



Defensa



**FUERZA AÉREA
COLOMBIANA**

INFORME II TRIMESTRE 2024

FUERZA AÉREA COLOMBIANA

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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

1.1 PERIODO ANTERIOR (I TRIMESTRE 2024).

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
801	801	0	0	0%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 1.1, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC) y el nivel táctico de la Fuerza Aérea Colombiana (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDf. Al realizar el consolidado y análisis de la información se concluye que no se encuentran PQRSDf vencidas del periodo anterior, es decir, del primer (I) trimestre del 2024.

1.2 PERIODO ACTUAL (II TRIMESTRE 2024).

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
852	117	0	0	0%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 1.2, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza Aérea Colombiana (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDf.

Durante el segundo trimestre de 2024 se recibieron ochocientos cincuenta y dos (852) PQRSDf, de las cuales ciento diecisiete (117) se encuentran en trámite a corte treinta (30) de junio de 2024, es preciso aclarar que las mismas están dentro de los términos establecido por la Ley 1755 de 2015, para dar respuesta integral y de fondo al peticionario.

Aunado a lo anterior, de conformidad con el Artículo 21 del Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (sustituido por la Ley 1755 de 2015), se remitieron por competencia seis (06) peticiones, así: una petición (01) al Archivo General del Ministerio de Defensa Nacional, una (01) petición a la Armada de Colombia, cuatro (04) petición al Ejército Nacional de Colombia.



Defensa



1.3. GESTIÓN DE PQRSDF VENCIDAS.

DEPENDENCIA O ENTIDAD	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM	0	0
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Unidad Gestión General	0	0
Entidades Adscritas y Vinculadas GSED	0	0

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 1.3, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza Aérea Colombiana (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	TOTAL
FAC	681	77	32	7	11	9	35	852
TOTAL	681	77	32	7	11	9	35	852

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 2, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza Aérea Colombiana (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF.

Durante el segundo trimestre de 2024, la Fuerza Aérea Colombiana (FAC) experimentó un incremento del 6.17% en las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), alcanzando un total de 852 solicitudes. Este aumento refleja una creciente interacción de la ciudadanía con la institución, evidenciando tanto un aumento en la demanda de solicitudes como una mayor confianza en la capacidad de la FAC para gestionar eficazmente estas solicitudes, dicho fenómeno es crucial en el contexto de las instituciones públicas, donde la transparencia y la capacidad de respuesta son fundamentales para mantener la legitimidad y la eficiencia administrativa.

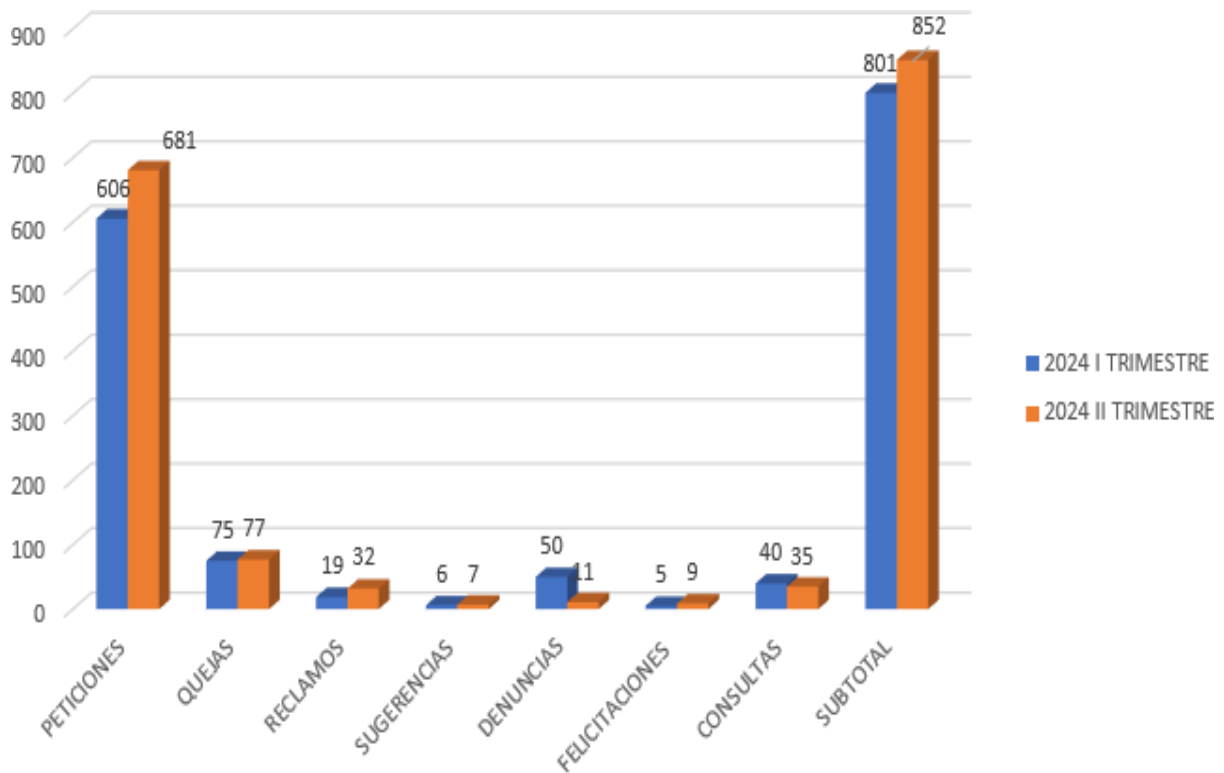
La gestión de estas solicitudes se apoya en la estructura de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC) y el sistema de gestión documental HERMES, el cual está desplegado desde el nivel estratégico, operacional y táctico, este sistema no solo facilita el manejo eficiente de las PQRSDF, sino que también permite a la FAC mejorar continuamente la calidad de sus respuestas y servicios, la implementación efectiva de este sistema subraya el compromiso de la



FAC con la mejora continua y la atención a la ciudadanía, fortaleciendo así su posición como una institución que prioriza la satisfacción del ciudadano y la transparencia en su gestión.

