

INFORME III TRIMESTRE 2024
FUERZA AÉREA COLOMBIANA
A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.
1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.
1.1 PERIODO ANTERIOR (II TRIMESTRE 2024).

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
852	852	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 (III TRIMESTRE 2024).

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE Días VENCIDOS días	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
953	809	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 tercer trimestre de 2024 se recibieron novecientos cincuenta y tres (953) PQRSDF, de las cuales ciento cuarenta y cuatro (144) se encuentran en trámite a corte treinta (30) de septiembre 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 doce (12) peticiones, así: una petición (04) al Archivo General del Ministerio de Defensa Nacional, una (02) petición a la Armada de Colombia, cuatro (04) petición al Ejército Nacional de Colombia y 02 a la Policía Nacional

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	729	101	25	4	48	1	45	953
TOTAL	729	101	25	4	48	1	45	953

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.

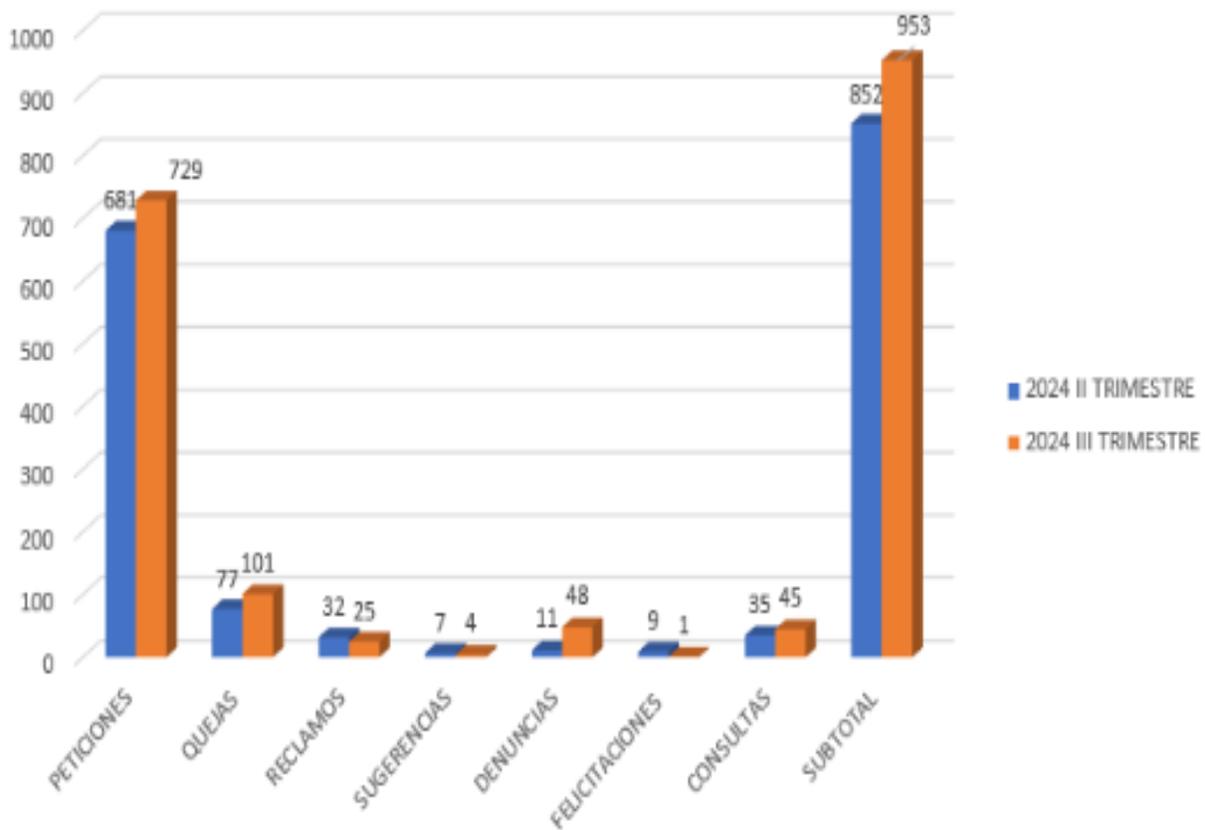
Durante el tercer trimestre de 2024, la Fuerza Aérea Colombiana (FAC) registró un significativo aumento del 11.85% en las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), alcanzando un total de 953 solicitudes; este crecimiento indica una interacción más activa de la ciudadanía con la FAC y refleja una creciente confianza en su capacidad para manejar estas solicitudes de manera efectiva, así como un fenómeno fundamental en el ámbito de las instituciones públicas, donde la transparencia y la pronta respuesta son clave para mantener la legitimidad y mejorar la eficiencia administrativa.

