

**INFORME EJECUTIVO**  
**RENDICIÓN DE CUENTAS**  
**FUERZA AÉREA COLOMBIANA**  
**2010 - 2011**



## ÍNDICE

- I. ESTADO DE LOS CONTRATOS REALIZADOS Y PROYECTADOS JUNTO CON LAS ACCIONES PARA GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA DE LA CONTRATACIÓN.
  1. Estado de los contratos realizados y proyectados.
  2. Acciones para garantizar la transparencia en los procesos de promoción, selección y contratación de los proveedores.
  3. Mecanismos necesarios para informar y denunciar irregularidades o posibles faltas.
  
- II. ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.
  1. Plan de Mejoramiento Institucional - Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral CGR.
  2. Estado de implementación del Modelo Estándar de Control Interno "MECI" y acciones de mejora.
  3. Evaluación de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.
  4. Mejoramiento de Trámites Institucionales.
  5. Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión Institucional.
  6. Planta de personal de la entidad y número de contratistas frente a obligaciones asignadas.
  7. Vinculación y evaluación meritocrática personal civil FAC.
  
- III. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.
  1. Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios Institucionales
  2. Peticiones de interés general.
  3. Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja.
  4. Cantidad de usuarios inconformes por servicio o proceso.
  5. Propuestas de mejoramiento por servicio o proceso.
  
- IV. CONSULTA DE TEMAS ESPECÍFICOS DE INTERÉS CIUDADANO
  1. Derechos y servicios priorizados por grupos de interés.
  2. Problemas del servicio Institucional identificados por grupos de beneficiarios.
  3. Principales programas o servicios solicitados.



**I. ESTADO DE LOS CONTRATOS REALIZADOS Y PROYECTADOS JUNTO CON LAS ACCIONES PARA GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA DE LA CONTRATACIÓN**

**1. ESTADO DE LOS CONTRATOS REALIZADOS Y PROYECTADOS**

CONTRATOS 2010		CONTRATOS A 30 de Septiembre 2011	
Total Contratos	2.572	Total Contratos	1732
Contratos Firmados	2.434	Contratos Firmados	1473
Contratos Anulados	17	Contratos Anulados	35
Contratos Desiertos	121	Contratos Desiertos	98

**2. ACCIONES PARA GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA EN LOS PROCESOS DE PROMOCIÓN, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE LOS PROVEEDORES.**

La Fuerza Aérea Colombiana tiene planteados en todos sus procesos de contratación, sin importar las modalidades, unos procedimientos con el sistema de pesos y contrapesos, y con la vigilancia preventiva de la Oficina de Control Interno o la delegada que le compita según el ordenador del Gasto, que permiten identificar una estructura del proceso y un estudio de mercado en una primera etapa que surte un comité estructurador y un Gerente de Proyecto debidamente nombrado e identificado; para luego llevar de parte del Departamento de Contratación asignado al Ordenador del Gasto correspondiente, el cual es independiente y autónomo del comité estructurador antes informado, a determinar unos requisitos mínimos y de esta manera garantizar un proceso precontractual, efectuado por funcionarios diferentes a los que surtieron la primera etapa.

Lo anterior, con el fin de lograr procedimientos precontractuales transparentes, incluyentes y objetivos, que nos permitan pluralidad de oferentes, con ofertas competitivas que satisfagan las necesidades de la FAC, las cuales van a ser remitidas a unos comités técnicos, económicos y jurídicos, conformados por personal idóneo en cada área, generalmente profesionales, que con independencia a las dos instancias anteriores, revisan el cumplimiento de los requisitos de verificación, y dependiendo del tipo de proceso (pues la contratación directa surte el mismo trámite), el comité asigna el puntaje que se determinó en los pliegos de condiciones, para que el Departamento de Contratación compruebe la legalidad de los procedimientos y mediante un documento llamado Ponencia, proponga ante un comité de adquisiciones plural, impar y ajeno a todo el procedimiento de estudios previos y precontractual, la decisión de adjudicar o declarar desierto el proceso



contractual, generando de éste, unas posiciones, consideraciones, votación y asesorías para que el Ordenador del Gasto en su autonomía y potestad tome la decisión final.

Es así, como podemos identificar en conjunto con el anterior punto, que se cumplen con los principios de la contratación, máxime cuando el proceso de contratación, sin importar su cuantía, pasa por tres instancias diferentes, idóneas e independientes, antes de la decisión final, lo que garantiza transparencia y objetividad en las decisiones para seleccionar la mejor oferta, del abanico que la debida publicidad nos permite tener dentro de nuestra Institución, la cual no obliga a inscripciones o precalificaciones previas, que limiten la participación de oferentes que se enteren del proceso por cualquier medio y decidan presentar oferta dentro de las condiciones y términos establecidos.

### **3. MECANISMOS NECESARIOS PARA INFORMAR Y DENUNCIAR IRREGULARIDADES O POSIBLES FALTAS.**

Además de la posibilidad que tiene todo ciudadano de acudir a los entes de control del orden nacional o territorial, como son las veedurías ciudadanas o la Inspección General de la Fuerza Aérea Colombiana, dentro de la cual se encuentra la Oficina de Control Interno, la Fuerza Aérea Colombiana ofrece al ciudadano:

- El acceso a la línea Anticorrupción: 01 8000 110 588, la cual se encuentra publicada en la página WEB de la FAC.
- La posibilidad de acudir a la oficina del Departamento de Contratación de la FAC.
- El acceso al Correo electrónico: [anticorrupcionfac@gmail.com](mailto:anticorrupcionfac@gmail.com), el cual se encuentra publicado en la página WEB de la FAC.
- El acceso a la línea de Atención Ciudadana en la línea gratuita nacional: 01 8000 115010 - (57) (1) 2327896.

