

CARACTERIZACIÓN AÑO 2024

OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA



**FUERZA AEROESPACIAL
COLOMBIANA**

1. **Caracterización de los ciudadanos.**

La caracterización de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aeroespacial Colombiana es un proceso vital que nos permite identificar a los ciudadanos o grupos de interés con características similares. Utilizamos variables como la ubicación geográfica, el tipo de asunto, los datos demográficos y otros aspectos específicos para este fin.

La Fuerza Aeroespacial Colombiana busca identificar claramente a quiénes van dirigidos sus servicios, comprendiendo las diversas necesidades y motivaciones de ciudadanos y grupos poblacionales. Esto fortalece la confianza entre las partes y nos permite:

-  Diseñar nuestra oferta institucional de manera efectiva.
-  Mejorar nuestros canales de atención.
-  Crear estrategias de servicio al ciudadano.
-  Implementar y evaluar políticas públicas de servicio al ciudadano.

2. **Objetivos de la caracterización.**

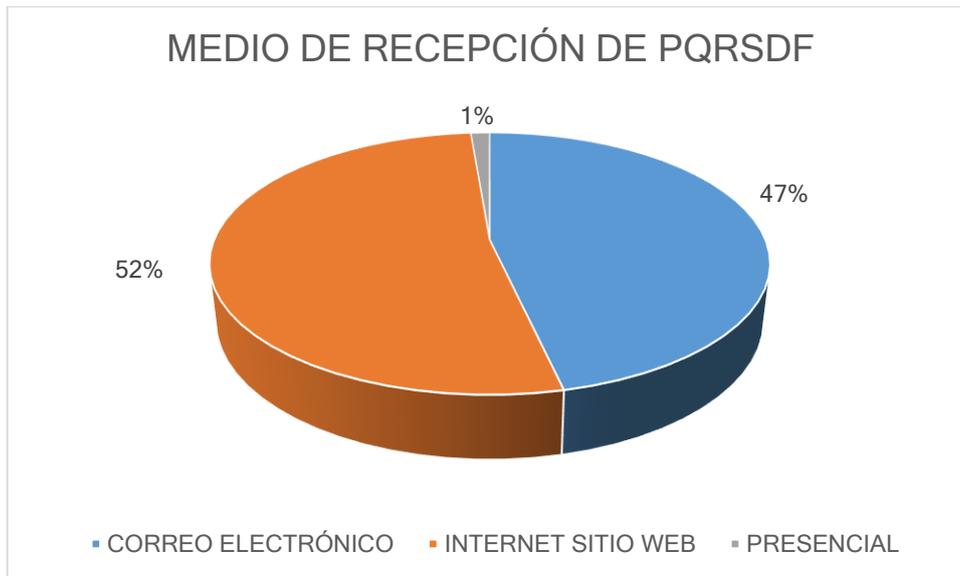
-  Identificar las características y necesidades específicas de ciudadanos y grupos de interés, reconociendo las particularidades de cada uno, con el fin de diseñar y ajustar los procedimientos institucionales de atención y orientación ciudadana.
-  Identificar elementos clave para comprender a los ciudadanos, con el objetivo de implementar acciones que mejoren la percepción de confianza hacia la institución por parte de los ciudadanos.
-  Desarrollar estrategias de mejora para los canales de atención ciudadana, adaptadas según las necesidades del servicio. En períodos cortos, identificar grupos específicos de ciudadanos y sus necesidades prioritarias, considerando el estado actual del proceso de convocatoria. El objetivo es generar los recursos necesarios para satisfacer las demandas de información, trámites o servicios que surjan en ese momento.
-  Resaltar la importancia de emplear un lenguaje apropiado para cada grupo poblacional, garantizando así la máxima comprensión de la información proporcionada en el momento de la atención, a través de los diversos canales establecidos por la Fuerza Aeroespacial Colombiana con este propósito.