Además del aumento cuantitativo, se observa un cambio cualitativo en las solicitudes recibidas durante este periodo, la diversificación y complejidad de las solicitudes, que van desde consultas detalladas sobre procedimientos específicos hasta denuncias y reclamos específicos, sugieren una mayor sofisticación en las necesidades y expectativas de la población civil, este enfoque más profundo y específico por parte de los ciudadanos indica un nivel de participación activa en los procesos administrativos de la FAC, lo que puede contribuir positivamente a una mayor claridad institucional y a una toma de decisiones más informada y participativa.

La anterior información se refleja en el siguiente gráfico:



Gráfica 1. Elaboración propia OFAOC
Cuadro comparativo PQRSDf I Trimestre 2024 y
II Trimestre 2024.

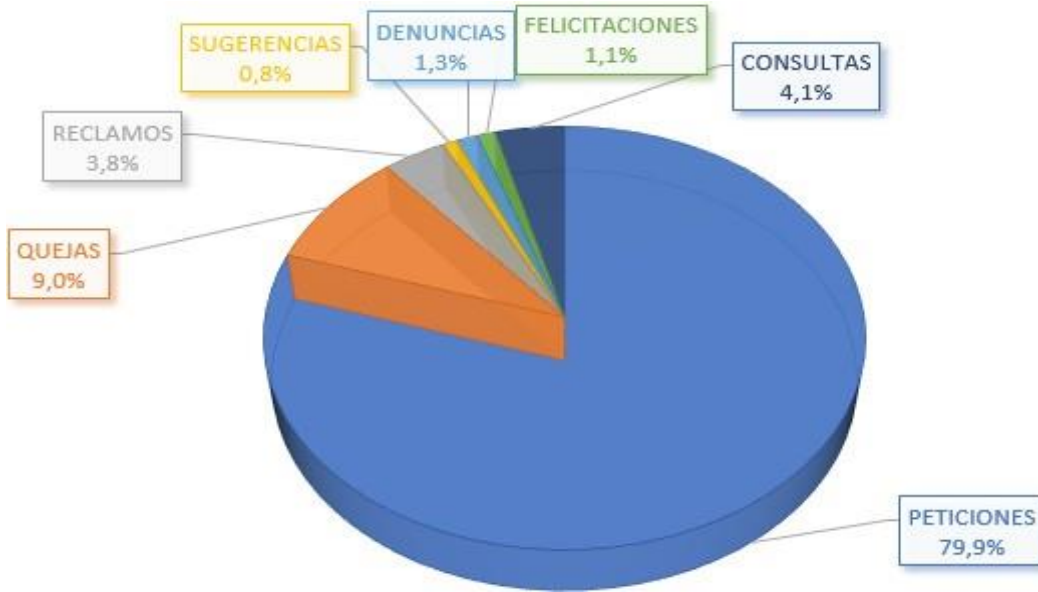
En el segundo trimestre de 2024, se recibió un total de 852 PQRSDf, que en porcentaje corresponde a los siguientes resultados: el 79,9% corresponde a peticiones, el 9,0% corresponde a quejas, el 3,8 % corresponde a reclamos, el 0,8% corresponde a sugerencias, el 1,3% corresponde a denuncias, el 1,1% corresponden a felicitaciones y el 4,1% corresponde a consultas; los valores mencionados anteriormente, de describen gráficamente, así:



Defensa

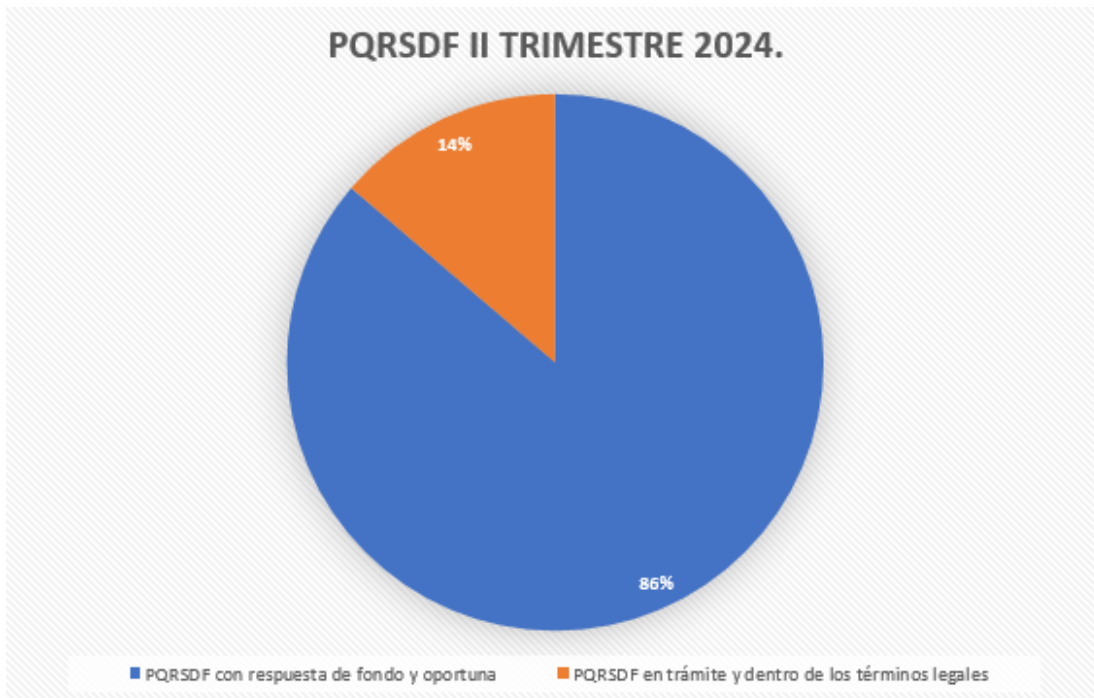


FUERZA AÉREA COLOMBIANA



Gráfica 2. Elaboración propia OFAOC
Porcentaje clasificación PQRSDf

Asimismo, se concluye que la gestión de PQRSDf en el segundo trimestre de 2024, corresponde del 100% de PQRSDf recibidas en la Fuerza Aérea Colombiana, al 91% de PQRSDf resueltas con respuesta integral, oportuna y de fondo y solamente el 9% se encuentra en trámite y dentro de los términos legales. Lo cual se representa gráficamente, así:



Gráfica 3. Elaboración propia OFAOC porcentaje trámite PQRSDf



Defensa



FUERZA AÉREA COLOMBIANA

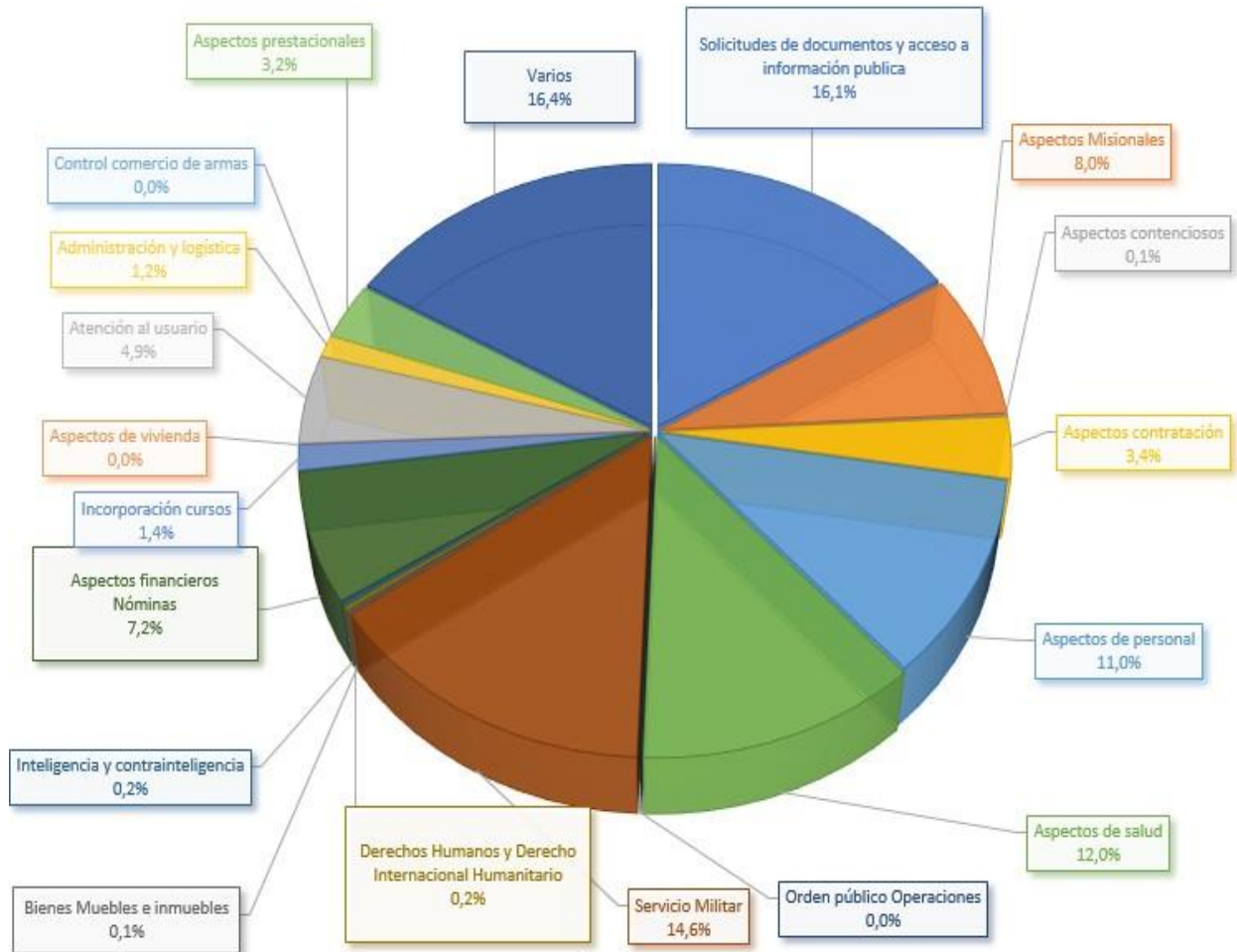
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	CONSULTAS	TOTAL	TOTAL%
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	135	0	1	0	0	0	1	137	16,1%
Aspectos Misionales	39	16	3	2	0	5	3	68	8,0%
Aspectos contenciosos	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
Aspectos contratación	25	2	0	2	0	0	0	29	3,4%
Aspectos de personal	53	24	4	2	7	1	3	94	11,0%
Aspectos de salud	69	14	18	0	0	0	1	102	12,0%
Orden público Operaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Servicio Militar	118	0	1	0	0	0	5	124	14,6%
Bienes Muebles e inmuebles	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	2	0	0	0	0	0	0	2	0,2%
Inteligencia y contrainteligencia	2	0	0	0	0	0	0	2	0,2%
Aspectos financieros Nóminas	57	1	2	0	0	0	1	61	7,2%
Incorporación cursos	4	0	0	0	0	0	8	12	1,4%
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Atención al usuario	29	8	0	0	1	0	4	42	4,9%
Administración y logística	7	1	1	0	0	1	0	10	1,2%
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aspectos prestacionales	27	0	0	0	0	0	0	27	3,2%
Varios	112	11	2	1	3	2	9	140	16,4%
TOTAL	681	77	32	7	11	9	35	852	100,0%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 3, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza Aérea (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF.



A continuación, la gráfica corresponde al porcentaje de PQRSDF por clasificación de asuntos o materias:



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

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

- **Varios (16,4%) que corresponde a 140 solicitudes así:** Las peticiones presentadas cubren una amplia gama de temas, desde quejas sobre la conducta del personal militar y solicitudes urgentes ante emergencias como incendios forestales, hasta felicitaciones y consultas sobre la propiedad y el estado de aeronaves. También incluyen trámites administrativos, solicitudes de documentos, apoyos y donaciones, quejas sobre servicios y condiciones laborales, y consultas sobre procesos de incorporación y capacitación. En resumen, estas peticiones demuestran la variedad de necesidades y preocupaciones de los individuos y grupos vinculados con la Fuerza Aérea Colombiana.
- **Solicitudes de documentos y acceso a la información pública (16,1%), que**



Defensa



FUERZA AÉREA COLOMBIANA

corresponde a 137 solicitudes así: Las solicitudes presentadas abarcan temas como la expedición y duplicado de documentos militares, certificados de retenciones y tiempo de servicio, información sobre asignaciones salariales, y trámites relacionados con la historia clínica y antecedentes médicos. También se incluyen peticiones de certificados laborales, solicitudes de información pública y documentos administrativos, y consultas específicas sobre procesos judiciales y evaluaciones de obstáculos aeronáuticos. Estas solicitudes reflejan la diversidad de necesidades y preocupaciones de los individuos y grupos vinculados con la Fuerza Aérea Colombiana.