La atención a estas solicitudes se fundamenta en la estructura de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC) y en el sistema de gestión documental HERMES, que opera a 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 refleja el compromiso de la FAC con la mejora constante y la atención

a la ciudadanía, reforzando su papel como una institución que valora la satisfacción del público y la transparencia en sus procesos.

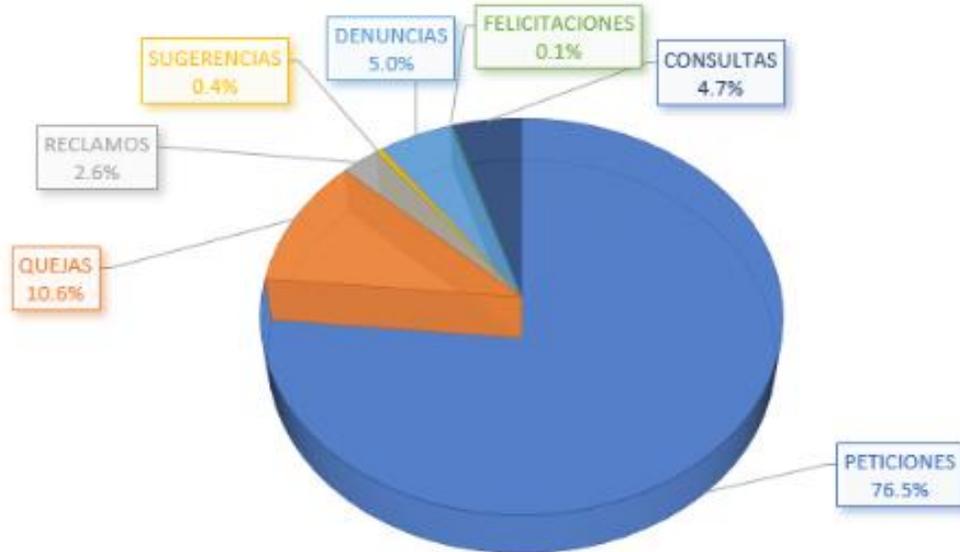
Además del incremento en el número de solicitudes, se ha notado un cambio cualitativo en las peticiones recibidas durante este periodo. La variedad y complejidad de las solicitudes, que abarcan desde consultas detalladas sobre procedimientos hasta denuncias y reclamos específicos, reflejan una evolución en las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Este enfoque más detallado y específico por parte de los ciudadanos indica una participación activa en los procesos administrativos de la FAC, lo que podría favorecer una mayor claridad institucional y una toma de decisiones más informada y colaborativa

La anterior información se refleja en el siguiente gráfico:



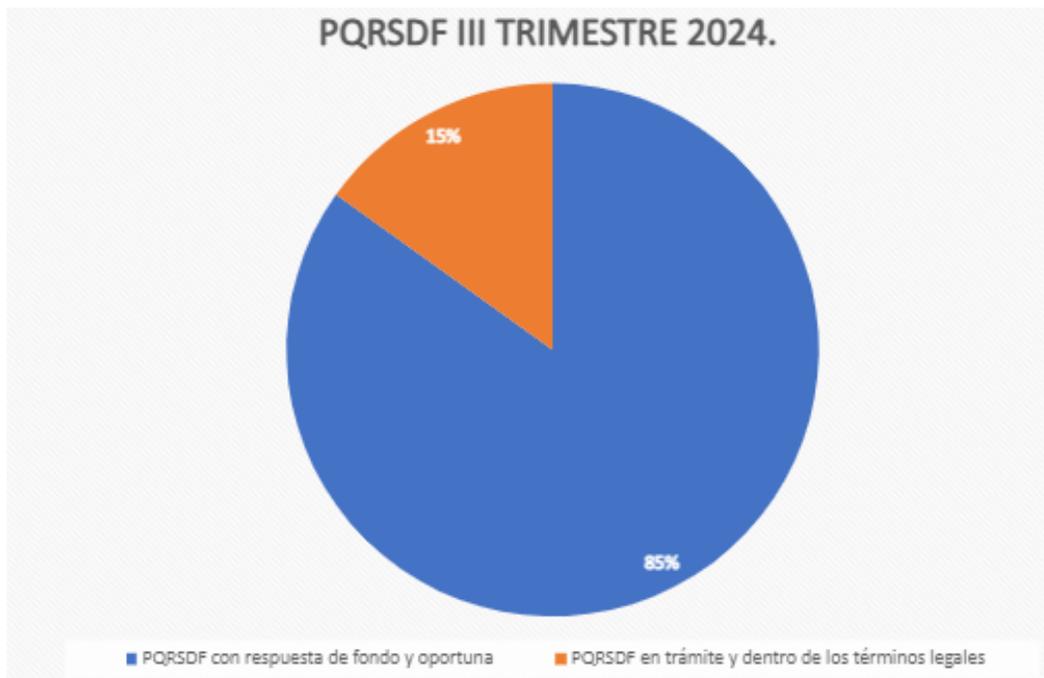
Gráfica 1. Elaboración propia OFAOC
 Cuadro comparativo PQRSDf II Trimestre 2024 y
 III Trimestre 2024.

En el tercer trimestre de 2024, se recibió un total de 953 PQRSDf, que en porcentaje corresponde a los siguientes resultados: el 76,5 corresponde a peticiones, el 10,6 % corresponde a quejas, el 2,6 % corresponde a reclamos, el 0,4% corresponde a sugerencias, el 5,0% corresponde a denuncias, el 0,1% corresponden a felicitaciones y el 4,7% corresponde a consultas; 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 tercer trimestre de 2024 ha abarcado el 100% de las solicitudes recibidas por la Fuerza Aérea Colombiana, de este total, el 85% ha sido resuelto con respuestas integrales, oportunas y de fondo, mientras que el 15% 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	168	1	1	0	0	0	4	174	18,3%
Aspectos Misionales	33	5	1	2	2	0	1	44	4,6%
Aspectos contenciosos	2	2	0	0	0	0	0	4	0,4%
Aspectos contratación	18	2		0	2	0		22	2,3%
Aspectos de personal	94	23	2	0	31	0	2	152	15,9%
Aspectos de salud	27	46	10	0	0	0	3	86	9,0%
Orden público Operaciones	0	0	0	0	2	0	0	2	0,2%
Servicio Militar	220	5	1	0	1	0	1	228	23,9%
Bienes Muebles e inmuebles	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	5	0	3	1	0	0	0	9	0,9%
Inteligencia y contrainteligencia	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
Aspectos financieros Nóminas	14	2	0	0	0	0	0	16	1,7%
Incorporación cursos	13	0	5	1	0	0	23	42	4,4%
Aspectos de vivienda	0	1	0	0	0	0	0	1	0,1%
Atención al usuario	39	3	0	0	1	0	7	50	5,2%
Administración y logística	0	1	0	0	1	0	0	2	0,2%
Control comercio de armas	3	0	0	0	0	0	0	3	0,3%
Aspectos prestacionales	11	1	2	0	0	0	0	14	1,5%
Varios	80	9	0	0	8	1	4	102	10,7%
TOTAL	729	101	25	4	48	1	45	953	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.

sobre salarios, prestaciones sociales y el estado de investigaciones sobre accidentes de aeronaves. Adicionalmente, se destacan requerimientos para iniciar procesos legales, quejas sobre conductas de personal militar, y solicitudes de información sobre el funcionamiento y reglamentos internos de la institución, reflejando así la necesidad de transparencia y el derecho de los individuos a acceder a la información relevante respecto a su servicio militar.

