

II INFORME TRIMESTRE 2026

FUERZA AEROSPAECIAL COLOMBIANA

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, CONSULTA Y DENUNCIAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

A la fecha no se presentan solicitudes pendientes de respuesta respecto al trimestre anterior, toda vez que el 100 % de las PQRSCD fueron gestionadas y respondidas dentro de los términos legales establecidos. En consecuencia, no fue necesario implementar acciones correctivas relacionadas con solicitudes vencidas, manteniéndose el cumplimiento oportuno en la atención de los requerimientos ciudadanos.

1.1. PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTA S A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
945	945	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 PQRSCD. Al realizar el consolidado y análisis de la información se concluye que no se encuentran PQRSCD vencidas del periodo anterior, es decir, del primer (I) trimestre del 2026.

1.2. PERIODO ACTUAL

Durante el segundo trimestre del 2026 se recibieron mil cuarenta y seis (1.046) PQRSCD, de las cuales ciento diecisiete (117) se encuentran en trámite a corte treinta (30) de junio del 2026, 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.

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	RESUELTAS A LA FECHA FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY	PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	PENDIENTES POR RESOLVER FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS
1.046	929	0	117	0	0	0%

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

1.3. GESTIÓN DE PQRSD VENCIDAS

Durante el segundo trimestre de 2026 no se registraron PQRSCD con vencimiento en los términos establecidos por la normatividad vigente. En consecuencia, no fue necesario realizar reiteraciones a las dependencias competentes para solicitar copia de las respuestas, procedimiento que aplica únicamente cuando, previa verificación, se evidencia el incumplimiento de los términos legales de atención.

Es importante resaltar que esta situación se mantiene desde el primer trimestre de 2026, evidenciando que, durante el primer y segundo trimestre de la vigencia, la entidad ha dado respuesta oportuna a las PQRSCD dentro de los plazos establecidos, sin presentarse casos que requirieran el trámite de reiteración por vencimiento.

DEPENDENCIAS/UNIDADES EJECUTORAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General de las Fuerzas Militares	0	0
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aeroespacial Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Unidad de Gestión General	0	0
TOTAL	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 PQRSCD.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron un total de mil cuarenta y seis (1.046) PQRSCD en la Fuerza Aeroespacial Colombiana. Del total de requerimientos, las peticiones constituyeron la modalidad de mayor participación, con novecientas doce (912) peticiones, seguidas por sesenta y tres (63) quejas, treinta y nueve (39) denuncias, doce (12) reclamos, diez (10) consultas y seis (6) sugerencias. Lo anterior evidencia que la mayor interacción de la ciudadanía con la FAC estuvo orientada a la presentación de peticiones en ejercicio del derecho consagrado en la Constitución y la normatividad legal vigente.

Nota: Para efectos de la desagregación por clase de solicitud, el cuadro anterior incluye únicamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias, las cuales suman un total de mil cuarenta y dos (1.042) requerimientos. Las cuatro (4) felicitaciones recibidas durante el período se presentan de manera independiente, para un total general de mil cuarenta y seis (1.046) PQRSCD.

UNIDAD EJECUTORA/ ENTIDAD	P	Q	R	S	C	D	SUBTOTALES
FAC	912	63	12	6	10	39	1.042

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 PQRSCD.

