

INFORME IV TRIMESTRE 2024

FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA

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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

1.1 PERIODO ANTERIOR (III TRIMESTRE 2024).

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
953	953	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 Aeroespacial Colombiana (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreas, 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 (IV TRIMESTRE 2024).

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE Días VENCIDOS días	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
640	555	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 Aeroespacial Colombiana (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreas, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDf.

Durante el Cuarto trimestre de 2024 se recibieron seiscientos cuarenta (640) PQRSDf, de las cuales ochenta y cinco (85) se encuentran en trámite a corte treinta y uno (31) de diciembre 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 petionario.

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 nueve (09) peticiones, así: seis peticiones (06) al Archivo General del Ministerio de Defensa Nacional, tres (03) petición al Ejército Nacional de Colombia.

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 Aeroespacial 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 Aeroespacial 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	549	36	12	6	25	0	12	640
TOTAL	549	36	12	6	25	0	12	640

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 Aeroespacial Colombiana (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF.

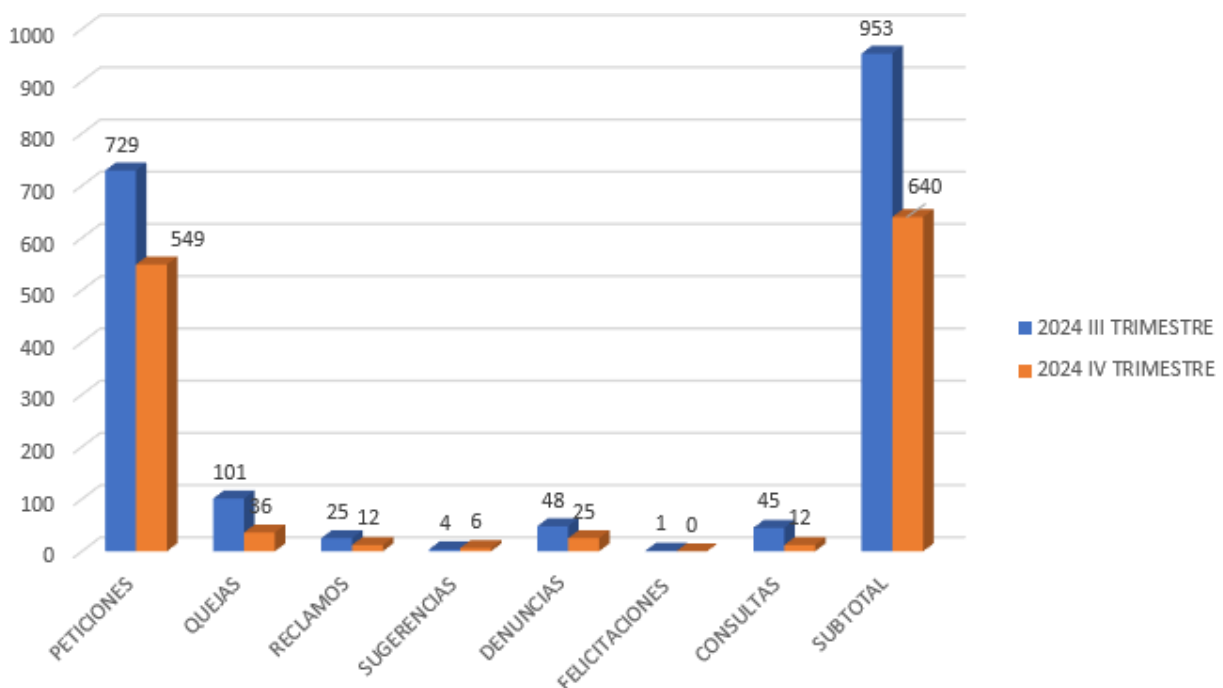
Durante el cuarto trimestre de 2024, la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) reportó una disminución del 32.8 % en las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), registrando un total de 640 solicitudes frente a las 953 recibidas en el trimestre anterior. Esta reducción de 313 solicitudes no solo refleja una mayor eficiencia en la gestión de las PQRSDF, sino que también sugiere un fortalecimiento de la confianza ciudadana en la institución. Dicho fenómeno subraya el impacto positivo de las estrategias implementadas para garantizar la transparencia y la pronta respuesta, pilares esenciales para consolidar la legitimidad y optimizar los procesos administrativos en el ámbito público.

La gestión de estas solicitudes se apoya en la sólida estructura de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC) y en el sistema de gestión documental HERMES, que opera en niveles estratégico, operacional y táctico. Este sistema no solo agiliza el manejo de las PQRSDF, sino que también permite a la FAC elevar continuamente la calidad de sus respuestas y servicios.

Su implementación efectiva evidencia el compromiso institucional con la mejora constante y con una atención ciudadana de excelencia, fortaleciendo el vínculo entre la FAC y la comunidad al promover la transparencia y la satisfacción del público.

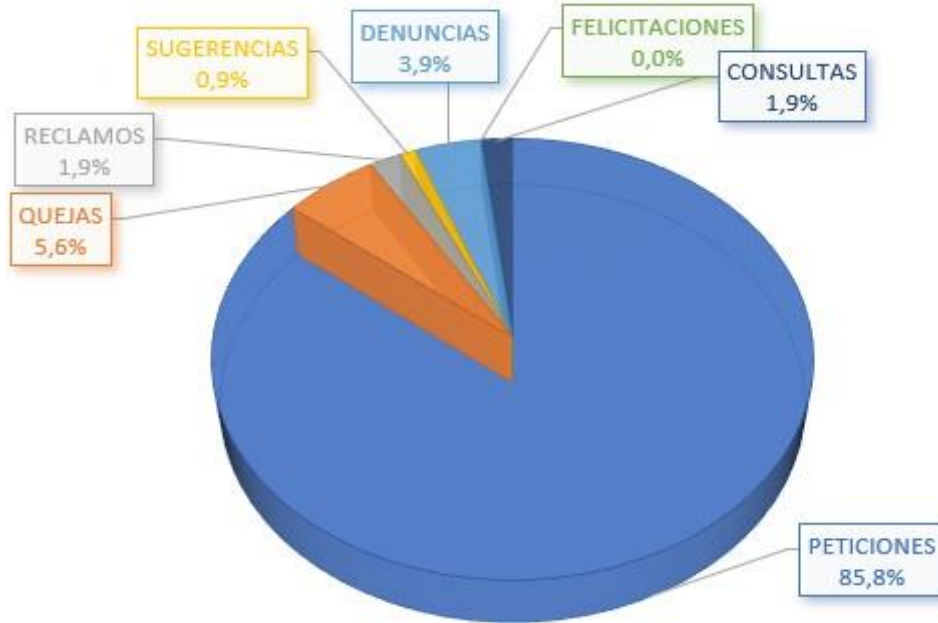
Adicionalmente, se observa una transformación cualitativa en las solicitudes recibidas durante este periodo. La diversidad y complejidad de las peticiones, que abarcan desde consultas técnicas hasta denuncias y reclamos específicos, reflejan un cambio significativo en las expectativas ciudadanas. Este comportamiento denota una participación más activa en los procesos administrativos de la FAC, lo cual favorece una mayor claridad institucional y contribuye a una toma de decisiones más informada, colaborativa y alineada con las necesidades del público.

La anterior información se refleja en el siguiente gráfico:



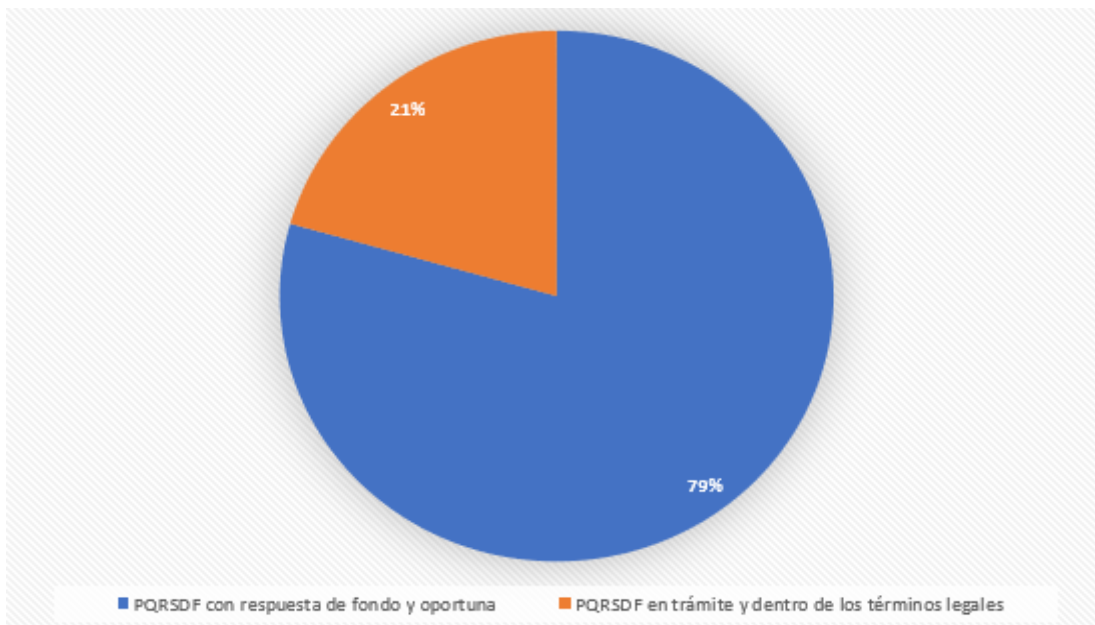
Gráfica 1. Elaboración propia OFAOC
Cuadro comparativo PQRSDF III Trimestre 2024 y
IV Trimestre 2024.

En el cuarto trimestre de 2024, se recibió un total de 640 PQRSDF, que en porcentaje corresponde a los siguientes resultados: el 85,8% corresponde a peticiones, el 5,6% corresponde a quejas, el 3,9% corresponde a denuncias, el 1,9% corresponde a reclamos, el 1,9% corresponde a consultas, el 0,9% corresponden a denuncias y el 0,0% corresponde felicitaciones, los valores mencionados anteriormente, se describen gráficamente, así:



Gráfica 2. Elaboración propia OFAOC
Porcentaje clasificación PQRSDf

En conclusión, la gestión de las PQRSDf en el cuarto trimestre de 2024 ha abarcado el 100% de las solicitudes recibidas por la Fuerza Aeroespacial Colombiana, de este total, el 79% ha sido resuelto con respuestas integrales, oportunas y de fondo, mientras que el 21% restante continúa en trámite, cumpliendo con los plazos legales establecidos, esta distribución se representa gráficamente de la siguiente manera:



