



INFORME TRIMESTRAL III TRIMESTRE 2019

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
349	349	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
352	325	0	0	0%

En el tercer trimestre de 2019 se recibieron 352 peticiones, de las cuales 27 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 tercer trimestre de 2019, se remitieron 2 peticiones a la Policía Nacional, 4 al Archivo General del Ministerio de Defensa y 2 a Prestaciones Sociales del Ministerio por ser de su competencia, a la fecha no se ha informado a la FAC el cierre de las mismas.

“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





La seguridad
es de todos

Mindefensa



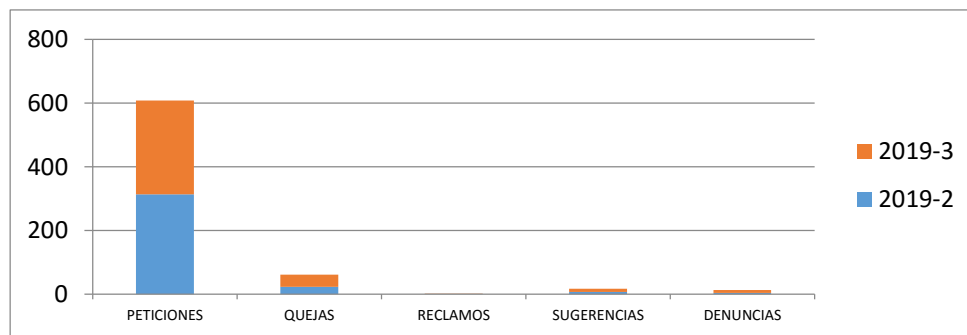
COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



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	201	25	1	7	0	10	244
CACOM-1	40	8	0	0	0	0	48
CACOM-2	6	1	0	0	0	0	7
CACOM-3	3	0	0	0	0	0	3
CACOM-4	5	0	0	0	0	0	5
CACOM-5	4	0	0	0	0	0	4
CACOM-6	3	0	0	0	0	0	3
CACOM-7	0	0	0	1	0	0	1
GACAR	1	0	0	0	0	0	1
GAORI	2	1	0	0	0	0	3
GAAMA	5	0	0	1	0	0	6
GACAS	4	0	0	0	0	0	4
EMAVI	8	0	0	0	0	0	8
ESUFA	5	0	0	0	0	0	5
CATAM	5	2	0	0	0	0	7
CAMAN	2	1	0	0	0	0	3
TOTAL	294	38	1	9	0	10	352



	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS
2019-2	314	23	1	7	4
2019-3	294	38	1	10	9

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





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	7	0	0	2	0	9	3%
Aspectos contenciosos	3	0	0	0	0	3	1%
Aspectos contratación	7	1	0	0	0	8	2%
Aspectos de personal	36	6	0	1	0	43	12%
Aspectos de salud	12	7	1	0	0	20	6%
Orden público Operaciones	3	0	0	0	0	3	1%
Servicio Militar	41	1	0	0	0	42	12%
Bienes Muebles e inmuebles	0	0	0	0	0	0	0%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	16	1	0	1	0	18	5%
Inteligencia y contrainteligencia	10	0	0	1	0	11	3%
Aspectos financieros Nóminas	0	0	0	0	0	0	0%
Incorporación cursos	21	0	0	0	0	21	6%
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0%
Atención al usuario	29	1	0	2	0	32	9%
Administración y logística	5	2	0	0	0	7	2%
Control comercio de armas	1	0	0	0	0	1	0%
Aspectos prestacionales	19	0	0	0	0	19	5%
Varios	84	19		3	9	115	33%
TOTAL	294	38	1	10	9	352	100%

