones de racionalización y acciones de mejora definidas en los pasos anteriores, se procede al cumplimiento, seguimiento y evaluación de las actividades allí planteadas. Para ello la Fuerza Aérea Colombiana ha dispuesto la formulación del Plan Anticorrupción a través del aplicativo Suite Visión Empresarial. Como resultado del ejercicio conjunto con la Inspección General Fuerza Aérea, se espera obtener:

- Monitoreo permanente del avance en las actividades
- Implementación de las mejoras definidas
- Actualización y seguimiento en aplicativo SUIT

2.4.3.6. Evaluación y Ciclo Continuo de Racionalización

La formulación de la presente estrategia, desarrollada bajo el direccionamiento teórico del ciclo Deming, siendo esta el resultado de la verificación y el planteamiento de las acciones de mejora y correctivas para el cumplimiento de los planes, metas y objetivos. Resultado del ejercicio anterior se obtienen los Indicadores de Gestión, los cuales miden el cumplimiento del Plan Anticorrupción para cada uno de sus anexos a través del aplicativo Suite Visión Empresarial.

2.5. Trámites en Línea

- Consulta del proceso: Incorporación para ingreso como Oficial a la Fuerza Aérea Colombiana.
<https://www.fac.mil.co/incorporacion/siga-su-proceso>
- Formulario de preinscripción en línea y formulario online: Incorporación para ingreso como Oficial a la Fuerza Aérea Colombiana.
<https://www.fac.mil.co/incorporacion/siga-su-proceso>
- Consulta del proceso: Incorporación para ingreso como Suboficial a la Fuerza Aérea Colombiana.
<https://www.fac.mil.co/incorporacion/ingrese-como-suboficial>
- Formulario de preinscripción en línea y formulario online: Incorporación para ingreso como Suboficial a la Fuerza Aérea Colombiana.
<https://www.fac.mil.co/incorporacion/siga-su-proceso>
<https://www.fac.mil.co/incorporacion/siga-su-proceso>
- Formulario de Preinscripción: Incorporación para prestar el servicio militar en la Fuerza Aérea Colombiana.

<https://www.fac.mil.co/incorporacion/siga-su-proceso>

- Formularios y Formatos para descargar:
 - Formulario de Incorporación
 - Formulario Online
 - Formato de Tallas
 - Formato No. 1 Estudio de Seguridad Personal
 - Formato No. 5 Consentimiento Previo Expreso e Informado
 - Formato Consentimiento Informado para Realizar la Prueba Diagnóstica Presuntiva o Prueba Diagnóstica Suplementaria de VIH
 - Instructivo Exámenes Psicofísicos de Ingreso FAC
 - Formato Solo para Aspirantes que estén Prestando Servicio Militar en la Fuerza Aérea.
 - Formato Referencia Escolar
 - Formato Referencia Familiar
 - Formato Autorización Inscripción Personal Activo FFMM
 - Formulario Selección Especialidad Escuela de Suboficiales “CT. ANDRES M. DÍAZ”
 - Solicitud sobrevuelo o aterrizaje aeródromos restringidos
 - Solicitud de aterrizaje en aeródromos ubicados en zonas restringidas y Bases Aéreas FAC; pernoctada en aeródromos nacionales; aeronaves en misión de aerofotografía y afines.
 - Solicitud aterrizaje Bases Aéreas FAC
 - Solicitud evaluación de obstáculos
 - Formulario de Suscripción (Revista Aeronáutica)

<https://www.incorporacion.mil.co/formulario-y-formatos-diligenciar>

<https://www.incorporacion.mil.co/formulario-y-formatos-diligenciar-6>

<https://www.revistaaeronautica.mil.co/suscribase-la-revista-aeronautica>

2.6. Trámites Presenciales

- **Inscripción en las principales ciudades del país o Base Aérea más cercana:** esto permite que el aspirante no tenga que viajar a Bogotá y pueda realizar su inscripción en la respectiva ciudad donde se programa la comisión o en la Base Aérea más cercana a su lugar de residencia; evitándole gastos económicos de transporte, alimentación, hospedaje y ahorrándole tiempo.
- **Realización de las pruebas de Poligrafía y prueba físico-atlética en Bases Aéreas:** esto permite que el aspirante pueda realizar su prueba de poligrafía y prueba físico-atlética en la Base Aérea más cercana a su lugar de residencia, evitándole gastos económicos y ahorrándole tiempo.

- **Visita domiciliaria:** Se les realiza en el lugar de residencia del aspirante, evitándole gastos económicos de transporte y ahorrándole tiempo.

2.7. Trámites Internos Para Funcionarios FAC en Línea

Para contribuir a la eficiencia y agilidad en los trámites internos que realiza el personal de la Fuerza Aérea Colombiana, se creó el servicio de Certificados Digitales en Línea, a través del cual se pueden generar los siguientes certificados:

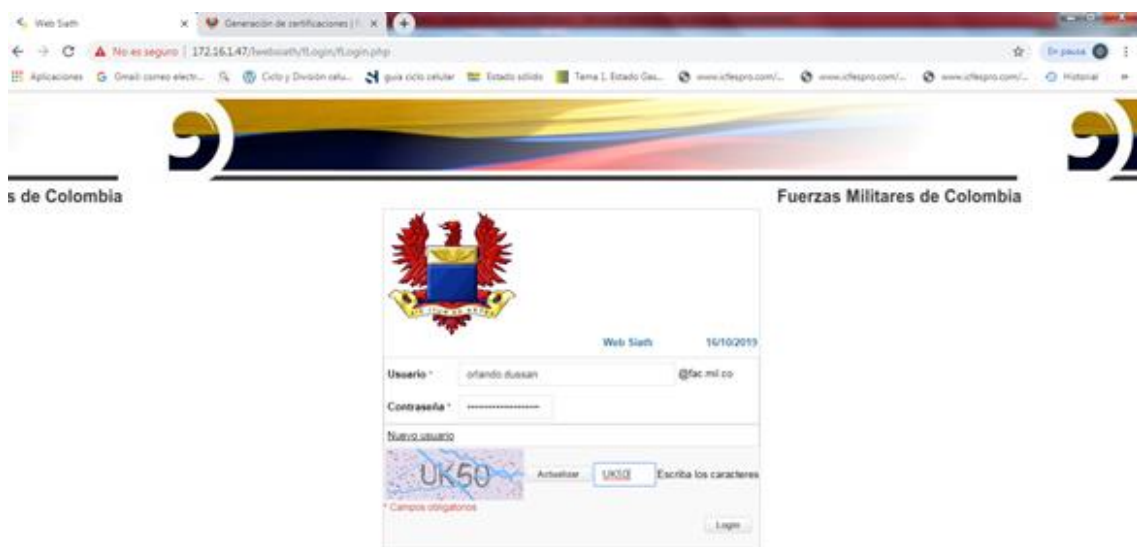
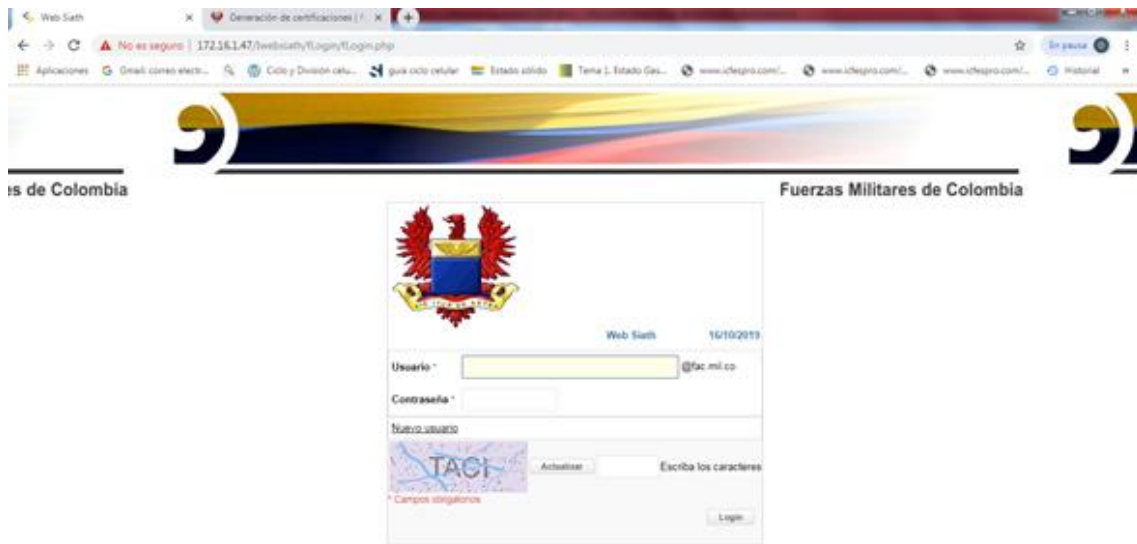
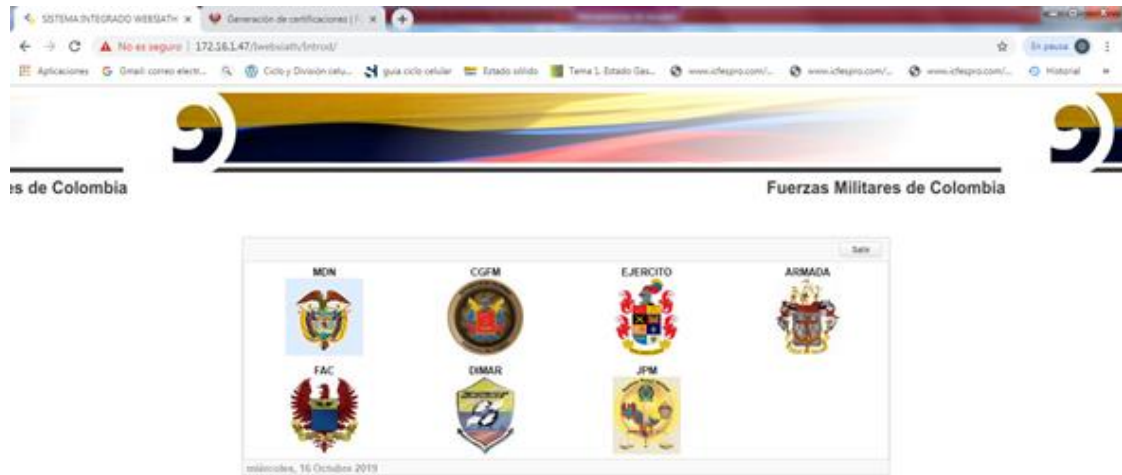
- Certificado Laboral
- Certificados tiempo de servicio y laboral personal activo.
- Certificados tiempo de servicio y laboral personal retirado.
- Certificados de haberes.
- Certificados de ingresos y retenciones personal activo.

Esto se puede realizar por medio de la página web de la Fuerza Aérea (<https://www.fac.mil.co/generar-y-validar-certificados>) y la aplicación del portal SIATH (<https://172.16.1.47/lwebsiath/Introd/>), con lo que se busca no sólo aumentar el número y uso de los servicios en línea, sino que también se mejora la calidad y el acceso a los mismos.