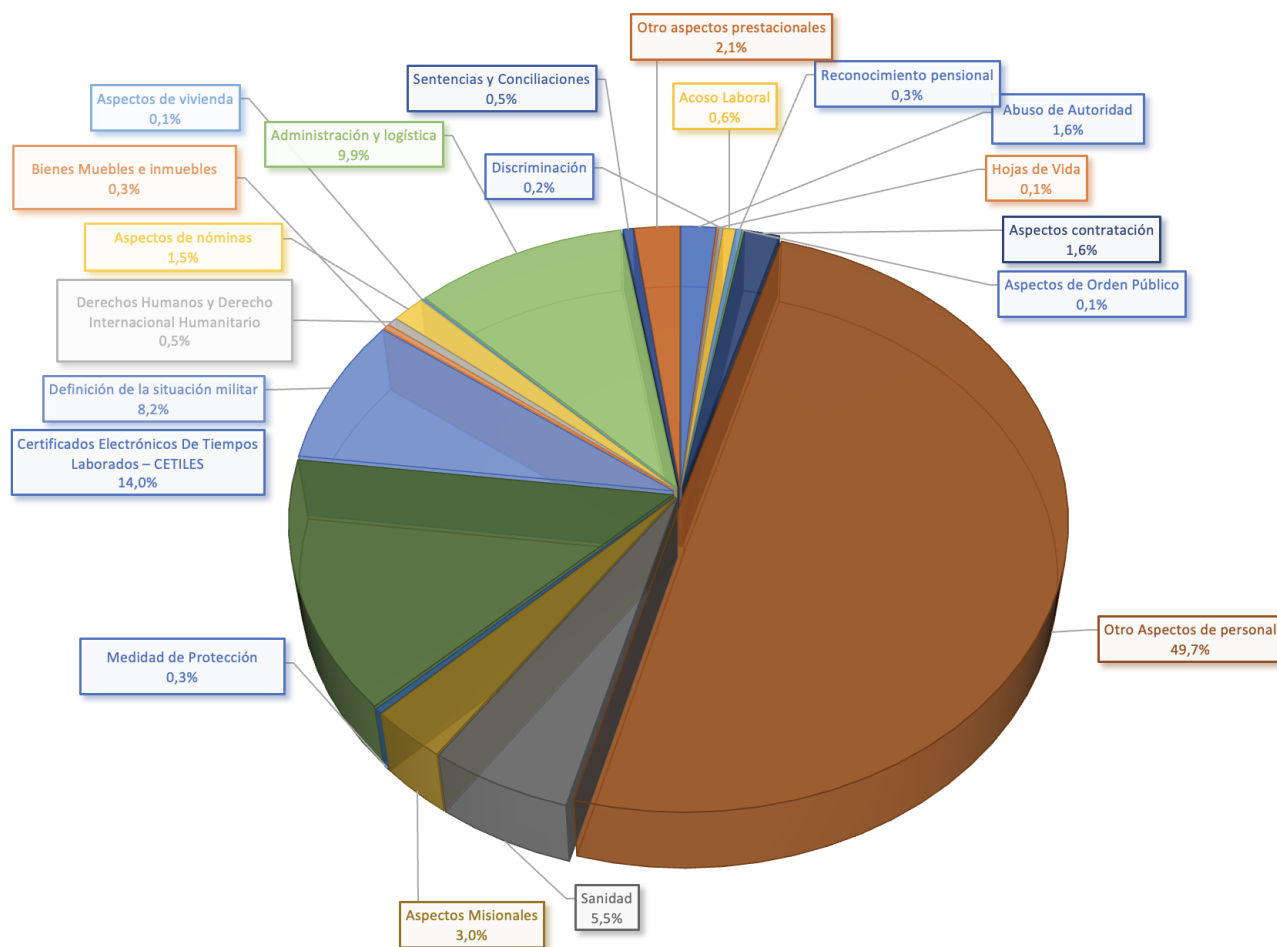
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Suministrar la información conforme al siguiente cuadro atendiendo a los asuntos que a continuación se despliegan:

CLASE ASUNTO	DE	PETICI ONES	QUE JAS	RECLA MOS	SUGE RENC IAS	CONS ULTA	DENUNCI AS	SUBTO TAL	%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario		1	4	0	0	0	0	5	0.5%
Infracción al DIH									
Corrupción		0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Violencia de género		0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Abuso de autoridad		1	8	1	0	0	7	17	1.6%
Discriminación		0	2	0	0	0	0	2	0.2%
Acoso laboral		0	3	0	0	0	3	6	0.6%
Sanidad		51	1	1	3	1	0	57	5.5%
Definición de la situación militar		80	2	3	0	0	0	85	8.2%
Copia de Libretas Militares		0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Certificados Electrónicos De Tiempos Laborados – CETILES		146	0	0	0	0	0	146	14.0%
Hojas de Vida		1	0	0	0	0	0	1	0.1%
Otros aspectos de personal		462	32	3	1	3	17	518	49.7%
Reconocimiento pensonal		3	0	0	0	0	0	3	0.3%
Reajustes Prestacional y Salarial		0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Pago Incapacidades		0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Pago Indemnizaciones		0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Reconocimiento de Cesantías		0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Otros Aspectos Prestacionales		20	0	0	0	0	2	22	2.1%
Sentencias y Conciliaciones		3	0	2	0	0	0	5	0.5%
Junta Médico Laboral		0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Certificación Tiempos Dobles		0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Bonos pensionales		0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Medidas de Protección		3	0	0	0	0	0	3	0.3%
Información turno de pago		0	0	0	0	0	0	0	0.0%

