



**LA VICTORIA ES
DE TODOS**
FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
INSPECCION GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
INSPECCIÓN LOGÍSTICA Y ADMINISTRATIVA



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Al contestar cite este número

N.º Radicado 0120005751802/ MDN-COGFM- IGEFM-INEJE-INLOA-29.10

Bogotá D.C., 3 de agosto 2020

Señor Coronel
GIOVANNY TAUTA RAMÍREZ
Ayudante General
Comando General Fuerzas Militares
Avenida Calle 26 No 69 – 76
Centro Empresarial Elemento - Torre Agua
Bogotá D.C

Asunto: Informe de Seguimiento a las Oficina de Atención y Orientación al Usuario y gestión PQRSD I semestre 2020.

Con toda atención, me permito presentar el informe de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Comando General de las Fuerzas Militares, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*; para el efecto se verificaron las PQRSD presentadas ante la oficina de Atención y Orientación al Usuario, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias al Alto Mando y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento a los lineamientos institucionales para el cumplimiento de los objetivos en el ámbito del servicio de atención y orientación al ciudadano así como al procedimiento de atención y orientación ciudadana y el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias, que la ciudadanía y demás interesados interponen ante la oficina de Orientación y Atención al Usuario del Comando General de las Fuerzas Militares, a través del aplicativo software - PQRS Service Tonic -, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de julio de 2020, en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

“NOS VEMOS EN LA VICTORIA”

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 3 y 4

Conmutador: (57-1) 3150111

www.cgfm.mil.co



2. ALCANCE

El informe incluye el seguimiento mediante verificación de la base de datos de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones recibidas en la Oficina de Atención y Orientación al Usuario del COGFM.

3. RESULTADOS GENERALES

La oficina de Atención y Orientación al Ciudadano no presenta en los informes de gestión dirigidos al MDN la totalidad de las PQRSD que se manejan en el COGFM, puesto que algunas PQRSD no llegan directamente a dicha oficina, sino que por el contrario son dirigidas a otras dependencias en las que se tramitan respuesta al peticionario, sin informar al respecto a la Oficina de Atención y Orientación al Usuario con el fin de tener en cuenta esta información para que hagan parte de las estadísticas generales que se presentan al Alto Mando. (Novedad detectada en el último informe de seguimiento 0120001851202/ MDN-COGFM- IGEFM-INEJE-INLOA-29.10 del 09 de marzo de 2020).

La situación anterior generó la acción correctiva AC-0901, aperturada el 16 de marzo de 2020 bajo la responsabilidad del proceso Gestión Documental, Protocolo y Atención al Ciudadano (PRODOPAC), la cual se encuentra dentro de los tiempos de ejecución de acuerdo a las fechas que calcula el sistema; sin embargo las actividades que se incluyeron en el formato análisis de causa “espina de pescado”, se encuentran vencidas, se exhorta al PRODOPAC a que continúe con la ejecución de las actividades incluidas en el plan de mejoramiento para realizar el flujo del proceso sin novedad.

Dentro del proceso de seguimiento se verifican los canales de comunicación con los que cuenta el ciudadano para interponer las PQRSD ante el Comando General de las Fuerzas Militares, identificándolo sin novedad:

- Canal Electrónico:
Correo: atencionalciudadano@cgfm.mil.co
PáginaWeb: <https://www.cgfm.mil.co/es/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd>.
- Canal Telefónico:
Teléfono fijo: 5804826
Línea Gratuita: 018000952930
PBX: 3150111 ext.20821
Celular: 3176405197
- Canal de Correspondencia:
Carrera 57 #43-28 CAN, puerta 8 – Ventanilla COGFM
- Canal Presencial:
Oficina de Atención y Orientación al Usuario del COGFM, carrera 58 #44b-18 Barrio la esmeralda.