3. Variables utilizadas en el desarrollo de los objetivos presentados.

Para una identificación precisa de las variables, es crucial hacer referencia al cuadro siguiente, el cual detalla los valores utilizados en este análisis correspondiente al período del 01 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024. Este cuadro proporciona una visión completa de los datos clave considerados durante el estudio, permitiendo una comprensión exhaustiva de las variables y su relevancia en el análisis realizado.

MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSDF	TOTAL
CORREO ELECTRÓNICO	1508
INTERNET SITIO WEB	1696
PRESENCIAL	42
TOTAL PQRSDF	3246

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3, se toma como fuente de consulta el Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSDF.



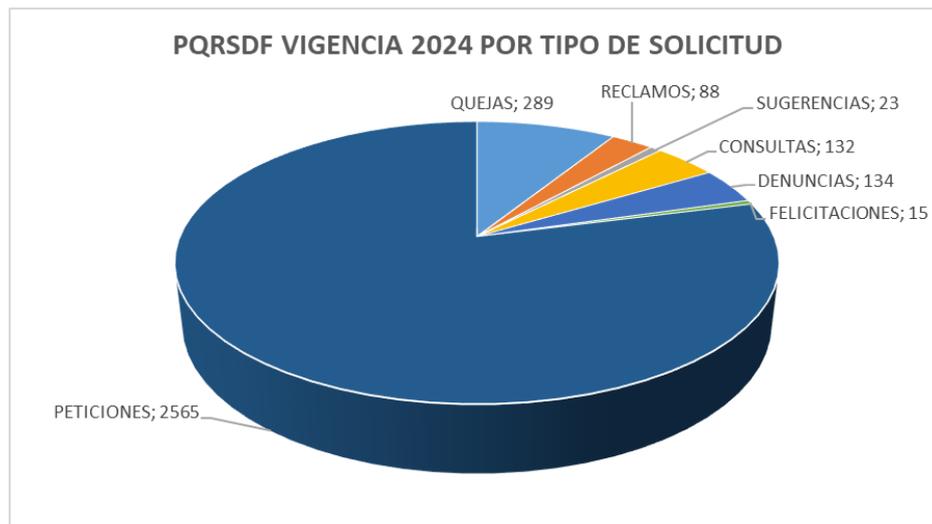
Gráfica 1. Elaboración propia OFAOC
Porcentaje medio de recepción PQRSDF

En relación a los medios de recepción, se destaca que, durante el año 2024, el sitio web fue el canal más utilizado por la ciudadanía y los grupos de valor en la Fuerza Aeroespacial Colombiana, representando el 52% (1696) de las PQRSDF recibidas. Seguido en orden por el correo electrónico, que alcanzó el 47% (1508) de las PQRSDF, y posteriormente por el canal presencial, con un 1% (42) de participación. En total, se registraron 3246 PQRSDF recibidas por la institución durante la vigencia 2024.

De estas 3246 PQRSDf allegas por los diferentes canales de Atención Ciudadana, se clasifican por su tipo así:

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
PETICIONES	2565
QUEJAS	289
CONSULTAS	132
DENUNCIAS	134
RECLAMOS	88
SUGERENCIAS	23
FELICITACIONES	15
TOTAL SOLICITUDES	3246

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3, se toma como fuente de consulta el Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSDf.



Gráfica 2. Elaboración propia OFAOC
Porcentaje tipo de solicitud PQRSDf

3.1. Variable geográfica.

Esta variable nos permite ubicar la posición geográfica de los ciudadanos e identificar grupos representativos. Además, señala el alcance geográfico de la institución, permitiéndonos identificar áreas poblacionales en las que la Fuerza Aeroespacial Colombiana no tiene contacto con la ciudadanía.

