



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

### 1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

#### 1.1 PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
352	352	0	0	0%

De acuerdo a lo reportado por las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de las Unidades y al verificar a nivel central, no se encuentran PQRSD vencidas del periodo anterior.

#### 1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
316	311	0	0	0%

En el cuarto trimestre de 2019 se recibieron 316 peticiones, de las cuales 05 se encuentran pendientes por resolver, aclarando que las mismas se encuentran dentro de los términos establecidos para dar respuesta.

#### 1.3 GESTIÓN DE PQRSD VENCIDAS.

DEPENDENCIA O ENTIDAD	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM	0	0
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Policía Nacional	0	0
Ministerio de Defensa Nacional	0	0

En el cuarto trimestre de 2019, no se realizó remisión de PQRSD a otras entidades.

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



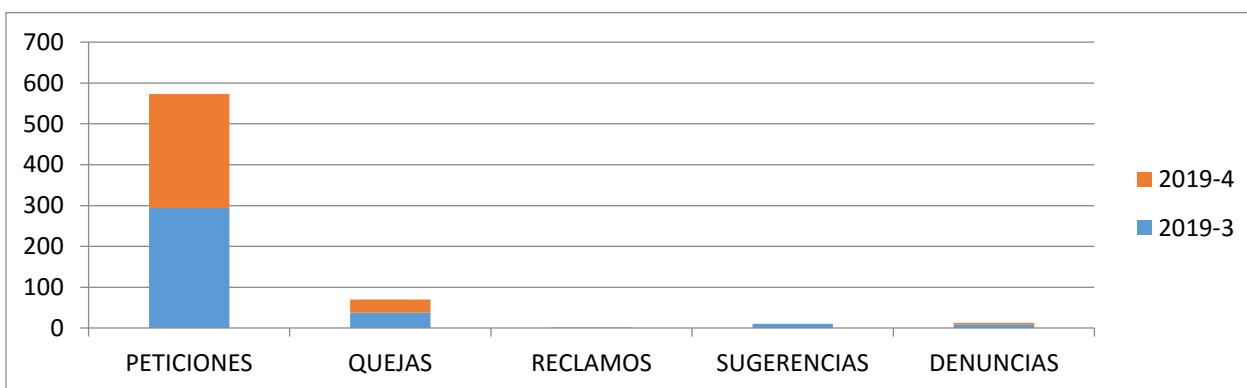
COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

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

	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	CONSULTA	SUGERENCIA	SUBTOTAL
OFAOC COFAC	176	16	1	0	5	0	198
CACOM-1	47	3	0	1	0	0	51
CACOM-2	6	0	0	0	0	0	6
CACOM-3	3	0	0	0	0	0	3
CACOM-4	0	0	0	0	0	0	0
CACOM-5	5	3	0	0	0	0	8
CACOM-6	3	0	0	0	0	0	3
CACOM-7	0	0	0	0	0	0	0
GACAR	1	0	0	0	0	0	1
GAORI	3	0	1	0	0	0	4
GAAMA	5	0	0	0	0	0	5
GACAS	8	2	0	0	0	0	10
EMAVI	9	0	0	0	0	0	9
ESUFA	7	1	0	0	0	0	8
CATAM	5	0	0	0	0	0	5
CAMAN	3	2	0	0	0	0	5
TOTAL	281	27	2	1	5	0	316



	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS
2019-3	294	38	1	10	9
2019-4	279	32	1	0	4

De la información anterior se puede evidenciar que no hay un cambio significativo en la cantidad de PQRSD recibidas por parte de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la FAC.

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.