En donde se recibe la información o denuncias de irregularidades o posibles faltas, con el fin de realizar el correspondiente seguimiento e investigación a las mismas por parte del personal encargado, a fin de tomar las acciones que sean necesarias y en todas los casos retroalimentando al ciudadano generador de la denuncia.



## II. ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

### 1. PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL - AUDITORIA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL CGR.

La Contraloría General de la República – CGR durante el 2010, desarrolló la Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral modalidad regular a la Fuerza Aérea -Vigencia 2009; presentando resultados de la evaluación a la gestión de los procesos y Estados Contables Consolidados y emitiendo concepto y opinión sobre los Estados Financieros de la FAC así: “La CGR Fenece la cuenta de la Fuerza Aérea Vigencia 2009, clasificándola como Limpia/Favorable”.

El Informe Final de la Auditoria Vigencia 2009, presenta un total de 47 hallazgos, derivados de auditorías adelantadas en la Escuela Militar de Aviación – Marco Fidel Suárez y al Comando de la Fuerza Aérea (Nivel Central); para lo cual la Fuerza Aérea oportunamente suscribió el respectivo Plan de Mejoramiento aprobado por la Contraloría el 16 de Noviembre de 2010.

En cumplimiento a la Directiva Presidencial No. 08 de 2003 y la Resolución Orgánica No. 5872 de 2007, durante el 2010 y 2011 se han efectuado seguimientos trimestrales, con el propósito de verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el mencionado plan. A 30 de Septiembre de 2011 se evidenció un cumplimiento del 98,65% de las metas y se alcanzó un avance en el plan del 94.07%; siendo relevante los siguientes aspectos:

- La generación y divulgación de la Directiva No. 44/2010 MG-CGFM-FAC-COFAC-JEMFA-EMACO-23.1 "Lineamientos para el manejo y administración del Sistema de Información para la Vigilancia de la Contratación Estatal (SICE)", la cual establece parámetros al interior de la Fuerza Aérea para el manejo de la contratación.
- Los estudios técnicos adelantados por la Jefatura de Operaciones Logísticas que permitieron tomar medidas correctivas para proteger los sistemas eléctricos de las aeronaves afectadas por la humedad.
- El Departamento de Planeación en coordinación con personal de los procesos, iniciaron la revisión y actualización de los Planes Estratégicos Funcionales – PEF, con el propósito de alinear sus objetivos al Plan Estratégico Institucional - PEI.

La limitante para alcanzar el cumplimiento del 100% del plan suscrito, fue ocasionada por la entrada a mantenimiento programado de las aeronaves CN-235, lo cual, no permitió la realización de los reportes de confiabilidad faltantes en el plazo estipulado.

De igual forma, la Contraloría General de la República efectuó a 30 de Septiembre del 2010 una Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral modalidad especial a la FAC, Documento CONPES 3460 de 2007, registrando un total de 2 hallazgos de carácter administrativo, para lo cual, la



Fuerza Aérea diseñó y consolidó el respectivo Plan de Mejoramiento, aprobado por la Contraloría el 27 de Enero de 2011. A 30 de Septiembre de 2011 el plan presenta un cumplimiento del 100% de las metas y un avance en el plan del 84.63%.

Adicionalmente, la Contraloría General de la República durante el primer semestre del año 2011, desarrolló la Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral modalidad regular a la Fuerza Aérea -Vigencia 2010; presentando resultados de la evaluación a la gestión de los procesos y Estados Contables Consolidados y emitiendo concepto y opinión sobre los Estados Financieros de la FAC así: "La CGR Fenece la cuenta de la Fuerza Aérea Vigencia 2010, clasificándola como Limpia/Favorable".

El Informe Final de la Auditoria Vigencia 2010, presenta un total de 31 hallazgos, derivados de auditorías adelantadas en los Comandos Aéreos de Combate 1, 2 y 5, el Comando Aéreo de Transporte Militar y al Comando de la Fuerza Aérea (Nivel Central); para lo cual la Fuerza Aérea oportunamente suscribió el respectivo Plan de Mejoramiento aprobado por la Contraloría el 25 de Agosto de 2011. A 30 de Septiembre de 2011 el plan presenta un cumplimiento del 100% de las metas y un avance en el plan del 37,71%; siendo relevantes los siguientes aspectos:

- La actualización de las actividades y puntos de control del instructivo "Estructuración de las Actividades de Control Fiscal y Administrativo del Material Reservado y/o de Guerra de Armamento Aéreo".
- La actualización del procedimiento "Formulación, Aprobación, Ejecución y Seguimiento del Plan de Mantenimiento Menor y Mayor de Equipos Automotores de la FAC"

En conclusión, los planes de mejoramiento de la Fuerza Aérea se han cumplido eficientemente y han permitido el mejoramiento continuo a los procesos, procedimientos y controles, fomentando la cultura de autocontrol, cumpliendo con la normatividad vigente y velando por el buen uso de los recursos públicos.

## **2. ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO "MECI" Y ACCIONES DE MEJORA.**

- De acuerdo con el Decreto 2913 del 2007, se estableció que para el día 8 de diciembre de 2008, se debía realizar la implementación del MECI en las entidades del Estado, por tal razón la Fuerza Aérea Colombiana acatando lo ordenado y realizando un trabajo importante en este aspecto, implementó el MECI en diciembre del 2007.
- Para adelantar el proceso de autoevaluación del MECI, la Fuerza Aérea ha diseñado un modelo de encuesta, el cual, en lo transcurrido del tiempo de implementación ha sufrido varias modificaciones como resultado de la mejora continua de este instrumento de medición,



## Informe Rendición de Cuentas FAC 2010 - 2011

saliendo la primera versión en el año 2008, la cual fue aplicada en la Intranet de la FAC.