- **Aspectos de personal (15,9%) que corresponde a 152 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas incluyen quejas dirigidas a autoridades de la Fuerza Aérea Colombiana, abarcando temas personales como infidelidades y conflictos con otros miembros, así como denuncias sobre el comportamiento inapropiado de personal militar en redes sociales. Incluye peticiones para certificados de tiempo de servicio y aportes al sistema de pensiones, además de solicitudes de información académica y laboral, como certificados de notas y diplomas. También se presentan reclamos sobre abusos de poder y malos tratos hacia el personal de limpieza y cocina, demandas de reajuste de pensiones y quejas sobre la gestión de servicios. Asimismo, se mencionan acciones legales y recursos de reposición relacionadas con quejas administrativas, la necesidad de colaboración para la gestión de documentos tras el fallecimiento de un empleado, y solicitudes de validación académica, reflejando los desafíos que enfrentan los miembros de la Fuerza Aérea en su entorno laboral y personal.
- **Aspectos de salud (9,0%), que corresponde a 86 solicitudes así:** Las solicitudes relacionadas con la atención médica y los servicios de salud dentro de la Fuerza Aérea Colombiana, destacando casos de no atención a pacientes, específicamente la atención médica de un hijo y su progenitor, se solicitan copias de historias clínicas, autorizaciones para procedimientos médicos y exámenes, y se plantean quejas sobre la gestión de los servicios de salud, como la falta de contrato con laboratorios para exámenes médicos y demoras en la autorización de tratamientos, también se hacen solicitudes urgentes de información médica para procesos de incorporación a la Policía Nacional y otras instituciones, así como reclamos sobre la gestión de juntas médicas y autorizaciones para exámenes y cirugías, además, se presentan peticiones para la asignación de equipos médicos, la gestión de casos por Supersalud con riesgo priorizado, y la necesidad de certificaciones y documentos relacionados con la salud.
- **Varios (10,7%), que corresponde a 102 solicitudes así:** Las solicitudes recopilan diversas solicitudes y quejas dirigidas a la Fuerza Aérea Colombiana, que abarcan una amplia gama de temas, como solicitudes de transporte aéreo, quejas sobre maltrato y abuso de autoridad, felicitaciones al personal de la institución, solicitudes de información sobre directores y normativas, así como peticiones relacionadas con la legalidad de procesos y certificaciones, también incluye solicitudes de apoyo para proyectos sociales, dudas sobre el proceso de reintegro, gestión de derechos de petición, inquietudes sobre situaciones dentro de las academias, y pedidos de información sobre beneficios y programas de apoyo a veteranos. Las solicitudes reflejan la interacción de los ciudadanos y miembros de la institución con la Fuerza Aérea, abordando tanto necesidades administrativas como preocupaciones sobre la ética y el bienestar en el entorno militar.
- **Atención al usuario (5,2%) que corresponde a 50 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas versan principalmente relacionadas con la obtención de certificados de servicio militar, historias clínicas, copias de pensiones, y consultas sobre procesos de vinculación y continuidad en la Fuerza Aérea, los solicitantes incluyen tanto a personas

que prestaron servicio como a familiares que buscan información específica sobre pagos y otros trámites, enfatizando la necesidad de atención a sus requerimientos para facilitar procesos administrativos y obtener documentación relevante