[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	TOTAL %
Aspectos Misionales	3	3	0	0	0	6	2%
Aspectos contenciosos	0	0	0	0	0	0	0%
Aspectos contratación	7	1	0	0	0	8	3%
Aspectos de personal	32	7	0	0	1	40	13%
Aspectos de salud	22	0	0	0	0	22	7%
Orden público Operaciones	2	0	0	0	0	2	1%
Servicio Militar	45	0	1	0	0	46	15%
Bienes Muebles e inmuebles	1	0	0	0	0	1	0%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	2	0	0	0	0	2	1%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0%
Aspectos financieros Nóminas	0	0	0	0	0	0	0%
Incorporación cursos	55	1	0	0	0	56	18%
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0%
Atención al usuario	21	7	0	0	3	31	10%
Administración y logística	0	0	0	0	0	0	0%
Control comercio de armas	0	8	0	0	0	8	3%
Aspectos prestacionales	18	0	0	0	0	18	6%
Varios	71	5	0	0	0	76	24%
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>316</b>	<b>100,00%</b>

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





La seguridad es de todos

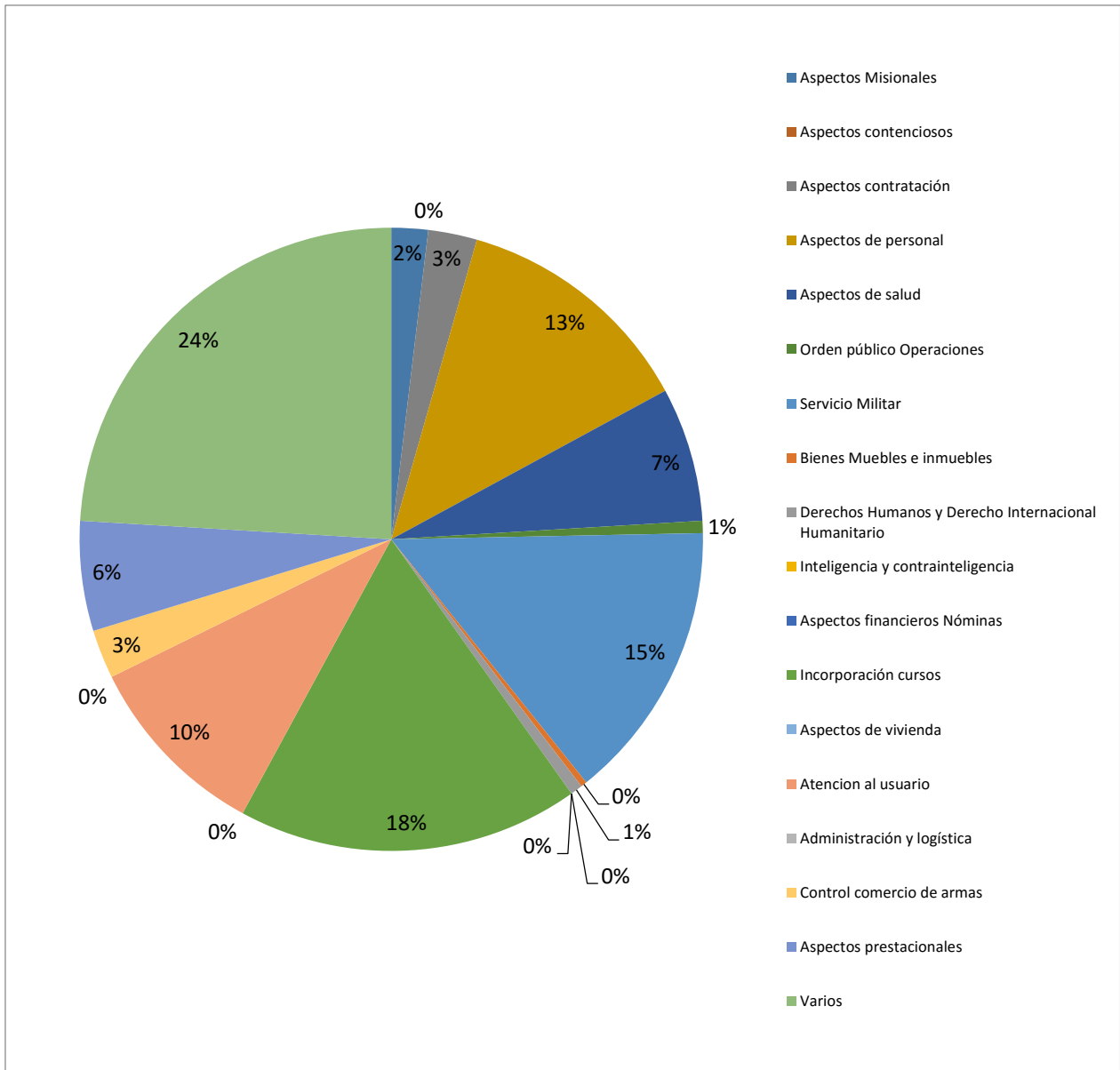
Mindefensa



COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS



En la clasificación por clase de asunto, las PQRSD que se presentaron con mayor frecuencia fueron:

- Varios (24%) que corresponde a 76 solicitudes, (procedimientos a realizar dentro de la institución, solicitudes de certificados de tiempo de servicio, trámites de duplicado de la libreta militar, concepto técnico de alturas, entre otros).

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





- Incorporación de cursos (18%) que corresponde a 56 solicitudes, (Consulta de tipos de incorporación para los cursos regulares y administrativos de Oficial y Suboficial)
- Servicio Militar (15%) que corresponde a 46 solicitudes, (Incorporación para prestar el servicio Militar con la FAC)