- **Servicio Militar (14,6%) que corresponde a 124 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas incluyen la certificación de tiempo de servicio militar prestado, órdenes administrativas de alta y desacuartelamiento, verificación de estatus de desertor, certificados de servicio militar para ser computados como tiempo de servicio en otras instituciones, historias clínicas y hojas de vida, tratamiento de ortodoncia durante el servicio, y duplicados de órdenes administrativas. También se mencionan inquietudes sobre el proceso de ingreso como Infante de Marina Profesional, trámites legales y administrativos, y peticiones de documentación relevante para procesos judiciales y evaluaciones médicas. Estas solicitudes reflejan una variedad de necesidades y preocupaciones de los ciudadanos relacionados con la Fuerza Aérea Colombiana.
- **Aspectos de salud (12,2%), que corresponde a 102 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas abordan una variedad de temas relacionados con la salud y el bienestar de los miembros y retirados de la Fuerza Aérea Colombiana. Estas incluyen peticiones de historias clínicas, tanto personales como de familiares, quejas sobre la atención en IPS, y solicitudes de citas con especialistas. Además, se destacan las quejas por trato no digno y demoras en el servicio, solicitudes de autorizaciones para tratamientos médicos, y solicitudes de documentación para procesos judiciales y administrativos. También hay numerosas solicitudes dirigidas a Supersalud y solicitudes relacionadas con la Junta Médico Laboral por retiro.
- **Aspectos de personal (11,0%), que corresponde a 94 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas abarcan temas que versan sobre quejas sobre seguridad en instalaciones, beneficios indebidos para el personal, solicitudes repetidas de certificaciones laborales y semanas cotizadas, problemas personales como préstamos no devueltos entre funcionarios, llamados a mayor transparencia en los procesos de ascenso, denuncias de acoso laboral y uso inadecuado de recursos institucionales, además de solicitudes para verificar documentos académicos y recibir asesoría legal sobre diversos asuntos administrativos.
- **Aspectos misionales (8,0%) que corresponde a 68 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas a la institución son específicas dirigidas al comando de la institución. Inicia con una invitación para reunirse con una delegación de empresas de Virginia, seguido por múltiples felicitaciones y agradecimientos por la apertura de espacios psicosociales en un podcast interno. Se solicita información sobre la denominación oficial de la institución, mencionando una orden judicial al respecto. Además, se expresa preocupación por la transparencia en los concursos de ascenso del personal civil, acompañado de múltiples repeticiones de una solicitud específica de información.
- **Aspectos financieros nominas (7,2%) que corresponde a 61 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas abarcan una amplia variedad de temas, desde el retiro del



Defensa



FUERZA AÉREA COLOMBIANA

servicio activo confirmado por la Resolución 1033 del 25 de octubre de 2024 y el pendiente pago por vacaciones disfrutadas en enero, hasta el reciente pago de un crédito de libranza con Bayport. También se solicita apoyo para la devolución de capital y pago de intereses a la Fuerza Aérea Colombiana, así como reembolso por matrícula en la EMAVI. Además, se incluyen peticiones de certificados fiscales según el Estatuto Tributario, numerosos derechos de petición y reclamaciones laborales abordando descuentos de nómina, ajustes salariales no reconocidos, y diversos problemas administrativos como desafiliación de servicios y solicitudes de información detallada sobre salarios para fuerzas militares y policiales.

- **Atención al usuario (4,9%) que corresponde a 42 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas incluyen solicitudes de retiro voluntario como socia del CLOFA, consultas sobre alquiler de cancha sintética, información sobre propiedad y estado de aeronaves específicas, certificaciones de tiempo en fila y documentos militares requeridos, reclamaciones administrativas y derechos de petición sobre servicios y condiciones laborales, así como quejas y denuncias por atención deficiente, problemas con descuentos en nómina, gestiones de desafiliación de clubes y casinos, solicitudes de documentos como diplomas y certificados fiscales, y asistencia con contraseñas para plataformas virtuales de la Fuerza Aérea.
- **Aspectos de contratación (3,4%) que corresponde a 29 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas abarcan temas los cuales incluyen la revocatoria directa de la Resolución 004 de 2024 por retención indebida de impuestos, derechos de petición y reclamaciones administrativas múltiples, solicitud de certificados fiscales y laborales, informes docentes, propuestas de novedades contractuales, denuncias por incumplimientos contractuales y negaciones de acceso a instalaciones para trabajos públicos. Además, se solicita certificación de satisfacción de contratos y participación en procesos de selección en el área de mantenimiento aeronáutico.
- **Aspectos prestacionales (3,2%) que corresponde a 27 solicitudes así:** Las solicitudes relacionan temas principalmente con la documentación laboral y prestacional, incluyendo peticiones para certificaciones laborales detalladas, certificados de semanas cotizadas, pagos incompletos de bonificaciones y cesantías, así como solicitudes específicas como el certificado CETIL, copias de resoluciones de asignación de retiro, y certificados de aportes pensionales para trámites en Colpensiones, también se mencionan solicitudes de información sobre expedientes prestacionales, retroactividades de nóminas para varios oficiales retirados, y reconocimiento y pago de asignaciones de retiro.
- **Incorporación de cursos (1,4%) que corresponde a 12 solicitudes así:** Las solicitudes recibidas versan sobre la incorporación y formación en la Fuerza Aérea Colombiana, así mismo hablan de consultas sobre políticas de tatuajes en el antebrazo, información sobre los estudios disponibles en la escuela o base aérea, y solicitudes específicas para ser eliminado de la base de datos del proceso de incorporación como oficial para optar por una carrera como suboficial. También se mencionan consultas sobre cursos de mantenimiento de aviones, problemas con la recepción de información sobre el curso de soldado profesional, y solicitudes de información detallada sobre el curso de Oficial de Reserva de la FAC.