- **Aspectos misionales (4,6%) que corresponde a 44 solicitudes así:** Las solicitudes Las comunicaciones presentadas a la Fuerza Aérea Colombiana abarcan diversas quejas y solicitudes que reflejan preocupaciones sobre el uso inapropiado de símbolos patrios y la falta de respeto hacia la imagen institucional, así como la necesidad de aclaraciones sobre transacciones y facturas. Además, se incluyen solicitudes de información relacionadas con concursos de méritos, traslados aeromédicos, y derechos de petición vinculados a la investigación y divulgación del patrimonio cultural, los ciudadanos también solicitan apoyo en la gestión social, la asignación de recursos y el fortalecimiento de programas comunitarios, enfatizando la importancia de la interacción efectiva entre la Fuerza Aérea y la comunidad, las inquietudes sobre salarios, descuentos en nómina y el estado de aeronaves resaltan la necesidad de transparencia y adecuada comunicación administrativa dentro de la institución.
- **Incorporación cursos (4,4%) que corresponde a 42 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas incluyen peticiones para obtener el folio de vida, la historia clínica y la documentación relacionada con el examen de licenciamiento de los solicitantes, así como consultas sobre programas de reclutamiento y las fechas de apertura de convocatorias para profesionales interesados en ingresar en 2025, muchos solicitantes expresan inquietudes sobre los requisitos para la incorporación, la elegibilidad de personal uniformado de la Policía Nacional, y la posibilidad de aplicar a vacantes administrativas, también hay pedidos específicos para eliminar datos del sistema de inscripción de soldado profesional y la solicitud de información sobre el ingreso al cuerpo de oficiales profesionales de reserva, las solicitudes destacan la necesidad de claridad en los procesos de incorporación, requisitos médicos y psicológicos, y la importancia de resolver problemas administrativos que puedan afectar la participación en los procesos de selección.
- **Aspectos de contratación (2,3%) que corresponde a 22 solicitudes así:** Las peticiones recibidas incluyen temas relacionados para obtener certificaciones laborales por servicios prestados bajo contrato, específicamente referidos a la Fuerza Aérea Colombiana, los usuarios solicitan certificaciones de contratos, también hay peticiones para resolver asuntos relacionados con el cumplimiento de contratos y expedición de certificados de retención de impuestos, además, se registran solicitudes de intervención por falta de pagos, incumplimientos de contratos, y situaciones laborales como quejas por no recibir la liquidación correspondiente, afectando los derechos laborales de los solicitantes.
- **Aspectos financieros y nominales (1,7%) que corresponde a 16 solicitudes así:** Las solicitudes abarcan temas diversos, como la solicitud de desprendibles de pago de los, certificados de ingresos y retenciones del año 2023, y certificados de reteiva 2024, también se presentan peticiones para obtener información sobre pagos retroactivos no cobrados, reliquidaciones salariales, y trámites de insolvencia en persona natural no comerciante, en algunos casos, los usuarios expresan preocupaciones sobre el funcionamiento de la página web para acceder a los desprendibles de pago, adicional hay quejas sobre políticas del CACOM-1 que obligan a pagar arranche y fondos internos por descuento sin permitir una administración propia de los dineros, afectando la libertad

financiera de los afectados.