Desarrollo de la Variable:

Muestreo: Canales de recepción de PQRSDf desde 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

Insumo: Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

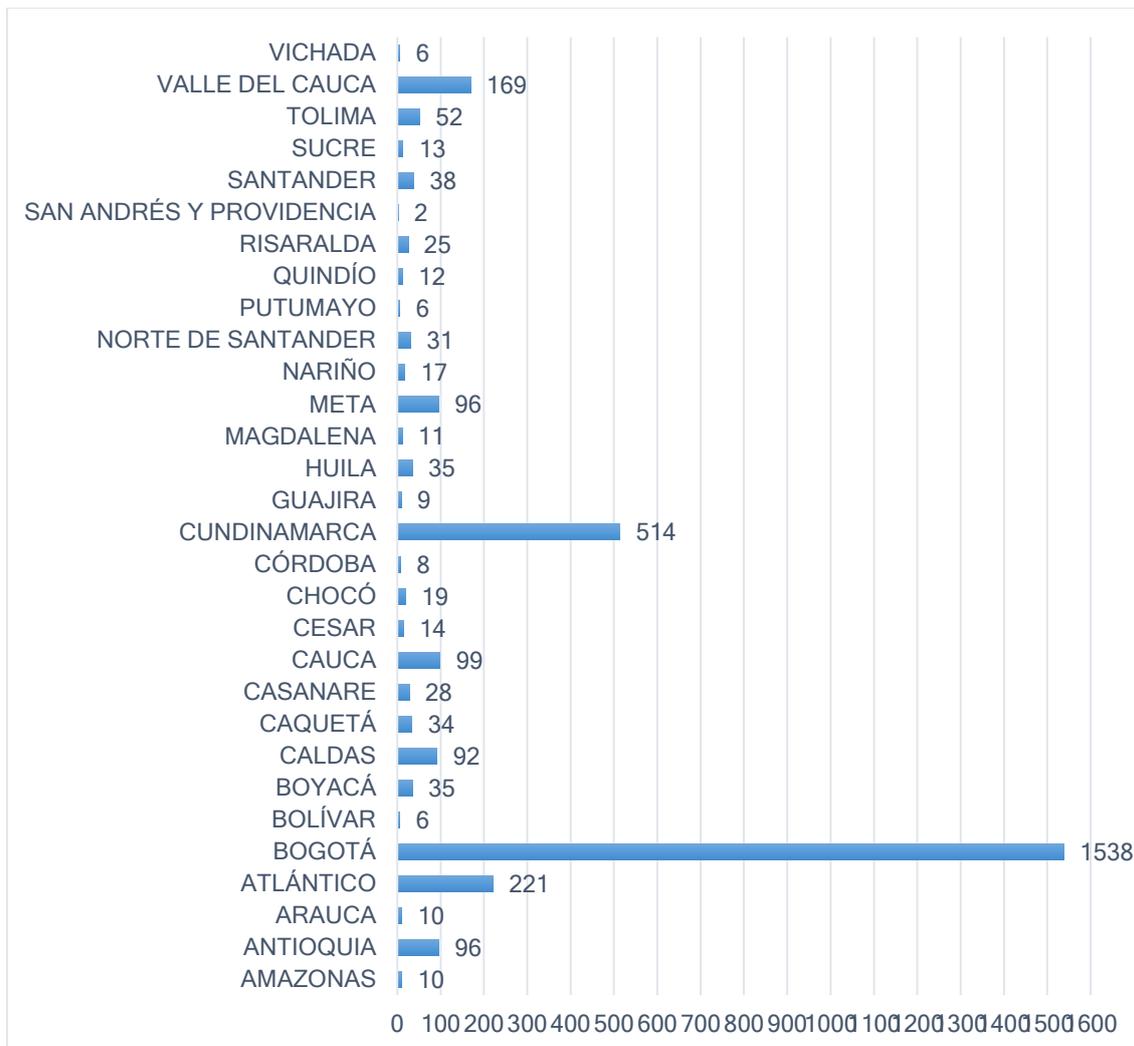
Total de registros: 3246.