- En la actualidad se cuenta con dos encuestas, las cuales fueron mejoradas para su aplicación en Enero de 2011, una enfocada al personal de Soldados y otra al personal de Oficiales, Suboficiales y Civiles de la Institución.
- Cabe anotar que ésta encuesta es aplicada dos veces al año, específicamente en los meses de Mayo y Noviembre, para dar continuidad al seguimiento en cuanto a su implementación y aplicación, y sus resultados se deben presentar en la segunda y cuarta Reunión de Análisis Estratégico - RAE, presidida por el Comandante de la Fuerza Aérea.
- Por otra parte, en aras de preparar al personal antes de efectuar la autoevaluación, las Jefaturas, Departamentos y Unidades Aéreas, realizan capacitaciones para la mejora continua, una vez se conozcan los resultados que son retroalimentados por parte del Segundo Comandante y Jefe de Estado Mayor de la Fuerza Aérea.
- A la fecha, la implementación del MECI en la Fuerza Aérea es de un 100%. Así mismo, se dio cumplimiento a la aplicación y consolidación de resultados de la primera encuesta MECI 2011, siguiendo con el proceso de mejoramiento del Modelo Estándar de Control Interno, en cuanto a la adopción de comportamientos y disciplinas de autoevaluación por parte del Nivel Directivo como de los demás servidores de la Fuerza Aérea, pudiendo determinar claramente que tanto se ha avanzado en la concientización de esta herramienta, que no busca más que ver la alineación de cada uno de los servidores con la organización.
- La Fuerza Aérea trabaja arduamente en busca del compromiso y la mejora en la comprensión de cada uno de los elementos del MECI en los funcionarios, inclusive los soldados regulares, obteniendo buenos resultados. De acuerdo a esto, la meta propuesta para la aplicación de la evaluación del MECI realizada en el primer semestre del 2011, es del 90%, y de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia un promedio de calificación del 91.08%, con lo que se demuestra día a día el compromiso permanente del personal en respuesta a esta iniciativa.

### **3. EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - SGC.**

La Fuerza Aérea Colombiana en el año 2010 tras su tercer año con el Sistema de Gestión de la Calidad certificado en todos los procesos, los cuales incluyen todas las Unidades Aéreas; recibió la Auditoria de Renovación por parte del ente externo, quien recomendó que se continuara con el certificado, debido a





que determinó la oportunidad, conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad de la FAC; asimismo, se actualizó la certificación de acuerdo a las nuevas versiones de las normas ISO 9001:2000 y la NTCGP 1000:2004 a las versiones 2008 y 2009 respectivamente.

Resultado que es obtenido gracias al compromiso que ha tenido el Alto Mando y el trabajo constante del personal que integra la FAC para el mantenimiento y mejoramiento del mismo.

La Fuerza Aérea realiza anualmente actividades que soportan la evaluación y mantenimiento del SGC, como son la Revisión del SGC por el Alto Mando, donde asisten los Líderes de Procesos y Comandantes de Unidades Aéreas, se realizan Auditorías Internas por parte del Proceso de Inspección y Control y además, cada proceso realiza revisiones trimestrales cuyo resultado debe ser informado al Coordinador del SGC de la FAC, quien analiza la información y toma las acciones pertinentes para la respectiva retroalimentación de las observaciones o requerimientos efectuados. Todas estas actividades evidencian el continuo seguimiento y evaluación del sistema, manteniéndolo de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Como resultados de estas actividades en el 2011, se han obtenido cambios positivos que aportan al mejoramiento y fortalecimiento, tanto del SGC como de la Fuerza, algunas de las decisiones tomadas por el Alto Mando en la Revisión del SGC son: la modificación a la Política de la Calidad para hacerla más comprensible por parte del personal, los objetivos de calidad y la unión de los procesos de Comunicación Pública y Acción Integral, toda vez que los dos procesos trabajan para mantener la Legitimidad de la Fuerza.

#### **4. MEJORAMIENTO DE TRÁMITES INSTITUCIONALES.**

Con el fin de dar cumplimiento a la aplicación y puesta en marcha de cada uno de los aspectos que trata la Ley 962 de 2005 “por la cual se dictan disposiciones sobre Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos de los Organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”, así como lo establecido en el Decreto 1151 de Abril 14 de 2008, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia y se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, se creó el Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea de la Fuerza Aérea Colombiana, para el manejo de la estrategia antitrámites y atención efectiva al ciudadano, y el liderazgo, la planeación e impulso de la Estrategia de Gobierno en Línea, el cual fue legalizado en la Fuerza Aérea mediante la Resolución 022 del 15 de Enero de 2009.

En el año 2009, se generó el Plan de Acción de Gobierno en Línea de la Fuerza Aérea, el cual se actualiza de manera anual, con el fin de garantizar la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea y de ésta manera,





## Informe Rendición de Cuentas FAC 2010 - 2011

propender por el cumplimiento, tanto de los criterios establecidos para cada una de las Fases determinadas en el Manual de Implementación versión 2 del 2010, como de los objetivos de transparencia, eficiencia y mejores servicios a su cargo. De acuerdo a las evaluaciones del diagnóstico de implementación de dicha Estrategia en la FAC, realizadas por el Programa Gobierno en Línea del Ministerio de Comunicaciones, para el mes de diciembre de 2010 se obtuvieron los siguientes porcentajes de cumplimiento:

### ➤ Fase I – Información en Línea

Presenta un 100% de cumplimiento, y es la fase inicial en la cual se habilitó el sitio Web para proveer en línea información, junto con esquemas de búsqueda básica. Lo anterior, teniendo en cuenta que la información, en su mayoría, se mantiene estática y no existe interacción en línea, sino una relación unidireccional. Adicionalmente, se creó un portal de Gobierno que ofrece el acceso a través de un solo punto a la información que publica la Fuerza Aérea en el sitio Web.

