

I INFORME TRIMESTRE 2025

FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA

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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

1.1 PERIODO ANTERIOR (IV TRIMESTRE 2024).

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
640	640	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 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 cuarto (IV) trimestre del 2024.

1.2 PERIODO ACTUAL (I TRIMESTRE 2025).

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE Días VENCIDOS días	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1223	1094	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 Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES - Módulo PQRSDF.

Durante el primer trimestre de 2025 se recibieron mil doscientos veintitrés (1223) PQRSDF, de las cuales ciento veintinueve (129) se encuentran en trámite a corte treinta y uno (31) de marzo de 2025, 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 (07) siete peticiones, así: siete peticiones (07) al Archivo General del Ministerio de Defensa 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 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	1116	44	22	3	17	6	15	1223
TOTAL	1116	44	22	3	17	6	15	1223

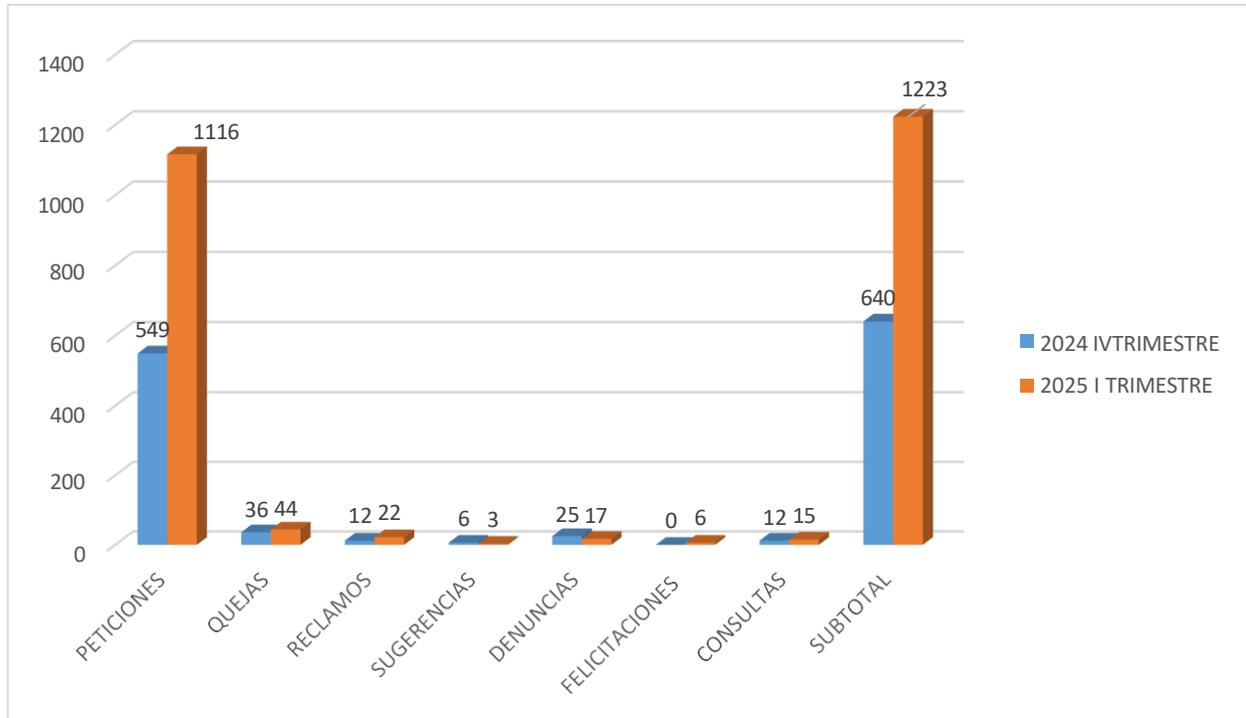
Nota: Para efectos de sustentar la información referida en el numeral 2, se toma como fuente de consulta el reporte allegado por la Oficina Atención y Orientación Ciudadana OFAOC y el nivel táctico de la Fuerza Aeroespacial Colombiana (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación,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

Durante el primer trimestre de 2025, la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC) reportó un aumento en las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), registrando un total de 1223 solicitudes frente a las 604 recibidas en el trimestre anterior. Este aumento responde al promedio trimestral general que se reciben en la institución el cual es de 950 PQRSDF siendo más bien atípico el trimestre inmediatamente anterior, por otra parte, también sugiere un fortalecimiento de la confianza ciudadana en la institución por un mayor interés en la consulta de trámites y servicios.