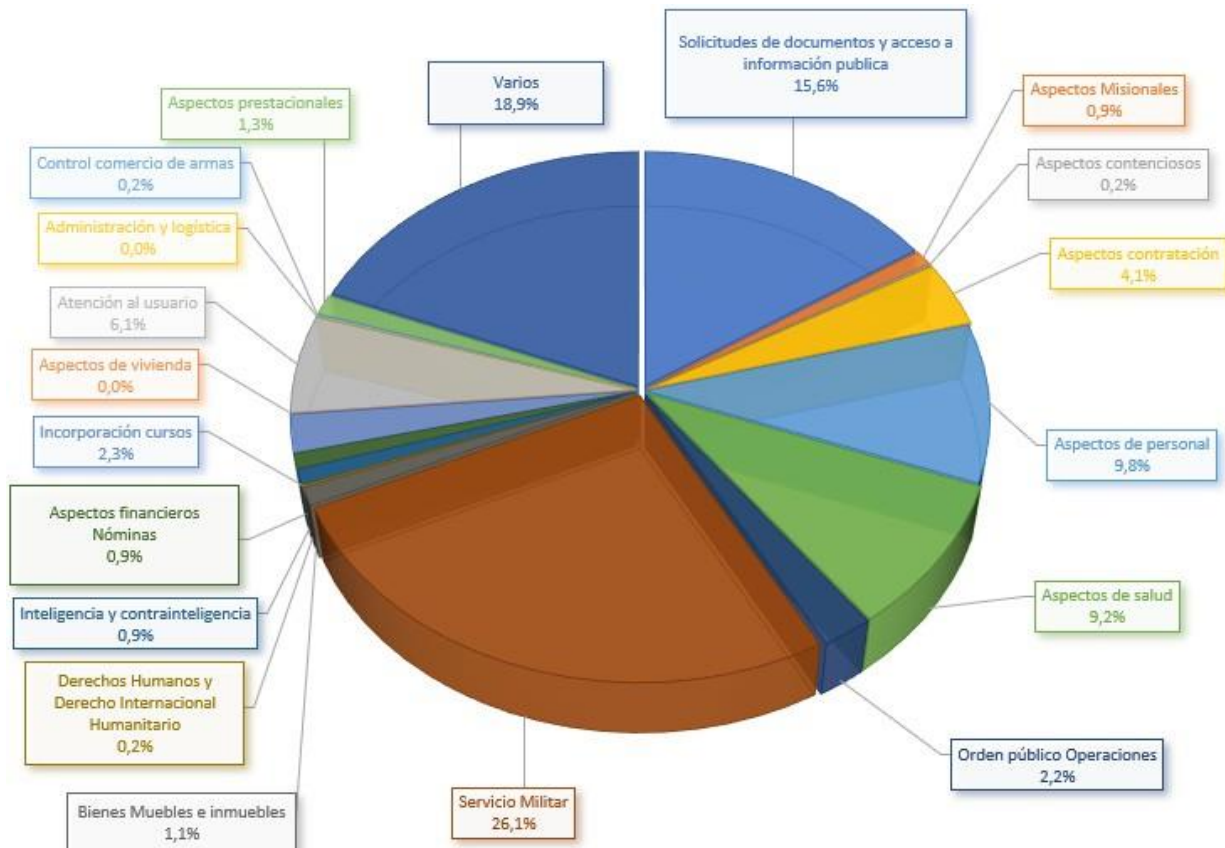
Gráfica 3. Elaboración propia
OFAOC porcentaje trámite PQRSDf

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	CONSULTAS	TOTAL	TOTAL %
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	96	0	1	0	1	0	2	100	15,6%
Aspectos Misionales	4	1	0	0	1	0	0	6	0,9%
Aspectos contenciosos	1	0	0	0	0	0	0	1	0,2%
Aspectos contratación	23	3	0	0	0	0	0	26	4,1%
Aspectos de personal	43	9	8	0	3	0	0	63	9,8%
Aspectos de salud	56	1	2	0	0	0	0	59	9,2%
Orden público Operaciones	0	0	1	6	7	0	0	14	2,2%
Servicio Militar	165	1	0	0	1	0	0	167	26,1%
Bienes Muebles e inmuebles	5	2	0	0	0	0	0	7	1,1%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	1	0	0	0	0	0	0	1	0,2%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	6	0	0	6	0,9%
Aspectos financieros Nóminas	6	0	0	0	0	0	0	6	0,9%
Incorporación cursos	9	0	0	0	0	0	6	15	2,3%
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Atención al usuario	27	2	0	0	6	0	4	39	6,1%
Administración y logística	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Control comercio de armas	1	0	0	0	0	0	0	1	0,2%
Aspectos prestacionales	2	6	0	0	0	0	0	8	1,3%
Varios	110	11	0	0	0	0	0	121	18,9%
TOTAL	549	36	12	6	25	0	12	640	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:

- Servicio Militar (26,1%) que corresponde a 167 solicitudes así:** Las peticiones en el ámbito del servicio militar, destacan las solicitudes en la expedición de diversos certificados relacionados con su tiempo de servicio militar, tales como el Certificado Electrónico de Tiempos Laborados (CETIL), constancias de servicio militar, certificados de conducta, y folios de vida, entre otros. Además, se incluyen solicitudes de corrección de documentos, como el CETIL que presenta errores, y la emisión de la Orden Administrativa del personal de alta y baja (OAP). Se requiere que estos documentos sean entregados para fines de pensión, incorporación a la policía, y otros trámites, mencionando situaciones específicas como el tiempo de servicio en estado de sitio y la necesidad de estos documentos para acceder a beneficios laborales. También se mencionan solicitudes relacionadas con el desistimiento del servicio militar y la obtención de la libreta de conducta militar para poder ingresar a la Fuerza Aérea como soldado profesional.