Defensa



FUERZA AÉREA COLOMBIANA

- **Administración y logística (1,2%) que corresponde a 10 solicitudes así:** Las peticiones recibidas abarcan una serie de temas que incluyen una felicitación al Sr. Director y su equipo por la celebración del Día de la Madre, así como una queja por el no pago de la nómina de licenciamiento de un reservista. Además, se encuentran solicitudes repetidas para obtener un estado de cartera detallando el saldo adeudado por arrendamientos de locales para farmacias en los dispensarios médicos.
- **Derechos Humanos y DIH (0,2%) que corresponde a 2 solicitudes sobre:** Las solicitudes recibidas abordan dos asuntos distintos. Primero, se expresa la solicitud de respeto y cuidado hacia los difuntos en las tumbas del Cementerio Jardines de Paz, destacando la preocupación por la limpieza y accesibilidad, especialmente para personas con movilidad reducida. Segundo, se informa sobre el servicio militar de Jonathan Andrés Cruz El Águila en la Base Aérea CAMAN-MADRID, proporcionando detalles personales para contexto.
- **Inteligencia y contrainteligencia (0,2%) que corresponde a 2 solicitudes sobre:** La solicitud detalla el interés por conocer los motivos específicos del retiro del seminario de poligrafía el 18 de junio de 2024, un día después de su designación según el Radiograma No. FAC-S-2024-003392-RD del 5 de junio de, 204, así mismo una solicitud de desacuartelamiento de un soldado regular
- **Aspectos contenciosos (0,1%) que corresponde a 1 solicitudes así;** La solicitud versa sobre la notifica del contenido del auto emitido el 17 de junio de 2024 por el doctor Hender Augusto Andrade Becerra, donde Juan David García Lemus figura como accionante.
- **Bienes muebles e inmuebles (0,1%) que corresponde a 1 solicitudes así:** La solicitud relacionada con este tema, hace referencia en indicar cuales son los requisitos para ingresar a una Uno dada Militar Aérea
- **Orden público operaciones (0,0%) que corresponde a 0 solicitudes.**
- **Aspectos de vivienda (0,0%) que corresponde a 0 solicitudes.**
- **Control comercio de armas (0,0%) que corresponde a 0 solicitud.**

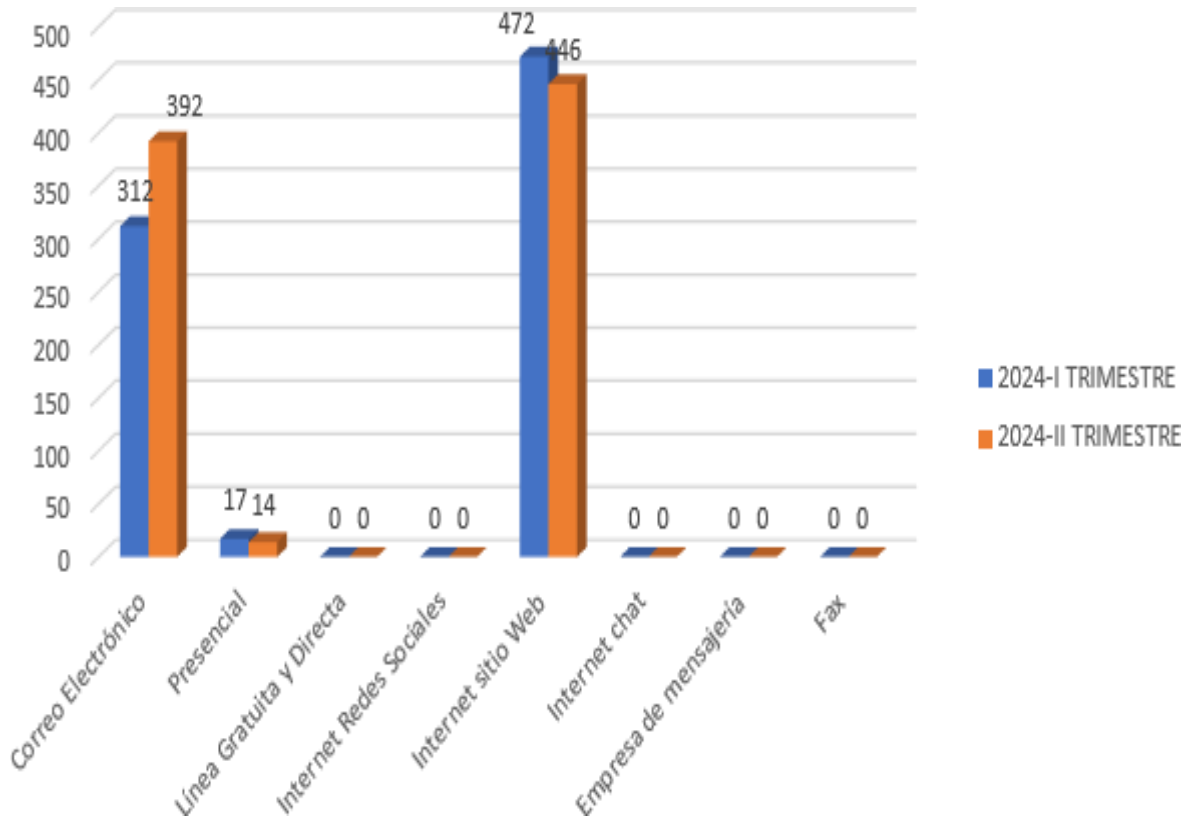
4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN.

Frente a los medios de recepción, se concluye que, durante el segundo trimestre de 2024, los canales más utilizados por la ciudadanía y grupos de valor de la Fuerza Aérea Colombiana corresponden a la Ventanilla única Virtual de PQRSDf con el 52,35% (446 PQRSDf), y al correo electrónico con el 46,01% (392 PQRSDf), frente al canal presencial con el 1,64% de participación (14 PQRSDf).



MEDIO DE RECEPCIÓN	2024-II TRIMESTRE	%
Correo Electrónico	392	46,01%
Presencial	14	1,64%
Línea Gratuita y Directa	0	0,00%
Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	446	52,35%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	0	0,00%
Fax	0	0,00%
TOTAL	852	100%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 4, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza Aérea (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSDF.



Gráfica 5. Elaboración propia OFAOC
Cuadro comparativo I Trimestre 2024 y II Trimestre 2024



4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES).

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	130	100,00%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
TOTAL	130	100%

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 4.1, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC (estadística de llamadas recibidas en conmutador (601) 3159800 extensiones 60015 y 60016, (601) 6651200 extensiones 60015-60016, línea directa (601) 3159865 y actas apertura buzón de sugerencias para la Oficina Atención y Orientación Ciudadana FAC y Oficina Atención al Usuario Jefatura de Salud, en la carrera 45 No 58A 56 Barrio Nicolás de Federmán).

