



Al contestar cite este número

Nº Radicado 0120001775302 / MDN-COGFM- IGEFM-INEJE-INLOA-29.10

Bogotá D.C., 05 de marzo 2020

Señor Mayor General
JORGE LEON GONZALEZ PARRA
Jefe de Estado Mayor Conjunto
Comando General Fuerzas Militares
Avenida Calle 26 N° 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 II semestre 2019.

De manera respetuosa me dirijo al señor Mayor General Jefe de Estado Mayor Conjunto, con el fin de presentar el informe de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Comando General de las Fuerzas Militares, de acuerdo a lo establecido en 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...";

Se verifican los medios de recepción con los que cuenta el ciudadano para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes en el Comando General de las Fuerzas Militares, es el software de recepción de PQRS, que se encuentra publicado en la correspondiente página web del COGFM, así como recepción personalizada en la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, el chat interactivo, una línea telefónica y un correo institucional como canales de información.

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

"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



software - PQRS service Tonic -, en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2019, en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

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.HALLAZGOS NEGATIVO.

- A. Como resultado de la revisión de la información de PQRSD, suministrada por la Oficina de Orientación y Atención al Ciudadano se evidenció que, en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019, se recibieron 2285 documentos clasificados por dependencia como se detalla a continuación:

Cuadro 1.

Fuerza o Entidad	Total Recibidas	Resueltas a la Fecha	Pendientes por resolver	Nº de Días Vencidos
COGFM	348	348	0	0
DCCAE	1745	1745	0	0
ESDEG	192	192	0	0
TOTAL	2285	2285	0	0

Sin embargo, al cotejar la información con la base de datos suministrada por el personal de la Oficina de Orientación y Atención al usuario del COGFM, se evidenció que se hizo cierre del II semestre 2019 con 179 PQRSD (cuadro 2) pendientes de respuesta por parte de las dependencias competentes, situación que muestra que la información que se presenta a la Jefatura de Estado Mayor Conjunto y al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana del Ministerio de Defensa no es confiable (en el cuadro No 1. Informan que no hay PQRSD pendientes por resolver), situación que permite establecer que no se está cumpliendo con el alcance que se describe en el procedimiento de Atención y Orientación Ciudadana, Código: MDN-COGFM-PRODOPAC-AYCOG-PT.95.1-14 V.11, donde indican que el proceso inicia en la recepción de las PQRSD, hasta la respuesta al peticionario, así como con lo descrito en la "Descripción de actividades" del mismo procedimiento (de Atención y Orientación Ciudadana, Código: MDN-COGFM-PRODOPAC-AYCOG-PT.95.1-14 V.11) que a la letra reza: "Verificar que las solicitudes estén cerradas, si por lo contrario carecen de respuesta, utilizar los medios para reiterar y así dar cumplimiento de acuerdo con los términos de ley".

"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



Cuadro 2.

ASUNTO	Cuenta de ASUNTO
CONSULTA	1
DENUNCIA	9
PETICION	162
QUEJA	5
RECLAMO	1
SUGERENCIA	1
Total general	179

4. CONCLUSIONES

- A. La Oficina de Orientación y Atención al Ciudadano no tiene en funcionamiento el aplicativo software - PQRS service Tonic -, situación que se ha presentado en repetidas ocasiones por no contar con acceso permanente a Internet y por inconsistencias con el certificado de seguridad de Exchange, de acuerdo a oficio N° 0120001276802 del 20 de febrero del 2020; generando demoras, reprocesos y duplicidad de funciones toda vez que se debe realizar un seguimiento por medio del correo electrónico para direccionar las PQRSD a las dependencias competentes, es importante mencionar que actualmente el aplicativo software se encuentra en actualización de datos básicos.
- B. Los indicadores de gestión no evidencian el cumplimiento real de la eficacia de la gestión, toda vez que no se tiene en cuenta toda la información objeto de seguimiento.
- C. La oficina de atención y orientación al ciudadano no cuenta con toda la información de las PQRS del COGFM, toda vez que las que allí se gestionan son las que llegan por: medio electrónico, medio físico y plataforma publicada en la web a la CGAOC; ya que hay PQRSD que llegan directamente a las dependencias del COGFM por diferentes medios

5. RECOMENDACIONES

A LA AYUDANTIA GENERAL – ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

- A. Solicitar de manera mensual (los cinco primeros días de cada mes vencido), la estadística de gestión respecto a las PQRSD a todas las dependencias que tienen manejo de estas, con el fin de contar con información veraz, oportuna y en tiempo real.
- B. Realizar de manera mensual seguimiento a la gestión respecto a las PQRSD de todas las dependencias.

"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



- C. Verificar la contundencia de las variables incluidas en la ficha técnica de la medición del indicador "PQRSD que son responsabilidad de COGFM, contestadas en términos de ley", con el fin de tener en cuenta todos los datos que se manejan y registran en la oficina de atención y orientación al ciudadano.
- D. Fortalecer el Establecer mecanismos efectivos de autocontrol para asegurar que la información que se presenta al alto mando es verificable y confiable para la correcta toma de decisiones grupo de trabajo asignando más personal, toda vez que en el momento del seguimiento el grupo de trabajo de dicha dependencia está compuesto solo por dos funcionarios con actividades administrativas y un soldado con actividades de estafeta.
- E. Actualizar el procedimiento de atención y orientación ciudadana, teniendo en cuenta las referencias de la guía para entidades públicas de servicio y atención incluyente.
- F. Verificar si es posible activar en la Suite Visión Empresarial un módulo de PQRSD, para que todas las dependencias del COGFM tenga acceso y de esta manera la oficina de Atención y Orientación al Usuario centralice la información real de las PQRSD.

Atentamente,

Por ausencia del señor
Mayor General Rodrigo Alejandro Valencia
Inspector General de las Fuerzas Militares

Coronel. MANZUR ZEIDAN AVITH
Inspector Delegado Inspección Administrativa y Logística

Elaboró : PS. Karen Aguilar Vargas

Revisó : CR. Manzur Zeidan Avidt

"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