The screenshot displays a web browser window with the URL [fac.mil.co/fac_certificates/auth](https://www.fac.mil.co/fac_certificates/auth). The page title is "SISTEMA INTEGRADO WEBSIATH" and "Generación de certificaciones". The navigation menu includes "Incorporación", "Inicio", "Atención Ciudadano", "Conózcenos", and "100 Años". The main content area is titled "Paso 1 - Autenticación" and contains the following fields:

- Número de identificación ***: A text input field.
- Código ***: A text input field.
- Entidad Destino**: A text input field.
- Tipo de certificado ***: A dropdown menu with the option "- Seleccionar -".

Below the form is an "Enviar" button. A note at the bottom states: "Nota: El certificado de haberes activos podrá consultarse para el mes actual desde el día 28. Señor Usuario si Usted no puede efectuar este procedimiento, por favor verifique y/o actualice sus datos en el SIATH enviando un email a certificaciones@fac.mil.co".



Sistema Web Siath | Generación de certificaciones | F. X. +

172.16.1.47/webbsiath/menus/menus.php

BIENVENIDO TA24 DUSSAN CANO ORLANDO
miércoles, 16 Octubre 2019

Sistema Web Siath

DATOBASICO.php 1 / 1

INFORMACIÓN BÁSICA DEL EMPLEADO

Fuerza	Código Militar	Tipo Identificación	Identificación	Lugar Expedición	Pertenece A
5	1219000	CEDULA DE CIUDADANIA	1219000	NEIVA	HULA
Grado	Apellidos	Nombres		Estado Empleado	
TA24	DUSSAN CANO	ORLANDO		EM	
Tipo	Unidad Laboral	Unidad Laboral		Sigla	Pertenece A:
DIRECCION	CDD-FAC-JEFMFA-COP-JEPHU DIRECCION RECLUTAMIENTO Y CONTROL RESERVAS	DIRECCION		DIRECCION	JEPHU
Situación Laboral	Fecha Nacimiento	Lugar de nacimiento:	Pertenece A:		
LABORANDO	16/05/1989	GAJON	HULA		

PERFIL

Especialidad	Pertenece A:		Arma/Cuerpo
NO APLICA			NO APLICA
Título	Cargo:	Tipo Empleado	
ADMINISTRACION DE SISTEMAS	TECNICO SISTEMAS	CIVIL	

INFORMACION PERSONAL

Estado Civil	Sexo:	Sanidad:	Centro Social	Centro Vacacional
CASADO(A)	MA	NO	NO	NO
Cuadro Hemático	Factor:	Unidad o Empresa:	Unidad de Atención Médica	Nombre de Entidad Seleccionada
O	PO	OTRA		

INFORMACION LIBRETA MILITAR

Clase Libreta	Numero:	Unidad Expedición:
SEGUNDA	584305	EJERCITO NACIONAL

INFORMACION ADICIONAL

Vacaciones pendientes:	Fecha Vacacional:	Ubicación y Escalón:	Horas Laboradas:	No. Curso:	Justicia Penal Militar:
20	15/11/2000				NO

INFORMACION RESIDENCIA

Dirección	Telefono:	Barrio:	Lugar	Pertenece A:
DRA. 738 # 28 - 47 SUR MZ 2 B L. 104 C. 3214192312	3214192312	KENNEDY	BOGOTÁ DISTRITO CAPITAL	CUNDINAMARCA

Sistema Web Siath | Generación de certificaciones | F. X. +

172.16.1.47/webbsiath/menus/menus.php

BIENVENIDO TA24 DUSSAN CANO ORLANDO
miércoles, 16 Octubre 2019

Sistema Web Siath

Consulta Nomina X

NOMINA 16/10/2019

TIPO NOMINA

MES	AÑO NOMINA	NO. DIAS	DEVENGADO	DESCUENTOS	EMBARGOS	NETO
PRIMA DE SERVICIO (9)						
PRIMA DE VEJECIDAD (10)						
RETROACTIVO (9)						
ADICIONAL (2)						
ADICIONAL VIGENCIA ACTUAL (1)						
AÑO NOMINA						
1	2.019	30	3.222.118	1.526.180	0	1.695.938
2	2.019	30	3.222.118	1.526.180	0	1.695.938
3	2.019	30	3.222.118	1.526.180	0	1.695.938
4	2.019	30	3.222.118	1.541.000	0	1.681.118
5	2.019	30	3.414.344	1.541.000	0	1.873.344
6	2.019	30	3.362.750	1.547.645	0	1.815.105
7	2.019	30	3.567.976	1.547.645	0	2.020.331
8	2.019	30	3.362.750	1.547.645	0	1.815.105
9	2.019	30	4.257.613	1.619.245	0	2.638.368
TIPO NOMINA -> PRIMERA DE SERVICIO						
1	2.019	12	1.673.894	0	0	1.673.894
7	2.019	12	1.673.894	0	0	1.673.894
TIPO NOMINA -> RETROACTIVO						
6	2.019	0	709.465	34.225	0	675.240
AÑO NOMINA -> 2.018						
6	2.018	0	709.465	34.225	0	675.240
MES						
1	2.018	13	46.864.747	17.755.011	0	29.109.735

Sistema Web Siath | Generación de certificaciones | F. X. +

172.16.1.47/webbsiath/menus/menus.php

BIENVENIDO TA24 DUSSAN CANO ORLANDO
miércoles, 16 Octubre 2019

Sistema Web Siath

Consulta Nomina X

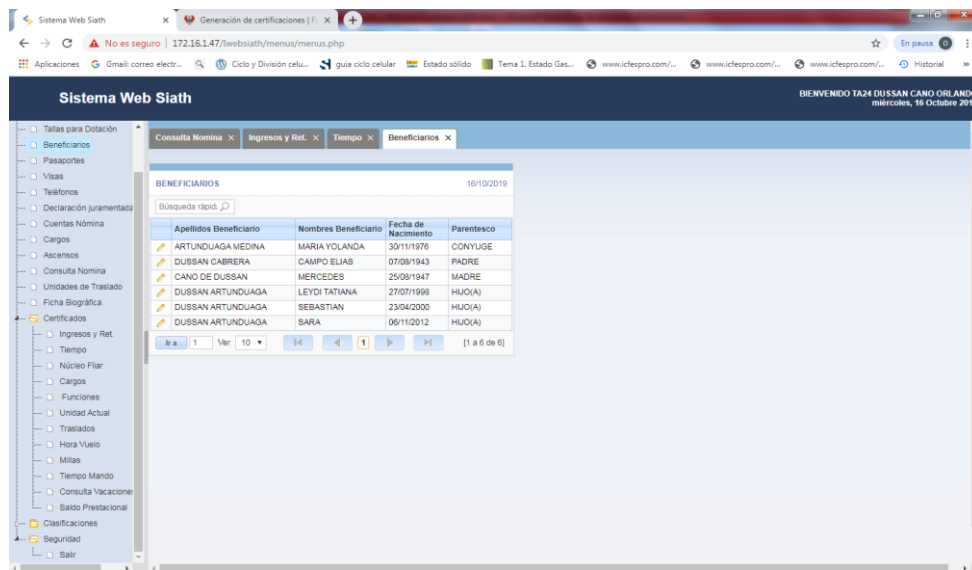
Ingresos y Ret.

Certificado Ingresos y Retenciones 16/10/2019

Generar Certificado Ingresos y Retenciones

AÑO * Seleccione *

*Campos obligatorios



2.8. Interoperabilidad de Trámites

La Dirección de Reclutamiento y Control Reservas FAC de la Fuerza Aérea Colombiana tiene proyectado gestionar la realización del pago en línea para el año 2020 de la inscripción para los trámites de Incorporación para ingreso como Oficial y Suboficial a la Fuerza Aérea Colombiana, igualmente el pago de los trámites de cédula identificación personal militar y civil en actividad, solicitud cédula de identificación personal militar en retiro, solicitud cédula de identificación militar profesionales oficiales de la reserva, solicitud certificado de tiempo de servicio militar, debido a que este año no se pudo ejecutar por falta de presupuesto, se busca realizar para el 2020 por reciprocidad lo cual no involucra ningún costo.

Igualmente se trabajará la racionalización del trámite **Incorporación para prestar el servicio militar en la Fuerza Aérea Colombiana** realizando tecnológicamente la generación en línea del Certificado de prestación del Servicio Militar en la Fuerza Aérea Colombiana. La automatización de tareas permite que se ejecuten más rápido, reduce costos y mejorar la eficiencia y calidad de los resultados.

Cadena de trámites: Es la relación de dos o más trámites, que implica la interacción entre dos o más entidades o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el propósito de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.

La Dirección de Reclutamiento y Control Reservas FAC actualmente puede consultar antecedentes disciplinarios, antecedentes judiciales, y resultados del ICFES, de los aspirantes con su número de documento de identidad.

3. TERCER COMPONENTE : RENDICIÓN DE CUENTAS



3.1. Introducción

La Fuerza Aérea Colombiana, respondiendo al compromiso con la transparencia y la participación ciudadana, da a conocer su estrategia de Rendición de Cuentas, generando espacios de dialogo que permitan una adecuada interacción entre la Entidad y sus partes de interés.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 integra la Rendición de Cuentas como uno de sus componentes: La Fuerza Aérea Colombiana busca dar cumplimiento a su rendición de cuentas con una gestión transparente, oportuna y de calidad, teniendo en cuenta las directrices establecidas en el Documento CONPES 3654 de 2010, el Manual Único de Rendición de Cuentas V2, el Modelo de Integración Planeación y Gestión – MIPG y por los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Asimismo, nuestra estrategia contribuye en aumentar la confianza de nuestras partes interesadas hacia la Entidad fomentando espacios de dialogo, brindando la posibilidad de informar oportunamente nuestra gestión, sus resultados y permitiendo a la Entidad su mejora continua.

3.2. Marco Legal

La presente estrategia de rendición de cuentas se soporta en los siguientes lineamientos normativos:

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de 1991	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Artículos 1, 2, 3 y 40: Derecho a conformar, ejercer y controlar el poder público. ✓ Artículo 23: Derecho de petición, mecanismo a través del cual las personas pueden acceder en forma oportuna a la información y documentación pública que deseen, y las entidades que tengan en su poder dichos papeles están en la obligación de proveerlos. ✓ Artículo 74: Derecho a las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Artículo 209: Obligación de cumplir con el principio de publicidad de la administración.
Ley 489 de 1998	<p>“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Artículo 3: Principios de la función administrativa. ✓ Artículo 26: Estímulos e incentivos a la gestión pública. ✓ Artículo 32: Democratización de la administración pública. ✓ Artículo 33: Audiencias públicas ✓ Artículo 34: Ejercicio del control social. ✓ Artículo 35: Ejercicio de veeduría ciudadana.
Ley 1474 de 2011	<p>“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Art. 73. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano ✓ Art. 74. Plan de acción de las entidades públicas. ✓ Art. 78. Democratización de la administración pública
Ley 1712 de 2014	<p>“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Artículos 1 al 17. Disposiciones generales y publicidad y contenido de la información
Ley 1757 de 2015	<p>“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.”</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Artículo 48 -56. Rendición de cuentas Rama Ejecutiva ✓ Artículo 58-59. Rendición de cuentas juntas administradoras locales, los concejos municipales y las asambleas departamentales ✓ Artículos 60-66. Control Social ✓ Artículos 67-72. Veedurías ciudadanas
Ley 1952 de 2019	<p>"Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario"</p>

	✓ Artículo 38. Deberes de todo servidor público
Decreto 1499 de 2017	<p>“Por medio del cual se modifica el Decreto 1183 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.”</p> <p>✓ Art. 2.2.22.3.1 Actualiza el modelo integrado de planeación y gestión y el artículo políticas de gestión y desempeño institucional.</p>
Resolución 4240 de 2018 MDN	"Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se integra el Modelo Estándar de Control Interno en el Sector Defensa, se crea el Comité de Gestión y Desempeño para el Sector Defensa, el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, el Comité Sectorial de Auditoría Interna, se establecen otros lineamientos y se derogan unas Resoluciones"
Resolución 251 de 2018 FAC	"Por el cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Fuerza Aérea Colombiana y se dictan otras disposiciones"

Como complemento a lo mencionado anteriormente, la estrategia de Rendición de Cuentas se modula con los siguientes lineamientos del Documento CONPES 3654 de 2010 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”: Presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.

- Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”
- Plan Estratégico del Sector Defensa y Seguridad
- Plan Estratégico Militar
- Plan Estratégico Institucional

3.3. Definiciones

- ✓ AVANCE: Parte de una información que se adelanta y que tendrá un cumplimiento posterior.
- ✓ CUMPLIMIENTO: Hace referencia al logro de la meta o producto establecido.
- ✓ ESPACIOS DE DIÁLOGO: escenarios de encuentro entre los representantes de las entidades públicas que rinden cuentas y los interesados (usuarios de bienes y servicios, ciudadanos, organizaciones sociales, gremios, órganos de control, medios de comunicación entre, otros) con el fin de conversar y

escuchar a sus interlocutores y crear condiciones para que estos puedan preguntar, escuchar y hablar sobre la información institucional.

- ✓ CACOM 4: Comando Aéreo de Combate No. 4 – Melgar, Tolima.
- ✓ OACDH: Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.
- ✓ ODS: Objetivos de desarrollo sostenible
- ✓ PAAC: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- ✓ RENDICIÓN DE CUENTAS: Es el proceso mediante el cual las entidades de la administración pública a nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y justifican los resultados de su gestión a sus partes interesadas.

3.4. Definición de la estrategia de rendición de cuentas 2020

La estrategia de rendición de cuentas en la Fuerza Aérea Colombiana se fundamenta en los componentes de información, diálogo, incentivos, evaluación y retroalimentación en la cual se promueve la participación de las partes interesadas en la gestión que realiza la Entidad.

3.4.1. Objetivos Estrategia de Rendición de Cuentas

Objetivo general

Promover una cultura para gestionar y consolidar la información de manera oportuna, transparente y de calidad, a través de espacios de diálogo que permitan una adecuada interacción entre la Fuerza Aérea Colombiana y sus partes interesadas.

Objetivos específicos

- Mejorar los atributos de la información que se entrega a las partes interesadas.
- Fomentar espacios de diálogo y la participación entre la Fuerza Aérea Colombiana y las partes interesadas.
- Atender y gestionar oportunamente los requerimientos de las partes interesadas para su posterior retroalimentación.

3.4.2. Elementos de la Rendición de Cuentas

Conforme a lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas, los elementos centrales para garantizar la presente rendición de cuentas por parte de la Fuerza Aérea Colombiana y que son tenidos en cuenta para la elaboración de la estrategia, son: información, diálogo y responsabilidad; que a continuación, se definen:

- Elemento de información: informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.
- Elemento de diálogo: dialogar con las partes interesadas al respecto para explicar y justificar la gestión, preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados si existen las condiciones, con medios virtuales.
- Elemento de responsabilidad: responder por los resultados de la gestión a través de la definición y determinación de mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, con el objetivo de atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. También, incluye la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación y los órganos de control, y así asegurar el cumplimiento de las obligaciones o de imponer sanciones, si la gestión no es satisfactoria.

Gráfico N° 5. Elementos de la Rendición de Cuentas



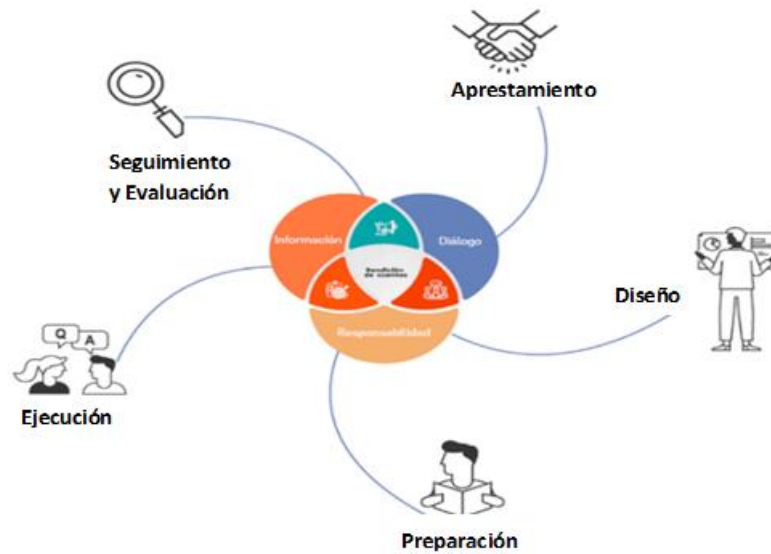
Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas - Versión 2

3.4.3. Etapas del proceso de la rendición de cuentas

La estrategia de rendición de cuentas de la Fuerza Aérea Colombiana usará las etapas definidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas – Versión 2, correspondientes a aprestamiento, diseño, preparación, ejecución, seguimiento y evaluación, y definidas a continuación:

- **Aprestamiento:** etapa donde se organizan actividades que promuevan la cultura de la rendición de cuentas en la entidad y con las partes interesadas. Incluye identificación del estado actual del proceso de rendición de cuentas, capacitación, caracterización de partes interesadas y organización del trabajo del equipo líder.
- **Diseño:** en esta etapa se define el cómo del proceso para luego ejecutarse por medio de actividades proyectadas y el diseño de la estrategia de relacionamiento y comunicaciones.
- **Preparación:** son las condiciones requeridas para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas. Consiste en disponer de los recursos físicos, tecnológicos, humanos, documentos, entre otros, que serán utilizados posteriormente en la etapa de ejecución.
- **Ejecución:** consiste en la puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas y el cumplimiento de los objetivos y actividades planeadas en dicha estrategia.
- **Seguimiento y evaluación:** etapa que inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico. Adicionalmente, incluye la entrega de respuestas formuladas por las partes interesadas durante el proceso de rendición de cuentas para posterior publicación en la página web y redes sociales.

Gráfico N° 6. Etapas de rendición de cuentas



Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas - Versión 2

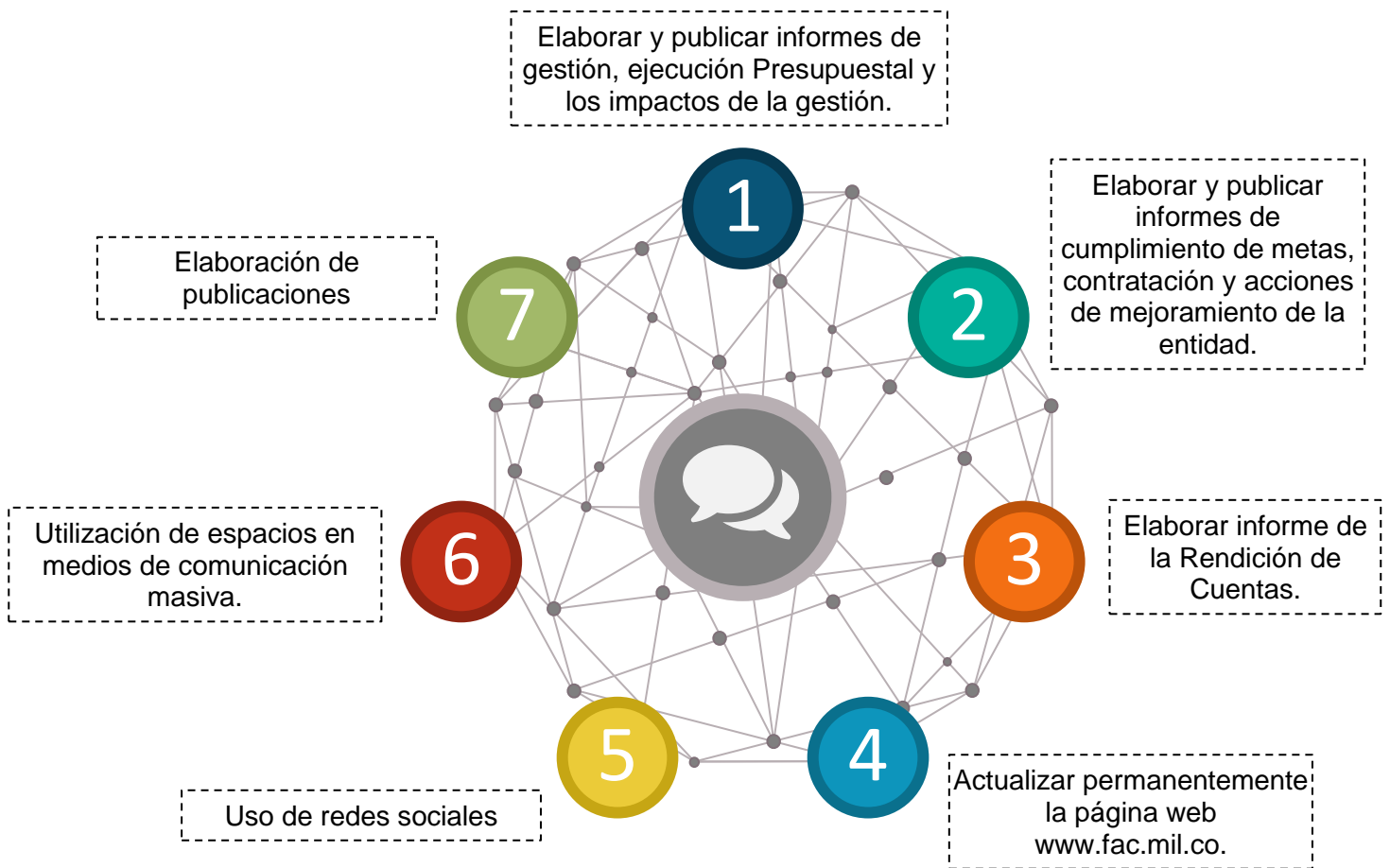
3.4.4. Selección de las acciones de rendición de cuentas 2020

a) Acciones para la generación y divulgación de información

El elemento de información está conformado, primero por la información institucional que debe presentarse de manera obligatoria correspondiente a aquella que la Fuerza Aérea Colombiana proporciona obedeciendo a lo dictado por la Ley 1272 de 2014 Transparencia y Derecho al Acceso a la Información Pública y segundo, por la información de interés para las partes interesadas, la cual se obtiene con base en los datos recolectados de las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía frente a los trámites de la Entidad.