Una vez verificado el reporte que arroja el Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, se pudo establecer el siguiente resultado:

DEPARTAMENTO	TOTAL
AMAZONAS	10
ANTIOQUIA	96
ARAUCA	10
ATLÁNTICO	221
BOGOTÁ	1538
BOLÍVAR	6
BOYACÁ	35
CALDAS	92
CAQUETÁ	34
CASANARE	28
CAUCA	99
CESAR	14
CHOCÓ	19
CÓRDOBA	8
CUNDINAMARCA	514
GUAINÍA	0
GUAJIRA	9
GUAVIARE	0
HUILA	35
MAGDALENA	11
META	96
NARIÑO	17
NORTE DE SANTANDER	31
PUTUMAYO	6
QUINDÍO	12
RISARALDA	25
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	2
SANTANDER	38
SUCRE	13
TOLIMA	52

VALLE DEL CAUCA	169
VAUPÉS	0
VICHADA	6
TOTAL GENERAL	3246

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3.1, se toma como fuente de consulta el Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSDF.



Gráfica 3. Elaboración propia OFAOC
Gráfica de PQRSDF recibidas por departamento

3.2. Variable por clase de asunto.

Mediante esta variable, buscamos identificar los temas consultados con mayor frecuencia por la ciudadanía y los grupos de valor. Al conocer los asuntos de mayor interés, podemos desarrollar estrategias efectivas, como la actualización constante de información en la página web (sede electrónica) de la Fuerza Aeroespacial Colombiana y la publicación de preguntas frecuentes con sus respectivas respuestas. De esta manera, mantenemos a los ciudadanos y grupos de valor debidamente informados.

Muestreo: Canales de recepción de PQRSDf desde 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

Insumo: Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Total de registros: 3246.

PQRSDf POR CLASE DE ASUNTO	TOTAL
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS Y ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	553
ASPECTOS MISIONALES	195
ASPECTOS CONTENCIOSOS	8
ASPECTOS CONTRATACIÓN	109
ASPECTOS DE PERSONAL	451
ASPECTOS DE SALUD	323
ORDEN PÚBLICO OPERACIONES	16
SERVICIO MILITAR	643
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	13
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	27
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	9
ASPECTOS FINANCIEROS NÓMINAS	100
INCORPORACIÓN CURSOS	98
ASPECTOS DE VIVIENDA	2
ATENCIÓN AL USUARIO	170
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	23
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	5
ASPECTOS PRESTACIONALES	62
VARIOS	439
TOTAL GENERAL	3246

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3.2, se toma como fuente de consulta el Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSDf.



Gráfica 4. Elaboración propia OFAOC
Gráfica de PQRSDF solicitudes por clase de asunto