#### 4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

De acuerdo a la información reportada por las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de la FAC, se logra evidenciar que hubo un incremento en las PQRSD radicadas por medio de la página web institucional con respecto al trimestre anterior, el correo electrónico se mantiene como uno de los canales más usados por los usuarios.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	97	30,7%
Presencial	55	17,4%
Línea Gratuita y Directa	40	12,7%
Internet Redes Sociales	0	0,0%
Internet sitio Web	80	25,3%
Internet chat	0	0,0%
Empresa de mensajería	44	13,9%
Fax	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>100%</b>

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

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	N/A	N/A
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0%
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0%
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0%
CALL CENTER	N/A	N/A
FOROS	N/A	N/A
OTROS	0	0%

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.

[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





La seguridad es de todos

Mindefensa



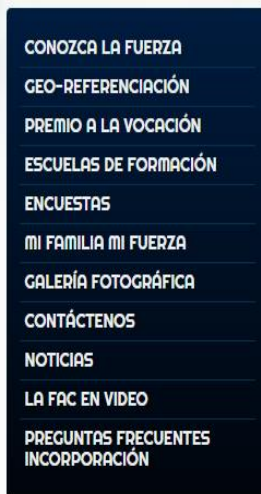
COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

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

Durante el cuarto trimestre de 2019, no se resolvieron PQRSD fuera de los términos establecidos y tampoco se recibieron peticiones acerca del mismo tema que requirieran realizar un análisis de causas, sin embargo, se logró identificar que personas inescrupulosas estaban estafando a algunos usuarios en nombre de la Dirección de Reclutamiento y Control Reservas FAC DIRES, por lo que se realizó una campaña alertando a la comunidad de dicha modalidad de estafa.



## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta las PQRSD fueron tramitadas y resueltas en términos de Ley, se dieron 311 pronunciamientos favorables con corte 31 de diciembre de 2019, se observa una respuesta oportuna y documentada por parte de los funcionarios y dependencias competentes, quedando pendiente de respuesta 05 PQRSD, las cuales se encuentran en trámite y las mismas no han superado el término de respuesta.

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)





La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

## 6.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
		EXCELENTE (4.5 a 5)
		BUENO (3,5 a 4.5)
		REGULAR (2,5 a 3.5)
		MALO (1 a 2.5)
Nivel de satisfacción	285	4.8
Calidad de la atención		4.9
Tiempo de respuesta		4.9
Correspondencia de la información		4.8
<b>TOTAL:</b>		285

Con la implementación de la encuesta electrónica de medición de satisfacción de los usuarios que hacen uso de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (<https://encuestas.fac.mil.co/index.php/773595>), se logró aumentar la muestra de medición de percepción de satisfacción de los usuarios ya que de los 316 peticionarios que radicaron PQRS, 285 calificaron el servicio prestado con una calificación positiva promedio de 4.85%.

En términos generales la percepción de los ciudadanos respecto al servicio prestado por parte de la Oficina de Atención y Orientación ciudadana es muy positivo ya que el porcentaje de usuarios que no estuvieron satisfechos fue mínimo con respecto a la muestra tomada.

## 6.2 INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASÍ:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	0
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	0
<b>CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DEL SERVICIO</b>	285

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)







La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	32
RECLAMOS	1
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	7

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

### 1. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA POR PARTE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA DEL COMANDO FUERZA AÉREA.

En materia de democratización, con el fin de coadyuvar a la divulgación, promoción y generación de espacios de participación ciudadana, al igual que en cumplimiento del Plan de Acción de las Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, en el cuarto trimestre de 2019 se efectuaron las actividades que a continuación se relacionan:

#### a) Comando Aéreo de Combate No.1 (CACOM-1)

- Se efectuó socialización por medio de la emisora radial de la unidad “AL AIRE” 94.1 FM, tratando temas sobre la recepción de PQRSD por parte de la OAC CACOM 1.
- Se realizó socialización al personal Militar y Civil en relación general de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, canales de atención y responsabilidad de los Servidores Públicos ante los Derechos de los Ciudadanos.

#### b) Comando Aéreo de Combate No.3 (CACOM-3)

- Se realizó promoción de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana en capacitaciones en materia de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.
- Se realizó divulgación de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana en emisoras radiales de la región.

#### c) Comando Fuerza Aérea Colombiana COFAC

- Se realizó modificación de la rampa de acceso a la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana ubicada en la Cra 45 #58ª 56, situación que facilita el ingreso al personal con discapacidad.
- Se realizó modificación del aviso de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana para facilitar la identificación del punto radicado.

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)







La seguridad  
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL  
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA  
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS



“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.

[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)



## g) Lucha contra la corrupción

Estrategia de Gobierno en Línea

a) En el Link de “Atención y Orientación Ciudadana” de la Página Web institucional [www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co), ventana de “Atención al Ciudadano”, opción de “Informe a la Ciudadanía”, se encuentran publicados los tiempos efectivos de respuesta utilizados por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano para contestar las diferentes solicitudes presentadas.

b) Se realizó verificación y actualización del correcto funcionamiento de los correos electrónicos de las Oficinas de Atención Ciudadana de cada una de las Unidades de la FAC.

c) Se cuenta con una línea directa de atención al usuario en cada una de las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana de la FAC (OFAOC FAC, CACOM-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, CATAM, CAMAN, ESUFA, EMAVI, GACAR, GAAMA, GACAS, GAORI).

d) Se realizó socialización de los canales de comunicación de la OFAOC FAC el magazín “A Volar”, el cual es transmitido por el canal institucional los domingos a las 17:00 horas, contiene closed caption, para personas con discapacidad auditiva cumpliendo con los parámetros exigidos por Gobierno en Línea.

e) En la página web: [www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co), en la ventana “transparencia y acceso a la información Pública”, se encuentra publicado el Plan Anti-corrupción y Atención al Ciudadano.

f) Se realizó publicación de canales de comunicación en redes sociales de la FAC.



  
Teniente CASTEBLANCO GÓMEZ LUISA NATALIA  
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana FAC

“ASÍ SE VA A LAS ALTURAS”

Línea Anticorrupción Fuerza Aérea Colombiana 01 8000 110 588  
Carrera 54 No. 26-25 CAN – Conmutador 3159800 Bogotá, Colombia.  
[www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co)