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 solicitudes de certificaciones de tiempos laborados, 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 IV Trimestre 2024 y
I Trimestre 2025.

En el primer trimestre de 2025, se recibió un total de PQRSDF, que en porcentaje corresponde a los siguientes resultados: el 91,3% corresponde a peticiones, el 3,6% corresponde a quejas, el 1,8 corresponde a reclamos, el 1,4% corresponde a denuncias, el 1,2% corresponde a consultas, el 0,5% corresponde a felicitaciones, y el 0,2 corresponde a sugerencias, 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 primer trimestre de 2025 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:



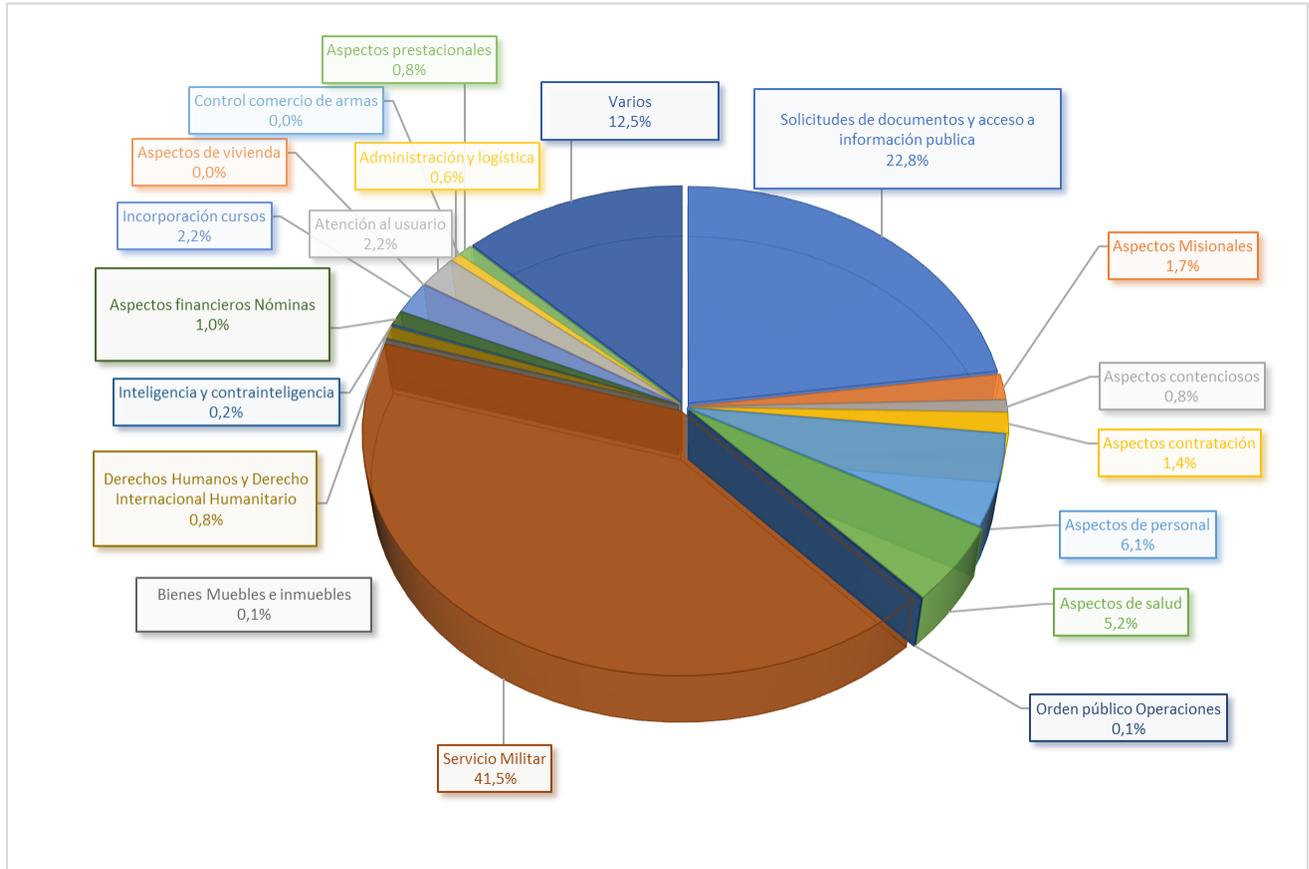
Gráfica 3. Elaboración propia
OFAOC porcentaje trámite PQRSDf