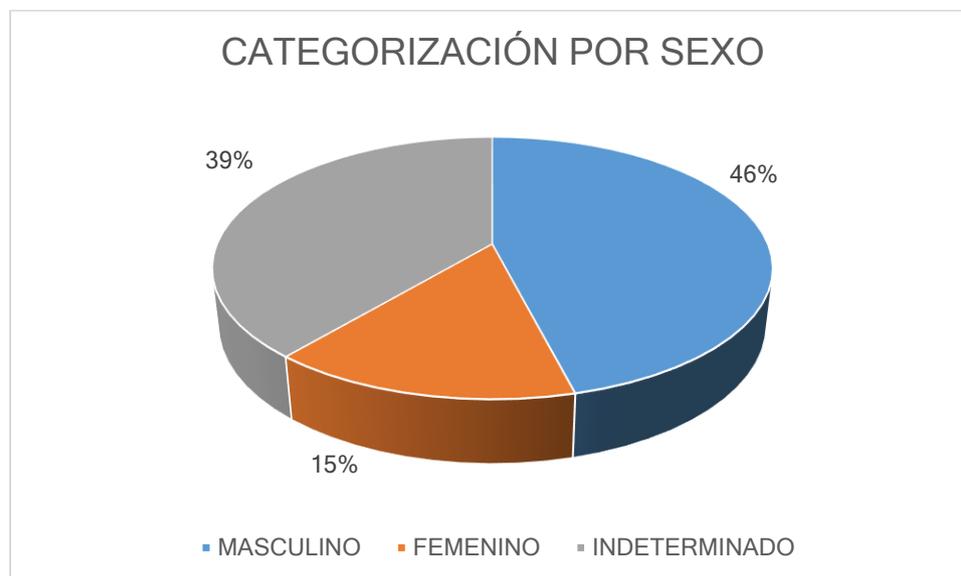
3.3. **Variables demográficas.**

3.4.3. **Sexo:** Como resultado del análisis de la variable, desarrollado durante el periodo de 2024, evidenciamos que el género masculino representado en **3246** interacciones, fue el que reportó mayor registro.

SEXO	CANTIDAD
MASCULINO	1494
FEMENINO	490

INDETERMINADO	1262
TOTAL GENERAL	3246

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3.4.3, se toma como fuente de consulta el Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSDF.



Gráfica 5. Elaboración propia OFAOC
Variables demográficas

4. Medios utilizados

Los medios empleados por la Fuerza Aeroespacial Colombiana como fuente para llevar a cabo este análisis fueron los canales de Atención y Orientación Ciudadana, de la siguiente manera:

4.1. Atención telefónica y en espacios físicos.

La Fuerza Aeroespacial Colombiana cuenta con canales de comunicación telefónica y espacios físicos dedicados a la atención y orientación ciudadana. Estos permiten a los funcionarios ingresar datos básicos del ciudadano y los grupos de valor que nos consultan.

4.2. Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo PQRSDF.

Con este propósito, la Fuerza Aeroespacial Colombiana cuenta con el Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Este sistema facilita a los servidores públicos el ingreso de datos básicos de los ciudadanos y los grupos de valor que nos consultan.

4.3. Ventanilla Única Virtual de PQRSDf de la página web institucional FAC.

La Ventanilla Única Virtual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones está disponible en la página web oficial de la Fuerza Aeroespacial Colombiana. A través de esta plataforma, los ciudadanos y grupos de valor pueden presentar sus solicitudes de manera ágil y segura, así como consultar el estado de sus PQRSDf. El desarrollo de este aplicativo nos permite recabar datos relevantes de los interesados, que son utilizados como insumo para realizar análisis y llevar a cabo acciones de mejora institucional.

4.4. Correo electrónico.

La Fuerza Aeroespacial Colombiana ofrece a la ciudadanía y grupos de valor la posibilidad de comunicarse con la institución a través del correo electrónico atencionusuario@fac.mil.co. Este canal se utiliza para recibir y gestionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de manera eficiente y oportuna. La utilización de este medio de comunicación permite a los ciudadanos expresar sus inquietudes y recibir una respuesta adecuada por parte de la institución, demostrando así el compromiso de la Fuerza Aeroespacial Colombiana con la atención y satisfacción de las necesidades de la comunidad.

4.5. Atención presencial.

La información relacionada con la atención presencial se obtiene mediante la recepción de PQRSDf a través del formato de presentación personal y verbal. Este proceso se lleva a cabo tanto en nuestras instalaciones como en puntos de contacto designados. Además, la información física radicada en el Sistema de Gestión Documental HERMES – Módulo PQRSDf complementa este registro. Este enfoque integral garantiza una recopilación exhaustiva de datos durante las interacciones directas con los ciudadanos y grupos de valor, lo que nos permite gestionar eficazmente sus solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

5. *Computar la información y establecer grupos o segmentos.*

Utilizando los canales mencionados anteriormente como fuente de datos, procedemos a recopilar, organizar y clasificar la información. Nuestro objetivo es obtener resultados medibles, claros y precisos que nos permitan segmentar la información de manera efectiva y tomar decisiones fundamentadas.

**OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA
FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA
2024**