“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





La seguridad es de todos

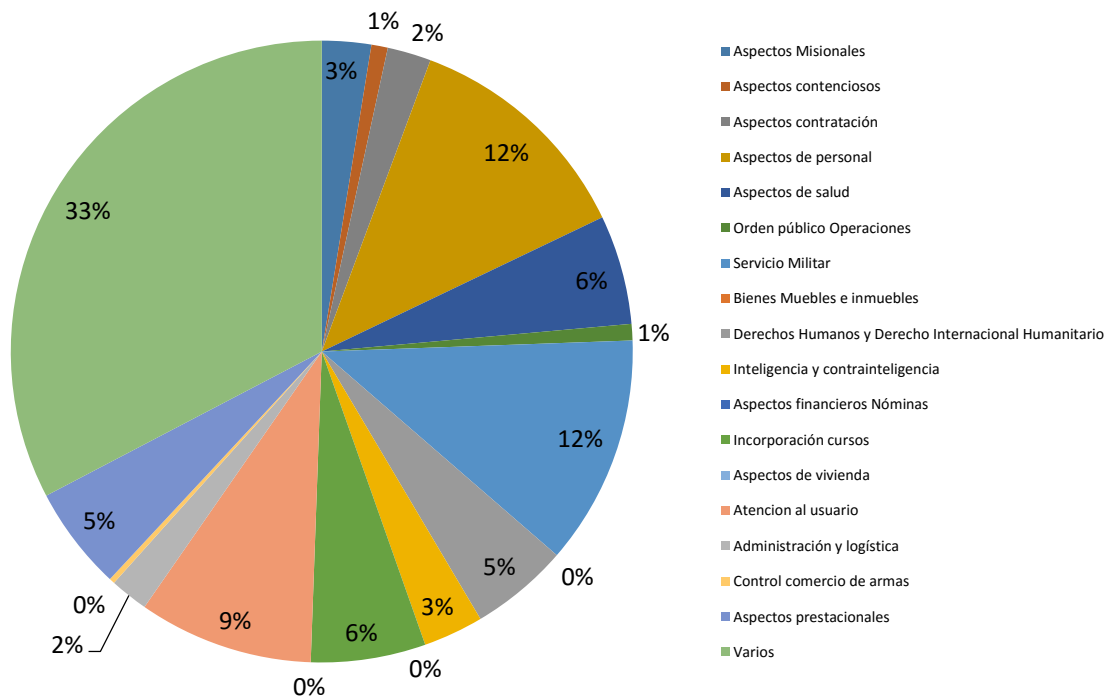
Mindefensa



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 (33%) que corresponde a 115 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).
- Aspectos de personal (12%) que corresponde a 43 solicitudes, (Solicitudes de tiempo de servicio del personal militar retirado, reservistas, y civiles)
- Servicio Militar (12%) que corresponde a 42 solicitudes, (Incorporación para prestar el servicio Militar con 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





La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

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	116	33,0%
Presencial	34	9,7%
Línea Gratuita y Directa	21	6,0%
Internet Redes Sociales	0	0,0%
Internet sitio Web	128	36,4%
Internet chat	0	0,0%
Empresa de mensajería	53	15,1%
Fax	0	0,0%
TOTAL	352	100%

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	0,00%
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	21	100%
CALL CENTER	N/A	N/A
FOROS	N/A	N/A
OTROS	0	0,00%

“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





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

Durante el tercer 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.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta las PQRSD fueron tramitadas y resueltas en términos de Ley, se dieron 325 pronunciamientos favorables con corte 30 de septiembre de 2019, se observa una respuesta oportuna y documentada por parte de los funcionarios y dependencias competentes, quedando pendiente de respuesta 27 PQRSD, las cuales se encuentran dentro de términos.

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	183	4.8
Calidad de la atención		4.8
Tiempo de respuesta		4.9
Correspondencia de la información		4.9
TOTAL:		183

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 244 peticionarios que radicaron PQRSD en el nivel central, 183 calificaron el servicio prestado con una calificación 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.

“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





La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	1
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	0
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DEL SERVICIO	183

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	38
RECLAMOS	1
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	7

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTION 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 tercer trimestre de 2019 se efectuaron las actividades que a continuación se relacionan:

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

- Mediante Ordenes de servicio, se solicitó a al Escuadrón de Apoyo Logístico del CACOM 1 la modificación de áreas comunes como baño, parqueadero y señalización para el personal con discapacidad.
- 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.

“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





La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

b) Comando Aéreo de Combate No.2 (CACOM-2)

- La OAC de CACOM 2, realizó entrega de 500 volantes informativos en actividad liderada por Acción Integral con motivo del Bicentenario de la Independencia de Colombia.

c) 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.
- Se realizó entrega de volantes informativos en jornadas de apoyo al desarrollo en la región.



**PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS EN
COMANDO AÉREO DE COMBATE No. 3**

FUERZA AÉREA COLOMBIANA
Departamento Jurídico y Derechos Humanos
Oficina de Atención y Orientación Ciudadana

PARA EL MINISTERIO DE DEFENSA
ES DE GRAN IMPORTANCIA QUE EL
GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANA
SEA ESA DEPENDENCIA
RESPONSABLE DE CREAR E
IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS Y
ACCIONES DE ACUERDO A LOS
REQUERIMIENTOS LEGALES Y
CONFORME A LOS LINEAMIENTOS
Y DIRECTRICES EMITIDOS EN
CUANTO AL BUEN SERVICIO AL
CIUDADANO.

atencionciudadanacacofac.mil.co
Línea gratuita 018000 115010
Tel. 3478550 Ext. 1090
www.fac.mil.co

d) Comando Aéreo de Combate No. 6 (CACOM-6)

- En jornada de apoyo al desarrollo realizada en el Resguardo Indígena Araracuara, la Oficina de Atención Ciudadana de CACOM 6 participó activamente dando a conocer a los asistentes, los canales de comunicación, ubicación, horarios de atención y servicios prestados por parte de ésta dependencia.



“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





La seguridad
es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

e) Comando Fuerza Aérea Colombiana.

La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana a nivel central participó en feria de servicio al ciudadano en el Centro Comercial Tunal el día 12 de septiembre del año en curso en compañía del Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional y Armada Nacional brindando información general de la institución a los usuarios que asistieron a dicha feria.



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, 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, en la ventana “transparencia y acceso a la información Pública”, se encuentra publicado el Plan Anti-corrupción y Atención al Ciudadano.

“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





La seguridad es de todos

Mindefensa



COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES



FUERZA AÉREA COLOMBIANA
ASÍ SE VA A LAS ALTURAS

h) Se realizó publicación de video institucional alertando a la comunidad de las estafas que se están presentando en nombre de la Fuerza Aérea Colombiana, dicho video fue socializado en el canal oficial de YouTube de la FAC, en redes sociales y en la página web institucional www.fac.mil.co

ALERTA: No se deje estafar

639 vistas



49



0



Compartir



Descargar



Guardar



Fuerza Aérea Colombiana
15.9 K suscriptores

SUSCRIBIRSE

Galería de videos Fuerza Aérea

Emisora
Fuerza
Aérea

Publicado el 27 sep. 2019

La Fuerza Aérea Colombiana se permite informar a la opinión pública que se han detectado casos de estafa a comerciantes de todo el país, realizados por personas inescrupulosas quienes, suplantando a funcionarios de la Institución, adelantan supuestos contratos de compraventa.

Para su accionar delictivo, simulan ser Oficiales de la Fuerza Aérea Colombiana, copiando los modelos de las minutas, pliegos de condiciones y contratos originales de la FAC, con el fin de realizar contratos ficticios y posteriormente hurtar los elementos solicitados. Así mismo, los delincuentes contactan a las personas vía telefónica o por correo electrónico, informándoles sobre la adjudicación de un contrato con la Fuerza Aérea o alguna de sus Unidades Militares Aéreas.

Recordamos a la ciudadanía, la importancia de abstenerse de atender cualquier invitación para entregar bienes o mercancía a personas que se hagan pasar por integrantes de la Fuerza Aérea, ya que estos procedimientos se encuentran legalmente establecidos a través del Estatuto General de Contratación Pública de conformidad con la Ley 80 de 1993, por lo tanto, la totalidad de los procesos de contratación para las compras de bienes y servicios que se llevan a cabo al interior del país, se realizan únicamente por la página del Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP II Colombia Compra Eficiente www.colombiacompra.gov.co

En caso de presentarse cualquier situación de esta índole, lo invitamos a que se remita a la Fiscalía General de la Nación o a la Policía Nacional a instaurar la respectiva denuncia, para que dentro de su competencia se investigue el caso o contactarse directamente con la Fuerza Aérea Colombiana, a través de la Dirección de Compras Públicas teléfono (031) 3159800 Ext. 1250, la página web www.fac.mil.co, 321-430-8489 o al correo electrónico: atencionusuario@fac.mil.co.



ALERTA: No se deje estafar

La Fuerza Aérea Colombiana se permite informar a la opinión pública que se han detectado casos de estafa a comerciantes de todo el país, realizados por personas inescrupulosas quienes, suplantando a funcionarios de la Institución, adelantan supuestos contratos de compraventa.

Teniente CASTIBLANCO GOMEZ 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

