



Al contestar cite este número

N.º Radicado 0121013548102/ MDN-COGFM-IGEFM-INEJE-INLOA.

Bogotá D.C., 20 de diciembre de 2021

Señor General
JORGE LEÓN GONZÁLEZ PARRA
Jefe de Estado Mayor Conjunto
Comando General de las Fuerzas Militares
Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No. 26-25 Edificio Ministerio de Defensa Cuartel General Fuerzas
Militares Piso 2 Oficina 211
Bogotá D.C

Asunto: Seguimiento de las PQRSD del COGFM – Gestión III trimestre 2021.

Respetuosamente, me permito remitir al Señor General Jefe de Estado Mayor Conjunto de las Fuerzas Militares, informe de seguimiento de las PQRSD del COGFM, respecto a la gestión realizada, así como a los términos para dar respuesta a las distintas modalidades de PQRSD, durante el tercer trimestre del año en curso; en cumplimiento a lo ordenado en la Ley 1755 de 2015. "Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición...", así como lo establecido en la Directiva Ministerial 42222 del 27 de mayo de 2016, cuyo objeto es "formular políticas y lineamientos en materia de servicio al ciudadano; este rol supone la responsabilidad de adoptar directrices tendientes al mejoramiento permanente del servicio al ciudadano en el contexto de su marco normativo, así como realizar el seguimiento a todas las solicitudes y peticiones presentadas por la ciudadanía, a través de la oficina de Atención y Orientación Ciudadana".

La Inspección General de las Fuerzas Militares, en virtud de la labor de control y seguimiento que le atañe, realiza verificación de manera trimestral a la base de datos que maneja la oficina de Atención y Orientación Ciudadana, toda vez que allí se centralizan las PQRSD allegadas al Comando General de las Fuerzas Militares.

I. OBJETIVO

Realizar seguimiento a los lineamientos institucionales para el cumplimiento de los objetivos y procedimientos en el ámbito del servicio de orientación al ciudadano 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 Atención y Orientación Ciudadana del Comando General de las Fuerzas Militares, en el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre del 2021, en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

II. ALCANCE

El informe incluye el seguimiento mediante verificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias recibidas en la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del COGFM por medio de los mecanismos de comunicación establecidos en esta área, así como a la gestión de capacitación dirigida a los gestores de PQRSD de las dependencias.

"NOS VEMOS EN LA VICTORIA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25 Edificio Ministerio de Defensa Cuartel General Fuerzas Militares Piso 4 Oficina 404

Conmutador: (57-1) 3150111

www.cgfm.mil.co



A. ASPECTO POSITIVO

1. Se observa la puesta en marcha de la aplicación "WhatsApp Bussines" de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano que va a ser utilizada por medio del WhatsApp Web, esta herramienta se encuentra en servicio al público, brinda información general de temas de interés que atañen directamente a los usuarios, cuenta con videos institucionales para que el ciudadano sepa a quien dirigir su PQRSD, el Departamento Conjunto de Comunicaciones ratifico esta iniciativa por medio del radicado No. 0121009603402 MDN-COGFM-JEMCO-SEMPE-CGDJ6-DITIN-29.10 de fecha 16 de septiembre del año en curso; quien además instalo en cada uno de los equipos donde se autorizó el WhatsApp Web, la herramienta DLP (Data Lost Prevention), para prevenir la fuga de información.

B. HALLAZGOS.

1. No se evidencia la consolidación de los informes que se deben allegar a la oficina de Atención y Orientación al Ciudadano los tres primeros días de cada mes por parte de cada uno de los gestores de PQRSD de las dependencias, incumpliendo lo ordenado en oficio radicado No. 0120002026102 MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC, de fecha 19 de marzo del año 2020, situación que puede generar que la información que se presenta a los altos mandos no concuerde con la totalidad de PQRSD que se reciben en la institución.
2. No se evidencia soportes de capacitación dirigida a los gestores internos de Atención ciudadana, con el fin que los procesos internos de cada dependencia sean más efectivos, medibles y controlables; incumpliendo lo ordenado en la Directiva Permanente "Lineamientos institucionales para el cumplimiento de los objetivos en el ámbito del servicio de atención y orientación ciudadana", bajo radicado No. 0118006969002 / MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC, de fecha 05 de octubre de 2018.