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIÓN	CONSULTAS	TOTAL	TOTAL %
Solicitudes de documentos y acceso a información pública	274	0	3	0	0	0	2	279	22,8%
Aspectos Misionales	10	5	1	0	2	2	1	21	1,7%
Aspectos contenciosos	8	1	1	0	0	0	0	10	0,8%
Aspectos contratación	14	0	1	0	1	0	1	17	1,4%
Aspectos de personal	61	7	2	0	5	0	0	75	6,1%
Aspectos de salud	46	6	11	0	0	0	0	63	5,2%
Orden público Operaciones	1	0		0	0	0	0	1	0,1%
Servicio Militar	501	2	1	0	1	0	3	508	41,5%
Bienes Muebles e inmuebles	0	1	0	0	0	0	0	1	0,1%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	5	3	0	0	2	0	0	10	0,8%
Inteligencia y contrainteligencia	2	0	0	0	0	0	0	2	0,2%
Aspectos financieros Nóminas	9	3	0	0	0	0	0	12	1,0%
Incorporación cursos	21	0	0	1	0	2	3	27	2,2%
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Atención al usuario	24	3	0	0	0	0	0	27	2,2%
Administración y logística	2	2	1	1	1	0	0	7	0,6%
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aspectos prestacionales	10	0	0	0	0	0	0	10	0,8%
Varios	128	11	1	1	5	2	5	153	12,5%
TOTAL	1116	44	22	3	17	6	15	1223	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 (41,5%) que corresponde a 508 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.

- **Solicitudes de documentos y acceso a la información pública (22,8%), que corresponde a 279 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.
- **Varios (12,5%), que corresponde a 153 solicitudes así:** Se enuncian una diversidad de peticiones en las que se encuentran Solicitud de apoyo y vigilancia Vereda el Cocuy / Reservas del Cocuy, trámites varios en relación a pensión, solicitud de ayudas Humanitarias, información sobre ingeniería aeronáutica, autorización para conferencias, certificados cursos de vuelo, entre otros.
- **Aspectos de personal (6.1%) que corresponde a 75 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.
- **Aspectos de salud (5,2%), que corresponde a 63 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 solicita la programación de una junta médico-laboral por retiro y la realización de dicha junta. Además, se presenta una queja por negligencia en la solicitud de exámenes de retiro para personal civil. Se solicita la información la realización de exámenes médicos para ascenso. Se solicita la activación de servicios médicos y la autorización para exámenes médicos. También se pide el acceso a la historia clínica completa. 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, además de una solicitud para obtener la historia clínica del servicio militar y asignación de citas en psiquiatría.