En la siguiente figura se muestran las acciones que la Fuerza Aérea Colombiana adopta en el elemento información.

Gráfico N° 7. Acciones del elemento información



Fuente: Elaboración propia.

1. Tener a disposición de las partes interesadas informes de gestión, impactos de la misma y ejecución presupuestal. Dichos informes se elaboran y publican en la página web de la entidad (www.fac.mil.co). Con esta publicación las partes interesadas podrán conocer la ejecución presupuestal, los estados financieros, informes de gestión y metas e indicadores de la misma.
2. Elaborar y publicar informes de cumplimiento de metas, contratación y acciones de mejoramiento de la entidad en la página web www.fac.mil.co. Estos informes brindan a las partes interesadas información del plan de acción, programas y proyectos en ejecución, procesos y gestión contractual y planes de mejora.
3. Elaborar y publicar en la página web www.fac.mil.co el informe de Rendición de Cuentas.
4. Mantener actualizada la página web de la FAC, con la información institucional de interés.

5. Publicar información relevante y gestión institucional en Facebook, Twitter, Instagram y brindar a los usuarios la posibilidad de interactuar a través de estos medios.
6. Emisión quincenal del programa “A VOLAR” en donde se presentan temas inherentes a la realidad y gestión institucional.
7. Emisión trimestral de la Revista Aeronáutica (medio impreso) donde se publican noticias, resultados de trabajos y la cotidianidad de la Entidad.

Adicionalmente, teniendo como base la caracterización de los grupos de valor, se identifican las principales demandas, necesidades o preferencias de información por parte de los grupos de valor en el marco de la gestión institucional, al igual que los canales de publicación y difusión de información consultada para los grupos de valor; se conforma y capacita un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas (involucrando al Comando de Operaciones Aéreas, Comando de Personal y el Comando de Apoyo a la Fuerza), prevaleciendo los temas de interés que los grupos de valor tienen sobre la gestión de las metas del plan institucional, para priorizar la información que se producirá de manera permanente.

Los medios de comunicación usados para divulgar información institucional de interés a las partes interesadas son las siguientes:

Gráfico N° 8. Acciones del elemento información



Fuente: Elaboración propia.

b) Acciones para promover el diálogo

Con el fin de lograr el diálogo sobre la gestión y sus resultados en el proceso de Rendición de Cuentas, la Fuerza Aérea Colombiana promueve la participación de las partes interesadas en los espacios de diálogo, donde se les atienden sus consultas en tiempo real, se amplía la explicación de temas y profundiza sobre contenidos de los informes o información publicada por la FAC a través de los diferentes medios de comunicación. La Fuerza Aérea Colombiana establece los espacios de diálogo mostrados a continuación:

- Audiencia pública participativa: Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas, correspondiente a la gestión del año inmediatamente anterior.

A continuación, la FAC presenta las diferentes posibilidades que brinda a las partes interesadas, para que puedan participar en la Audiencia pública de Rendición de Cuentas:

1. De manera presencial en el lugar que la FAC decida.
 2. Por medio de redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram.
 3. A través de video streaming se transmite el link por la página web de la Entidad.
- Reunión zonal: Encuentro de ciudadanos que tienen un interés particular de la gestión de la FAC o algún tema adicional de un territorio específico dada la incidencia que la entidad tiene sobre la misma.
 - Tecnologías de la información: Formular preguntas de opinión pública y conocer como quiere la ciudadanía que la FAC muestre su gestión.

Estos espacios se desarrollarán teniendo en cuenta los canales de comunicación preferidos y consultados por los grupos de valor para desarrollar los espacios de diálogo y el procedimiento interno e implementar la ruta a seguir (antes, durante y después), en el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.

c) Acciones de responsabilidad e incentivos

Las acciones de responsabilidad e incentivos se tienen previstas como mecanismos que atiendan los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo y, que motiven y fomenten la activa participación de los funcionarios de la entidad y de las partes interesadas. La Fuerza Aérea Colombiana establece los mecanismos mencionados y explicados a continuación:

- ✓ Definir un esquema de seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo.

- ✓ Realizar monitoreo al Componente de Rendición de Cuentas del PAAC, como mecanismo de evaluación al Plan
- ✓ Hacer una campaña de comunicación interna que resalte las responsabilidades de los servidores públicos para que asuman el proceso de Rendición de Cuentas como una actitud propia del servicio.
- ✓ Felicitar a los servidores públicos en el folio de vida respecto a su desempeño frente el proceso de Rendición de Cuentas
- ✓ Elaborar, publicar y divulgar el Informe de evaluación de Rendición de Cuentas 2020.

3.4.5. Enfoque basado en derechos humanos y paz

La segunda versión del Manual Único de Rendición de Cuentas contempla que las entidades públicas de la rama ejecutiva deben realizar rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz ya que constituyen un marco de orientaciones para mejorar las condiciones de vida de la población.

El enfoque basado en derechos humanos asume el marco conceptual de las normas nacionales, los instrumentos internacionales de los derechos humanos y que el Estado está orientado a la promoción y la protección de estos (OACDH, 2006; p. 15). Adicionalmente, éstos son el propósito principal de la gestión pública y del Estado Social de Derecho.

La rendición de cuentas desde un enfoque de paz implica definir acciones y procesos que permitan fortalecer las relaciones estado – ciudadano y acentuar la democracia y la transparencia.

3.4.6. Objetivos de desarrollo sostenible en la rendición de cuentas



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, también conocidos como Objetivos Mundiales, se adoptaron por todos los Estados Miembros en 2015 como un llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

Los 17 ODS están integrados, ya que reconocen que las intervenciones en un área afectarán los resultados de otras y que el desarrollo debe equilibrar la sostenibilidad medio ambiental, económica y social.

La Fuerza Aérea Colombiana, asocia los ODS con el Plan Estratégico Institucional y con base en eso, rinde cuentas sobre los avances y retos durante todo el ciclo de la

gestión pública (planeación, ejecución y evaluación del plan institucional). A continuación, se hace una correlación de los mismos y se especifican en el **Anexo 3**:

Gráfico N° 9. Objetivos de Desarrollo Sostenible



Fuente: Elaboración Propia.

3.4.7. Implementación de la estrategia de rendición de cuentas

La estrategia de Rendición de Cuentas para el año 2020, se implementa de acuerdo a las actividades programadas por las dependencias de la Fuerza Aérea Colombia en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

3.4.8. Seguimiento y control de las acciones

La Fuerza Aérea Colombiana realizará seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas, a través de las actividades contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y de plan de acción, de manera trimestral.

Los resultados obtenidos del seguimiento a las acciones servirán de insumo para la elaboración de la estrategia de rendición de cuentas 2021. **VER ANEXO 3. Rendición de Cuentas**

4. CUARTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN



4.1. Generalidades

Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC

La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana del Comando de la Fuerza Aérea Colombiana, desarrolla los parámetros básicos que se deben cumplir en la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, acatando el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, desarrollándose de manera coordinada con el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia y Transparencia y Lucha contra la Corrupción, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y el Programa de Gobierno en Línea, señalando los estándares que se deben cumplir en la norma.

La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, es el canal óptimo de comunicación entre la Fuerza Aérea y la Comunidad en general; Tiene como propósito atender las solicitudes de la ciudadanía.

La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana cuenta con mecanismos ágiles de comunicación con el usuario, para que presente su respectiva solicitud, con el fin de mejorar el servicio prestado por la institución, con el mejor talento humano dando ejemplo de servicio a la ciudadanía.

La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, identifica las medidas que se deben tener en cuenta para definir acciones de mejora que permitan disminuir la probabilidad de riesgos y así disminuir el impacto, realizando al seguimiento a la ejecución de las acciones.

4.2. Capacidades de las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana

Atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias presentadas por los ciudadanos otorgando el trámite respectivo para que se brinde una respuesta oportuna dentro de los términos de ley.

Divulgar, promover y generar espacio de participación ciudadana y control social de la gestión institucional.

4.3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

En la búsqueda adecuada del mejoramiento de la calidad en servicio y accesibilidad de trámites, la Fuerza Aérea Colombiana, ha puesto a disposición de la ciudadanía 16 puntos de atención y Orientación Ciudadana, los cuales están ubicados en cada uno de los Comandos Aéreos y Unidades Aéreas, de las principales ciudades del país.

Estos puntos de atención y orientación ciudadana buscan generar espacios de participación ciudadana haciendo presencia en Jordanas de Apoyo al Desarrollo, entrevistas y cuñas radiales, entrega de volantes, asistencia a ferias de servicio al ciudadano, entre otras.

Asimismo, se realizan capacitaciones trimestrales al personal orgánico de la institución, en temas de servicio al ciudadano, responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los usuarios, términos de ley y protocolo de servicio al ciudadano.

Estos espacios de participación se dan a conocer a través de las redes oficiales de la Fuerza Aérea Colombiana, en los canales de comunicación de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana y en la emisora “Al Aire” y Magazín “A volar”.

Igualmente, la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la FAC participa de manera activa en ferias de servicio al ciudadano en la Ciudad de Bogotá, brindando información de interés a la población con respecto a la institución e invitándolos a denunciar presuntos actos de corrupción.

Tabla N° 5. Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana en la Unidades Aéreas

Departamento	Municipio	Responsable de la oficina	Dirección/ Unidad	Teléfono	Correo electrónico	Horario de atención
Bogotá D.C	(Cundinamarca)	TENIENTE LUZ ANGELA AMAYA HERNÁNDEZ	OFAOC BOGOTA Carrera 45 No. 58A 56	Línea gratuita 018000 115010 PBX (1) 3159800 Ext. 1277-1282	atencionusuario@fac.mil.co	Lunes a Viernes 07:30 am a 12:30 pm- 02:00 pm a 04:30 pm
Puerto Salgar	(Cundinamarca)	CAPITÁN BEJARANO NECTAR GERMAN	CACOM-1 (Comando Aéreo de Combate No.1) Base Aérea "Capitán Germán Olano" Palanquero	PBX (6)8399126 Ext. 1090-1095-1097	atencionciudadanacacom1@fac.mil.co	Lunes a Viernes 06:30 am a 12:30 pm- y 02:00pm