### ➤ Fase II – Interacción en Línea

Presenta un 100% de cumplimiento, y es la fase en la cual, el sitio Web fue actualizado con mayor regularidad y se habilitó la comunicación de dos vías entre entidades con los ciudadanos y la FAC, a través de las consultas en línea e interacción con servidores públicos. Se ofrecieron mecanismos que acercan al ciudadano con la administración, le posibilitan contactarla y hacer uso de la información que provee la Fuerza Aérea en el sitio Web.

En cuanto al seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, la FAC habilitó un mecanismo a través del cual, el ciudadano pueda hacer seguimiento en línea a todas las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ha hecho, lo que permite agilidad y ahorro de tiempo en el trámite respectivo.

Respecto a las certificaciones y constancias en línea, se aplicaron controles de seguridad al certificado o volante de pago de nómina del personal FAC, con el fin de prestar un servicio automatizado al interior de la Fuerza, facilitando su consulta mediante la intranet.

### ➤ Fase III – Transacción en Línea

Presenta un 100% de cumplimiento, y en esta se suministraron transacciones electrónicas para la obtención de productos y servicios, mediante canales seguros, ofreciendo la posibilidad de navegar en el sitio Web en el idioma inglés.

Respecto a los avances en dicha fase, se implementó la interfaz para dispositivos móviles, con el fin de que el sitio Web de la FAC sea accesible a través de dispositivos móviles garantizando el acceso a los contenidos priorizados por cada entidad.



## Informe Rendición de Cuentas FAC 2010 - 2011

Por otro lado, se encuentra disponible en la página web de la FAC el acceso al Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP, y cargada la información de cada proceso de contratación de la entidad en su fase de licitación; asimismo, se autorizó por el Segundo Comandante y Jefe de Estado mayor FAC - JEMFA a finales del 2010 a que la Fuerza Aérea, sea la entidad piloto para aplicar la fase transaccional y hacer todo el proceso de contratación totalmente en línea. En el segundo semestre de ésta vigencia se tiene programado la capacitación por parte del proveedor al Señor Capitán López Manuel como líder en éste proyecto, y el acompañamiento permanente por parte de SONDA, empresa latinoamericana experta en servicios de Tecnología de la Información, para realizar el primer proceso contractual en línea con una licitación de la Dirección de Tecnologías de la Información - DITIN.

Además, se desarrolló la funcionalidad para la consulta del estado de un trámite y/o servicio para el ciudadano, con el fin de facilitar el acceso y el seguimiento a todos los trámites y/o servicios por medios electrónicos.

### ➤ Fase IV – Transformación en Línea

Es la fase en la cual se realizan cambios en la forma de operar de las Entidades para organizar los servicios alrededor de necesidades de ciudadanos y empresas, con Ventanillas Únicas Virtuales y mediante el uso de la Intranet Gubernamental, y presenta un avance del 91%. Se considera que para lograr el 100% de avance en ésta fase se debe cumplir con la calificación óptima en cuanto a la Accesibilidad Web.

Por otro lado, mediante asesoría del operador Heinsohn, se ejecutaron los pasos necesarios para la conceptualización y posterior implementación del estándar GEL-XML aplicado al formulario de Quejas y Reclamos publicado en el Portal Web FAC, logrando cumplir con el nivel I y II del uso del lenguaje estándar para intercambio de información, los cuales corresponden a la conceptualización y definición, y a la implementación, respectivamente, quedando pendiente el nivel III correspondiente a la Interoperabilidad.

### ➤ Fase V – Democracia en Línea.

Presenta un 100% de cumplimiento, y es la fase en la cual el ciudadano participa activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea, que ha interiorizado en sus prácticas el Gobierno en Línea, siendo éstas de uso cotidiano para el ciudadano y las entidades, incentivando a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas legislativos, así como a participar en la toma de decisiones. En resumen, la FAC está dispuesta a involucrar a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía.

Por otro lado, de acuerdo al Reporte Mundial de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas del año 2010, se encontró que entre 192 Estados Miembro, Colombia es el No. 1 de América Latina y el Caribe, entre 33 países, y en los índices de Gobierno Electrónico y de Participación Electrónica ocupamos el



puesto 31 y 26 respectivamente a nivel mundial. Y de acuerdo a lo manifestado por el señor Víctor Julio Alarcón Castro, Jefe de Asuntos Internacionales del Comando General de las Fuerzas Militares - CGFM, con el objeto de canalizar a través de estos, la invitación a participar con respecto a la oferta de información y servicios en línea, no sólo somos el No. 1 en la región sino que ocupamos el puesto No. 9 a nivel mundial.

Es de aclarar que a partir del segundo semestre de la presente vigencia, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tiene previsto implementar la versión 3.0 del manual de la Estrategia de Gobierno en Línea, la cual profundizara en todos los niveles e instancias y dirige a la Institución al logro de nuevos retos, que estén acorde a las tendencias mundiales y las necesidades de los ciudadanos.

## **5. ACCIONES PARA GARANTIZAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.**

Con el fin de atender adecuadamente las solicitudes presentadas por los usuarios, la Oficina de Atención Ciudadana y Asuntos Indígenas de la Fuerza Aérea, ha puesto en marcha un plan de acción para mejorar los mecanismos de participación ciudadana, el cual, como forma de compromiso Institucional en la asistencia a la ciudadanía, ha incluido:

- 1) La habilitación de la línea gratuita de atención ciudadana 018000115010, en la cual se pueden tramitar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, mejorando de esa forma el tiempo de respuesta y la información del estado actual de la solicitud. En estos casos las solicitudes son radicadas en el formato de recepción por vía telefónica y se le da el trámite respectivo.
- 2) La Oficina de Atención Ciudadana y Asuntos Indígenas de la Fuerza Aérea está ubicada en la Calle 42 No. 22-24, barrio la soledad de Bogotá. Teléfono: (091) 2 32 98 76 - 3159800 Ext. 1277-1282, Fax: 1276, para que la Comunidad pueda acceder más fácilmente a este mecanismo. Si el ciudadano se acerca personalmente se atiende su requerimiento y en caso de no traerlo en documento escrito, se diligencia en el formato establecido para ello.
- 3) El acceso a la Oficina de Atención Ciudadana y Asuntos Indígenas FAC a través de correo electrónico, en la página web: [www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co), link de "Atención al Ciudadano y Asuntos Indígenas", en la cual se encuentra un menú que define los diferentes tipos de solicitud como petición, queja, reclamo o sugerencia, le da la opción al solicitante para que envíe su requerimiento desde cualquier parte del país o lugar del mundo, el cual es recibido directamente en la Oficina de Atención Ciudadana y Asuntos Indígenas FAC en Bogotá, para generar el respectivo trámite.



## Informe Rendición de Cuentas FAC 2010 - 2011

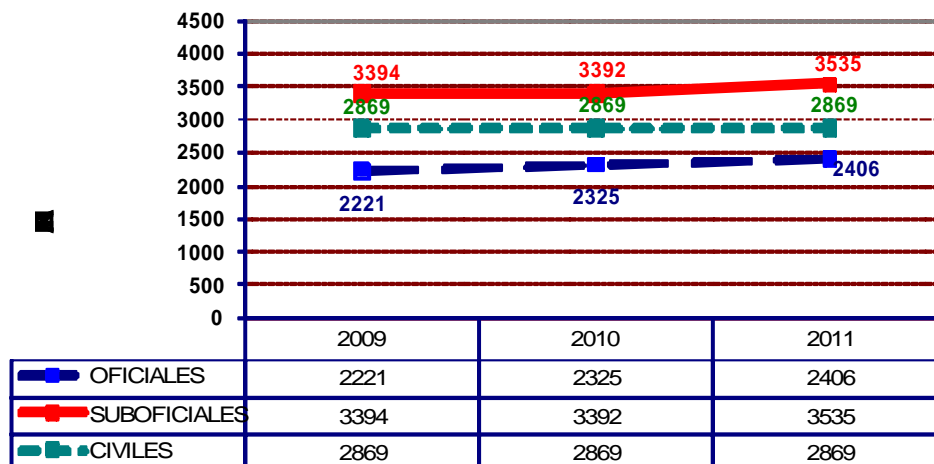
Este mecanismo le permite al ciudadano acceder en tiempo real a consultar el estado de su solicitud vía Internet, previo su registro en el sistema y accediendo con la clave que le asigna el sistema.

- 4) Así mismo y de forma directa cualquier persona puede escribir desde su correo electrónico personal o vía EMAIL al correo electrónico [atencionusuario@fac.mil.co](mailto:atencionusuario@fac.mil.co).
- 5) Se adelanta difusión de los mecanismo de participación ciudadana a nivel nacional en el programa Institucional “A Volar”, el cual se presenta en el canal institucional todos los domingos a las 17:00 horas, y en el que se invita a la ciudadanía a comunicarse con la Fuerza Aérea, por medio de nuestra página Web Institucional [www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co) o a la línea gratuita de atención ciudadana 01 8000 11 50 10.
- 6) Finalmente, el ciudadano en cualquiera de las unidades, puede acercarse a presentar personalmente su petición, queja, reclamo o sugerencia, ante el responsable de la Oficina de Atención Ciudadana y Asuntos Indígenas, ubicada en los Departamentos de Acción Integral de cada Unidad Aérea.

Con lo anterior, se busca dar respuestas efectivas y oportunas a la ciudadanía, así como fortalecer la gestión en cuanto a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para que la comunidad encuentre en la Fuerza Aérea disposición de cooperación.

## 6. PLANTA DE PERSONAL DE LA ENTIDAD Y NÚMERO DE CONTRATISTAS FRENTE A OBLIGACIONES ASIGNADAS.

- Comportamiento de Planta de Personal 2010 – 2011.





## Informe Rendición de Cuentas FAC 2010 - 2011

CRECIMIENTO	2009 - 2010	2010 - 2011
OFICIALES	4,7%	3,5%
	185	(8.3%)
SUBOFICIALES	-0,1%	4,2%
	141	(4.1%)

En el lapso 2010-2011, el crecimiento del personal de Oficiales es del 3,5% y de Suboficiales es de 4,2%, obedeciendo principalmente a dar cumplimiento a los objetivos misionales de la FAC; asimismo, la planta para el personal civil corresponde a 2.869 cargos según Decreto N° 4781 del 2007.

Por otra parte, la Jefatura de Desarrollo Humano, en el 2010 realizó 12 contratos con personas naturales y jurídicas por concepto de servicios personales indirectos y para la vigencia 2011 tiene 9 contratos con personas naturales y jurídicas por este mismo concepto, lo cual no es una cantidad representativa frente al número total de personal existente en la planta.