En el segundo trimestre de 2024, se recibieron aproximadamente 130 llamadas a las líneas telefónica asignadas a la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, en las cuales se asesoraron y orientaron principalmente solicitud de vuelos de apoyo, concepto de altura, CETIL del Ministerio de Defensa Nacional, proceso de incorporación y servicio militar; el horario de atención establecido es de lunes a viernes en jornada continua de 07:30 horas a 16:30 horas.

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

La evaluación detallada de la información correspondiente al segundo trimestre de 2024 revela imperativos críticos para fortalecer los mecanismos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) dentro del marco normativo de la Fuerza Aérea Colombiana. Este análisis identifica áreas sensibles donde la implementación de principios constitucionales, particularmente el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, requiere de una atención prioritaria. La eficacia de este derecho se encuentra directamente ligada a la capacidad institucional de ofrecer respuestas oportunas, completas y conforme a los estándares establecidos.

Para abordar estas necesidades, se propone una serie de recomendaciones centradas en la capacitación continua del personal, enfocada en la aplicación precisa de normativas administrativas y constitucionales. Es esencial que el personal de la Fuerza Aérea Colombiana esté debidamente instruido en la interpretación de las disposiciones legales que regulan el proceso de recepción y gestión de PQRSDF. Esta capacitación no solo fortalecerá la competencia del personal en la materia, sino que también asegurará el cumplimiento integral de



los derechos y garantías de los ciudadanos, promoviendo así la transparencia y la legalidad en todas las interacciones administrativas.

Además, se enfatiza la necesidad de establecer mecanismos de control interno y supervisión efectiva para monitorear la aplicación práctica de estas políticas. Esto incluye la revisión periódica de los procedimientos de atención al ciudadano, asegurando que cada solicitud sea gestionada de manera justa y eficiente, sin menoscabo de los derechos constitucionales de los peticionarios. La implementación de estas medidas no solo fortalecerá la legitimidad institucional de la Fuerza Aérea Colombiana, sino que también contribuirá a la consolidación de un estado de derecho basado en el respeto absoluto a los principios constitucionales y administrativos que rigen las actuaciones del Estado.

En conclusión, la mejora continua de los procesos internos de PQRSDf en la Fuerza Aérea Colombiana no solo representa un deber constitucional, sino también un imperativo ético y legal para garantizar la máxima protección y ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos. La implementación efectiva de estas recomendaciones no solo optimizará la gestión administrativa, sino que también reforzará la confianza pública en las instituciones del Estado, promoviendo así un entorno de servicio público caracterizado por la transparencia, la eficiencia y el pleno respeto a los derechos humanos.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.

Teniendo en cuenta las solicitudes tramitadas y resueltas en los términos de Ley, durante el segundo trimestre del 2024, se tuvieron 25 encuestas de percepción diligenciadas en forma voluntaria por los ciudadanos y grupos de valor, es decir, en este periodo se incrementaron las participaciones con relación al periodo inmediatamente anterior.

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 / percepción del ciudadano o grupo de valor	16	EXCELENTE (5)
Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDf	5	BUENO (4,5)
Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDf	1	REGULAR (3,5)
Actitud y disposición del servidor público	3	MALO (2,5)
TOTAL	25	EXCELENTE

Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 6.1, se toma como fuente de consulta las encuestas de satisfacción calificadas por los usuarios a nivel estratégico, operacional y táctico de la Fuerza), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSDf.



En el segundo trimestre de 2024, se obtuvo una calificación promedio de 4.53 del total de las veinticinco (25) encuestas de los ciudadanos que estuvieron dispuestos a realizar calificación del servicio en forma voluntaria. Al respecto, se procedió a realizar el análisis de la percepción de los ciudadanos frente al servicio y la atención ofrecida por parte de la Fuerza Aérea Colombiana. En dicho análisis se obtuvieron opiniones positivas, agradecimientos, opiniones negativas y reclamos a algunos procesos de la Fuerza Aérea Colombiana.

RESULTADO ESTADÍSTICO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN TRIMESTRE POR TRAMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE	
Nivel de Satisfacción / percepción del ciudadano o grupo de valor	4,54
Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF	4,52
Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF	4,54
Actitud y disposición del servidor público	4,52
TOTAL RESULTADO FINAL TRIMESTRE	4,53

Gráfica 6. Elaboración propia OFAOC. Calificación Percepción Ciudadanos

OPINIONES POSITIVAS:

Comentarios que resaltan la calidad, eficiencia y amabilidad del servicio proporcionado por la Fuerza Aérea Colombiana, destacando aspectos como la rapidez en la respuesta, la eficacia en la atención y la satisfacción general de los usuarios con el trato recibido.

- *“Todo ha estado mejorando.”*
- *“Me dieron respuesta rápido.”*
- *“Excelente servicio, felicitaciones.”*
- *“Excelente el servicio, muchas gracias.”*
- *“Doy gracias por la oportuna y pronta respuesta a mi solicitud, así se demuestra la empatía con el compañerismo y honor al servicio público.”*
- *“Respuesta oportuna. Gracias”*
- *“Agradezco la colaboración a la solicitud y haber recibido una respuesta positiva.”*
- *“Excelente atención, muchas gracias.”*
- *“Mi Mayor Roger Alejandro Contreras García Subdirector Nomina Agradezco su atención y amabilidad y los felicito por su agilidad en el diligenciamiento del documento requerido.”*
- *“Ninguno todo está excelente. AD ADTRA.”*



Defensa



FUERZA AÉREA COLOMBIANA

OPINIONES NEGATIVAS:

Comentarios que señalan problemas o áreas de insatisfacción con el servicio de la Fuerza Aérea Colombiana, incluyendo críticas sobre la disponibilidad de ciertos servicios, la obligatoriedad de utilizar servicios no necesarios, y dificultades encontradas en los procesos administrativos.