- **Varios (18,9%), que corresponde a 121 solicitudes así:** Las solicitudes y quejas, entre ellas la remisión por competencia al Ejército Nacional respecto a la solicitud de protección de David Antonio Escobar Rodríguez, radicado UNP - EXT24-00137177; solicitud de información sobre accidentes aéreos de helicópteros y cómo eliminarlos definitivamente; peticiones de información y apoyo sobre diversos temas, tales como la configuración de códigos en el ambiente de pruebas y producción PAOYER, los permisos para lanzamientos de cohetes con fines académicos, y el estado de los aviones de combate en la Fuerza Aérea Colombiana. Se mencionan quejas sobre el trato a personal civil en unidades de la Fuerza Aérea, solicitud de intervención del presidente de la República por abusos en Puerto Salgar, Cundinamarca, y denuncias sobre irregularidades en vuelos y problemas de vivienda en el CACOM-6. Asimismo, se incluyen solicitudes de reintegro al servicio activo, pagos y reliquidaciones de prestaciones sociales, así como reclamos por la falta de recursos y el deterioro de servicios como el agua. Además, hay solicitudes de apoyo en la realización de trámites administrativos, solicitud de asistencia en transporte aéreo, y preguntas sobre el proceso de incorporación a la Fuerza Aérea. También se exigen aclaraciones sobre la situación de personal y problemas administrativos, incluyendo el estado de documentos, calificaciones y solicitudes de tutelas relacionadas con el restablecimiento de derechos y daños sufridos.
- **Solicitudes de documentos y acceso a la información pública (15,6%), que corresponde a 100 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas Solicitud formal de los documentos necesarios que respalden el tiempo de servicio, historia laboral, retención en la fuente, y verificación de información académica, incluyendo certificados, hojas de vida, licencias y demás documentos pertinentes a trámites administrativos, de salud, o pensión. Asimismo, se requiere la remisión de resoluciones, procesos de incorporación, y detalles sobre las actuaciones frente a faltas de ética profesional, así como las solicitudes de inclusión en la base de datos institucional. También se solicita información relevante sobre denuncias e investigaciones en curso, con especial atención a los documentos relacionados con situaciones de disciplina, formación, bienestar, y cualquier otro aspecto que incida en la evolución de la carrera y condiciones de servicio del solicitante dentro de la institución.
- **Aspectos de personal (9,8%) que corresponde a 63 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas incluyen queja presentada expone una serie de situaciones personales y laborales que afectan al solicitante, comenzando por un incidente de presunta infidelidad que habría causado daños en su matrimonio. En este sentido, se solicita a la oficina correspondiente que se envíe el extracto digital de la hoja de vida del interesado para su gestión personal. Además, se mencionan diversas solicitudes relacionadas con trámites administrativos, como la verificación de títulos académicos, la expedición de certificaciones laborales, el tiempo de servicio militar prestado y la información sobre las cesantías consignadas en los fondos de pensión. También se incluyen peticiones relacionadas con el seguimiento de denuncias de acoso sexual y maltrato dentro de la institución, haciendo énfasis en que no se han tomado acciones al respecto. En cuanto a aspectos laborales, se solicita información sobre posibles irregularidades en el proceso de calificación y traslados de personal, así como el estado de trámites pendientes de reintegro, con el fin de garantizar que los procedimientos se lleven a cabo conforme a lo establecido. Además, se hace un llamado a la atención respecto a prácticas de tráfico de influencias y posibles abusos de poder por parte de algunos funcionarios, que estarían afectando el bienestar de los empleados. También se solicitan detalles sobre las convocatorias de docentes, el cumplimiento de requisitos mínimos para su participación

y el estado de las evaluaciones correspondientes. Finalmente, se reitera la necesidad de obtener información sobre casos disciplinarios y las acciones correspondientes a tomar para resolver los inconvenientes planteados en la queja.