			Km 1 Autopista Bogotá-Medellín			a 04:00 pm
Villavicencio	(Meta)	TENIENTE CAMPO PEREZ DANIEL	CACOM-2 Comando Aéreo de Combate No.2 Apiay- Meta Kilómetro 7 Puerto López Vereda Apiay	PBX (2) 6616412 Ext. 1090 - 1095	oficinadeatencionciudadanacom2@fac.mil.co	Lunes a Viernes 07:00 am a 12:00 pm- y 01:00 pm a 04:00 pm
Malambo	(Atlántico)	SUBTENIENTE PATT CARRION CESAR	CACOM-3 Comando Aéreo de Combate No.3 / Ubicada en el kilómetro 3 Vía Malambo.	PBX (5)3678550 Ext. 1090-1426	atencionciudadanac@fac.mil.co	Lunes a Viernes 07:00 am a 12:00 pm y 01:00 pm a 4:30 pm
Melgar	(Tolima)	TENIENTE LAURA ALEJANDRA SANTOS	CACOM-4 Comando Aéreo de Combate No.4 "TC. LUIS F. Pinto"/ Ubicada en el Kilómetro 1 Vía Melgar-Bogotá	PBX (8) 2450534 Ext. 1090-1091	atencionciudadana.cacom4@fac.mil.co	Lunes a Viernes 07:30 a 12:00 pm y 01:00 pm a 04:30pm
Rionegro	(Antioquia)	TÉCNICO CUARTO IVAN ORTIZ	CACOM-5 Comando Aéreo de Combate No.5 / Vereda La Bodega-Base Aérea en predios del Aeropuerto de Rionegro.	PBX (4) 5352300 Ext. 1090-1140	atencionciudadana.cacom5@fac.mil.co	Lunes a Viernes 07:00 am a 12:00 pm y 01:00 pm a 06:00 pm
Tres Esquinas	(Caquetá)	CAPITAN JIMENEZ ANDRADE JOHAN DAVID	CACOM-6 Base Aérea Capitán Ernesto Esquerra Cubides/ Solano - Caquetá	PBX (8)-3153700 Ext. 1000-1090-1091	atencionciudadanac6@fac.mil.co	Lunes a Viernes de 07:30 am a 04:30pm / Jornada continua
Cali	(Valle)	TENIENTE INGRID OCHOA	CACOM-7 Comando Aéreo de Combate No.7 Base Aérea Marco Fidel Suarez/ Carrera 8 No 58-67	PBX (2) 4881000 Ext. 1400	atencionciudadanac7@emavi.edu.co	Lunes a Viernes de 07:30 am a 04:30pm / Jornada continua

Call	(Valle)	AEROTÉCNICO CHAPETÓN HERNANDEZ PHILIP NOKOLAY	EMAVI Escuela Militar de Aviación "Marco Fidel Suárez"/ Cra. 8 #58-67, Cali, Valle del Cauca	PBX (2) 4881000 Ext. 1135	atencionciudadana@emavi.edu.co	Lunes a Viernes de 07:30 am a 12:00 pm y 02:00 pm a 04:30pm
Madrid	(Cundinamarca)	TÉCNICO TERCERO VARGAS GIRALDO EDISON ALBERTO	ESUFA-Escuela de Suboficiales FAC CT. Andrés M. Díaz/ Carrera 5 No. 2-92 Sur.	PBX (1) 8209124 Ext- 1000 -1090 - 1145 -1025 8209124	atencionciudadana@esufa.edu.co	Lunes a Viernes de 07:30 am a 12:00 pm y 02:00 pm a 04:00pm
San Andrés Isias	Providencia	TENIENTE BAEZ ZEQUEDA GONZÁLEZ NATALY	GACAR Grupo Aéreo del Caribe/ Avenida Colón, Vía Aeropuerto	PBX (8) 5123274 Ext. 1196	atencionciudadana.gacar@fac.mil.co	Lunes a Viernes de 07:30 am a 12:00 pm y 02:00pm a 05:00pm
Yopal	(Casanare)	TENIENTE TORRES MÉNDEZ JEISSON DAVID	GACAS Grupo Aéreo del Casanare/ Yopal- Casanare Calle 40 No 20- 19	PBX (8) 6354496 Ext. 1090- 1145	OAC.GACAS@FAC.MIL.CO	Lunes a Viernes de 07:30 am a 04:30 pm Jornada Continua
Leticia	(Amazonas)	AETOTÉCNICO CRUZ GUZMÁN MARIA VALERIA	GAAMA Grupo Aéreo del Amazonas/ Kilómetro 3 antigua vía Leticia Tarapacá	PBX (8) 5925251 Ext. 1255 -1256 - 1250	atencionciudadana.gaama@fac.mil.co	Lunes a Viernes de 07:00 am a 12:00 pm y 02:00 05:00 pm
Marandúa	(Vichada)	TENIENTE FABIAN ENRIQUE ZAPATA GONZÁLEZ	GAORI Grupo Aéreo del Oriente/ Marandúa, Vichada	PBX (8) 2660546 Ext. 1090	atencionciudadanagaori@fac.mil.co	Lunes a Viernes de 07:30 am a 12:00 pm y 1:30 06:00 pm
Bogotá	(Cundinamarca)	SUBTENIENTE CASTELLANOS BARON JESUS ALBERTO	CATAM Comando Aéreo de Transporte Militar/ Calle 26 Avenida el Dorado	PBX (01) 4397800 Ext. 1090- 1166	atencionciudadanacatam@fac.mil.co	Lunes a Viernes de 07:30 am a 12:00pm y 02:00 pm a 04:30 pm

Madrid (Cundinamarca)	(Cundinamarca)	AEROTÉCNICO EVELYN LORENA GARCIA FORERO	CAMAN Comando Aéreo de Mantenimiento / Carrera 5 N° 2-91 sur	PBX (01) 8209040 Ext. 1090 - 1145	atencionciudadanacaman@fac .mil.co	Lunes a Viernes de 07:30 am a 12:00pm y 01:00 pm a 04:30 pm
--------------------------	----------------	---	---	--------------------------------------	---------------------------------------	--

4.4. Participación Ciudadana

La Fuerza Aérea Colombiana, ha establecidos los mecanismos de participación ciudadana, generando espacios prácticos de interlocución con la ciudadanía, atendiendo la normatividad relacionada con los deberes y derechos de la población en lo referente a los requerimientos del ciudadano.

Medios y canales de participación

- ✓ Sitio web: www.fac.mil.co
- ✓ Correo electrónico: atencionusuario@fac.mil.co
- ✓ Peticiones, quejas, reclamos, Sugerencia y Denuncias
<https://www.fac.mil.co/pqr/write>
- ✓ Línea gratuita: 018000115010
- ✓ Conmutador: 3159800 ext. 1282/1277 (Bogotá)
- ✓ Radicación Escrita: Carrera 45 No. 58A 56 Barrio Nicolás de Federman Bogotá

Por estos medios los ciudadanos participan constantemente haciendo PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) permitiendo una interacción y facilidad al ciudadano de tramitar, opinar y conocer lo referente a la Fuerza Aérea Colombiana.

Se implementó por parte de la Fuerza Aérea Colombiana una encuesta virtual (<https://encuestas.fac.mil.co/index.php/773595?lang=es>) que permite medir la satisfacción de los usuarios respecto al servicio prestado.

4.5. Estrategias de fortalecimiento de canales de atención.

- **Medios electrónicos**

La Fuerza Aérea Colombiana, brinda a la ciudadanía a través del link de “Atención al Ciudadano” de la página Web www.fac.mil.co, por medio del cual el usuario registra su petición, queja, reclamo, sugerencias y Denuncias PQRS.

- **Presencial**

Contamos con una oficina ubicada en la Carrera 45 No. 58A 56 Barrio Nicolás de Federmán Bogotá, orgánica de la Ayudantía General FAC, con fácil acceso al público, y con el propósito de atender las diferentes peticiones, quejas y reclamos elevados por la ciudadanía.

- **Medio Escrito**

De acuerdo a la Ley 1437 de 2011 artículo 15, donde se declara que las peticiones se podrán presentar verbalmente o por medio escrito, la **Oficina de Atención y Orientación Ciudadana** ha creado un formato DE-AYUGE-FR-002 "Presentación vía telefónica, petición, queja, reclamo, sugerencia, consulta", el cual puede ser radicado directamente en la oficina de atención y orientación ciudadana; allegándolo a través de correo certificado o efectuando la radicación en la oficina de correspondencia de la Fuerza Aérea Colombiana ubicada en la carrera 57 # 43 - 28 en CAN puerta 8, en Bogotá o dependiendo de la Ciudad donde se encuentre de acuerdo a lo relacionado en la Tabla N° 5. Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana en la Unidades Aéreas.

4.6. Talento Humano

En cada una de las 16 Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de la FAC, se cuenta con un personal con las capacidades para atender de manera adecuada al personal que se acerca a la institución y dar trámite oportuno a sus requerimientos.

Las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana que se destaquen por su iniciativa en temas relacionados con servicio al ciudadano, serán motivadas mediante un plan de incentivos trimestrales por parte del señor Ayudante General COFAC, para ser incluidas en sus respectivos folios de vida.

4.7. Presentación de Peticiones

La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, realiza trimestralmente un informe de gestión, reportado al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana del MDN, el anterior informe es reportado por las oficinas de atención ciudadana ubicadas en las Unidades Militares quienes también envían un informe de gestión trimestral a la OFOAC del Comando Fuerza Aérea.

En el informe se presentan acciones de mejora a COFAC, se hace análisis de los informes y se remite al Comando de la Fuerza Aérea, donde se proyectan las anotaciones más frecuentes en cuanto a las PQRS y se toman acciones en el Plan de mejoramiento por parte de las dependencias.

De conformidad con Resolución N°0430 de 2017 por la cual se modifica la Resolución 9308 del 16 de octubre de 2015 "Por la cual se reglamenta el trámite

interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones “y se adecúa a las disposiciones previstas en el Decreto 1166 de 2016. El informe está compuesto por cuatro aspectos:

a) Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Este informe contiene los siguientes aspectos:

- 1) Solicitudes por clase de asunto
- 2) Solicitudes por medio de recepción
- 3) Impacto de servicio en los usuarios
- 4) Conclusiones y Recomendaciones

b) Democratización de la Gestión Pública:

Se relacionan todas las acciones que se hayan adelantado para fortalecer y promover los mecanismos de participación ciudadana y los derechos de los ciudadanos, por ejemplo, actividades de difusión de la oficina a nivel interno o externo con volantes, cuñas radiales, presentaciones etc.

c) Lucha Contra la Corrupción:

Entendiéndose como tal la ejecución de actividades en aras de mejorar la integridad de los procesos internos; la racionalización, simplificación o eliminación de trámites; los mecanismos para posibilitar al ciudadano conocer e informarse de los trámites y del servicio que presta la entidad y el desarrollo y aplicación de mecanismos de medición de la efectividad de los servicios prestados (audiencias públicas, indicadores de medición, rendición de cuentas o informes de gestión públicos, encuestas, etc.); en general todo aquello que demuestre la transparencia de la administración.

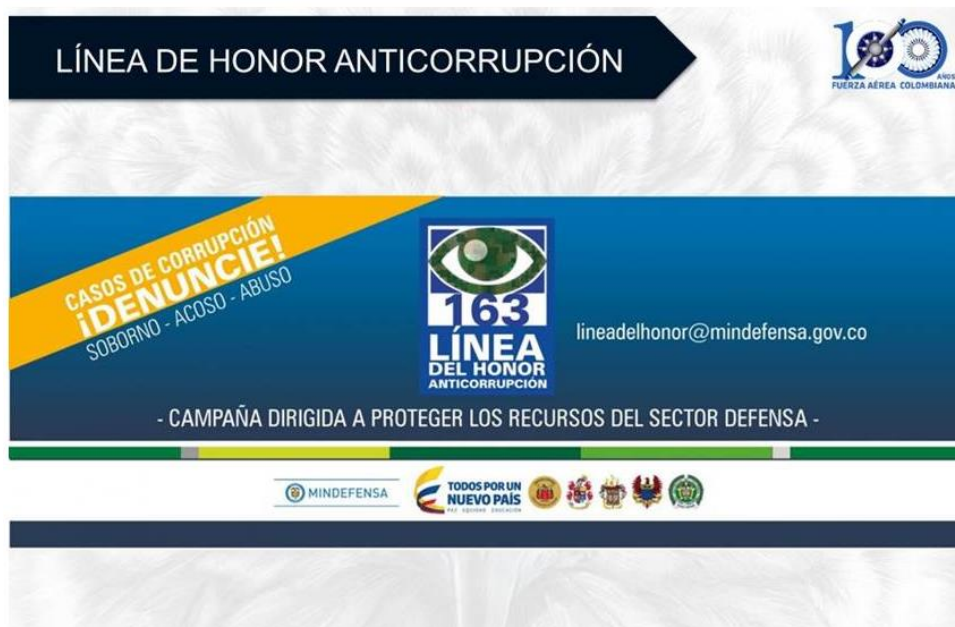
Las unidades deben alimentar de igual manera el sistema de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para consolidar la información a nivel central.