Información detalle cuenta de cobro	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Cuotas Partes por pagar o por cobrar	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Bienes inmuebles (predios, remates)	3	0	0	0	0	0	3	0.3%
Aspectos de Bienestar	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Estadísticas	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Aspectos de Vivienda	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
Aspectos Misionales	27	2	0	1	0	1	31	3.0%
Aspectos de Nómina	12	0	0	0	1	3	16	1.5%
Aspectos Financieros	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Aspectos Jurídicos	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Aspectos de Contratación	13	0	1	1	1	1	17	1.6%
Aspectos de Orden Público	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
Aspectos Administrativos – Aspectos Logísticos	85	8	1	0	4	5	103	9.9%
Aspectos Ambientales	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
TOTAL	912	63	12	6	10	39	1.042	100%

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



Gráfica 1. Elaboración propia OFAOC
Porcentaje clasificación PQRSD por asuntos o materias

Durante el segundo trimestre de 2026, el análisis de la clasificación de los asuntos, evidencia que la mayor proporción de las PQRSCD se concentró en "Otros Aspectos de Personal", con una participación del 49,7% del total de las solicitudes recibidas, constituyéndose en el tema de mayor demanda por parte de los grupos de valor y la ciudadanía.

En segundo lugar, se ubican las solicitudes relacionadas con Certificados Electrónicos de Tiempos Laborados – CETIL, con un 14,0%, seguidas por Administración y Logística (9,9%) y Definición de la Situación Militar (8,2%). Estas cuatro categorías agrupan aproximadamente el 81,8% del total de las PQRSCD radicadas durante el trimestre, lo que evidencia que la gestión institucional se concentra principalmente en asuntos asociados al talento humano, certificaciones laborales, procesos administrativos y situaciones militares.

Los demás asuntos presentan una participación individual inferior al 6%, destacándose Sanidad (5,5%), Aspectos Misionales (3,0%) y Otros Aspectos Prestacionales (2,1%). Las demás categorías registran porcentajes inferiores al 2%, reflejando una menor incidencia dentro del total de las solicitudes recibidas.

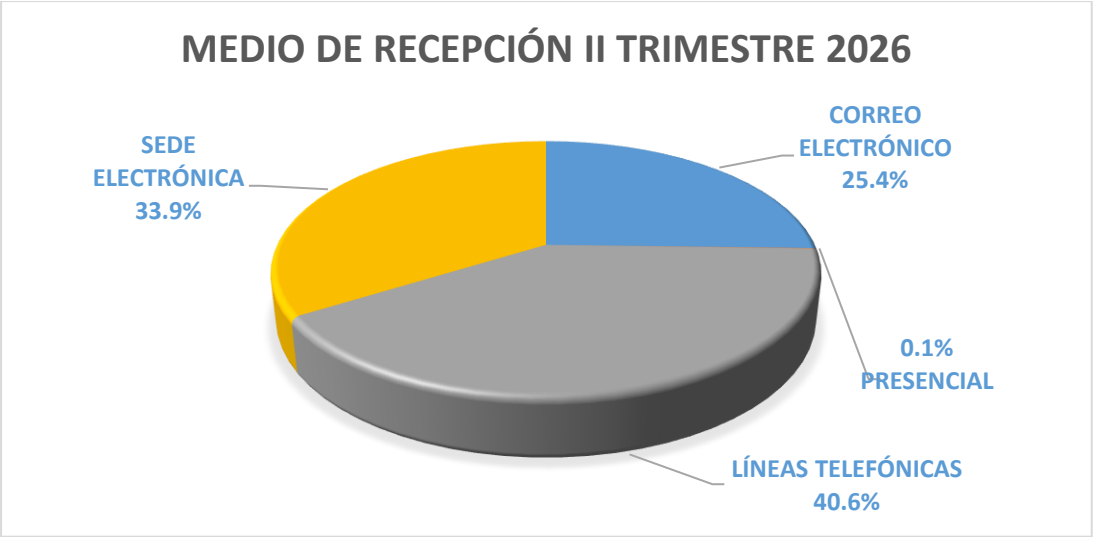
En términos generales, la distribución de los asuntos permite identificar los temas de mayor demanda ciudadana y constituye un insumo para orientar acciones de mejora continua, optimizar la gestión de las dependencias con mayor volumen de requerimientos y fortalecer las estrategias de atención al ciudadano.