“NOS VEMOS EN LA VICTORIA”

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Agua Piso 8

Conmutador: (57-1) 3150111

www.cgfm.mil.co

**4. HALLAZGO.****NEGATIVO.**

1. Se verifica la información incluida en los informes trimestrales presentados por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del COGFM a la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional y que se encuentran publicados en la página web de la entidad, encontrando:

Se evidencia que en el "informe de PQRSD Primer Trimestre 2020 COGFM" Radicado No 0120002707402/MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC (donde solo tienen en cuenta las PQRSD que llegan a la Oficina de Atención y Orientación al Usuario), relacionan que no hay PQRSD pendientes por resolver, todas se tramitaron dentro de los tiempos y que emitieron respuesta oportuna al ciudadano; sin embargo, al verificar la base de datos que manejan en la Oficina de Atención y Orientación al ciudadano se evidencia que a la fecha se encuentran ocho (8) peticiones y una (1) queja vencida para dicho trimestre, como se muestra a continuación:

FECHA RECIBIDO CGAOC	ASUNTO	DESCRIPCION	DEPENDENCIA COMPETENTE PARA RESPUESTA	FECHA RECIBIDO DEPENDENCIA COMPETENTE	ASUNTO	OBSERVACION
24/01/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR REINALDO SEGURA BECERRA	COMPETENCIA COGFM - DIGAU	24/01/2020	CONTRATACION	EN TRAMITE
03/02/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA MARIA ORTEGON	COMPETENCIA DIGSA	03/02/2020	SALUD	EN TRAMITE
11/02/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA PAOLA GOMEZ	COMPETENCIA DIGSA	11/02/2020	SALUD	EN TRAMITE
02/03/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR LUIS JOSE BONET	COMPETENCIA DIGSA - EJC	02/03/2020	SALUD	EN TRAMITE
03/03/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR GUSTAVO RODRIGUEZ	COMPETENCIA DIGSA	03/03/2020	CONTRATACION	EN TRAMITE
17/03/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR CARLOS HERNAN MORENO	COMPETENCIA COGFM - DIADF	17/03/2020	CONTRATACION	EN TRAMITE
19/03/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR WILMAR LOAIZA	COMPETENCIA DIGSA	19/03/2020	SALUD	EN TRAMITE
25/03/2020	QUEJA	POR PARTE DEL CORREO ELECTRONICO juanch1247@gmail.com	COMPETENCIA EJC	25/03/2020	VARIOS	EN TRAMITE
27/03/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR LUIS ALEJANDRO SANTANDER GARCIA	COMPETENCIA COGFM - AYCOG - CGAYP	27/03/2020	MISIONAL	EN TRAMITE

Así mismo para el segundo trimestre se observa en el "Informe de PQRSD Segundo Trimestre 2020 COGFM" Radicado No 0120005012202/MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC, un total de sesenta y dos (62) PQRSD pendientes por resolver, distribuidas en cincuenta y tres (53) peticiones, seis (6) quejas, una (1) sugerencia, una (1) denuncia y una (1) consulta, como se relacionan a continuación:

FECHA RECIBIDO CGAOC	ASUNTO	DESCRIPCION	DEPENDENCIA COMPETENTE PARA RESPUESTA	FECHA RECIBIDO DEPENDENCIA COMPETENTE	ASUNTO	OBSERVACION
01/04/2020	PETICION	POR PARTE DEL CORREO ELECTRONICO geraldine.tocora@est.uexternado.edu.co	COMPETENCIA DIGSA	02/04/2020	PERSONAL	EN TRAMITE
01/04/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR DUVAN ALFONSO QUIÑONEZ PINEDA	COMPETENCIA COGFM - CGDJ2	02/04/2020	VARIOS	EN TRAMITE
07/04/2020	QUEJA	POR PARTE DE EL SEÑOR DIEGO HERNEY LOPEZ BETANCOURT	COMPETENCIA DIGSA	07/04/2020	CONTRATACION	EN TRAMITE
09/04/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR VICTOR A. GONZALEZ S.	COMPETENCIA DIGSA	09/04/2020	PERSONAL	EN TRAMITE
29/04/2020	PETICION	POR PARTE DEL CORREO ELECTRONICO henry3752009@hotmail.com	COMPETENCIA DIGSA	29/04/2020	PERSONAL	EN TRAMITE