- **Aspectos de salud (9,2%), que corresponde a 59 solicitudes así:** Las solicitudes relacionadas con la atención médica y los servicios de salud dentro de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, se basan en la copia completa de la historia clínica, incluyendo notas de enfermería, resultados diagnósticos y tratamientos farmacológicos relacionados con diversos incidentes médicos, entre ellos, una mordedura de perro en la portería de una base aérea. Se notifica una alerta sobre barrera de acceso en la atención de cáncer infantil y se presenta una queja sobre un examen médico a un aspirante, así como una denuncia sobre la mordedura de perro por un guardia. Se solicita la programación de una junta médico-laboral por retiro y la realización de dicha junta, considerando que el concepto médico pendiente fue emitido en junio de este año. También se requiere la entrega de pañales desechables conforme a la Ley 1751 de 2015 para sujetos de especial protección. Además, se presenta una queja por negligencia en la solicitud de exámenes de retiro para personal civil. Se solicita la información sobre la hoja de vida de un fonoaudiólogo y la realización de exámenes médicos para ascenso. Se solicita la activación de servicios médicos parciales por tres meses y la autorización para exámenes médicos. También se pide el acceso a la historia clínica completa y respuesta a la comunicación enviada con un radicado en octubre de 2024. Además, se solicita información sobre el proceso de juntas médicas pendientes por retiro y estado activo. Se solicita la cancelación de la afiliación a la salud de un individuo y la colaboración para suministrar pañales desechables a una persona con fracturas múltiples. Se presenta una queja sobre el servicio de registro de vacunas y un inconveniente de años con el sitio de adscripción, además de una solicitud para obtener la historia clínica del servicio militar y asignación de citas en psiquiatría.
- **Atención al usuario (6,1%) que corresponde a 39 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas se relacionan con trámites y servicios. Entre ellas, destacan peticiones para obtener certificados de pensiones y cesantías por el servicio militar, información sobre el proceso de incorporación a la Fuerza Aérea, y solicitudes de constancia del tiempo de servicio en diferentes unidades. También se han presentado quejas sobre la atención en la Revista Aeronáutica, retrasos en citas médicas y el incumplimiento de funciones por parte de un sacerdote en una unidad. Adicionalmente, se solicitan visitas a instalaciones de la Fuerza Aérea y apoyo para desafiliaciones de salud.
- **Aspectos de contratación (4,1%) que corresponde a 26 solicitudes así:** Las peticiones recibidas incluyen temas sobre el salario y beneficios, incluyendo el subsidio de transporte, de los funcionarios asistenciales de grado 11 y 20, así como detalles sobre la normalización de cuentas y la radicación de PQRSD y cuentas de cobro, específicamente para el Consorcio Obras Centro Acuático S.A.S. También requiero información sobre el salario actual para el cargo de Técnico en Servicios, Inteligencia o Policía Judicial, grado 21, en el marco del proceso de selección con la CNSC. Adicionalmente, solicito la expedición de un certificado de experiencia a nombre de ESRI Colombia SAS, el estado de una solicitud para la entrega de certificados laborales en las actividades de la SACOP, información sobre la contratación de profesionales en la Fuerza Aérea, y el estado de pagos relacionados con el contrato No. 095-00-B-COFAC-BACOF-2024 para la prestación de servicios logísticos en eventos institucionales. los derechos laborales de los solicitantes.

- **Incorporación cursos (2,3%) que corresponde a 15 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas versan sobre las carreras disponibles en la Base Aérea del Atlántico, las fechas de inicio de inscripciones para ingresar como oficial, y los requisitos para el curso de oficiales de la reserva. Además, tengo dudas sobre el proceso de incorporación al curso de oficial administrativo, ya que después de aprobar el examen me enviaron a realizar el pago de los exámenes psicofísicos, pero tengo queratocono, lo que podría ser una causal de no aptitud. También me gustaría saber cómo inscribirme para el curso de suboficiales en la Fuerza Aérea y qué beneficios tiene un soldado profesional una vez ha completado su servicio militar. Finalmente, solicito mi historia clínica y folio de vida durante mi permanencia en la escuela y la información sobre el proceso de reintegro para los profesionales de reserva.
- **Orden público operaciones (2,2%) que corresponde a 14 solicitudes:** El peticionario solicita seguimiento más efectivo en las zonas rurales de Huila, especialmente con el uso de aviones de ataque, para garantizar la seguridad en la región. Asimismo, en Vegalarga, donde recientemente se produjo el robo de una moto, se requiere la implementación de medidas de vigilancia, como el uso de drones y apoyo aéreo, para reforzar la seguridad en tierra. También se expresa preocupación por la falta de regulación en la compra y uso de drones en Colombia, sugiriendo que el Gobierno y el Ministerio de Defensa establezcan normativas más claras para el control de estas aeronaves no tripuladas.
- **Aspectos prestacionales (1,3%) que corresponde a 8 solicitudes así:** Las solicitudes de reliquidación de cesantías y la devolución de los aportes pensionales correspondientes al tiempo trabajado en la Fuerza Aérea Colombiana, específicamente entre el 8 de febrero de 1982 y el 14 de enero de 1988, al haber cumplido los 62 años de edad. Además, se requiere la expedición del Certificado CETIL para la prestación del servicio social obligatorio como Bacterióloga Rural y la certificación de tiempos laborados y salarios durante el período de 18 de enero de 2010 a 30 de diciembre de 2013. También se solicita información sobre los aportes a pensión realizados durante el servicio activo en la Fuerza Aérea Colombiana, referente a los 9 años de servicio.
- **Bienes muebles e inmuebles (1,1%) que corresponde a 7 solicitudes sobre:** Las solicitudes tratan sobre la certificación si una persona, identificada con cédula de ciudadanía, se encuentra vinculada como pensionado en esta entidad. Además, se señala que existen inquietudes sobre la asignación de viviendas al personal de suboficiales, ya que se ha observado que hay personal que, en menos de un año, ha entregado la vivienda fiscal. Se hace esta solicitud en el marco del derecho de petición de carácter documental y general.
- **Aspectos misionales (0,9%) que corresponde a 06 solicitudes así:** Se solicita radicar este correo en el sistema HERMES para verificar su funcionalidad con el respectivo anexo. Actualmente, un docente contratista del GIMFA - CACOM6 participó como asistente en el XX Congreso Pedagógico realizado por la Jefatura de Familia y Bienestar Social de la Fuerza Aérea, que tuvo lugar los días 08 y 09 de octubre de 2024 en el Casino Central de Suboficiales de la FAC. Además, se requiere la publicación de un edicto, así como una respuesta al proceso FAC-S-2024-027664-CE del 02 de septiembre de 2024. También se solicita el procedimiento para la desafiliación del Casino Central de Suboficiales FAC, la revisión de la inhabilitación en el proceso de selección para suboficial, y autorización para la presentación de una solicitud. Se requiere apoyo para el

fortalecimiento de la gestión social del departamento, específicamente una donación para los niños de Guainía. Asimismo, se solicita información sobre los parámetros técnicos y académicos utilizados en la selección de los cadetes del curso 98 de oficiales, tercer año EMAVI (Cali), y se da a conocer una serie de acontecimientos que han generado malestar en el ambiente laboral, incluyendo denuncias sobre relaciones interpersonales entre el comandante del CACOM5 y una persona del mismo grupo, lo que ha causado un ambiente tenso.