C. RECOMENDACIONES.

A la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana

1. Continuar con el proceso de estructuración para la implementación de la herramienta del servicio de Atención y Orientación al ciudadano y PQRSD, con el fin de lograr esta adquisición para el primer trimestre del año 2022.
2. Recabar la solicitud de personal para apoyar la gestión de la oficina de Atención y Orientación Ciudadana
3. Solicitar al Departamento de Comunicaciones CGDJ6, la instalación y/o activación de la nube para que se tenga un backup de la información que allí manejan.
4. Identificar las PQRSD que llegan a través de la línea 163 – línea de honor-, para mejorar la correspondiente trazabilidad y seguimiento, con el fin de evitar que se presente duplicidad de información.
5. Adelantar las acciones legales a que haya lugar debido al incumplimiento de algunas dependencias a lo ordenado en oficio radicado No. 0120002026102 MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC, de fecha 19 de marzo del año 2020, emitido por el Jefe de Estado Mayor Conjunto.

"NOS VEMOS EN LA VICTORIA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25 Edificio Ministerio de Defensa Cuartel General Fuerzas Militares Piso 4 Oficina 404

Conmutador: (57-1) 3150111

www.cgfm.mil.co

**D. CONCLUSIÓN**

La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana para el III trimestre del año en curso recibió un total de 616 solicitudes, de las cuales las peticiones representan el mayor porcentaje allegado con un total de 594 que representan un porcentaje de 96.42%, seguido de un total de 16 quejas con una participación porcentual de 2.59%, y las 6 solicitudes restantes se encuentran distribuidas en 3 denuncias, 2 consultas y 1 felicitación, estas solicitudes se remitieron al competente, realizando el debido seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta, sin novedad.

Por otro lado, se observa que como plan de contingencia se activa el WhatsApp Bussines como respuesta a la salida de funcionamiento del aplicativo software –PQRSD Service Tonic por que no se realizó el proceso de licenciamiento para el año 2021, esta nueva herramienta permite que la ciudadanía se comunique directamente con el responsable del proceso y direcciona las PQRSD al correo electrónico de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, alineándose de esta manera a los lineamientos de Gobierno Digital y a la Tercera Dimensión de MIPG (Gestión con valores para resultados, en su política de Gobierno Digital):

Cordialmente,

Mayor General JUAN PABLO FORERO TASCON
Inspector General de las Fuerzas Militares

Elaboró: Karen Aguilar V.

Revisó: CR Manzur Zeidan.

Vo Bo CR John Edward Luna Villanueva
Inspector Delegado INJUR (036)

Vo Bo CR Dario Alfonso Laguardo Torres
Inspector Ejecutivo IGEFM

"NOS VEMOS EN LA VICTORIA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25 Edificio Ministerio de Defensa Cuartel General Fuerzas Militares Piso 4 Oficina 404

Conmutador: (57-1) 3150111

www.cgfm.mil.co

10/11/19

10/11/19



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Al contestar cite este número

Radicado N° 0122002902302 / MDN-COGFM- IGEFM-INEJE-INLOA-29-10

Bogotá D.C., marzo 14 de 2022

Señor General
JORGE LEÓN GONZÁLEZ PARRA
Jefe de Estado Mayor Conjunto
Comando General de las Fuerzas Militares
Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No. 26-25 Piso 2 Oficina 211
Bogotá D.C

Asunto: Informe de seguimiento PQRS

Respetuosamente, me permito informar el resultado del seguimiento realizado a la oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, con ocasión de los hallazgos presentados en la Revista de Inspección Formal Parcial efectuada por parte de la Inspección Jurídica de la Inspección General de las FF.MM, de acuerdo a Informe Ejecutivo radicado bajo No. 0122001697302 MDN-COGFM-IGEFM-INEJE-INJUR, de fecha 15 de febrero de 2022 y conforme a lo ordenado en oficio bajo radicado No. 0122002087402 MDN-COGFM-IGEFM-INEJE-INJUR, de fecha 22 de febrero de 2022, se realizaron las siguientes acciones por parte de la Inspección Logística y Administrativa, así:

Se verificó la gestión adelantada por la Ayudantía General, respecto a la adquisición del software para el manejo de PQRS, evidenciando las siguientes actuaciones:

- Envío de ficha técnica y comités por parte del personal de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, para el proceso de contratación, dirigido a la Dirección Administrativa y Financiera, donde se relacionan los datos de los funcionarios que se desempeñarán en el comité estructurador, comité evaluador y supervisión del proceso de contratación, con oficio radicado No. 0122000399802/MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC, de fecha 18 de enero de 2022, donde se evidencia lo siguiente:

COMITÉ - CARGO	GRADO	NOMBRE	CARGO
Gerente	Mayor	Luis Carlos Ardila	Jefe Oficina CGAOC
Supervisor	Teniente	James Leandro Garcia Florez	Oficial oficina CGAOC
Técnico Estructurador	Sargento Viceprimero	Emmy Andrea Cadena	Suboficial Atención PQRS CGAOC
Técnico Evaluador	Auxiliar de Apoyo	César Augusto Arévalo Velazco	Asistente Administrativo
Apoyo a estructuración y evaluación Técnica	Ingeniero	Edgar Alberto Melo Calderón	Ingeniero CGDJ6

Es importante mencionar que es necesario verificar el perfil y la experiencia de los servidores públicos que actúen en los procesos de contratación, de acuerdo a lo exigido en la Directiva Permanente No. 12 de 2020 de Ministerio de Defensa Nacional, que trata de los lineamientos de contratación para el sector Defensa.