"NOS VEMOS EN LA VICTORIA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Agua Piso 8

Conmutador: (57-1) 3150111

www.cogfm.mil.co



FECHA RECIBIDO CGAOC	ASUNTO	DESCRIPCION	DEPENDENCIA COMPETENTE PARA RESPUESTA	FECHA RECIBIDO DEPENDENCIA COMPETENTE	ASUNTO	OBSERVACION
07/05/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA STEPHANY TRUJILLO ARCE UNIVALLE	COMPETENCIA DIGSA	07/05/2020	PASANTIA	EN TRAMITE
11/05/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR SV. EDGAR CORDNEL CASADIEGOS JPM70	COMPETENCIA COGFM - CGDJ2	11/05/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
12/05/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA RAISSA M. CARRILLO VILLAMIZAR FLIP	COMPETENCIA COGFM - IGEFM	12/05/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
12/05/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR SERGIO LOPEZ ARIAS PERSONERA MUNICIPAL PALESTINA	COMPETENCIA COGFM - FUTCO	12/05/2020	PRESTACIONAL	EN TRAMITE
12/05/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR GERARDO MOLANO GARZON	COMPETENCIA COGFM - FUTCO	12/05/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
12/05/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR CESAR AUGUSTO PINZON CORREA	COMPETENCIA DIGSA	12/05/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
17/05/2020	QUEJA	POR PARTE DE LA SEÑORA SI LORENA MONTERO MALDONADO	COMPETENCIA COGFM - DIGAU	18/05/2020	ADMINISTRACION	EN TRAMITE
18/05/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR JAVIER ALEXANDER MONTAÑA SÁNCHEZ	COMPETENCIA COGFM - DIPEC	18/05/2020	PERSONAL	EN TRAMITE
19/05/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA IRENE APARICIO GARCIA	COMPETENCIA COGFM - CGDJ2	19/05/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
19/05/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR LUIS HERNANDO PULIDO MONTAÑO	COMPETENCIA COGFM - CGDJ2	19/05/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
20/05/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA DAMARIS ELIANA MARTINEZ ACOSTA	COMPETENCIA COGFM - SEMOC - SEMPE	20/05/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
21/05/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA MARTHA PATRICIA RINCÓN	COMPETENCIA DIGSA	21/05/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
21/05/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA MARGARITA SUAREZ DE ARAGON	COMPETENCIA DIGSA	21/05/2020	CONTRATAACION	EN TRAMITE
26/05/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA LAURA CAMILA RUIZ PEDROZA	COMPETENCIA COGFM - SEMPE - CGDJ9	27/05/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
27/05/2020	SUGERENCIA	POR PARTE DE LA SEÑORA MARGARITA SUAREZ DE ARAGON	COMPETENCIA DIGSA	28/05/2020	CONTRATAACION	EN TRAMITE
27/05/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA LUZ ELIANA HENAO QUINTERO ICBF	COMPETENCIA DIGSA	28/05/2020	SALUD	EN TRAMITE
27/05/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR JOSÉ VICENTE CERQUERA GIRALDO FISCALIA	COMPETENCIA COGFM - FUTCO	28/05/2020	PERSONAL	EN TRAMITE
27/05/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR ALEXANDER ALMEIDA ESPINOSA	COMPETENCIA COGFM - SEMPE - CGDJ9	28/05/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
28/05/2020	PETICION	POR PARTE DEL CORREO ELECTRONICO kamilojcam@hotmail.com	COMPETENCIA COGFM - SEMPE - CGDJ9	29/05/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
28/05/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA ANDREA MARQUEZ RINCÓN	COMPETENCIA COGFM - SEMPE - CGDJ9	28/05/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
28/05/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR HERNANDO GIRALDO	COMPETENCIA COGFM - SEMPE - CGDJ9	28/05/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
02/06/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA ANA MARIA VASQUEZ ESPAÑOL PROCURADURIA	COMPETENCIA COGFM - IGEFM - SEMAI	02/06/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
03/06/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA PAOLA ANDREA LESMES QUINTERO	COMPETENCIA COGFM - AYCOG - COMES	03/06/2020	VARIOS	EN TRAMITE
03/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR ELIAS ROMAN CASTAÑO PINEDA	COMPETENCIA DIGSA	03/06/2020	SALUD	EN TRAMITE
05/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR SLPB JACOB BERMUDEZ ARRECHEA	COMPETENCIA DIGSA	08/06/2020	SALUD	EN TRAMITE
08/06/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA NATALIA GUZMAN RODRIGUEZ	COMPETENCIA COGFM - AYCOG - COMES	08/06/2020	VARIOS	EN TRAMITE
09/06/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA LAURA JULIANA PEREZ DEFENSORIA BUCARAMANGA	COMPETENCIA EJC	10/06/2020	VARIOS	EN TRAMITE
09/06/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA ELENA AMBROSI TURBAY PROCURADURIA	COMPETENCIA EJC	09/06/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
09/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR JESUS ALBERTO GONZALEZ CASTRO	COMPETENCIA EJC	09/06/2020	SERVICIO MILITAR	EN TRAMITE
09/06/2020	QUEJA	POR PARTE DE EL SEÑOR DIOGENES QUINTERO AMAYA PROCURADOR REGIONAL OCAÑA	COMPETENCIA EJC	09/06/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
09/06/2020	QUEJA	POR PARTE DE EL SEÑOR DIOGENES QUINTERO AMAYA PROCURADOR REGIONAL OCAÑA	COMPETENCIA EJC	09/06/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
09/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR CARLOS MARIO SALAS OROZCO	COMPETENCIA EJC	09/06/2020	PERSONAL	EN TRAMITE