- *"No estoy de acuerdo en la obligación de tener un servicio que no uso y cuando lo voy a usar no hay alojamiento disponible, la verdad me parece pésimo el servicio prestado."*
- *"En mi calidad de Técnico Jefe Retirado, no entiendo por qué el Sr. Teniente Coronel Carlos Alberto Ibargüen Cortés, exige tantos requisitos y lo más grave la consignación de \$130.000, colocando todas estas trabas a una simple solicitud que hice para que se me informara la cantidad de horas de vuelo que realicé por equipo durante mi permanencia en la Fuerza Aérea Colombiana. Pésimamente, la Institución le paga a quienes entregamos nuestra juventud y dimos lo mejor de nosotros por el desarrollo de la Fuerza y del País."*

FELICITACIONES:

Expresiones de reconocimiento y elogio hacia la Fuerza Aérea Colombiana o individuos específicos por su destacado desempeño, la calidad del servicio prestado y la dedicación en su labor, evidenciando el aprecio y la admiración de los usuarios por el buen trabajo realizado.

- *"Excelente servicio, felicitaciones."*
- *"Felicitaciones."*

AGRADECIMIENTOS:

Manifestaciones de gratitud de los usuarios hacia la Fuerza Aérea Colombiana por su apoyo, atención y respuestas satisfactorias a sus solicitudes, reconociendo la empatía, la colaboración y el esfuerzo por cumplir con las expectativas y necesidades de los usuarios.

- *"Doy gracias por la oportuna y pronta respuesta a mi solicitud, así se demuestra la empatía con el compañerismo y honor al servicio público."*
- *"Agradecimientos a la Fuerza Aérea Colombiana por tan bella labor por nuestra Colombia y todas las comunidades donde están presente con su trabajo. Mi orgullo como Madre y la de mi hijo es hacer parte de esta bella Institución. Agradezco la colaboración a la solicitud y haber recibido una respuesta positiva. Dios los bendiga siempre."*
- *"Gracias"*
- *"Excelente atención, muchas gracias."*

La percepción general sobre el servicio prestado por la Fuerza Aérea Colombiana es mayoritariamente positiva, destacándose la rapidez, eficiencia y amabilidad en la atención, con numerosos agradecimientos y felicitaciones. Sin embargo, algunos usuarios mencionan críticas sobre la obligación de utilizar servicios que no siempre están disponibles y ciertos procesos administrativos que presentan dificultades, indicando áreas de mejora. En conjunto, aunque prevalece la satisfacción, es fundamental abordar estas críticas constructivas para continuar mejorando la calidad del servicio ofrecido.



OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA PQRSDF:

En cumplimiento con el compromiso institucional de mejorar la relación Estado-Ciudadano, la Fuerza Aérea Colombiana ha implementado el Procedimiento de Atención y Orientación Ciudadana (Trámite PQRSDF). Este procedimiento tiene como objetivo proporcionar una atención eficiente y transparente a las inquietudes y solicitudes de los ciudadanos.

Recientemente, se socializó este procedimiento en todos los niveles de la institución, asegurando un cumplimiento irrestricto y uniforme en toda la Fuerza Aérea. Esta iniciativa busca no solo cumplir con los estándares de servicio al ciudadano, sino también fortalecer la confianza y la eficacia de la gestión administrativa.

Para asegurar la calidad y eficiencia en la respuesta a las solicitudes ciudadanas, se ha capacitado a todo el personal de gestión documental, oficiales, suboficiales y personal civil del Ministerio de Defensa Nacional al servicio de la FAC en el funcionamiento, trámite y seguimiento de las PQRSDF. Esta capacitación tiene como objetivo proporcionar las herramientas necesarias para que el personal esté preparado y capacitado en la correcta gestión y respuesta a las solicitudes ciudadanas, garantizando así un servicio eficaz y de calidad.

Con estas iniciativas, la Fuerza Aérea Colombiana reafirma su compromiso con la transparencia, la eficiencia administrativa y el fortalecimiento de la relación con los ciudadanos, asegurando que cada interacción sea una oportunidad para mejorar y fortalecer los lazos de confianza entre la institución y la comunidad a la que sirve.

NOTA: A nivel de los Comandos Aéreos de Combate, Escuelas de Formación, Grupos Aéreos, Base Aérea del Comando de la Fuerza y los Casinos (CLOFA-CCSFAC), se lleva a cabo un análisis minucioso de la percepción de los usuarios con el objetivo de mejorar constantemente la calidad de los servicios ofrecidos. Este análisis se realiza de forma trimestral y se documenta mediante actas que se cargan en la Suite Visión Empresarial.

La Oficina de Orientación y Atención Ciudadana realiza un análisis detallado de las encuestas en los niveles Estratégico, Operacional y Táctico, con el objetivo de proporcionar directrices claras a las diversas dependencias y unidades militares. Estas directrices están diseñadas para elevar la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. Además, la OFAOC respalda y documenta estos lineamientos mediante oficios y actas, aplicándolos según sea necesario para mejorar la eficiencia y la efectividad en la atención y orientación ciudadana.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	2
OPINIONES POSITIVAS	10
AGRADECIMIENTOS	4



Defensa



FUERZA AÉREA COLOMBIANA

CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DELSERVICIO	0
--	---

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
OPINIONES NEGATIVAS	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DELSERVICIO	0

Al respecto, es preciso señalar que el análisis del segundo trimestre de 2024, se tuvieron presentes los criterios evaluados por los usuarios, así: nivel de satisfacción / percepción del ciudadano o grupo de valor, calidad de la atención o respuesta a la PQRSDf, tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDf, actitud y disposición del servidor público.

NÚMERO DE TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE				
CALIFICACIÓN	Nivel de Satisfacción / percepción del ciudadano o grupo de valor	Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDf	Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDf	Actitud y disposición del servidor público
excelente	16	15	16	15
bueno	5	6	5	6
regular	1	1	1	1
malo	3	3	3	3
TOTAL ENCUESTAS	25	25	25	25

Gráfica 7. Elaboración propia OFAOC - Criterios Evaluados por los Usuarios

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA.

En el marco de la democratización, con el propósito de fomentar la divulgación, promoción y creación de espacios para la participación ciudadana, en consonancia con el Plan de Acción de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana y el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Fuerza Aérea Colombiana para el año 2024, durante el segundo trimestre del mismo año se detallan las principales actividades realizadas, las cuales son:

CAPACITACIÓN POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO Y SISTEMA PQRSDf:

- El Comando Aéreo de Transporte Militar, mediante acta No. FAC-S-2024-031199-AG del 24 de abril de 2024, deja constancia de la jornada de asistencia humanitaria de la OAC de



Defensa



FUERZA AÉREA COLOMBIANA

CATAM el día sábado 20 de abril de 2024 en la casa juvenil de Engativá.