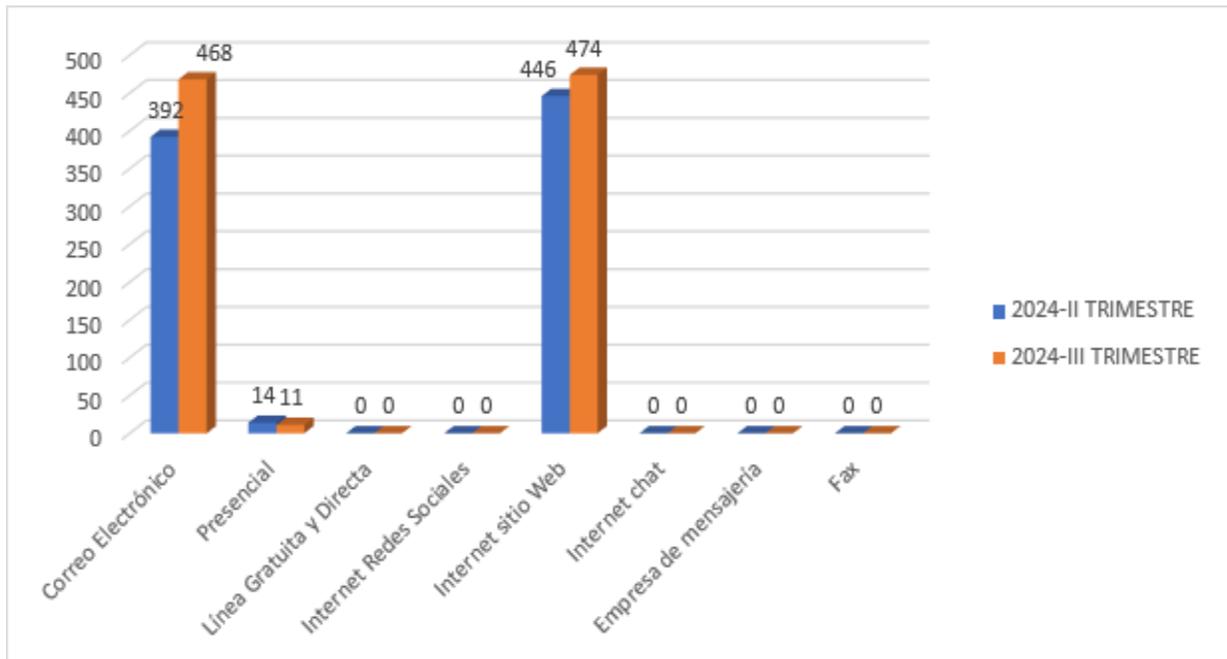
- **Aspectos prestacionales (1,5%) que corresponde a 14 solicitudes así:** Las solicitudes para generar resoluciones que reconozcan prestaciones, certificados de tiempos laborados (CETIL) para fines pensionales y corrección de datos en documentos oficiales, así mismo mencionan inquietudes sobre el trámite de bonos pensionales, situaciones con pagos de cesantías definitivas y descuentos por nómina.
- **Aspectos contenciosos (0,4%) que corresponde a 4 solicitudes así:** Las solicitudes recibidas versan sobre la autorización con el fin de proporcionar la información a una unidad de policía judicial en el marco de una investigación. Asimismo, interpone dos quejas formales en relación con gestiones administrativas
- **Derechos Humanos y DIH (0,9%) que corresponde a 9 solicitudes sobre:** Las solicitudes versan sobre la entrega de un miembro de la comunidad indígena Pijao, también hace referencia a su trabajo como veedor contra la corrupción y delincuencia, proponiendo el uso de drones y tecnología avanzada para vigilancia en áreas rurales, en otro caso, solicita verificaciones respecto de su hermano, quien presta servicio en la Fuerza Aérea Colombiana, y expone preocupaciones sobre la situación del soldado.
- **Control comercio de armas (0,3% que corresponden a 3 solicitudes así:** Las solicitudes 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.
- **Administración y logística (0,2%) que corresponde a 2 solicitudes así:** Las solicitudes tratan sobre una queja por el incumplimiento de la ley que promueve el uso de vehículos libres de contaminación, como bicicletas y patinetas eléctricas, ya que en la guardia de CATAM no se permite el acceso a estos.
- **Orden público operaciones (0,2%) que corresponde a 2 solicitudes:** El peticionario solicita que la Fuerza Aérea Colombiana avoque conocimiento sobre el robo de una motocicleta ya que la situación de Orden Público es compleja en colombiana.
- **Bienes muebles e inmuebles (0,1%) que corresponde a 1 solicitudes sobre:** La solicitud se fundamenta en información relacionada sobre el predio "El Renegado".
- **Aspectos de vivienda (0,1%) que corresponde a 1 solicitudes:** El peticionario solicita amablemente la reconsideración del horario de apagado de los aires acondicionados, ya que en el caso de el y los de los vecinos, los niños están logrando conciliar el sueño hasta después de las 10 de la noche.
- **Inteligencia y contrainteligencia (0,1%) que corresponde a 1 solicitud:** la solicitud versa sobre una solicitud de documentos con el fin de continuar con un trámite personal.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN.

Frente a los medios de recepción, se concluye que, durante el tercer 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 49,74% (474 PQRSDF), y al correo electrónico con el 49,11% (468 PQRSDF), frente al canal presencial con el 1,15% de participación (11 PQRSDF).

MEDIO DE RECEPCIÓN	2024-III TRIMESTRE	%
Correo Electrónico	468	49.11%
Presencial	11	1.15%
Línea Gratuita y Directa	0	0.00%
Internet Redes Sociales	0	0.00%
Internet sitio Web	474	49.74%
Internet chat	0	0.00%
Empresa de mensajería	0	0.00%
Fax	0	0.00%
TOTAL	953	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 II Trimestre 2024 y III 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	155	100,00%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
TOTAL	155	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 tercer trimestre de 2024, se recibieron aproximadamente 155 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 de la información correspondiente al tercer trimestre de 2024 revela la imperiosa necesidad de fortalecer los mecanismos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) en el contexto normativo de la Fuerza Aérea Colombiana. Este análisis pone de relieve áreas críticas donde la aplicación de principios constitucionales, en particular el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, demanda atención prioritaria. Es destacable que la Fuerza Aérea Colombiana siempre se ha comprometido a atender estas áreas críticas, lo que garantiza la efectividad del derecho de petición, esta efectividad está intrínsecamente ligada a la capacidad institucional de proporcionar respuestas oportunas y de fondo, cumpliendo con los estándares establecidos.