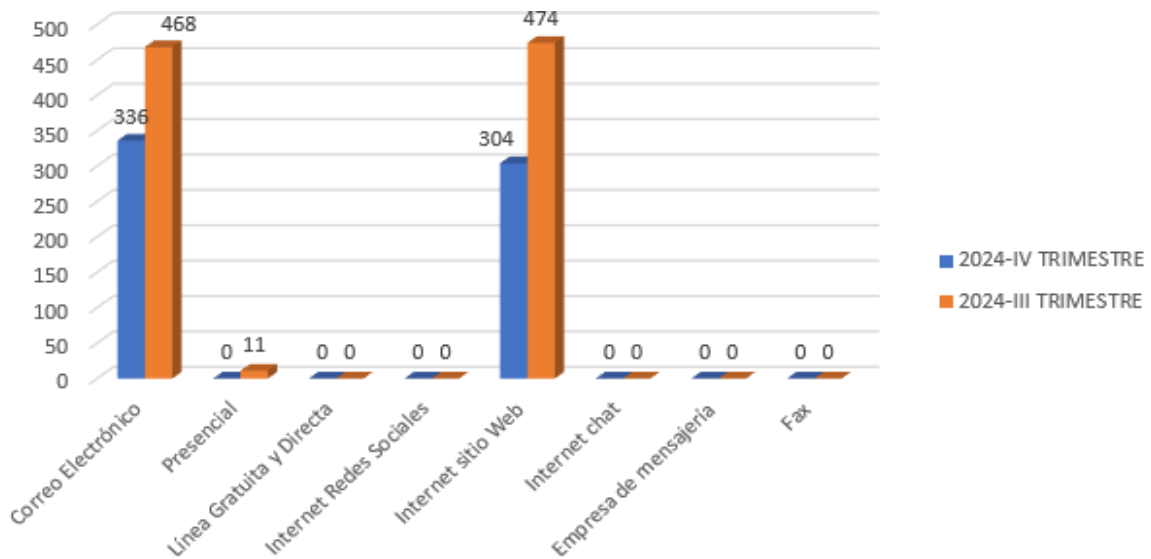
- **Inteligencia y contrainteligencia (0,9%) que corresponde a 6 solicitudes:** la solicitud versa sobre una solicitud de documentos con el fin de continuar con un trámite personal.
- **Aspectos financieros y nominales (0,9%) que corresponde a 6 solicitudes así:** Se presenta este derecho de petición debido a que, durante dos años consecutivos, el Departamento de Desarrollo Humano ha enviado de manera incompleta el trámite relacionado con la prima de orden público, lo que ha ocasionado que, en el mes de noviembre, no se realice el pago correspondiente a los funcionarios del Comando Aéreo de Combate No.4. Además, se solicita información sobre el pago de sentencias y conciliaciones pendientes, con el fin de esclarecer las causas de los retrasos y las acciones a seguir para regularizar la situación.
- **Aspectos contenciosos (0,2%) que corresponde a 1 solicitudes así:** Se solicita información sobre el proceso de demanda para el pago de la prima de antigüedad correspondiente al radicado FAC-E-2024-001760-P. Además, se solicita la emisión de los documentos requeridos, así como una constancia de permanencia, específicamente del día dos (02) de octubre de 2019, y copia del folio de vida del reservista identificado. Todo esto se realiza de manera respetuosa y en cumplimiento de las disposiciones acordadas en el auto del primero (1) de octubre de 2024, donde se ordenó oficiar para obtener la información solicitada dentro del término de quince (15) días.
- **Derechos Humanos y DIH (0,2%) que corresponde a 1 solicitudes sobre:** La solicitud versa sobre quién está autorizando los vuelos aéreos que, diariamente, esparcen químicos para cortar las nubes y alterar la atmósfera natural de los cielos, con el fin de modificar el clima de la región. Además, requiere información sobre los derechos humanos y el derecho internacional humanitario en relación con esta práctica, así como la reactivación del servicio de salud, el reconocimiento de derechos y la reparación por condiciones médicas relacionadas.
- **Control comercio de armas (0,2%) que corresponden a 1 solicitudes así:** La solicitud en materia de armamento, guardan relación en la verificación por parte de la entidad si el personal relacionado en esos oficios cumple con todos los requisitos para el porte de armamento.
- **Aspectos de vivienda (0,0%) que corresponde a 0 solicitudes,** no se presentaron solicitudes.
- **Administración y logística (0,0%) que corresponde a 0 solicitudes así:** no se presentaron solicitudes.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN.

Frente a los medios de recepción, se concluye que, durante el cuarto trimestre de 2024, los canales más utilizados por la ciudadanía y grupos de valor de la Fuerza Aeroespacial Colombiana corresponden al correo electrónico con el 52,50% (336 PQRSDF) y a la Ventanilla única Virtual de PQRSDF con el 47,20% (304 PQRSDF), para el cuarto trimestre, los usuarios no frecuentaron el canal presencial.