"NOS VEMOS EN LA VICTORIA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Agua Piso 8

Conmutador: (57-1) 3150111

www.cgfm.mil.co



FECHA RECIBIDO CGAOC	ASUNTO	DESCRIPCION	DEPENDENCIA COMPETENTE PARA RESPUESTA	FECHA RECIBIDO DEPENDENCIA COMPETENTE	ASUNTO	OBSERVACION
10/06/2020	PETICION	PDR PARTE DE LA SEÑORA JUANITA ACOSTA GIRALDO MINDEFENSA	COMPETENCIA COGFM - CGDJ1	13/06/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
10/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR SLP. ALEXIS BOJACA PRIETO	COMPETENCIA EJC	13/06/2020	PERSONAL	EN TRAMITE
10/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR SC. WILMAN DE JESUS GUERRERO ARIAS	COMPETENCIA EJC	13/06/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
10/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR EDINSON LUNA VALENCIA	COMPETENCIA EJC	13/06/2020	PERSONAL	EN TRAMITE
11/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR MY. CARLOS ANDRES LEDESMA SOTO	COMPETENCIA COGFM - OADAC	11/06/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
11/06/2020	CONSULTA	POR PARTE DE EL SEÑOR DAVID PRIETO ZAMBRANO	COMPETENCIA DIGSA	11/06/2020	SALUD	EN TRAMITE
12/06/2020	QUEJA	POR PARTE DE EL SEÑOR DIOGENES QUINTERO AMAYA PROCURADOR REGIONAL OCAÑA	COMPETENCIA EJC	12/06/2020	DD.HH	EN TRAMITE
13/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR MANUEL ALFONSO LINARES GUERRERO	COMPETENCIA EJC	16/06/2020	PERSONAL	EN TRAMITE
13/06/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA ANGELICA DAYANA RAMIREZ MORALES	COMPETENCIA EJC	16/06/2020	PERSONAL	EN TRAMITE
14/06/2020	QUEJA	PDR PARTE DEL CORREO ELECTRONICO corrupcionejercito@gmail.com	COMPETENCIA EJC	16/06/2020	PERSONAL	EN TRAMITE
16/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR GUSTAVO RAFAEL GUERRA ACOSTA	COMPETENCIA COGFM - AYCOG - D	16/06/2020	PERSONAL	EN TRAMITE
16/06/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA MARIA FERNANDA CIFUENTES ORTIZ	COMPETENCIA DIGSA	16/06/2020	PERSONAL	EN TRAMITE
17/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR LUIS ANGEL ORTIZ ALVAREZ	COMPETENCIA EJC	17/06/2020	SERVICIO MILITAR	EN TRAMITE
17/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR ROBELY ALBERTO TRUJILLO AVILA	COMPETENCIA EJC	17/06/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
17/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR ERMES DE JESUS CHAVARRIA ZAPATA	COMPETENCIA COGFM - CCOES	17/06/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
17/06/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA ANA MARIA JIMENEZ TRIANA DEFENSORA REGIONAL META	COMPETENCIA COGFM - FUTCO	17/06/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
18/06/2020	DENUNCIA	POR PARTE DE EL SEÑOR JESUS VARGAS	COMPETENCIA EJC	18/06/2020	CONTRATACION	EN TRAMITE
18/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR JULIAN ALFREDO PERDOMO LOSADA	COMPETENCIA COGFM - FUTCD	18/06/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
19/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR JAIME MARULANDA GONZALEZ	COMPETENCIA EJC	19/06/2020	PASANTIA	EN TRAMITE
23/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR JESUS MARIA ESCOBAR MARTINEZ	COMPETENCIA COGFM - FUTCO	23/06/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
25/06/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA JEANETH VALDIVIESO	COMPETENCIA DIGSA	25/06/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
26/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR ALEXANDER LLANTEN BASTIDAS	COMPETENCIA EJC	26/06/2020	MISIONAL	EN TRAMITE
26/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR SV. JHON ALEXANDER RINCÓN GALVÁN	COMPETENCIA EJC	26/06/2020	PERSONAL	EN TRAMITE
26/06/2020	PETICION	POR PARTE DE EL SEÑOR JORGE ORLANDO CASADIEGO MARTINEZ	COMPETENCIA EJC	26/06/2020	VARIOS	EN TRAMITE
26/06/2020	PETICION	POR PARTE DE LA SEÑORA DIANA MILENA AZA LUNA FISCALIA	COMPETENCIA EJC	26/06/2020	MISIONAL	EN TRAMITE