Para abordar estas necesidades, se propone una serie de recomendaciones enfocadas en la capacitación continua del personal, dirigida a asegurar la correcta aplicación de las normativas administrativas y constitucionales, es fundamental que el personal de la Fuerza Aérea Colombiana reciba una formación integral en la interpretación de las disposiciones legales que regulan el proceso de recepción y gestión de PQRSDF. Esta capacitación no solo potenciará la competencia del personal, sino que también garantizará el respeto pleno de los derechos y garantías de los ciudadanos, promoviendo así la transparencia y la legalidad en todas las interacciones administrativas.

Adicionalmente, resulta esencial establecer mecanismos de control interno y supervisión efectiva que aseguren la correcta implementación de las políticas relacionadas con PQRSDF. Esto implica la revisión periódica de los procedimientos de atención al ciudadano, garantizando que cada solicitud se trate de manera justa y eficiente, en estricto respeto a los derechos constitucionales de los peticionarios. La adopción de estas medidas no solo fortalecerá la legitimidad de la Fuerza Aérea Colombiana, sino que también contribuirá al establecimiento de un estado de derecho que respete plenamente los principios constitucionales y administrativos que rigen las acciones del Estado.

En conclusión, la mejora continua de los procesos internos de PQRSDF en la Fuerza Aérea Colombiana es un deber constitucional y un imperativo ético y legal para asegurar 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 un entorno de servicio público caracterizado por la transparencia, la eficiencia y el 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 tercer trimestre del 2024, se tuvieron 28 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	18	EXCELENTE (5)
Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF	3	BUENO (4,5)
Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF	4	REGULAR (3,5)
Actitud y disposición del servidor público	3	MALO (2,5)
TOTAL	28	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.

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 18 participantes evaluaron el nivel de satisfacción y la percepción general del servicio, otorgando una calificación promedio de "Excelente" (5.0), 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, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) fue evaluada por 3 participantes, obteniendo una calificación promedio de "Bueno" (4.5). Aunque esta calificación es favorable, indica que existen oportunidades para alcanzar niveles de excelencia, la eficiencia en la resolución de PQRSDF y la competencia del personal en el manejo de estas situaciones son aspectos clave que deben ser monitorizados y mejorados continuamente.

El tiempo de espera fue evaluado por 4 participantes, resultando en una calificación de "Regular" (3.0), este resultado sugiere que, a pesar de los esfuerzos realizados, los tiempos de espera siguen siendo un área crítica que impacta negativamente la percepción general del servicio, la

optimización de procesos y la implementación de tecnologías que agilicen la atención son acciones prioritarias para mejorar este aspecto.

La actitud y disposición del personal, evaluada por 3 participantes, recibió una calificación de "Malo" (2.5), este resultado es preocupante, ya que la interacción directa con el personal es fundamental para la percepción global del servicio, la falta de actitud positiva y disposición adecuada puede erosionar la confianza y satisfacción de los ciudadanos, se recomienda la implementación de programas de capacitación en habilidades interpersonales y técnicas deservicio al cliente, así como estrategias de motivación y bienestar laboral para el personal.

El análisis de los resultados de la encuesta revela que, si bien la percepción general del servicio es altamente positiva, existen áreas específicas que requieren atención y mejora, las siguientes recomendaciones se presentan para abordar las observaciones realizadas por los ciudadanos y para elevar los estándares de calidad del servicio

RESULTADO ESTADÍSTICO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN TRIMESTRE POR TRAMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE	
Nivel de Satisfacción / percepción del ciudadano o grupo de valor	4.46
Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF	4.36
Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF	4.61
Actitud y disposición del servidor público	4.57
TOTAL RESULTADO FINAL TRIMESTRE	4.5

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.

"Señores Comando, muchas gracias por su oportuna, rápida y eficiente respuesta."

"Excelente servicio."

"Me parece muy bueno el servicio."

"Buena atención."

"La Escuela de Suboficiales FAC, atendió de manera eficiente, rápida y conducente la respuesta a mi solicitud."