MEDIO DE RECEPCIÓN	2024-IV TRIMESTRE	%
Correo Electrónico	336	52,50%
Presencial	0	0,00%
Línea Gratuita y Directa	0	0,00%
Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	304	47,50%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	0	0,00%
Fax	0	0,00%
TOTAL	640	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 (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 III Trimestre 2024 y IV 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	112	100,00%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
TOTAL	112	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 cuarto trimestre de 2024, se recibieron aproximadamente 112 llamadas a las líneas telefónica asignadas a la Oficina Atención y Orientación Ciudadana de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, en las cuales se asesoraron y orientaron principalmente solicitud de incorporación, servicio militar, dirección de DIRES, tramite de vuelos de apoyo, expedición de certificados, expedición de certificados de confirmación; 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.

Durante el cuarto trimestre de 2024, se ha observado una notable disminución en el volumen de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), lo cual representa un logro significativo para la Fuerza Aeroespacial Colombiana, esta reducción refleja una gestión más eficiente y una atención más efectiva a las solicitudes previas, lo que no solo demuestra el compromiso de la institución con la resolución oportuna de los casos, sino también la mejora continua en los procesos internos, este descenso en el número de peticiones es un indicativo claro de que las estrategias implementadas para optimizar la atención al ciudadano están generando resultados positivos, lo que contribuye a consolidar la confianza de la ciudadanía en la capacidad institucional para atender sus derechos y necesidades de manera efectiva y profesional.

La disminución de las PQRSDF en este período refleja, en gran medida, la implementación de procesos más ágiles y adecuados para la gestión de las solicitudes, la Fuerza Aeroespacial Colombiana ha logrado fortalecer sus canales de comunicación, garantizando que las peticiones sean atendidas de manera más rápida y efectiva, lo que ha reducido la cantidad de solicitudes pendientes, este logro resalta la efectividad de las reformas y ajustes adoptados por la institución, los cuales han tenido un impacto directo en la atención a la ciudadanía.

El enfoque en la capacitación continua del personal encargado de la gestión de las PQRSDF también ha sido fundamental en este proceso, la formación integral en la correcta aplicación de la normatividad legal vigente y el procedimiento de Atención y Orientación Ciudadana, ha asegurado que los funcionarios estén mejor preparados para ofrecer respuestas completas y adecuadas, esto ha llevado a una mayor satisfacción en los ciudadanos, lo que se refleja en la disminución de las PQRSDF y en un incremento de la percepción positiva respecto al servicio brindado.

Finalmente, la implementación de mecanismos de control interno y supervisión constante ha sido clave para garantizar la sostenibilidad de los avances obtenidos, la revisión periódica de los procedimientos de atención ha permitido identificar áreas de mejora y aplicar medidas correctivas a tiempo, consolidando un proceso transparente y eficiente que promueve la confianza y el respeto por los derechos de los ciudadanos, este enfoque ha fortalecido no solo la imagen institucional, sino también el compromiso ético de la Fuerza Aeroespacial Colombiana con la protección y el respeto de los derechos fundamentales.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.

Teniendo en cuenta las solicitudes tramitadas y resueltas en los términos de Ley, durante el cuarto trimestre del 2024, se tuvieron 41 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	41	EXCELENTE (5)
Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF	41	EXCELENTE (5)
Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF	41	EXCELENTE (5)
Actitud y disposición del servidor público	41	EXCELENTE (5)

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.

El presente análisis se basa en la encuesta de percepción ciudadana realizada durante el tercer trimestre del año, con el objetivo de evaluar la calidad del servicio proporcionado por la entidad, la encuesta abarcó diferentes dimensiones del servicio, incluyendo la satisfacción general, la calidad de la atención, los tiempos de espera y la actitud del personal, los resultados obtenidos ofrecen una visión detallada y crítica de las áreas que destacan y aquellas que requieren mejoras.

Un total de 41 participantes evaluaron el nivel de satisfacción y la percepción general del servicio, otorgando una calificación promedio de "Excelente" (4.55), este resultado refleja una alta aprobación por parte de los ciudadanos, indicando que las expectativas en términos de calidad del servicio fueron plenamente satisfechas, la percepción positiva sugiere que las políticas y estrategias implementadas en esta área están alineadas con las necesidades y expectativas de los usuarios.

La calidad de la atención y la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF) fue evaluada por 41 participantes, obteniendo una calificación promedio de "Excelente" (4.55) Este resultado refleja una alta aprobación por parte de los ciudadanos, indicando que las expectativas en términos de calidad del servicio fueron plenamente satisfechas. La percepción positiva sugiere que las políticas y estrategias implementadas en esta área están alineadas con las necesidades y expectativas de los usuarios.

El tiempo de espera fue evaluado por 41 participantes, resultando en una calificación de "Excelente" (4.56). Este resultado sugiere una alta aprobación por parte de los ciudadanos, indicando que las expectativas en términos de calidad del servicio fueron plenamente satisfechas. La percepción positiva sugiere que las políticas y estrategias implementadas en esta área están alineadas con las necesidades y expectativas de los usuarios.

La actitud y disposición del personal, evaluada por 05 participantes, recibió una calificación de "Excelente" (4.66). Este resultado sugiere una alta aprobación por parte de los ciudadanos, indicando que las expectativas en términos de calidad del servicio fueron plenamente satisfechas. La percepción positiva sugiere que las políticas y estrategias implementadas en esta área están alineadas con las necesidades y expectativas de los usuarios.

El análisis de los resultados de la encuesta revela que la percepción general del servicio es altamente positiva.