### 7. VINCULACIÓN Y EVALUACIÓN MERITOCRÁTICA PERSONAL CIVIL FAC.

El Comando de la Fuerza Aérea Colombiana, bajo la autonomía de nominador delegado le corresponde fijar las condiciones y requisitos de los procesos de Selección para proveer los empleos de libre nombramiento y remoción, y los de Carrera Administrativa, y en atención a lo dispuesto en el Decreto Ley 1792 del 2000, la Ley 909 del 2004 y los Decretos Ley 091 y 092 del 2007, estableció para el año 2010 la Directiva Permanente No 021/2010 "Proceso de Nombramiento para el Personal Civil de la Fuerza Aérea Colombiana", y para el 2011 la Directiva Permanente No. 11/2011 "Proceso de Selección para Nombramiento de Personal Civil de la Fuerza Aérea Colombiana", como documentos rectores en el proceso de vinculación del personal civil de acuerdo a méritos; realizando durante el año 2010 y lo transcurrido del 2011, lo siguiente:

*PERÍODO 30 Junio- 31-Julio.*

*Nombramientos Provisionales:* De conformidad con lo establecido en el artículo 56 del Decreto Ley 091 de 2007, en concordancia con el numeral 10 del artículo 2 de la Resolución de Delegación Ministerial No. 0358, del 29 de enero de 2007, Circular No. 14 de 2010, expedida por el Ministerio de Defensa Nacional (Oficio No. 45061-MDSGDAS, de fecha 23 de Mayo de 2001), los requisitos consagrados en el artículo 12 del Decreto No. 1666 de 2007, el Decreto No. 4781 de 2007, la existencia de la disponibilidad presupuestal (oficio No. 20113430475383-MDN-CGFM-FAC-COFAC-JEMFA-JED-DIPRE-SEPER-37-1 del 18 de mayo de 2011, CDP No. 211-Nómina país de 2011) se nombró en provisionalidad a Profesionales de Defensa con fecha 5 de julio.



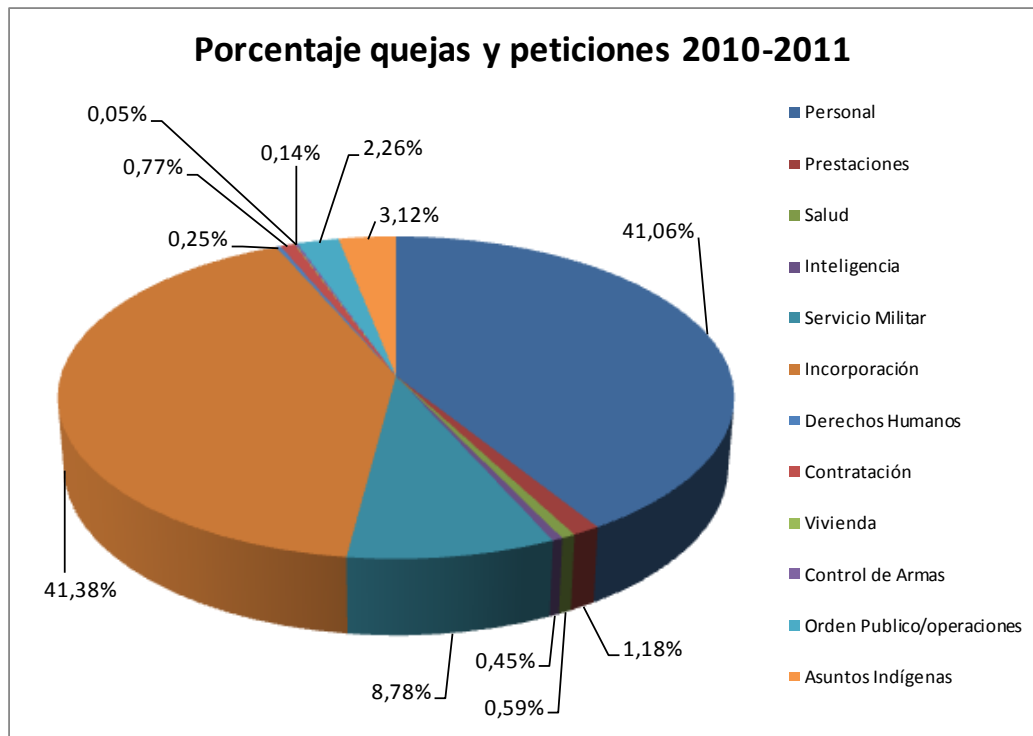
## Informe Rendición de Cuentas FAC 2010 - 2011

*Provisión de cargos de libre nombramiento y remoción:* de conformidad con lo establecido en el Numeral 5 del artículo 8 del Decreto 091 del 17 de Enero de 2007, numeral 10 del artículo 2 de la Resolución Ministerial No. 358 del 29 de Enero de 2007, Directiva Presidencial No. 3 del 4 de Agosto 2006, los requisitos consagrados en el artículo 15 del Decreto No. 1666 de 2007, el Decreto No. 4781 de 2007, la existencia de la disponibilidad presupuestal (Oficio 20113430434713-MDN-CGFM-FAC-COFAC-JEMFA-JED-DIPRE-SEPER-37-1 del 10 de mayo de 2011, CDP No. 211-Nómina país de 2011) se dio un cargo de libre nombramiento y remoción para un persona civil en la planta de empleados públicos del Ministerio de Defensa Nacional con fecha 5 de julio.

### III. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.

#### 1. QUEJAS Y PETICIONES FRECUENTES POR ÁREAS O SERVICIOS INSTITUCIONALES (Período Enero 01 de 2010 a septiembre 30 de 2010).

Asunto	Petición	Queja	Reclamo	Consulta	Sugerencia	Felicitación	Sub Total	Porcentaje
Personal	784	60	1	42	9	11	907	41,06%
Prestaciones	20	4	1	1	0	0	26	1,18%
Salud	8	3	0	1	1	0	13	0,59%
Inteligencia	7	2	1	0	0	0	10	0,45%
Servicio Militar	183	4	0	6	1	0	194	8,78%
Incorporación	859	5	0	47	3	0	914	41,38%
Derechos Humanos	0	3	0	1	0	1	5	0,25%
Contratación	10	1	0	6	0	0	17	0,77%
Vivienda	0	0	0	1	0	0	1	0,05%
Control de Armas	0	1	0	2	0	0	3	0,14%
Orden Publico/operaciones	33	4	1	1	4	7	50	2,26%
Asuntos Indígenas	69	0	0	0	0	0	69	3,12%
Total	1973	87	4	108	18	19	2209	100,00%
	89,32%	3,94%	0,18%	4,89%	0,81%	0,86%	100,00%	



Del análisis efectuado sobre el 100% de las solicitudes recibidas en el período del 01 de Enero de 2010 al 30 de Septiembre de 2011, se recibieron un total de 2.209 requerimientos; en primer lugar, el porcentaje más alto corresponde a las solicitudes elevadas por los particulares en asuntos de peticiones de interés general, quienes lo hicieron a través de documento y por medio de correo electrónico en su gran mayoría, especialmente en lo relacionado con asuntos de incorporación con 859 solicitudes; en segundo lugar, fueron reportadas 87 quejas, especialmente en asuntos personales, y finalmente en un tercer lugar, se reportaron 108 consultas, principalmente por asuntos personales o aspectos generales de la Institución.