Nota: Para efectos del presente análisis, las felicitaciones no se incluyen dentro de la clasificación de asuntos de las PQRSCD. Sin embargo, durante el segundo trimestre de 2026 se registraron cuatro (4) felicitaciones, relacionadas con Aspectos de Personal, Sanidad y Administración y Logística, evidenciando la satisfacción de los usuarios frente a la atención brindada.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO ELECTRÓNICO	448	25.4%
VENTANILLA (PRESENCIAL)	1	0.1%
LÍNEAS TELEFÓNICAS	716	40.6%
REDES SOCIALES	0	0.0%
SEDE ELECTRÓNICA	597	33.9%
CHAT	0	0.0%
EMPRESAS DE MENSAJERÍA	0	0.0%
FAX	0	0.0%
FERIAS/EVENTOS	0	0.0%
OTRO (¿CUAL?)	0	0.0%
TOTAL	1762	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 Aeroespacial Colombiana (Unidades Militares Aéreas, Grupos Aéreos, Escuelas de Formación, Base Aérea COFAC y Casinos FAC), tomado del Sistema de Gestión Documental HERMES-Módulo PQRSCD.



Gráfica 2. Elaboración propia OFAOC -Medio de recepción
II Trimestre 2026

Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 1.762 solicitudes a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad. El canal con mayor frecuencia es la línea telefónica, con 716 atenciones (40,6%), seguido de la sede electrónica (Ventanilla Única Virtual), con 597 solicitudes (33,9%), y el correo electrónico, con 448 solicitudes (25,4%).

La atención presencial representó el 0,1%, mientras que los demás canales no registraron solicitudes durante el periodo.

Es importante precisar que, del total de las 1.762 solicitudes, en el Sistema de Gestión Documental Hermes – Módulo PQRSDF se radicaron 1.046 PQRSCD. La diferencia corresponde a las 716 atenciones efectuadas a través de las líneas telefónicas, las cuales se registran como atenciones y orientaciones al ciudadano y no como PQRSCD, dado que en la mayoría de los casos corresponden a consultas, solicitudes de información u orientación que se resuelven de manera inmediata, sin que sea necesaria la radicación formal de una petición.

Lo anterior, evidencia la gestión integral desarrollada por la Entidad para garantizar el acceso oportuno a la información y la atención efectiva de los ciudadanos.

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

Durante el segundo trimestre de 2026, la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano no registró PQRSCD vencidas, traslados por competencia fuera de los términos legales, quejas, reclamos ni calificaciones negativas que hicieran necesaria la formulación de acciones correctivas derivadas de su gestión. En consecuencia, no se documentaron acciones correctivas para esta dependencia, toda vez que el trámite de las solicitudes se desarrolló conforme a los términos establecidos en la normatividad vigente.

No obstante, en ejercicio de las actividades de seguimiento, inspección y verificación adelantadas por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano en otras unidades de la Entidad, se identificaron incumplimientos relacionados con la gestión de algunas PQRSCD. Como resultado de estos hallazgos, las dependencias responsables formularon e implementaron dos (2) planes de mejoramiento, los cuales actualmente se encuentran en ejecución, con el propósito de fortalecer sus procesos y prevenir la recurrencia de las situaciones identificadas.