- Entrega de las especificaciones técnicas mínimas por parte del personal de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, donde se describe el objeto a contratar: Diseño, implementación, soporte,

"NOS VEMOS EN LA VICTORIA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Edificio Fortaleza, oficina 404

Conmutador: (57-1) 3150111 Ext 21838

www.cgfm.mil.co



mantenimiento y alojamiento de una solución WEB, para las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones (Software como un servicio).

Actualmente se encuentra en la Dirección Administrativa y Financiera del COGFM a cargo del funcionario designado para la elaboración de los estudios previos, una vez surtida esta etapa procede la fase contractual y posterior ejecución e implementación.

El procedimiento de Atención y Orientación Ciudadana, especifica en el ítem "descripción de actividades", segunda tarea que se deben "Recibir las solicitudes allegadas a la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano COGFM", por medio de un sistema software, situación que actualmente se está cumpliendo a través del correo electrónico, línea de atención y cuenta de WhatsApp Bussines, este último es considerado un software de aplicación.

La oficina de Atención y Orientación Ciudadana del Ministerio de Defensa Nacional adquirió una nueva herramienta o aplicativo -AYM SOFT-, que se define como un sistema el cual los usuarios pueden interponer cualquier tipo de requerimiento en el portal WEB, con el ánimo que todas las Fuerzas manejen la misma herramienta, El MDN extendió la invitación para que las oficinas de Atención al Ciudadano de las Fuerzas se adhirieran, dejando claro que es necesario que se realicen los pagos correspondientes a licenciamiento, razón por la que se determinó adquirir el aplicativo de manera integrada con el sistema de Gestión Documental SGDEA del COGFM e independiente del que se maneja en el MDN.

Dentro de las gestiones de coordinación emitidas por Oficina Atención y Orientación al Ciudadano, se evidencia la difusión de las Instrucciones de Coordinación peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias del COGFM, donde se emiten ordenes de carácter permanente, con el fin de establecer controles para el manejo de las PQRSD, dicho documento se ofició con el radicado N.0121013460102/MDNCOGFM-JEMCO-AYCOG, de fecha 16 de diciembre de 2021, emitido por el Jefe de la Oficina Atención y Orientación al Ciudadano del COGFM, mencionado documento se encuentra respaldado por orden de cumplimiento para la verificación de las instrucciones de PQRSD, emitida por el Señor General Jefe de Estado Mayor Conjunto de las Fuerzas Militares, oficio radicado No. 0121013484702/ MDNCOGFM-JEMCO-AYCOG, de fecha 17 de diciembre de 2021.

Por otro lado, me permito informar que dentro del seguimiento realizado se verifico que mediante orden semanal No. 004 del Cuartel General del Comando General de las Fuerzas Militares, se autoriza el nombramiento de un personal que cumplirá funciones de Gestores de Atención al Ciudadano en cada una de las dependencias, realizando la recepción, control y seguimiento dentro de los términos de ley a todas las PQRSD remitidas por competencia desde la Oficina Atención y Orientación al Ciudadano del COGFM, con fecha de comunicación y divulgación el 21 de enero de 2022.

Respecto a la verificación realizada a las PQRSD allegadas en el cuarto trimestre del año 2021, se observa un total de setecientos cuarenta y cinco (745), desagregadas de la siguiente manera:

Tabla 1.

PQRSD - CUARTO TRIMESTRE		
Trámite	Cantidad	Porcentaje de Participación
PQRSD Remitidas a las Fuerzas	436	59%
PQRSD pendientes por respuesta	240	32%
PQRSD cerradas	69	9%
TOTAL PQRSD	745	100%

"NOS VEMOS EN LA VICTORIA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Edificio Fortaleza, oficina 404

Conmutador: (57-1) 3150111 Ext 21838

www.cgfm.mil.co



Fuente: Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano marzo 2022.

Así las cosas, y de acuerdo a la información emitida por la Oficina Atención y Orientación al Ciudadano es pertinente indicar que el 32% (240) de las PQRSD del IV trimestre del año 2021, se encuentran abiertas, toda vez que no ha sido posible contar con el soporte de respuesta de cada una de las dependencias que las tramito para cerrarlas formalmente, el 59% (436) de las PQRSD que fueron remitidas a las Fuerzas, y (de acuerdo a información verbal emitida por el personal de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano), se dan por cerradas toda vez que no son competencia de Comando General de las Fuerzas Militares.