- **Atención al usuario (2,2%) que corresponde a 27 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 en citas. Adicionalmente, se solicitan visitas a instalaciones de la Fuerza Aérea y apoyo para desafiliaciones de salud.
- **Incorporación cursos (2,2%) que corresponde a 27 solicitudes así:** Las solicitudes presentadas versan sobre las carreras disponibles, las fechas de inicio de inscripciones para ingresar como oficial, y los requisitos para el curso de oficiales. También sobre el proceso de incorporación al curso de oficial administrativo. 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.
- **Aspectos misionales (1,7%) que corresponde a 21 solicitudes así:** Solicitud apoyo de kits escolares, apoyos para potenciar el turismo de los costeros, solicitud emergencia Nevado del Tolima, solicitud acompañamientos, vuelos de apoyo, entre otros
- **Aspectos de contratación (1.4%) que corresponde a 17 solicitudes así:** Las peticiones recibidas incluyen certificaciones de contratos realizados con la FAC, certificados laborales de empleados de las firmas contratantes, solicitud procesos licitatorios, oferta licitatoria de la FAC, entre otros.
- **Aspectos financieros y nominales (1.0%) que corresponde a 12 solicitudes así:** Se presentan derechos de petición al Departamento de Desarrollo Humano. 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.
- **Aspectos prestacionales (0.8%) que corresponde a 10 solicitudes así:** Solicitudes de desafiliación del casino central de suboficiales, Derecho de Petición solicitud de Recomendación Laboral, solicitud información acerca de desprendibles de pago y carta laboral/retiro, solicitud copia de las colillas de pago de enero, febrero y marzo de 2025, solicitud de certificado para efectos pensionales, entre otros.
- **Aspectos contenciosos (0,8%) que corresponde a 10 solicitudes así:** Se solicita información destino a indagación disciplinaria, solicitud de documentos, entre otros.
- **Derechos Humanos y DIH (0,8%) que corresponde a 10 solicitudes sobre:** La solicitud versa la personería restringe el acceso a la justicia llega y lo mismo en la defensoría del pueblo lugar donde dice ha sido también amenazado por uno de sus vigilantes, denuncias sobre funcionarios militares que no responden al saludo, entre otros.
- **Administración y logística (0,6%) que corresponde a 7 solicitudes así:** Accidentes sufridos con la infraestructura de la piscina de suboficiales y sugerencias para el casino de GAORI, entre otros.
- **Inteligencia y contrainteligencia (0,2%) que corresponde a 2 solicitud:** la solicitud

versa sobre una solicitud de documentos con el fin de continuar con un trámite personal.

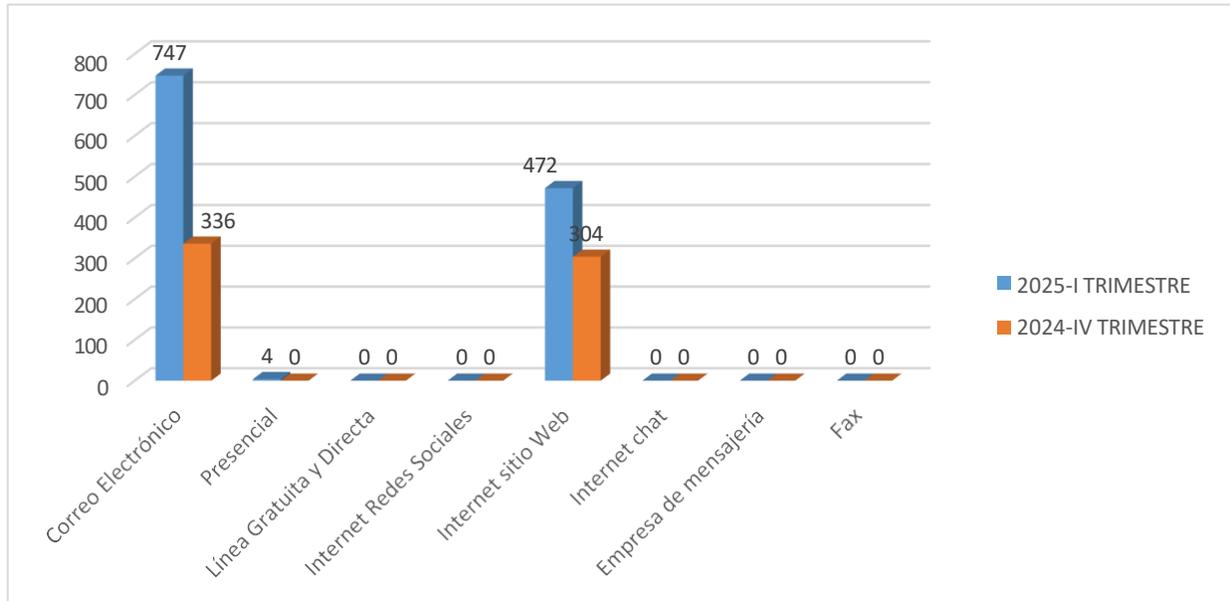
- **Orden público operaciones (0.1%) que corresponde a 1 solicitudes:** El peticionario solicita seguimiento Dron.
- **Bienes Muebles e Inmuebles (0.1%) que corresponde a 1 solicitudes:** Solicitud daño ascensor en el CLOFA.
- **Control comercio de armas (0,0%) que corresponden a 0 solicitudes así:** no se presentaron solicitudes.
- **Bienes muebles e inmuebles (0,0%) que corresponde a 0 solicitudes sobre:** no se presentaron solicitudes.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN.

Frente a los medios de recepción, se concluye que, durante el primer trimestre de 2025, los canales más utilizados por la ciudadanía y grupos de valor de la Fuerza Aeroespacial Colombiana corresponden al correo electrónico con el 61,08% (747 PQRSDf) y a la Ventanilla única Virtual de PQRSDf con el 38,59% (742 PQRSDf), finalmente el canal presencial con el 0.33% (04 PQRSDf).

MEDIO DE RECEPCIÓN	2025-I TRIMESTRE	%
Correo Electrónico	747	61,08%
Presencial	4	0,33%
Línea Gratuita y Directa	0	0,00%
Internet Redes Sociales	0	0,00%
Internet sitio Web	472	38,59%
Internet chat	0	0,00%
Empresa de mensajería	0	0,00%
Fax	0	0,00%
TOTAL	1223	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	2025-I TRIMESTRE	%
Urna de cristal	0	0,00%
Línea anticorrupción	0	0,00%
Buzón de Sugerencias	0	0,00%
Atención presencial	0	0,00%
Atención telefónica	193	100,00%
Call center	0	0,00%
Foros	0	0,00%
TOTAL	193	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 primer trimestre de 2025, se recibieron aproximadamente 193 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 primer trimestre de 2025, se ha observado un aumento en el volumen de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), que podría considerarse negativo, sin embargo, obedece a un promedio normal dentro del comportamiento que se tiene cada trimestre, aislándolo del caso atípico del trimestre inmediatamente anterior. Podría considerarse que el interés en la incorporación a la institución como Oficial, Suboficial y actualmente como soldado profesional, este último siendo muy atrayente para los usuarios, representa un logro significativo para la Fuerza Aeroespacial Colombiana, reflejando una gestión más eficiente y difusión asertiva sobre esta nueva oferta de vida, 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.

La Fuerza Aeroespacial Colombiana ha logrado fortalecer sus canales de comunicación, garantizando que las peticiones sean atendidas de manera más rápida y efectiva, 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 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 primer trimestre del 2025, se tuvieron 72 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	72	EXCELENTE (4,71)
Calidad de la atención prestada por la entidad	72	EXCELENTE (4,70)
El tiempo de respuesta fue	72	EXCELENTE (4,68)
Disponibilidad del personal y/o canal de servicio	72	EXCELENTE (4,85)
TOTAL	72	EXCELENTE (4,74)

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 primer 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 72 participantes evaluaron el nivel de satisfacción y la percepción general del servicio, otorgando una calificación promedio de "Excelente" (4.71), 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 72 participantes, obteniendo una calificación promedio de "Excelente" (4.70) 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 72 participantes, resultando en una calificación de "Excelente" (4.68). 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 72 participantes, recibió una calificación de "Excelente" (4.85). 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	4,71527778
Calidad de la atención prestada por la entidad	4,70138889
El tiempo de respuesta fue	4,6875
Disponibilidad del personal y/o canal de servicio	4,85416667
TOTAL RESULTADO FINAL TRIMESTRE	4,73958333

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

“Excelente.”

“Excelente servicio y tiempos.”

“Considero que la respuesta fue pronta y efectiva.”

“Ninguno reparo, Buenas tardes.”

“Ningún reclamo o sugerencia porque el servicio prestado fue excelente.”

“GAORI me respondió rápido.”

“Oportuna respuesta. Muchas gracias.”

“Muy diligente con el trámite para el cual hice la solicitud.”

"Exageradamente bien atendido !"

"De resaltar la disposición y agilidad para dar respuesta a la solicitud, muy buen servicio, Gracias."

"Respuesta rápida."

"Todo muy bien, prontitud en la respuesta este tipo de servicio será divulgado."

"Ayuda la información."

"Excelente servicio de la Fac."

"Me dieron la respuesta de manera Clara y rápida. Excelente atención."

"La atención que me brindaron fue oportuna y rápida."

"Agradezco la atención brindada y prestada ya que todo fue oportuno y rápido muchas muchas gracias."

"Se recibió respuesta en un tiempo muy corto, así que facilitó el seguir con el trámite al que se debe anexar el documento solicitado."

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

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.

"Dar respuesta a lo solicitado ... no lo que le parece o cree "

"No entendieron mi solicitud. Y no me dieron solución a mi problema"

"Buen día, me dan respuesta que no pueden atender mi requerimiento porque debo dirigirme a otra organización porque mi solicitud es anterior a 2001, lo cual no es cierto porque preste servicio militar y diligencie mis datos para el año 2006. por lo cual deberían darme respuesta. y no una evasiva. por favor resolver. gracias. Feliz día."

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.

"Muy clara la respuesta. Muchas gracias."

“Excelente servicio, muy oportuna la respuesta, gracias.”

“Solo tengo sentimientos de gratitud, en mi caso los canales de comunicación y tiempos de respuesta fueron eficientes, la información recibida corresponde a lo solicitado. Muchas gracias.”

“Excelente, muchas gracias.”

“Gracias por responder a la solicitud.”

“Gracias por su atención.”

“Muchas gracias por la agilidad.”

“Muchas gracias por su respuesta en un tiempo prudencial.”

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIÓN	7
OPINIONES POSITIVAS	18
AGRADECIMIENTOS	8
CALIFICACIONES POSITIVAS DE PERCEPCION DELSERVICIO	68
CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	1
RECOMENDACIONES	0
OPINIONES NEGATIVAS	3
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DELSERVICIO	4

Al respecto, es preciso señalar que el análisis del primer trimestre de 2025, 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.

CUADRO 1: NÚMERO DE TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL TRIMESTRE				
CALIFICACIÓN	Nivel de satisfacción	Calidad de la atención prestada por la entidad	El tiempo de respuesta fue	Disponibilidad del personal y/o canal de servicio
excelente	55	55	49	59
bueno	9	9	15	11
regular	4	3	5	0
malo	4	5	3	2

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.

• **31/03/2025**

MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA EPFAC

ST. Laura Delys Sarmiento Díaz
Para: EPFAC... Oficiales; EPFAC... Suboficiales; EPFAC... Personal Civil/Administrativo; EPFAC... Personal Societario

Con el permiso de mi coronel, buen día para todos.
De manera respetuosa me permito socializar los mecanismos de atención ciudadana con los que cuenta la Escuela de Postgrados de la FAC, por medio de la cual se puedan interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, en caso de ser requeridos.

CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA EPFAC

Conozca los canales de atención ciudadana, dispuestos por la EPFAC, en los cuales los ciudadanos y grupos de valor pueden presentar PQRSDP, lo anterior con el fin de brindar respuestas con oportunidad y calidad.



CORREO ELECTRONICO
Atencionciudadanaepfac@fac.mil.co

PRESENCIAL
Carrera 11 No. 102-50 Cantón Norte
Edificio administrativo ESDEG oficina 410

LÍNEA TELEFONICA
(601) 3159816
Ext: 72535 - 72531

PAGINA WEB
<https://www.epfac.edu.co/es/servicios/oficina-de-atencion-y-orientacion-ciudadana>

Coordil solución:
Técnico Tercero Osorio Rodríguez Yuli Alexandra
TÉCNICO JURÍDICO
Departamento Jurídico y Derechos Humanos – EPFAC
Cra 11 No. 102-50 Cantón Norte Edificio administrativo ESDEG oficina 410
Bogotá D.C. Colombia
Tel: +57 (601) 3159816 ext. 72531
Yuli.osorio@epfac.edu.co



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Estrategia de Gobierno en Línea

- En la página web de la FAC, se cuenta con una línea directa de atención y orientación al ciudadano en la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de las unidades en la que se encuentran todos los medios de comunicación con los que cuenta la EPFAC
<https://www.fac.mil.co/sites/default/files/linktransparencia/atencionciudadana/directorioatenciudadanaagosto.pdf>

POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

El canal telefónico, la página web de radicación Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) de la FAC y el correo electrónico institucional asignado a cualquier funcionario donde un usuario envíe una PQRSDF y en especial el correo usuarioscacom5@fac.mil.co, es de uso privilegiado por parte de la ciudadanía y los grupos de valor de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, con el objeto de realizar una PQRSDF y/o acceder a la información pública, trámites y servicios ofrecidos por la institución.



AVISO IMPORTANTE

El servidor público que contesta el teléfono, que responde una PQRSDF, representa a la institución y el contacto inicial es siempre la cara de la Fuerza Aeroespacial Colombiana.

"La responsabilidad de la respuesta de las peticiones recae directamente en el funcionario competente".



Participación Ferias Ciudadanas

La oficina de Atención Y Orientación Ciudadana junto con el Comando General de las Fuerzas Militares y la Alcaldía Mayor de Bogotá participó en la Feria Móvil Ciudadana en la Localidad de Bosa, el día 14 de febrero con el fin de atender a la población Local de la Plazoleta Porvenir.



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

**FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA
OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA
INFORME TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF I TRIM 2025**

FECHA: 01 ABRIL 2025

	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	274	0	3	0	0	0	2	4 a 8 días	0	0	279
Aspectos Misionales	10	5	1	0	2	2	1	8 a 15 días hábiles	0	0	21
Aspectos contenciosos	8	1	1	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	10
Aspectos contratación	14	0	1	0	1	0	1	8 a 15 días hábiles	0	0	17
Aspectos de personal	61	7	2	0	5	0	0	8 a 15 días hábiles	2	0	75
Aspectos de salud	46	6	11	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	63
Orden público Operaciones	1	0		0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	1
Servicio Militar	501	2	1	0	1	0	3	8 a 15 días hábiles	5	0	508
Bienes Muebles e inmuebles	0	1	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	1
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	5	3	0	0	2	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	10
Inteligencia y contrainteligencia	2	0	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	2
Aspectos financieros Nóminas	9	3	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	12
Incorporación cursos	21	0	0	1	0	2	3	8 a 15 días hábiles	0	0	27
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0	N/A	0	0	0
Atención al usuario	24	3	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	27
Administración y logística	2	2	1	1	1	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	7
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	N/A	0	0	0
Aspectos prestacionales	10	0	0	0	0	0	0	8 a 15 días hábiles	0	0	10
Varios	128	11	1	1	5	2	5	8 a 15 días hábiles	0	0	153
TOTAL	1116	44	22	3	17	6	15	N/A	7	0	1223

Elaboró:


Teniente JULIAN ESTEBAN MARULANDA ARBELAEZ
Jefe Oficina Atención y Orientación Ciudadana