## 2. PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.

CLASE DE ASUNTO	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	TOTAL 100%
Personal (Asuntos Generales)	784	41,06%
Prestaciones	20	1,18%
Salud	8	0,59%
Inteligencia	7	0,47%
Asuntos Indígenas	69	3,12%
Orden Público-Operaciones	33	2,26%



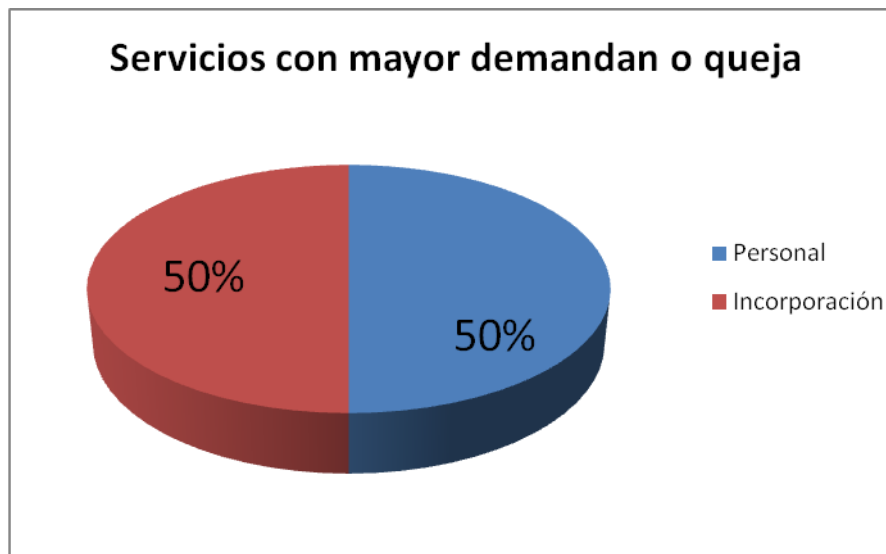


## Informe Rendición de Cuentas FAC 2010 - 2011

Servicio Militar	183	8.78%
Contratación	10	0.77%
Incorporación	859	41.38%
TOTAL	<u>1973</u>	100%

### 3. SERVICIOS FRENTE A LOS CUALES HAY MAYOR DEMANDA O QUEJA.

CLASE DE ASUNTO	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	QUEJA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	SUB	TOTAL 100%
Personal	784	60	9	11		50%
Incorporación	859	5	3	-	867	50%
TOTAL	1643	65	12	8	1728	100%

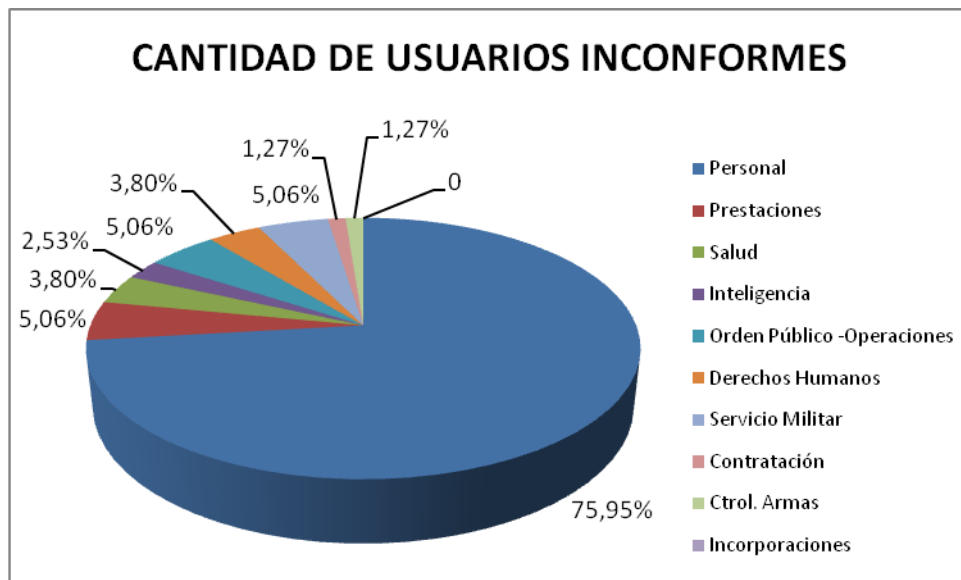


Como se observa en los gráficos anteriores, los temas relacionados con los trámites y servicios de la FAC constituyen el asunto por el cual se presenta mayor número de demanda de participación de la ciudadanía, quienes lo hacen en busca de orientación para incorporarse como Oficial, Suboficial o Soldado de la Fuerza Aérea, representando el 50% de las consultas sobre las 2.209 reportadas en el período del 01 de Enero de 2010 al 30 de Septiembre de 2011.