"Recibí respuesta oportuna."

"Fue excelente."

"Felicitaciones por la respuesta oportuna y concreta"

"Recibí una respuesta oportuna"

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.

"Es el primer apoyo que solicito de pasajes a Bogotá y me contestaron negativamente, ya me habían comentado que es muy difícil que apoyen esto. De todas maneras quedó pendiente ya que la cita es el 24 septiembre y voy a tener varias citas después me sale caro Ya que vivo en Acacias."

"Deberían iniciar por leer el documento para dar respuesta a lo que allí se solicita. esto, debido a que cada solicitud se debe realizar varias veces porque no leen y responden cosas diferentes a lo que se solicita. para este caso particular se solicitó un documento del año 2019 y no se tomaron la molestia de leer. enviando un documento del 2024."

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.

"Señores Comando, muchas gracias por su oportuna, rápida y eficiente respuesta."

"Solicitud eficaz, eficiente y oportunamente atendida. Muchas gracias."

"Gracias."

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

"Buena atención. Solicitamos como entidad cooperación en temas de gestión social que requiera traslados desde y hacia Bogotá."

"Mayor claridad en los correos electrónicos."

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



CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	0
OPINIONES POSITIVAS	10
AGRADECIMIENTOS	3
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DELSERVICIO	0
CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
OPINIONES	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DELSERVICIO	0

Al respecto, es preciso señalar que el análisis del tercer 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	18	16	18	18
bueno	3	5	6	5
regular	4	2	2	3
malo	3	5	2	2
TOTAL ENCUESTAS	28	28	28	28

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, 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."

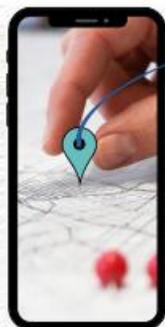
Oficina de Atención y Orientación Ciudadana.
Carrera 45 N° 58^a-56 Barrio Nicolás de Federmán.
Horario de Atención al Público: 7:30am a 4:30pm Jornada Continua
Línea de Atención +576013159800 - Ext: 60015-60016.
Línea de Atención Móvil 3057341858
Correo electrónico: atencionusuari@fac.mil.co



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° 58^a-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: **REAL LOZANO ARLEY JHOAN**
Técnico Asistente Oficina Atención y Orientación Ciudadana

FUERZA AÉREA COLOMBIANA
OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA
INFORME TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD III TRIM 2024

FECHA: 30 SEPTIEMBRE 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	164	1	1	0	0	0	4	4 a 8 días	4	0	174
Aspectos Misionales	33	5	1	2	2	0	1	8 a 15 días hábiles	0	0	44
Aspectos contenciosos	2	2	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	4
Aspectos contratación	18	2		0	2	0		8 a 15 días hábiles	0	0	22
Aspectos de personal	92	23	2	0	31	0	2	8 a 15 días hábiles	2	0	152
Aspectos de salud	25	46	10	0	0	0	3	8 a 15 días hábiles	2	0	86
Orden público Operaciones	0	0	0	0	2	0	0	N/A	0	0	2
Servicio Militar	216	5	1	0	1	0	1	8 a 15 días hábiles	4	0	228
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	5	0	3	1	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	9
Inteligencia y contrainteligencia	1	0	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	1
Aspectos financieros Nóminas	14	2	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	16
Incorporación cursos	13	0	5	1	0	0	23	8 a 15 días hábiles	0	0	42
Aspectos de vivienda	0	1	0	0	0	0	0	N/A	0	0	1
Atención al usuario	39	3	0	0	1	0	7	8 a 15 días hábiles	0	0	50
Administración y logística	0	1	0	0	1	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	2
Control comercio de armas	3	0	0	0	0	0	0	N/A	0	0	3
Aspectos prestacionales	11	1	2	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	14
Varios	80	9	0	0	8	1	4	8 a 15 días hábiles	0	0	102
TOTAL	717	101	25	4	48	1	45	N/A	12	0	953

Elaboró: Técnico Asistente Of AOC / T2 REAL LOZANO ARLEY

Teniente JULIAN ESTEBAN MARULANDA ARBELAEZ
Jefe Oficina Atención y Orientación Ciudadana