- La Base Aérea (BACOF) llevó a cabo una difusión de la Oficina de Atención al Ciudadano de la BACOF durante una reunión del Estado Mayor, dirigida al personal asistente. Esta acción se realizó con el objetivo de cumplir con las directrices establecidas por el nivel central, que enfatizan la importancia de proporcionar al personal militar y no uniformado información sobre la OAC de la BACOF. El propósito principal fue familiarizar al personal con los medios disponibles para presentar sus PQRSDF a esta oficina, así como con el horario de atención, los canales de recepción, la ubicación y los servicios ofrecidos. Este esfuerzo busca promover una mayor participación y facilitar el acceso a los servicios de atención al ciudadano dentro de la base aérea.
- En el Grupo Aéreo del Oriente, se difunde por medio radial emisora GAORI-FAC, se difunden los canales de la OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA-GAORI, con el fin de dar a conocer a la población vichadense donde podrán allegar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, participó activamente en la feria Móvil de Participación Ciudadana, en coordinación con el Comando General de las Fuerzas Militares y la Alcaldía Mayor de Bogotá, donde se dio a conocer los diferentes canales de atención ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana y los servicios que tiene la institución para ofrecer a la comunidad.

DIFUSIÓN CANALES DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA FAC:

- Se adelantaron las gestiones necesarias para realizar la socialización de los canales de atención de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana a nivel institucional, difusión esta que se realizó mediante el correo electrónico.

Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano MDN

◆ ◆

¿Qué es Servicio?



Según lo expuesto por la Escuela Superior de la Administración Pública, a través de la Guía de Servicio al Ciudadano de la ESAP - 2017, la definición más cercana al servicio público es:

“Conjunto de actividades que desarrolla la entidad para sus grupos de interés (usuarios o ciudadanos), con el propósito de satisfacer sus necesidades y expectativas, a través de procedimientos previamente definidos. El servicio está llamado a prestar, no solo de una manera eficiente, sino con altos estándares de calidad, cobertura e inclusión, que permitan a todos sus grupos de interés (usuarios o ciudadanos) acceder a estos servicios desde cualquier punto del país o del exterior en condiciones de igualdad. Garantizando de esta forma el acceso a sus derechos.

La atención a los ciudadanos debe hacerse bajo el enfoque de SERVICIO PÚBLICO, es decir, en términos respetuosos, corteses, inclusivos y oportunos, y garantizando que la información suministrada al público sobre los servicios ofrecidos y sobre la misma entidad, sea veraz y pertinente.”

Oficina de Atención y Orientación Ciudadana.
Carrera 45 N° 58-56 Barrio Nicolás de Federmán.
Horario de Atención al Público: 7:30am a 4:30pm Jornada Continua
Línea de Atención +576013159800 - Ext: 60016-60016.
Línea de Atención Móvil 3057341858
Correo electrónico: atencionusuari@fac.mil.co





Defensa



FUERZA AÉREA
COLOMBIANA

OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA FAC

¿Sabías que ?

La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aérea Colombiana, facilita una comunicación clara y efectiva entre la institución y la comunidad, asegurando que todos los ciudadanos puedan acceder de manera oportuna y recibir el apoyo necesario para resolver sus consultas y necesidades relacionadas con la institución.



Ubicación OFAOC

Carrera 45 N° 58ª-56
Barrio Nicolás de Federmán
Bogotá D.C.



Horario de Atención:

Lunes-viernes 07:30 a.m. a 4:30 p.m.
Sábados-domingos-festivos no hay servicio.



Línea de Atención

(601) 3159865.
(601) 3159800 Ext. 60015-60016.
(601) 6651200 Ext. 60015-60016.



Correo Electrónico.

atencionusuario@fac.mil.co



Teniente **JULIAN ESTEBAN MARULANDA ARBELAEZ**
Jefe Oficina de Atención y Orientación Ciudadana

Elaboró T2. REAL LOZANO ARLEY JHOAN
Técnico Asistente Oficina Atención y Orientación Ciudadana

Anexo. Cuadro Consolidado PQRSDF FAC / SEGUNDO TRIMESTRE 2024



Defensa



FUERZA AÉREA COLOMBIANA

FUERZA AÉREA COLOMBIANA
OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA
INFORME TIEMPOS DE RESPUESTA PQRS D II TRIM 2024

FECHA: 4 DE JULIO DE 2024

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	CONSULTAS	TIEMPO DE RESPUESTA	#PETICIONES REMITIDAS POR COMPETENCIA	SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	SUBTOTAL
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	135	0	1	0	0	0	1	4 a 8 días	1	3	137
Aspectos Misionales	39	16	3	2	0	5	3	8 a 15 días hábiles	0	4	68
Aspectos contenciosos	1	0	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	1
Aspectos contratación	25	2	0	2	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	29
Aspectos de personal	53	24	4	2	7	1	3	8 a 15 días hábiles	2	4	94
Aspectos de salud	63	14	18	0	0	0	1	8 a 15 días hábiles	0	0	102
Orden público Operaciones	0	0	0	0	0	0	0	N/A	0	0	0
Servicio Militar	118	0	1	0	0	0	5	8 a 15 días hábiles	0	0	124
Bienes Muebles e inmuebles	1	0	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	1
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	2	0	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	1	2
Inteligencia y contrainteligencia	2	0	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	2
Aspectos financieros Nóminas	57	1	2	0	0	0	1	8 a 15 días hábiles	0	0	61
Incorporación cursos	4	0	0	0	0	0	8	8 a 15 días hábiles	0	0	12
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0	N/A	0	0	0
Atención al usuario	29	8	0	0	1	0	4	8 a 15 días hábiles	0	0	42
Administración y logística	7	1	1	0	0	1	0	8 a 15 días hábiles	0	0	10
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	N/A	0	0	0
Aspectos prestacionales	27	0	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	27
Varios	112	11	2	1	3	2	9	8 a 15 días hábiles	3	3	140
TOTAL	681	77	32	7	11	9	35	N/A	6	15	852

Elaboró: Técnico Asistente OFAOC / T2 REAL LOZANO ARLEY

Teniente JULIAN ESTEBAN MARULANDA ARBELAEZ
Jefe Oficina Atención y Orientación Ciudadana