#### 4. CANTIDAD DE USUARIOS INCONFORMES POR SERVICIO O PROCESO.

SERVICIO O PROCESO	CIUDADANOS INCONFORMES	TOTAL 100%
Personal	60	75,95 %
Prestaciones	4	5,06 %
Salud	3	3,80 %
Inteligencia	2	2,53 %
Orden Público-Operaciones	4	5,06 %
Derechos Humanos	3	3,80 %
Servicio Militar	4	5,06 %
Contratación	1	1,27 %
Ctrol. Armas	1	1,27 %
Incorporaciones	5	6,33 %
TOTAL	87	100%



Dentro de los procesos o servicios evaluados en el presente período, se evidencia que 60 de los usuarios del servicio de atención al ciudadano de la Fuerza Aérea, se encuentran inconformes con asuntos de tipo general o privado, especialmente por parte del usuario interno de la Institución, quienes se quejan del descuento por nómina que se viene efectuando por parte de la empresa prejurídica prepagada “AJP”, quienes al parecer le exigieron al personal afiliarse a la empresa, para poder acceder a la afiliación con el Fondo



Nacional del Ahorro, evento que fue puesto en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia - Oficina Jurídica de Intermediarios Financieros, y se ha desafiando gradualmente al personal que ha pasado la respectiva solicitud.

## **5. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO POR SERVICIO O PROCESO.**

Debido al aumento de los usuarios internos y externos inconformes o con quejas de tipo personal por el descuento por nómina de la empresa prejurídica "AJP", la Oficina de Atención Ciudadana en convenio con el Fondo Nacional del Ahorro, y en aras de bajar el número de quejas al respecto, después de un amplio análisis a las inconformidades, decidió dar una mayor difusión al personal de la Institución para que presenten sus respectivas solicitudes de desafiliación en las Oficinas de Atención Ciudadana y Asuntos Indígenas de la Fuerza Aérea, las cuales están presentes en todos los Comandos Aéreos y Unidades Aéreas, por intermedio de los Departamentos de Acción Integral, para tramitarlas ante la Oficina Jurídica de Intermediarios Financieros de la Superintendencia Financiera.

Debido a que la ciudadanía presenta un alto nivel de consultas telefónicas a la Dirección de Incorporaciones FAC y ésta no responde oportunamente, la Oficina de Atención Ciudadana y Asuntos Indígenas, solicitó a dicha Dirección una acción de mejora, a lo cual, la Dirección de Reclutamiento respondió que en la Separata de Presupuesto para el año 2012, se incluirá la asignación de recursos por un valor de setenta millones (\$70.000.000), para la adquisición de una nueva planta telefónica con mayor capacidad para la recepción de llamadas y distribución de las mismas en los diferentes puestos de trabajo.

De igual forma se han establecidos mecanismos ágiles de comunicación con el usuario inconforme, para que presente su respectiva solicitud, con el fin de poder mejorar el servicio prestado por la institución; para ello, cuentan con mecanismos como la línea gratuita 01 8000 11 50 10, y medios electrónicos como el link de "atención al ciudadano y asuntos indígenas" de la página Web [www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co), por medio del cual el usuario se registra, se le envía una clave al correo electrónico personal y posteriormente, puede acceder a efectuar su requerimiento, al cual por el mismo sistema, le puede hacer seguimiento con el número consecutivo que se le asigna, y finalmente, podrá consultar la respuesta a su solicitud, la cual será enviada al correo personal registrado.

## **IV. CONSULTA DE TEMAS ESPECÍFICOS DE INTERÉS CIUDADANO:**

### **1. DERECHOS Y SERVICIOS PRIORIZADOS POR GRUPOS DE INTERÉS.**

Del análisis efectuado sobre el 100% de las peticiones por clase de servicio o proceso requerido por la ciudadanía, se da mayor importancia a las peticiones de interés general en asuntos de incorporación y servicio militar, haciendo



énfasis en los trámites y servicios que ha publicado la Fuerza Aérea en el Portal del Estado Colombiano, teniendo en cuenta que el 50% de los requerimientos, hacen parte de los trámites que se han determinado como son: “Solicitud de Incorporación como Oficial a la FAC”, “Solicitud de Incorporación como Suboficial a la FAC” y “Solicitud de Prestación de Servicio Militar en la FAC”.

## **2. PROBLEMAS DEL SERVICIO INSTITUCIONAL IDENTIFICADOS POR GRUPOS DE BENEFICIARIOS.**

Tomando como base la cantidad de usuarios inconformes por servicio o proceso, se pudo establecer que el mayor número de problemas del servicio institucional, se encuentra en beneficiarios o usuarios internos, esto es, funcionarios de la Institución que por múltiples razones acceden a las Oficinas de Atención Ciudadana por diferentes medios de comunicación, con el fin de poner en conocimiento su inconformidad, la cual en la mayoría de los casos como lo demuestra la estadística, corresponde al descuento por nómina que hace la empresa prejurídica prepagada “AJP”, debido al convenio para ahorro y posterior crédito hipotecario con el Fondo Nacional del Ahorro.

Así mismo, bajo el criterio de beneficiarios, existen requerimientos del cliente externo o ciudadanía en general por asuntos particulares o privados, en los que manifiestan presuntas irregularidades por parte del personal de la Institución, en actos meramente privados y que en nada afectan el deber funcional del servidor, por ejemplo deudas comerciales, laborales o familiares entre otras.

## **3. PRINCIPALES PROGRAMAS O SERVICIOS SOLICITADOS.**

Los principales programas o servicios solicitados por la comunidad, especialmente por los jóvenes, corresponde a la solicitud de incorporación como Oficial, Suboficial o Soldado de la Fuerza Aérea, debido al interés que la ciudadanía tiene en conocer acerca de los trámites que tiene la Fuerza Aérea en el Portal del Estado Colombiano y a la amplia difusión que se hace por parte de la Dirección de Reclutamiento y Control Reservas de la FAC, así como la información publicada en la página Web institucional [www.fac.mil.co](http://www.fac.mil.co), link de “Incorporaciones”.