Las situaciones descritas anteriormente incumplen lo establecido en la ley 1755 de 2015, art. 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción". "NOS VEMOS EN LA VICTORIA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Agua Piso 8

Conmutador: (57-1) 3150111

www.cgfm.mil.co



5. CONCLUSIONES

La Oficina de Atención y Orientación al Usuario actualmente cuenta con un señor Oficial encargado de la dependencia y un señor Suboficial que es el soporte de la gestión que allí se realiza (actualmente en vacaciones), visibilizando escases de personal para dar celeridad al trámite de centralización, articulación, remisión y seguimiento a las PQRSD del COGFM.

6. RECOMENDACIONES

A LA AYUDANTIA GENERAL – OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

1. Cumplir con las actividades y los tiempos que se encuentran incluidos en el plan de mejoramiento de la Acción Correctiva 0901.
2. Realizar de manera mensual seguimiento a la gestión respecto a las PQRSD que llegan a las dependencias, como quiera que ya fueron tramitadas por canales distintos a los ofrecidos por la Oficina de Atención y Orientación al ciudadano, pero que deben hacer parte de la estadística general que se presenta al Alto Mando.
3. Verificar si es posible activar en la Suite Visión Empresarial un módulo de PQRSD, para que todas las dependencias del COGFM tengan acceso y de esta manera la oficina de Atención y Orientación al Usuario centralice la información real de las PQRSD.

Atentamente,

Vicealmirante JAVIER DIAZ REINA

Inspector General de las Fuerzas Militares

Elaboró: PS. Karen Juliet Aguilar
Inspector Auxiliar INLOA

Revisó: CR. Manzur Zaldar Avidt
Inspector Delegado Inspección Logística Administrativa

Vo. Bo: CR. Darío Aguado
Inspector Ejecutivo IGEFM

Vo. Bo: CT. Mary Gutierrez
Asesora Jurídica IGEFM

"NOS VEMOS EN LA VICTORIA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Agua Piso 8

Conmutador: (57-1) 3150111

www.cgfm.mil.co