RESULTADO ESTADÍSTICO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN TRIMESTRE POR TRAMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE	
Nivel de Satisfacción / percepción del ciudadano o grupo de valor	4,55
Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF	4,55
Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF	4,56
Actitud y disposición del servidor público	4,66
TOTAL RESULTADO FINAL TRIMESTRE	4,58

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

"La atención fue excelente, con mucha calidad humana y respeto."

"La respuesta fue oportuna y completa."

"Fue sencillo el trámite y oportuna la respuesta. En la ventanilla, la amabilidad de las personas."

"Recibí una respuesta rápida y por eso felicito a la FAC."

"Respuesta oportuna."

"Su respuesta ha sido oportuna y muy eficiente. Realmente me siento orgulloso de ver que los estándares de eficiencia y calidad en nuestra fuerza son los más mejores. ¡Muchas gracias!"

"Respuesta clara y precisa."



"Fue una excelente respuesta y acorde a los términos. " *"Recibí respuesta oportuna."*

"Fue excelente."

"Felicitaciones por la respuesta oportuna y concreta"

"Recibí una respuesta oportuna"

"Bueno." "Medio de atención y respuesta eficiente brindando facilidad al usuario final."

Recomendaciones: Opciones de mejora a la Institución en la mejora de sus procesos y trámites ofrecidos a la ciudadanía.

"Sugiero que se agregue en las cláusulas del contrato, la norma existente que restringe el ingreso a las instalaciones al casino de personal *sic con cédula de extranjería, en vista de que me enteré en pleno evento, pasando vergüenzas. No acepto que la Sra. Rubi Amalia Granados Amaya me haya tratado de mentiroso, cuando estaba cumpliendo con todos los requisitos del pago como afiliado, sintiéndome lesionado en mi buen nombre. Muchas gracias."

"Que ahiga *sic la posibilidad de resolver una duda o situación de manera un poco más rápida."

"Continuar con la atención presencial y respetuosa a los usuarios."

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

"Los procesos son absurdos. Deben replantear como atender los diferentes procesos."

"Sería mejor el tiempo de respuesta, son documentos que se solicitan con muchísimo tiempo de anticipación y demoran bastante."

"Es increíble que para exámenes prioritarios no tengan convenios acá en Villavicencio uno se muere primero y luego lo atienden, siento vulnerado los derechos de mi hija con respecto a su salud. ya que no todas las familias que pertenecen a las fuerzas armadas cuentan con recursos económicos como los altos mandos yo soy madre cabeza de familia y sin empleo en estos momentos y no cuento con la ayuda económica del padre porque como todo en este país al padre no lo obligan a responder por sus hijos, solo le dio un servicio médico mediocre el cual terminamos pagando todos los civiles con nuestros impuestos."

"Dieron contestación a la solicitud pero no adjuntaron los documentos que relacionaron en la respuesta."

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.

"Gracias, definitivamente la diligencia en este tipo de solicitudes nos hace una institución competente frente a otras, los retos cambiantes y veloces del entorno, felicitaciones."

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	
OPINIONES POSITIVAS	10
AGRADECIMIENTOS	1
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCIÓN DELSERVICIO	0
CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	0
RECOMENDACIONES	3
OPINIONES	4
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DELSERVICIO	0

Al respecto, es preciso señalar que el análisis del cuarto 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	28	28	25	29
bueno	6	6	10	7
regular	2	2	2	2
malo	5	5	4	3
TOTAL ENCUESTAS	41	41	41	41

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

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, y la difusión del Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano del MDN; difusión esta que se

realizó mediante el correo electrónico.


Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano MDN.



Oficina de Atención y Orientación Ciudadana.
Carrera 45 N° 58ª-56 Barrio Nicolás de Federmán.

OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA.


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


 Elaboró T1: **REAL LOZANO ARLEY JHOAN**
 Técnico Asistente Oficina Atención y Orientación Ciudadana

FUERZA AEROSPACIAL COLOMBIANA
OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA
INFORME TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD IV TRIM 2024

FECHA: 30 DICIEMBRE 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 publica	96	0	1	0	1	0	2	4 a 8 días	4	2	100
Aspectos Misionales	4	1	0	0	1	0	0	8 a 15 días hábiles	0	2	6
Aspectos contenciosos	1	0	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	1
Aspectos contratación	23	3	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	26
Aspectos de personal	43	9	8	0	3	0	0	8 a 15 días hábiles	2	1	63
Aspectos de salud	56	1	2	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	59
Orden público Operaciones	0	0	1	6	7	0	0	N/A	0	0	14
Servicio Militar	165	1	0	0	1	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	167
Bienes Muebles e inmuebles	5	2	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	7
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	1	0	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	1
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	6	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	6
Aspectos financieros Nóminas	6	0	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	6
Incorporación cursos	9	0	0	0	0	0	6	8 a 15 días hábiles	0	0	15
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0	N/A	0	0	0
Atención al usuario	27	2	0	0	6	0	4	8 a 15 días hábiles	0	0	39
Administración y logística	0	0	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	0
Control comercio de armas	1	0	0	0	0	0	0	N/A	0	0	1
Aspectos prestacionales	2	6	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	8
Varios	110	11	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	3	0	121
TOTAL	549	36	12	6	25	0	12	N/A	9	5	640

Elaboró: Técnico Asistente OFAOC T1 REAL LOZANO ARLEY

Teniente JULIAN ESTEBAN MARULANDA ARBELAEZ
Jefe Oficina Atención y Orientación Ciudadana