La información relacionada en el cuadro anterior (Tabla 1), no coincide con la que se encuentra publicada en la página Web de la entidad y que obedece a "Informe de PQRSD cuarto trimestre 2021 COGFM", oficio radicado No. 0121013879602/MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC, de fecha 30 de diciembre de 2021, como se muestra a continuación:

Tabla 2.

CUARTO TRIMESTRE 2021					
ENTIDAD DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
COGFM	490	349	141	0	0%
DCCAE	2167	2099	68	0	0%
TOTAL	2657	2448	209	0	0%

FUENTE: Informe de PQRSD cuarto trimestre 2021 COGFM – <https://www.cgfm.mil.co/es/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd>.

La anterior situación indica que la información que se está suministrando al alto mando carece de confiabilidad y credibilidad.

También es preciso mencionar que la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, dentro de su rol de articulador entre las dependencias del Comando General no está realizando seguimiento a los tiempos de respuestas que emite el Departamento Control Comercio de Armas, Municiones, Explosivos y Sustancias Químicas Controladas (DCCAE), ni a la calidad de respuesta que se da a la ciudadanía, probablemente esta situación es generada por que la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano no cuenta con el personal suficiente para dar trámite a las PQRSD que son dirigidas al DCCAE y que por demás corresponden al 82% del total de PQRSD allegados al Comando General de las Fuerzas Militares. (Tabla 2).

El DCCAE, también cuenta con personal nombrado mediante orden semanal No. 004 del Cuartel General del Comando General de las Fuerzas Militares, como gestor de las PQRSD, pero a la fecha no ha sido posible verificar si está cumpliendo con las ordenes de emitir trimestralmente los informes de seguimientos a las PQRSD que deben realizar por que no están cumpliendo lo ordenado en 0120002026102 MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC, de fecha 19 de marzo del año 2020, emitido por el Jefe de Estado Mayor Conjunto.

"NOS VEMOS EN LA VICTORIA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Edificio Fortaleza, oficina 404

Conmutador: (57-1) 3150111 Ext 21838

www.cgfm.mil.co



RECOMENDACIONES.

A la Oficina Atención y Orientación al Ciudadano.

1. Verificar el avance del proceso de estructuración para la implementación de la herramienta del servicio de Atención y Orientación al ciudadano y PQRSD.
2. Solicitar al Departamento de Comunicaciones CGDJ6, la instalación y/o activación de la nube para que se tenga un backup de la información, así como la activación de office 365 para que sea de fácil manejo la información que reposa en la Oficina Atención y Orientación al Ciudadano, bajo los protocolos de seguridad indicados.
3. Emitir lineamientos para identificar las PQRSD bajo un código único, cuya finalidad es no perder la trazabilidad desde el origen, tratamiento, respuesta y cierre de cada una de las PQRSD.
4. Gestionar de manera urgente la instalación de puntos de red fijos de internet que garanticen una conexión estable y segura con el fin de no entorpecer los procesos que se realizan al interior de la Oficina Atención y Orientación al Ciudadano.
5. Solicitar al Departamento de Comunicaciones CGDJ6 la ampliación de la capacidad de los correos electrónicos del personal de la Oficina Atención y Orientación al Ciudadano.
6. Definir la responsabilidad de la información de las PQRSD del DCCAE, toda vez que la Oficina Atención y Orientación al Ciudadano se encuentra desligado de dicho seguimiento.
7. Garantizar mayor control respecto a la trazabilidad en los tiempos de respuesta de las PQRSD.

A la Dirección de Personal del COGFM.

1. Apoyar la solicitud de personal elevada por la Oficina Atención y Orientación al Ciudadano.
2. Estudiar la posibilidad de emitir un paz y salvo para los gestores de PQRSD, en caso que estos sean removidos de sus responsabilidades para no perder la trazabilidad y control de las PQRSD de cada dependencia.

Cordialmente,

Mayor General JUAN PABLO FORERO TASCON
Inspector General de las Fuerzas Militares

Vo. Bo: CR. Dario Alfonso Laguarda Torres.
Inspector Ejecutivo de IGEFM.

Revisó: MY. Ahida Neira.
Inspector Delegado INLOA

Vo. Bo: CT. Andrea del Pilar Pérez Güecha
Asesora Jurídica IGEFM.

Elaboró: PS. Karen Aguilar
Prestador de Servicios

"NOS VEMOS EN LA VICTORIA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Edificio Fortaleza, oficina 404

Conmutador: (57-1) 3150111 Ext 21838

www.cgfm.mil.co