Formatos para presentar PQRSD:

- Formato DE-AYUGE-FR-001 “PRESENTACIÓN VÍA TELEFÓNICA, PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, CONSULTA”.

- Medios y Canales denuncias de Corrupción FAC

Línea de Honor Anticorrupción



La línea de Honor fue creada mediante Resolución 3908 de 2012 y modificada por la Resolución 7615 de 2018, el objetivo de ella es fortalecer la prevención, detección y reporte de los presuntos actos de corrupción que puedan presentarse en el Sector Defensa y que atenten contra los valores institucionales.


Asimismo, en la línea del honor se diseñó un espacio para que los ciudadanos informen sobre actos relacionados con corrupción interna, narcotráfico, vínculos con organizaciones al margen de la Ley, espionaje, sabotaje, subversión o cualquier tipo de actividad ilícita, en las cuales, puedan estar incurriendo, realizando o participando funcionarios activos y retirados de la Fuerza Aérea Colombiana.

Para realizar denuncias de posibles hechos de corrupción de manera verbal, personal o escrita, a través de diferentes medios electrónicos, se estableció el correo electrónico anticorrupción: anticorrupcion@fac.mil.co, y una línea de honor en la página web, www.fac.mil.co, ingresando a “Atención al Ciudadano” / mecanismos para la Atención al Ciudadano / Denuncie actos de corrupción.

Actualmente, de acuerdo con los datos estadísticos proporcionados por el MDN, en la Línea del Honor, la FAC no ha presentado denuncias de posibles hechos de corrupción.

- **Formulario de denuncias a través de la página web www.fac.mil.co – Dirección de Contrainteligencia Aérea**

■ Denuncie Actos de Corrupción



TENGA EN CUENTA QUE: Este espacio fue diseñado para que usted informe actos relacionados con corrupción interna, narcotráfico, vínculos con organizaciones al margen de la Ley, espionaje, sabotaje, subversión y/o cualquier tipo de actividad ilícita en las cuales puedan estar incurriendo, realizando o participando funcionarios activos y/o retirados de la Fuerza Aérea Colombiana. También puede denunciar a través del correo anticorrupcion@fac.mil.co

Nombres y apellidos

Correo electrónico *

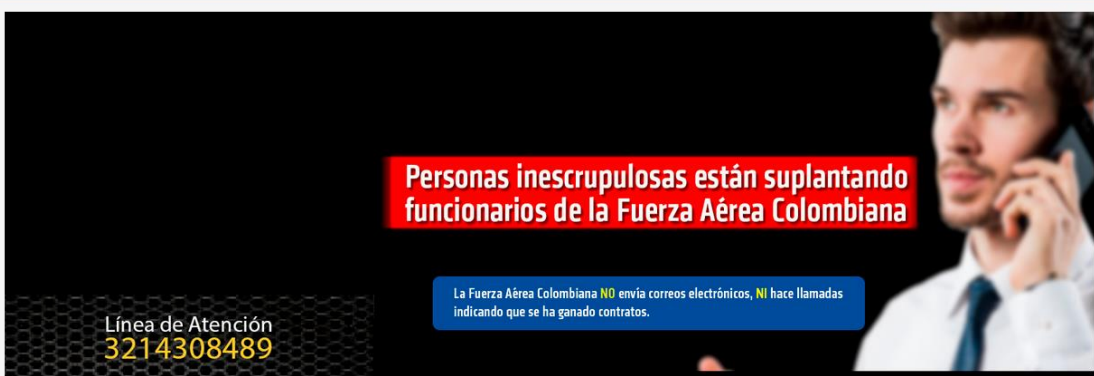
Teléfono de contacto

Ciudad o municipio de residencia

Información *

El formulario fue diseñado para que sean informados actos relacionados con corrupción interna, narcotráfico, vínculos con organizaciones al margen de la Ley, espionaje, sabotaje, subversión y/o cualquier tipo de actividad ilícita en las cuales puedan estar incurriendo, realizando o participando funcionarios activos y/o retirados de la Fuerza Aérea Colombiana. También puede denunciar a través del correo: anticorrupcion@fac.mil.co – Dirección de Contrainteligencia Aérea.

- **Línea Anticorrupción FAC – Dirección de Contrainteligencia Aérea**



Personas inescrupulosas están suplantando funcionarios de la Fuerza Aérea Colombiana

La Fuerza Aérea Colombiana **NO** envía correos electrónicos, **NI** hace llamadas indicando que se ha ganado contratos.

Línea de Atención
3214308489

Línea celular puesta en funcionamiento a partir del año 2019 con el fin de recibir información relacionada con actos de corrupción interna, narcotráfico,

vínculos con organizaciones al margen de la Ley, espionaje, sabotaje, subversión y/o cualquier tipo de actividad ilícita en las cuales puedan estar incurriendo, realizando o participando funcionarios activos y/o retirados de la Fuerza Aérea Colombiana.

4.8. Seguimiento y trazabilidad de las peticiones

La oficina de Atención y Orientación Ciudadana maneja un sistema de Gestión de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias que permite recibir y tramitar, respondiendo las diferentes PQRSD, entre otras, registradas por la ciudadanía y/o funcionarios de la Institución.

Objetivos

- Agilizar la gestión y respuesta de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- Estandarizar el procedimiento para la gestión y respuesta por parte de la oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC.
- Facilitar y consolidar estadísticas de seguimiento y control de PQRSD gestionadas.
- Mejorar y agilizar la respuesta a la ciudadanía para lograr la satisfacción del Usuario.
- Cumplir con las directrices y políticas exigidas por la Estrategia Gobierno en Línea en relación a los mecanismos de atención al ciudadano.

Beneficios

- Recibir solicitudes en línea agilizando el registro y gestión de la respuesta a los solicitantes.
- Permitir consultar y conocer el recorrido, gestión y respuesta de las PQRSD por parte del Jefe de Atención y Orientación Ciudadana FAC y sus homólogos en las unidades aéreas.
- Generar reportes, estadísticas e indicadores parametrizables: No. PQRSD abiertas, en trámite, cerradas y No. PQRSD cerradas con respuesta de acuerdo al tiempo.

4.9. Normativo y procedimental

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
• Constitución Política	• Formas y sistemas de la participación ciudadana
• Procedimiento	• ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA
• Directiva Transitoria	• DIRECTIVA TRANSITORIA No. 037/2017. MD-CGFM-FAC-COFAC-JEMFA-JURDH-23-2, con la cual se emiten políticas y lineamientos en el Sector Defensa, con el objeto de mejorar la operatividad y la calidad en la prestación del servicio al ciudadano.
• Oficio	• Carta del Trato Digno

• Ley	• Ley 1755 de 2015 -"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
• Decreto	• Ministerio de Justicia y del Derecho Decreto 1166 19 de Julio de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
• Ley	• Ley 1474 de 2011- Por la cual se dictan Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad Del control de la gestión Pública.
• Norma Técnica	• Norma Técnica Colombia Accesibilidad al medio físico Espacio de Servicio al ciudadano Administración Pública NTC 6047
• Ley	• Artículo 17 (Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo").
• Directiva Ministerial	• Directiva Ministerial No.42222/ 2016-cuyo asunto es Coordinación y Articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa.
• CONPES	• CONPES 3649 de 2010 – Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
• CONPES	• CONPES 3654 de 2010 – Política de Rendición de Cuentas
• Decreto	• Decreto 2573 2014- Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
• Resolución	• Resolución N°0430 de 2017 Por la cual se modifica la Resolución 9308 del 16 de octubre de 2015 "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones "y se adecúa a las disposiciones previstas en el Decreto 1166 de 2016.
• Política Ministerial	• Política Ministerial de Servicio al Ciudadano 2008.

Actividades a Desarrollar:

- Realizar cronograma de capacitación sobre la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana por escuadrones y/o grupos involucrando a todo el personal de la unidad.
- Conforme al cronograma de capacitación, realizar capacitación sobre la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, canales de comunicación y responsabilidades de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos por escuadrones y/o grupos.
- Realizar análisis de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio recibido conforme a encuesta de satisfacción <https://encuestas.fac.mil.co/index.php/773595?lang=es> o la implementada durante cada trimestre
- Realizar Socialización de los canales de comunicación de la OFAOC en redes sociales.
- Realizar actividades tendientes a dar cumplimiento a la Norma NTC 6047-13 "Accesibilidad al medio físico Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública." (mantenimiento de instalaciones, señalización,

implementación actividades norma técnica y otras que se consideren convenientes)

- Incentivar al personal destacado que se desempeña en las Oficinas de Atención Ciudadana.
- Realizar socialización al personal que trabaja en las Oficinas de Servicio al Ciudadano y personal que tiene contacto con la ciudadanía en cuanto al protocolo de servicio al ciudadano.
- Actualizar la Carta trato Digno al Ciudadano y publicar página WEB
- Participar en feria de Atención al Ciudadano con las Oficinas Homólogas de Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional y Armada Nacional.
- Realizar Socialización de los canales de comunicación de la OAC de las unidades en las comunidades aledañas a la unidad y municipios cercanos. (cuñas radiales, entrega de volantes, jornadas de apoyo al desarrollo, perifoneo, etc).

4.10. Términos y lineamientos en el trámite de las peticiones

Petición:

Es el derecho de petición de toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Para su respuesta se asignan (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo (Artículo 6 del C.C.A y 23 de la C.N).

Queja:

Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento en la atención o por conductas irregulares de los empleados. Para su respuesta se asignan (15) días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo. (Artículo 6 del C.C.A y 23 de la C.N).

Reclamo:

Oposiciones que se formulan a una decisión considerada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto de que se revise una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

Para su respuesta se asignan (159 días hábiles contados a partir del día siguiente al recibimiento. (Artículo 6 del C.C.A y 23 de la C.N).

Sugerencia:

Es la insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. Para su respuesta se asignan (159 días hábiles contados a partir del día siguiente al recibo. (Artículo 6 del C.C.A y 23 de la C.N).

Denuncias:

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético-profesional.

5. QUINTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA



5.1. Generalidades

En el marco de la Ley, se entiende por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, oportunidad y accesibilidad. La estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública, está orientada a aumentar la transparencia, disminuir las ventanas de oportunidad para la corrupción y facilitar su detección.