A la fecha de elaboración del presente informe, el seguimiento efectuado evidencia que las acciones implementadas han contribuido al fortalecimiento de la gestión, sin registrarse nuevos incumplimientos asociados a los aspectos objeto de los planes de mejoramiento.

En razón a lo anterior, que se diligencia la siguiente matriz:

Código de la Mejora	Causa Raíz que originó la acción	Estado de la Mejora	Fecha de Cierre
No. 0289	Deficiencias en la gestión institucional por falta de capacitación, estandarización de procesos y mecanismos de control para la gestión de las PQRSDF.	En ejecución	31 de diciembre del 2026
No. 0288	Fortalecer la aplicación uniforme de los procedimientos de PQRSDF y desistimiento tácito.	En ejecución	31 de diciembre del 2026

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 Medición de Satisfacción

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron diecisiete (17) encuestas de satisfacción diligenciadas por los ciudadanos y grupos de valor que hicieron uso de los canales de atención de la FAC. Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, al obtener una calificación promedio general de 4,32 sobre 5,0, ubicándose dentro del rango de "Excelente", de acuerdo con la escala de evaluación establecida.

Los aspectos mejor valorados fueron la actitud y disposición del servidor público, con una calificación de 4,44, seguida de la calidad de la atención o respuesta a la PQRSDF, con una calificación de 4.29 y el tiempo de espera para la atención o respuesta, ambos con 4,29. Por su parte, el nivel de satisfacción y percepción del ciudadano obtuvo una valoración de 4,24, manteniéndose igualmente en el rango de excelencia.

Estos resultados reflejan una percepción favorable de la ciudadanía frente a la prestación del servicio, evidenciando el compromiso institucional con la oportunidad, calidad y calidez en la atención, así como la efectividad de las acciones implementadas para fortalecer la experiencia del ciudadano en los diferentes canales de atención.

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	17	4.24
Calidad de la atención o la respuesta a la PQRSDF	17	4.29
Tiempo de espera para la atención o la respuesta a la PQRSDF	17	4.29
Actitud y disposición del servidor público	17	4.44
TOTAL	17	4.32

OPINIONES POSITIVAS: Comentarios que resaltan la calidad, eficiencia y amabilidad del servicio proporcionado por la Fuerza Aeroespacial 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 solicitud fue respondida de manera satisfactoria en un tiempo menor al esperado, muchas gracias.
- Excelente con la respuesta y excelente en el tiempo de entrega estoy muy satisfecho.
- Muchas Gracias, me sentí bien atendida y escuchada.
- La respuesta fue enviada oportunamente y se brindaron las instrucciones para realizar la solicitud.
- Todo bien.

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.

- He escrito 2 veces para solicitar una certificación y dicen que se autogestiona pero no puedo ingresar al a la plataforma SIATH WEB, solicito colaboración por el correo y dicen que ya se tramito
- Mi requerimiento no fue resultado ya que se solicitud de los desprendibles de pago de la nómina de los meses de alta, ya que he intentado ingresar en varias ocasiones a ese link y tampoco deja crear el usuario.

6.2 Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el período así

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	5
Calificación positiva de percepción del servicio	BUENO

Conceptos desfavorables	Cantidad
Quejas	3
Reclamos	0
Calificación negativa de percepción del servicio	REGULAR

7. REPORTES DE AVANCES EN LAS POLÍTICAS DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Durante el segundo trimestre de 2026, la Fuerza Aeroespacial Colombiana desarrolló diversas actividades orientadas a fortalecer la participación ciudadana, mejorar la atención al ciudadano y promover el conocimiento de los mecanismos de interacción entre la entidad y la ciudadanía. Entre las principales acciones adelantadas se destacan:

A. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Tipos de actividad:

- Socialización normativa
- Ejercicio de co-creación o colaboración
- Ferias

Cuadro de actividades

N°	Fecha	Nombre de la actividad	Tipo de actividad	Ciclo de gestión	Grupos de valor involucrados	Número de asistentes	Lugar (municipio, departamento)	Resultado o conclusión principal
1	09 y 18 de junio del 2026	Socialización normativa "MISIÓN CIUDADANA"	Socialización	N/A	Personal Militar y Civil FAC	Personal Militar y Civil FAC	Bogotá D.C	Sensibilización del personal sobre la cultura del servicio y el cumplimiento de los procedimientos institucionales.
2	02 de junio del 2026	Publicaciones en las redes sociales institucionales	Publicidad	N/A	Ciudadanía y Grupos de valor	Ciudadanía y Grupos de valor	Nivel Nacional	Mayor visibilidad de los canales de atención y fortalecimiento de la comunicación con la ciudadanía.
3	02, 03 y 09 de junio del 2026	Jornadas de capacitación	Capacitación	N/A	Personal Militar y Civil FAC	Personal Militar y Civil FAC	Bogotá D.C	Fortalecimiento de las competencias de los gestores y unificación de criterios para la atención y trámite de las PQRSCD.
4	16 de marzo, 24 de abril y 26 de junio del 2026	Ferias Alcaldía Mayor de Bogotá D.C	Feria participativa	N/A	Ciudadanía y Grupos de valor	Ciudadanía y Grupos de valor	Bogotá D.C	Acercamiento directo con la ciudadanía, fortalecimiento de la presencia institucional y promoción de los mecanismos de participación ciudadana

Criterios mínimos de información

Las actividades reportadas durante el segundo trimestre de 2026 se desarrollaron en el marco de la ejecución de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y estuvieron dirigidas a ciudadanos, grupos de valor y servidores públicos con responsabilidades en la gestión de las PQRSCD. Estas acciones tuvieron un enfoque principalmente informativo y de fortalecimiento institucional, orientadas a promover el conocimiento de los canales de atención, el cumplimiento de la normatividad vigente, la mejora en la atención al ciudadano y el acercamiento de la Fuerza Aeroespacial Colombiana con la ciudadanía. Todas las actividades fueron organizadas, coordinadas y ejecutadas por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, en articulación con las dependencias correspondientes.

Reporte estrategia de participación ciudadana

Nota: De conformidad con los lineamientos establecidos por el Sector Defensa, la Estrategia de Participación Ciudadana debe anexarse únicamente al informe correspondiente al primer trimestre de cada vigencia. En consecuencia, para el presente informe del segundo trimestre de 2026 no aplica la presentación del documento como anexo. No obstante, la estrategia se encuentra publicada para consulta de la ciudadanía en el portal web institucional, en el siguiente enlace:

Estrategia de Servicio al Ciudadano FAC 2026:

https://www.fac.mil.co/sites/default/files/linktransparencia/Planeacion/servicioalciudadano/estrategia_de_servicio_al_ciudadano_fac_2026.pdf?utm_source=chatgpt.com

B. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano FAC

Actividad	Fecha/Periodo	Público impactado	Resultado
Capacitación a Gestores de Atención y Orientación al Ciudadano de las UMAS	02, 03 y 09 de junio del 2026	Gestores de Atención y Orientación al Ciudadano	Fortalecimiento de conocimientos sobre la gestión de las PQRS CD, términos legales, uso del Sistema Hermes y lineamientos institucionales, con el fin de mejorar la oportunidad y calidad en la atención.
Campaña institucional "Misión Ciudadana"	09 y 18 de junio del 2026	Servidores públicos de la FAC	Difusión de mensajes institucionales mediante correo electrónico para promover la cultura del servicio, recordar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y fortalecer el conocimiento sobre las PQRS CD.
Divulgación de los canales oficiales de atención	02 de junio del 2026	Ciudadanía y grupos de valor	Publicación de información en las redes sociales institucionales para dar a conocer los canales de atención disponibles y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de la entidad.
Participación en Ferias de Servicio	Segundo trimestre de 2026	Ciudadanía en general	Participación en las ferias organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, brindando orientación sobre los servicios institucionales y los canales para la presentación de PQRS CD.
Medición de la satisfacción ciudadana	Segundo trimestre de 2026	Usuarios de los servicios	Aplicación y análisis de encuestas de satisfacción, obteniendo una calificación promedio de 4,32/5,0 , correspondiente al nivel Excelente , lo que evidencia una percepción positiva frente al servicio prestado.
Seguimiento permanente a las PQRS CD	Segundo trimestre de 2026	Dependencias de la FAC	Monitoreo continuo de las solicitudes para garantizar el cumplimiento de los términos legales, sin registrarse PQRS CD vencidas durante el periodo por

Actividad	Fecha/Periodo	Público impactado	Resultado
			parte de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano.