La Fuerza Aérea Colombiana se ha comprometido con la implementación de la Ley 1712 de 2014, a través de la publicación permanente de la información institucional. Para tal fin, en la página web de la Fuerza está disponible la sección “Ley de transparencia y acceso a la información pública”, en la que se publica toda la información definida en la resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las TIC, así como información adicional de interés para los actores del sector y para la ciudadanía en general, fortaleciendo, especialmente, la información sobre los ejercicios participativos realizados en las diferentes regiones para la construcción del Plan de Desarrollo.

A continuación, se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.

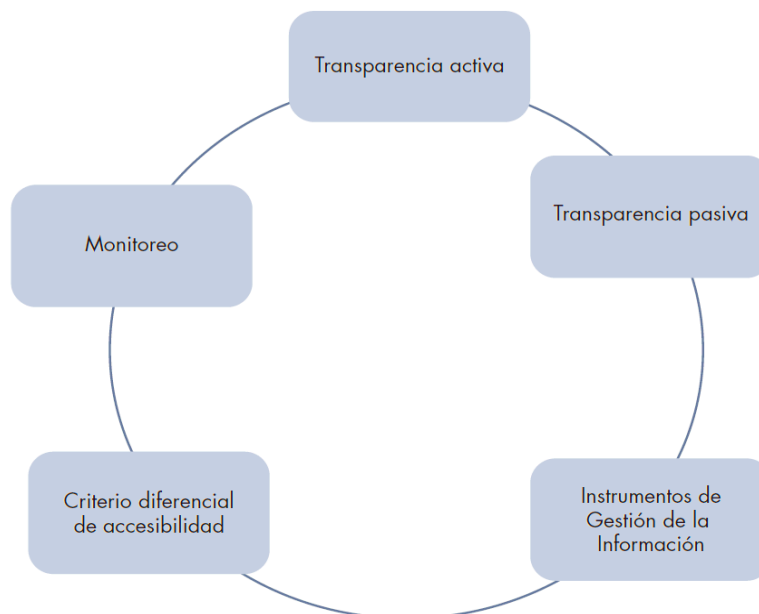
5.2. Marco Legal

Los mecanismos para la transparencia y acceso a la información se soportan en los siguientes lineamientos normativos:

NORMA	DESCRIPCIÓN
<p>Constitución Política de 1991</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Artículos 1, 2, 3 y 40: Derecho a conformar, ejercer y controlar el poder público. ✓ Artículo 23: Derecho de petición, mecanismo a través del cual las personas pueden acceder en forma oportuna a la información y documentación pública que deseen, y las entidades que tengan en su poder dichos papeles están en la obligación de proveerlos. ✓ Artículo 74: Derecho a las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos. ✓ Artículo 209: Obligación de cumplir con el principio de publicidad de la administración.
<p>Ley 1474 de 2011</p>	<p>“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Art. 73. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano ✓ Art. 74. Plan de acción de las entidades públicas. ✓ Art. 78. Democratización de la administración pública
<p>Ley 1712 de 2014</p>	<p>“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Artículos 1 al 17. Disposiciones generales y publicidad y contenido de la información
<p>Decreto 1166 de 2016</p>	<p>Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.</p>
<p>Decreto 1078 de 2015</p>	<p>Por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la información y las comunicaciones</p>

<p>Resolución MinTIC 3564 de 2015</p>	<p>Contempla dentro de sus principios orientadores, la masificación de Gobierno en Línea, exigiendo a las entidades públicas adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento.</p>
--	--

Gráfico N° 10. Estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública



Fuente: "Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2, p. 42"

5.3. Transparencia Activa

La Fuerza Aérea tiene dentro del menú de su página web oficial (www.fac.mil.co), una sección particular identificada con el nombre de "Transparencia y Acceso a Información Pública", en tal sentido el usuario a través de esta puede conocer información relacionada con:

- Planeamiento Estratégico:** el ciudadano puede consultar información correspondiente a las funciones de la Fuerza Aérea Colombiana, Presupuesto, Proyectos, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y en general la normatividad legal vigente que regula la Institución.
- Control y Rendición de Cuentas:** se encuentra disponible la información correspondiente a organismos de control, mecanismos de participación ciudadana, ejecución presupuestal, control interno, rendición de cuenta fiscal y estados contables, acreedores varios y plegables de ejecución presupuestal.

- c) **Gestión Documental:** en esta sección el usuario puede consultar información correspondiente a los instrumentos de gestión de información pública (Registro de activos de información e índice de información calificada como pública clasificada y pública reservada), al Programa de Gestión Documental y las Tablas de Retención Documental.
- d) **Inscripción trámites de incorporación SUIT:** en esta sección los interesados en formar parte de la Fuerza Aérea Colombiana pueden obtener información correspondiente a los requisitos exigidos para poder efectuar la incorporación a la misma, ya sea como bachiller o como soldado.
- e) **Escala salarial:** El ciudadano puede consultar los decretos mediante los cuales se rige la Fuerza Aérea para determinar los salarios del personal que forma parte de la institución tanto personal militar, como civil.
- f) **Sistema de Gestión del Empleo Público - SIGEP:** mediante este, se tiene acceso a la información de servidores públicos, empleados y contratistas.
- g) **Normas:** se publica la normatividad que rige para el Ministerio de Defensa Nacional y las Fuerzas Militares de Colombia, así como otras normas que rigen el personal de la Fuerza Aérea, regulaciones y procedimientos a nivel interno, otras leyes, decretos, directivas, entre otros.

5.3.1. Publicación de Información Contractual - SECOP.

De acuerdo al Decreto número 0103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, artículo 7 Publicación de la ejecución contractual ...”De conformidad con el numeral (c) del artículo 3 de la Ley 1150 de 2007, el sistema de información del Estado en el cual los sujetos obligados que contratan con cargo a recursos públicos deben cumplir la obligación de publicar la información de su gestión contractual en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP”.

La Fuerza Aérea Colombiana utiliza el SECOP (Sistema Electrónico de Contratación Pública) como herramienta para la publicación de la actividad contractual. El SECOP permite la publicidad de los documentos del proceso y ha permitido a la Fuerza tener una comunicación abierta y reglada sobre los procesos de contratación. Colombia Compra Eficiente desarrolló la nueva plataforma del SECOP II, la cual es la nueva versión del SECOP para pasar de la simple publicidad a una plataforma transaccional que permite a Compradores y Proveedores realizar el Proceso de Contratación en línea.

La ciudadanía en general y los medios de comunicación tienen una opción de búsqueda pública en el SECOP II la cual no requiere registro y permite ver los

procesos de contratación de las Entidades Estatales, el avance de los mismos y los documentos del proceso. Para verlos, solo tienen que hacer clic en la pestaña "Buscar Proceso de Contratación" ubicada en la barra superior de la web e iniciar la búsqueda. El SECOP II asegura la trazabilidad y la transparencia de la Gestión contractual.

5.3.2. Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras.

La Fuerza Aérea Colombiana adopta la Resolución No. 6302 del 31 de Julio de 2014, por medio de la cual se expide el Manual de Contratación del Ministerio de Defensa Nacional y sus Unidades Ejecutoras, se rige por la Directiva Permanente No.15 "POLITICAS CONTRATACIÓN SECTOR DEFENSA", que compila los criterios normativos de la Contratación Estatal, además de dar cumplimiento a las directrices de Colombia Compra Eficiente en materia Contractual. De igual manera, dentro del Sistema de Gestión de la FAC se cuenta con documentación, procedimientos y normatividad particular que soporta toda la gestión contractual de la Fuerza.

De igual manera, dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, la Fuerza Aérea Colombiana en la página <https://www.fac.mil.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/8-contratacion/83-publicaci%C3%B3n-de-procedimientos-lineamientos-y-politicas-en-materia-de-adquisicion-y-compras>, tiene establecido un link de transparencia y acceso a la información pública donde en el numeral 8 de contratación, se publican procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisiciones y compras.

- **Publicación del Plan Anual de Adquisiciones**

La Fuerza Aérea Colombiana publica el Plan Anual de Adquisiciones correspondiente a la vigencia actual, en la página web de la entidad y en el SECOP. Lo anterior, conforme el instructivo GA-JEAD-INS-004 ELABORACIÓN ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES, mediante el cual se imparten los "Lineamientos para la elaboración, administración y control del Plan Anual de Adquisiciones – PAA, en el Comando de la FAC, Unidades y Grupos Aéreos", el cual está ajustado a lo previsto en artículo 10 de la ley 1474 de 2011, el literal e) del artículo 9 de la ley 1712 de 2014, el artículo 4 del Decreto 1510 de 2013 compilado en el Decreto 1082 de 2015 y a la Circular Externa No 2 de 16 de agosto de 2013 de Colombia Compra Eficiente.

5.3.3. Política de Gobierno Digital

La Fuerza Aérea Colombiana en alineación con las políticas establecidas en el marco del plan nacional de desarrollo y congruente con la el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información del Ministerio de Defensa Nacional y del Ministerio de

Telecomunicaciones, dentro del marco de transformación que se implementó desde el 26 de marzo del 2019, definió como estructura estratégica la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones dependiente del Comando del Apoyo a la Fuerza (JETIC), alineando dicha decisión con las directrices de MINTIC en referencia a que esta área debe ser parte de la alta dirección de las organizaciones del Estado, hecho que se hizo realidad a partir del 26 de Marzo de 2018, según disposición 061 del 22 de Diciembre de 2017.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), a través de la Dirección de Gobierno Digital, presenta la política de Gobierno Digital - expresada en el Decreto 1008 del 14 de junio de 2018, cuyo objetivo será incentivar el uso y aprovechamiento de las TIC para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

Esta política busca no solo que el uso de la tecnología sea ágil, sencillo y útil para las personas sino también que la interacción entre los diferentes actores involucrados en la política se dé en medio de un ambiente seguro, corresponsable y previsible.

De acuerdo al objetivo planteado para el gobierno digital, las características competitivo, proactivo e innovador, se entienden de la siguiente manera:

Competitivo

- Entidades idóneas, preparadas y con alta calidad en sus procesos y en la implementación de políticas.
- Ciudadanos que tienen capacidades y recursos efectivos, ágiles y fáciles de usar para interactuar con el Estado a través de los medios digitales.

Proactivo

- Entidades que se anticipan, son previsivas, mitigan riesgos y realizan seguimiento a las nuevas tecnologías o tecnologías emergentes para satisfacer sus necesidades y resolver problemáticas.
- Ciudadanos que participan en el diseño de trámites y servicios; políticas; normas; proyectos y en la toma de decisiones por medios digitales.

Innovador

- Entidades que promueven la interacción y la colaboración entre diferentes actores para la generación de valor público usando medios digitales.
- Ciudadanos que ayudan a identificar y resolver problemáticas y necesidades comunes y participan en espacios de encuentro y colaboración con diferentes actores.

En tal sentido, la Fuerza Aérea Colombiana pone a disposición de la institución la infraestructura y capacidad de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la implementación de la Política de Gobierno Digital, brindando las herramientas tecnológicas que permitan integrar los diferentes procesos de la FAC y sus dependencias responsables, realizando un importante aporte para la construcción de un estado más transparente, participativo y colaborativo, siendo un facilitador en el proceso de interacción de la institución con los usuarios que requieran realizar diferentes trámites y servicios, incorporando los niveles de Seguridad y Privacidad de la información.

Así mismo, en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1008 de 2018 y en el ejercicio de lograr el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se ha enfocado en realizar actividades para la implementación de la Estrategia de Gobierno Digital integrando Dependencias de los diferentes procesos de la FAC realizando un importante aporte para la construcción de un estado más transparente, participativo y colaborativo, proponiendo soluciones a las necesidades por parte de los usuarios que acceden a los trámites y servicios ofrecidos por medios electrónicos, planeando para lograr una óptima gestión tecnológica institucional e incorporando cada uno de los componentes de del Marco de Seguridad y Privacidad de la información, de la siguiente manera:

5.3.3.1. TIC para Gobierno Abierto

En lo referente a Fortalecer Gobierno de TI, es necesario el despliegue de las políticas de TI a toda la organización, aumentar el nivel de gobernanza y autoridad y control tanto de los equipos de usuario final, como de los aplicativos de la organización, de igual manera garantizar la seguridad, conectividad y acceso a los sistemas necesarios para el desarrollo del trabajo de cada persona.

- El Departamento Estratégico Comunicaciones a través de la Sección Estratégica Medios de comunicación Subsección Página Web, mantiene actualizado la información que genera la FAC, verificando trimestralmente la información publicada en el Link de Transparencia y acceso a la información pública, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1712 de 2014.
- Actualmente la FAC pública y mantiene actualizado en el portal de datos abiertos respecto del registro estadístico de peticiones, quejas y reclamos, información sobre el índice de información clasificada y reservada Fuerza Aérea Colombiana y estadísticas relacionadas con las carreras profesionales convocadas para oficiales del cuerpo administrativo.

5.3.3.2. TIC para Servicio

- Respecto a los trámites y servicios ofrecidos por la FAC, actualmente se cuenta con el formulario PQRSD, la revista aeronáutica (OPA), trámites para la solicitud de sobrevuelos, el concepto técnico de altura e incorporación de oficiales, suboficiales y servicio militar, que cuenten con su respectiva caracterización de usuarios y estrategias de promoción.
- En cumplimiento al Sistema integrado de contacto PQRSD se pone a disposición de la ciudadanía en la página web www.fac.mil.co una herramienta de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias para que los ciudadanos formulen cualquier tipo de requerimiento relacionado con el mismo.

Dentro de mencionado sistema integrado de contacto la institución cuenta con un formulario que permite al ciudadano interponer su PQRSD de forma presencial, por medio de correo electrónico al email atencionusuario@fac.mil.co y vía telefónica al 3159800 ext. 1282-1277.

- La Jefatura Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la FAC permanentemente realiza un diagnóstico y ejecuta actividades técnicas para garantizar la incorporación de directrices de accesibilidad y usabilidad en el portal web de la FAC, garantizando el funcionamiento y mantenimiento técnico del Sistema PQR y el módulo de consulta en el Portal Web FAC.

5.3.3.3. TIC para la Gestión

La información se gestiona por cada dependencia de la FAC que tiene en uso un determinado sistema de información, no se identifican hasta el momento cuellos de botella, dado que la información es recolectada dependiendo de las novedades que se presenten en el día a día y no se tiene sistemas que requieran ingreso de información constante, los datos de información de administración interna en la FAC, son almacenados en Bases de datos instaladas en los servidores de la FAC, y esta información se resguarda mediante una red interna INTRANET y el acceso a la internet se resguarda mediante la plataforma WATCHGUARD FIREBOX y una arquitectura de firewall.

En el logro de fortalecer las capacidades institucionales de la FAC se han desarrollado actividades principalmente relacionadas con el uso eficiente del papel por medio de la política *cero papel*, semanalmente se remite por medio de correo electrónico a todo el personal de la institución tips de sobre buenas prácticas para reducir el consumo de papel: imprimir por doble cara, imprimir en papel reciclado, manejar la mayor cantidad de información por medios electrónicos y revisar la información varias veces antes de imprimir. Lo anterior, a fin de lograr que se

adquieran hábitos y costumbres para la vida diaria y dentro de la oficina que reduzcan el consumo del papel.

5.3.3.4. Seguridad y privacidad de la información

La FAC en el ejercicio de incorporar cada uno de los componentes del Marco de Seguridad y Privacidad de la información, durante el 2019 desarrolló el diagnóstico para la definición del marco de seguridad y privacidad de la información y de los sistemas de información por medio del diligenciamiento del instrumento MSPI, asistiendo a capacitaciones programadas por MINTIC y recibiendo retroalimentaciones específicamente del tema de seguridad.

Teniendo en cuenta las políticas de gobierno digital y la migración de servicios y datos a la nube, precisamente en pro de la eficiencia y reducción del gasto en equipo y software, proyecta servicios de seguridad de esta información como agente de seguridad y acceso a la nube, con esto se garantiza la movilidad, funcionalidad y trazabilidad. Todo enfocado a prestar servicio de seguridad y privacidad, así como la integridad de la información en esta etapa de migración a la nube.

5.4. Transparencia Pasiva

La Fuerza Aérea Colombiana tiene establecido dar cumplimiento oportuno y adecuado a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, descrito de manera detallada en el Componente No. 4 "Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano".

5.5. Instrumentos de Gestión de la Información

5.5.1. Programa de Gestión Documental

El propósito del Programa de Gestión Documental para la FAC es alinear el proceso de gestión documental en la Fuerza Aérea Colombiana basado en la normatividad emitida por el Archivo General de la Nación y el Ministerio de Defensa Nacional, asegurar la implementación de las mejores prácticas facilitando la aplicación de manera efectiva a través del diagnóstico que identifica debilidades, brechas y oportunidades de mejora.

El Programa de Gestión Documental (PGD) de la Fuerza Aérea Colombiana reúne y documenta políticas, directrices y lineamientos de la gestión documental interna de la Fuerza, al tiempo que detalla las actividades que en la actualidad está realizando en cada una de las etapas del ciclo de vida de los documentos.

El PGD de la Fuerza Aérea Colombiana contiene las acciones de tipo normativo, administrativo, tecnológico, de gestión del cambio y económico que se deben aplicar

en cumplimiento de los procesos de la Gestión Documental, este programa se actualizará a medida del cambio, transformación y actualización de las normas y leyes referentes a temas de gestión documental.

Establece los programas específicos enfocados para la Fuerza Aérea Colombiana, reseña los proyectos en curso, proyectos nuevos, planes a desarrollar, iniciativas y componentes a reforzar y mejorar según el sentido de cada una de las brechas detectadas en el ejercicio DOFA del diagnóstico archivístico.

Se puede consultar ingresando a la página web de la Fuerza Aérea Colombia (www.fac.mil.co), en el link de "Transparencia de Acceso a la Información Pública" – "Instrumentos de Gestión de la Información Pública".

5.5.2. Registro o inventario de activos de información

Al registro o inventario de activos de información se accede ingresando a la página web de la Fuerza Aérea Colombiana (www.fac.mil.co), en el link de "Transparencia y Acceso a la Información Pública".

Así mismo, se puede consultar el Programa de Gestión Documental a través del cual se establecen los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos de la Fuerza Aérea Colombiana. Adicionalmente, se publicó el listado general de series y subseries documentales para el Ministerio de Defensa, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional.

5.5.3 Índice de información calificada como pública clasificada y pública reservada

El índice de información calificada como pública clasificada y pública reservada para la Fuerza Aérea Colombiana fue elaborado de acuerdo a lo contemplado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 0103 de 2015 en sus artículos 39 y 40. Para cada una de las categorías de información se tuvo en cuenta el fundamento legal o constitucional respectivo, este índice tendrá una actualización anual, dando así cumplimiento a lo estipulado.

Link de acceso:

<https://www.fac.mil.co/103-%C3%ADndice-de-informaci%C3%B3n-clasificada-y-reservada>

En la Fuerza Aérea Colombiana para la vigencia 2019, se dio manejo a la información calificada como pública clasificada y pública reservada de la siguiente manera:

- En el Plan de Actividades 2019 establecido en la Suite Visión empresarial, todas las dependencias del Cuartel General COFAC y Unidades Militares Aéreas deben

cargar evidencias trimestrales (actas de reunión, evidencias fotográficas y listados de asistencia) de la socialización del índice de información calificada como pública clasificada y pública reservada.

- El suboficial custodio de AYUGE, socializa a través de correo electrónico información relacionada con este tema cada cuatro meses.

5.5.4 Esquema de publicación de información

En el esquema de publicación de la Fuerza Aérea se encuentra relacionada la información referente a información general de la entidad, información de las diferentes dependencias e información de actualidad.

5.6. Criterio diferencial de Accesibilidad

De acuerdo a lo descrito en el Componente No. 4 "Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano" del presente documento la Fuerza Aérea Colombiana presenta diferentes mecanismos y medios para facilitar la atención a los ciudadanos.

5.7. Monitoreo

La Fuerza Aérea Colombiana, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano realiza con el apoyo de herramientas tecnológicas el registro, control, seguimiento y resultados de las PQRS que se tramitan al interior de la institución, presentando informes trimestrales al alto mando con el fin de facilitar la toma de decisiones que de ellas se puedan generar.

6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES



6.1 Participación Ciudadana

La Fuerza Aérea Colombiana, ha establecido los mecanismos de participación ciudadana, generando espacios prácticos de interlocución con la ciudadanía, atendiendo la normatividad relacionada con los deberes y derechos de la población en lo referente a los requerimientos del ciudadano.

Otros mecanismos de participación ciudadana

A continuación, se describen los diferentes mecanismos de participación ciudadana consagrados en la Ley y que la Fuerza Aérea Colombiana pone a disposición de sus grupos de valor.

- **Acción de cumplimiento:** tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos (Sentencia C-157/98).
- **Acción de tutela:** mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley (Artículo 86 Constitución Política de Colombia. y Decreto 2591 de 1991)
- **Audiencia pública de Rendición de Cuentas:** es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.
- **Consultas verbales o escritas:** Petición que se presenta a las autoridades que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias.
- **Rendición de cuentas:** la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión (Art. 48 de la Ley 1757 de 2015)

En el anexo No. 6 se proyectan las actividades para la vigencia 2020, que permiten interactuar con los grupos de valor.

6.2 Conflicto de intereses

De acuerdo a la reciente Ley 2013 de 2019 por medio de la cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés, La Fuerza Aérea Colombiana inicia progresivamente con su cumplimiento mediante el Plan de Monitoreo SIGEP el cual tiene como propósito realizar seguimiento y control a la información de la planta de personal y de los servidores públicos civiles y contratistas que integran la Fuerza Aérea Colombiana, certificando que la información sea oportuna, veraz y confiable, garantizando contar con la información que permita establecer una guía de la información actualizada de la planta de personal.

Asimismo, es un compromiso para la Institución dar inicio en la vigencia 2020 con la formulación e implementación de la herramienta que permita identificar y registrar los casos en los que se presente conflicto de intereses y así cumplir a cabalidad lo estipulado en la mencionada ley.