- Mediante acta No. FAC-S-2026-058631-AG de fecha 24 de junio de 2026, respecto a cumplimiento Norma NTC 6047. "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública".

C. POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES

La Fuerza Aeroespacial Colombiana continúa garantizando el acceso de los ciudadanos a la información relacionada con sus trámites y servicios, mediante la publicación permanente de los requisitos, procedimientos y canales de atención en el portal institucional, promoviendo la transparencia, la simplificación administrativa y el acceso oportuno a la oferta de servicios.

Actualmente, la Fuerza Aeroespacial Colombiana dispone de los siguientes trámites registrados y disponibles para consulta por parte de la ciudadanía:

- Incorporación para ingreso como Oficial a la Fuerza Aeroespacial Colombiana.
- Incorporación para ingreso como Suboficial a la Fuerza Aeroespacial Colombiana.
- Incorporación para prestar el Servicio Militar en la Fuerza Aeroespacial Colombiana.
- Autorización de sobrevuelo y aterrizaje de aeronaves en áreas y/o aeródromos restringidos y Bases Aéreas.
- Expedición de concepto técnico de altura para construcciones en inmediaciones de los aeródromos y helipuertos de la Fuerza Pública.

La información detallada de los trámites, requisitos, tiempos de respuesta y medios para su realización puede ser consultada por la ciudadanía en el portal institucional de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, en el siguiente enlace:

Consulta de trámites y servicios:

[Trámites y Servicios de la Fuerza Aeroespacial Colombiana](#)

Consulte la racionalización de la FAC:

https://www.fac.mil.co/sites/default/files/linktransparencia/Planeacion/antitramites/estrategia_racionalizacion_fac_consolidado.pdf

D. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN:

Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano FAC

Durante el segundo trimestre de 2026, la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano realizó actividades de seguimiento y verificación permanente al contenido publicado en el portal web institucional, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia,

acceso a la información pública y servicio al ciudadano, conforme a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio TIC, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Matriz de Vigilancia del Cumplimiento Normativo.

Como parte de estas actividades, se verificó:

Actividad de verificación	Resultado
Revisión del menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Se verificó la disponibilidad y funcionamiento de la información publicada.
Verificación de los canales de atención y directorio de oficinas.	Se confirmó la actualización de los datos de contacto y de las Oficinas de Atención y Orientación al Ciudadano a nivel nacional.
Publicación de la Carta de Trato Digno al Ciudadano.	Se garantizó el acceso a los derechos y deberes de los ciudadanos en la prestación del servicio.
Publicación de informes y documentos institucionales.	Se mantuvieron disponibles los informes trimestrales de PQRSCD, la encuesta de satisfacción y la Estrategia de Servicio al Ciudadano.
Verificación de enlaces institucionales.	Se comprobó el correcto funcionamiento de los enlaces para facilitar el acceso a la información pública.

Toda la información relacionada con los canales de atención, Carta de Trato Digno al Ciudadano, directorio de las Oficinas de Atención y Orientación al Ciudadano, informes trimestrales de PQRSCD, resultados de la encuesta de satisfacción, Estrategia de Servicio al Ciudadano y demás contenidos de transparencia puede ser consultada en el portal institucional de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, en el siguiente enlace:

Portal de Atención al Ciudadano:

[Atención al Ciudadano – Fuerza Aeroespacial Colombiana](#)

E. POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano FAC

Durante el segundo trimestre de 2026 se mantuvo la disponibilidad de los servicios digitales que soportan la atención al ciudadano, permitiendo el acceso oportuno a los canales institucionales, la consulta de información pública y la gestión electrónica de las PQRSCD. Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la Política de Gobierno Digital, promoviendo una administración más eficiente, transparente y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

--NACC--

CT. CORTÉS CRUZ NATALIE ANGÉLICA
Jefe Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano