





MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES  ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA "General Rafael Reyes Prieto" Unión, Proyección, Liderazgo	PROCEDIMIENTO MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS			SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	
	PROCESO: E02 COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	PÁGINA: 1 de 6			CÓDIGO: MDN-CGFM-E02-ESDEGUE-PT.95.1-3
VERSION 2		VIGENTE A PARTIR DE: 20/SEP/2016			

Control de Cambios

No. versión	Fecha versión	Descripción del cambio
1	19/OCT/2015	Se crea nuevo documento y se reinicia la versión de acuerdo con la implementación de acciones de mejora sobre el control de documentos y registros, las modificaciones en la codificación de la documentación, las políticas de gestión documental y el uso del módulo de documentos de la Suite Visión Empresarial.
2	20/SEP/16	Se actualizan los pasos teniendo en cuenta: El tratamiento de las PQRS requieren políticas institucionales que comprometan a todas las dependencias de la ESDEGUE; es necesario tener la revisión jurídica de las respuestas a las PQRS; las PQRS son una información importante dentro de los mecanismos de transparencia y acceso a la información pública.

ELABORÓ:  AA8. ADRIANA SUÁREZ RODRÍGUEZ Gestor de Calidad Proceso E02 Comunicaciones Estratégicas  GIOVANNI ANDRÉS MONTAÑA CASTRO Contratista	REVISÓ:  SP.CIM. OMAR MUÑOZ TORRES Representante del Proceso E02 Comunicaciones Estratégicas	APROBÓ:  CR. NANCY STELLA CÁRDENAS BLANCO Dueño del Proceso E02 Comunicaciones Estratégicas
---	---	--

CÓDIGO:	MDN-CGFM-E02-ESDEGUE-PT.95.1-3	VERSIÓN:	2
FECHA:	20/SEP/2016	PÁGINA:	2 de 6

1. OBJETIVO.

Establecer las actividades necesarias para dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por cualquier persona y autoridad, referente a los trámites y servicios prestados por la Escuela Superior de Guerra, dentro los términos establecidos legalmente.

2. ALCANCE.

Desde la recepción de la PQRS hasta la publicación de los informes de PQRS en la página WEB de la ESDEGUE. Aplica para todas las dependencias de la Escuela Superior de Guerra, las cuales deben atender los requerimientos de los peticionarios, según la competencia legal y funcional que les corresponde.

3. DEFINICIONES

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir reivindicar o demandar una solución o respuesta ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea, insinuación, propuesta o indicación mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Consultas:** Ocurre cuando la petición se presenta ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre aspectos relacionados con sus atribuciones.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Formato para formular PQRS en medios de recepción físicos
- Formato Recepción Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Formato Apertura de Buzones PQRS
- Formato Control PQRS ESDEGUE
- Informe Trimestral - EXTERNO (Formato establecido por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana del Ministerio de Defensa Nacional)

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La atención ciudadana en la Escuela Superior de Guerra tiene como marco referencial los principios de respeto, transparencia y honestidad que rigen el actuar de la Institución. El contacto de cualquier ciudadano que haciendo uso de sus derechos eleve una petición hacia un área específica, es asumido como un contacto con la totalidad de la Institución misma y por lo tanto es atendida de manera integral para dar respuesta oportuna, adecuada y satisfactoria a sus requerimiento. Para tal fin se ha establecido una reglamentación interna para el trámite de los Derechos de petición, así como una carta de Trato digno al ciudadano, en cumplimiento al Código de procedimiento y contencioso de la Ley 1437 de 2011.
- Las PQRS son una oportunidad de mejora institucional en la prestación de los servicios de la ESDEGUE, en consecuencia, cuando el tema que trate la PQRS sea recurrente, se debe tratar a través de la acción correctiva, por la fuente PQRS, de acuerdo con el procedimiento establecido y controlarla en el módulo "Mejoras" de la Suite Visión Empresarial.

CÓDIGO:	MDN-CGFM-E02-ESDEGUE-PT.95.1-3	VERSIÓN:	2
FECHA:	20/SEP/2016	PÁGINA:	3 de 6

- Toda respuesta a las PQRS que sean de conocimiento por cualquier servidor público o dependencia de la Escuela Superior de Guerra, en medio escrito, verbal y/o electrónico, debe ser tramitada para revisión a la Oficina Jurídica de la ESDEGUE, antes de dar contestación al peticionario.
- Toda respuesta escrita a PQRS será suscrita por el Director de la ESDEGUE, con el visto bueno de revisión de la Oficina Jurídica de la ESDEGUE.
- Todas las dependencias deben diligenciar el Cuadro Control PQRS, y remitirlo mensualmente (último día hábil de cada mes), a la Oficina de Comunicaciones Estratégicas, para su consolidación.
- Todas las PQRS que lleguen por la página WEB de la ESDEGUE, serán tramitadas por Comunicaciones Estratégicas, diligenciando el Cuadro Control PQRS.
- Las PQRS que se asignen directamente a la Oficina Jurídica de la Escuela Superior de Guerra, se deben registrar en el Formato Control PQRS e informar a la Oficina de Comunicaciones Estratégicas.
- Las PQRS que se instauren de manera verbal en las diferentes dependencias, se deben registrar en el Formato para formular PQRS en medios de recepción físicos e informar a la Oficina de Comunicaciones Estratégicas.
- Las PQRS de los buzones se deben recoger cada 8 días, dejando constancia de dicha actividad en el Formato Apertura de Buzones PQRS.
- La Oficina de Comunicaciones Estratégicas consolida el Informe Trimestral de PQRS con base en la información que le remitan las dependencias y la Oficina de Asesoría Jurídica.
- La Oficina de Comunicaciones Estratégicas es la única fuente de consulta institucional de las PQRS registradas y del estado de trámite.
- La Oficina de Comunicaciones Estratégicas remite el Informe Trimestral de PQRS al Comando General de las FF.MM y a las demás partes interesadas, cuando se requiera.
- En la atención de las PQRS se observarán los lineamientos dispuestos en el acto administrativo por el cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Escuela Superior de Guerra y se dictan otras disposiciones.
- Las respuestas a PQRS deben darse dentro de los términos estipulados por la ley, de manera respetuosa, precisa y oportuna, garantizando la coherencia entre la solicitud y la respuesta.
- Por regla general, las normas han determinado los siguientes plazos de acuerdo con el tipo de manifestación:
 - Quince (15) días para dar respuesta a peticiones generales
 - Diez (10) días para contestar peticiones de información o solicitud de documentos.
 - Treinta (30) días para contestar consultas.

6. FUNDAMENTO NORMATIVO

- Ver Normograma del Proceso E02 Comunicaciones Estratégicas.
- Políticas y lineamientos para integrar la atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa

7. ABREVIATURAS, UNIDADES DE MEDIDA Y EXPRESIONES ACEPTADAS

- CGFM: Comando General de las Fuerzas Militares
- ESDEGUE: Escuela Superior de Guerra
- PQRS: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias
- SVE: Suite Visión Empresarial

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS / PUNTO DE CONTROL
1	INICIO actividad		
2	<p>RECIBIR las PQRS en medio verbal, escrito o electrónico</p> <p>¿La PQRS se recibió por la Oficina de Comunicaciones Estratégicas?</p> <p>SI. Registrar en el Formato Control PQRS y continúe con el paso 3</p> <p>NO. Continuar con el paso 4</p>	Jefe Oficina de Comunicaciones Estratégicas / Servidor Público de atención ciudadana designado	<ul style="list-style-type: none"> - Formato Recepción Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias diligenciado y remitido al correo electrónico. - Formato Control PQRS - Formato para formular PQRS en medios de recepción físicos - Formato Apertura de Buzones PQRS <p>PUNTO DE CONTROL: Observar los términos de Ley.</p>
3	TRAMITAR a la dependencia competente en solicitud de dar respuesta	Jefe Oficina de Comunicaciones Estratégicas / Servidor Público de atención ciudadana designado	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Oficial escrita o electrónica remitiendo la PQRS al competente.
4	REGISTRAR la PQRS en el Formato Control PQRS y remitir mensualmente por correo electrónico a la Oficina de Comunicaciones Estratégicas de la ESDEGUE	Jefe de dependencia	<ul style="list-style-type: none"> - Formato para formular PQRS en medios de recepción físicos - Formato Control PQRS - Correo electrónico <p>PUNTO DE CONTROL: Mantener actualizada la información del Formato Control PQRS</p>
5	<p>PROYECTAR la respuesta y remitirla para revisión de la Oficina de Asesoría Jurídica ESDEGUE</p> <p>Nota: Cuando la respuesta sea a través de Comunicación Oficial escrita, debe llevar la firma del Director ESDEGUE</p>	Jefe de dependencia	<ul style="list-style-type: none"> - Formato Control PQRS - Proyecto respuesta - Correo electrónico <p>PUNTO DE CONTROL: Observar los términos de Ley.</p> <p>PUNTO DE CONTROL: Dirigir respuestas de manera respetuosa, precisa y oportuna.</p> <p>PUNTO DE CONTROL: Garantizar la coherencia entre lo solicitado y la respuesta</p>
6	<p>REVISAR proyecto de respuesta</p> <p>¿Se requieren ajustes?</p> <p>SI solicitar ajustes a la dependencia, volver al paso 5</p> <p>NO Pasar respuesta para firma del Director ESDEGUE o autorizar respuesta electrónica</p>	Jefe Oficina Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Oficial escrita o electrónica con el concepto de revisión. <p>PUNTO DE CONTROL: Observar los términos de Ley.</p>

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS / PUNTO DE CONTROL
7	<p>RESPONDER al peticionario, observando la opción que corresponda, según el medio en que se recibió la PQRS</p> <ul style="list-style-type: none"> - A través del correo electrónico registrado por el peticionario. - Por correo ordinario, cuando el peticionario no tenga correo electrónico (en caso de peticiones escritas). - Mediante publicación en cartelera principal y/o en la Orden Semanal de la ESDEGUE cuando el peticionario sea anónimo. <p>Nota: De requerirse más tiempo del establecido por ley para dar una respuesta definitiva al peticionario, se debe enviar una respuesta parcial informando el estado del trámite y la fecha en que se dará la respuesta definitiva.</p>	Jefe de dependencia	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Oficial escrita o electrónica - Publicación cartelera principal y/o Orden Semanal ESDEGUE <p>PUNTO DE CONTROL: Mantener actualizada la información del Cuadro Control PQRS</p>
8	REMITIR a la Oficina de Comunicaciones Estratégicas copia escaneada y/o reenviar el correo electrónico, con la respuesta emitida al peticionario	Jefe de dependencia	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico con la respuesta emitida al peticionario.
9	CONSOLIDAR la información que registran las dependencias en el Formato Control PQRS	Jefe Oficina de Comunicaciones Estratégicas / Servidor Público de atención ciudadana designado	<ul style="list-style-type: none"> - Formato Control PQRS - Correos electrónicos <p>PUNTO DE CONTROL: Mantener actualizada la información del Cuadro Control PQRS</p> <p>PUNTO DE CONTROL: Realizar el seguimiento a las respuestas generadas de acuerdo a la información consolidada en el Formato Control PQRS.</p> <p>PUNTO DE CONTROL: Generar alertas a los responsables a través de correo electrónico.</p>
10	VERIFICAR el cierre de las PQRS, una vez se dé respuesta definitiva al peticionario.	Jefe Oficina de Comunicaciones Estratégicas / Servidor Público de atención ciudadana designado	<ul style="list-style-type: none"> - Formato Control PQRS <p>PUNTO DE CONTROL: Observar los términos de Ley.</p>

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS / PUNTO DE CONTROL
11	GENERAR las estadísticas de acuerdo con el Formato Control de PQRS y el histórico de registros de las PQRS.	Jefe Oficina de Comunicaciones Estratégicas / Servidor Público de atención ciudadana designado	<ul style="list-style-type: none"> - Formato Control PQRS - Gráficas estadísticas de PQRS.
12	<p>REALIZAR análisis de datos con las PQRS tramitadas y formular el Informe Trimestral de acuerdo con el formato establecido</p> <p>¿Se identificó una PQRS como recurrente?</p> <p>SI solicitar al dueño de proceso competente sobre el tema de la PQRS, la declaración de una No Conformidad, por fuente PQRS.</p> <p>NO Continuar con el paso 13</p>	Jefe Oficina de Comunicaciones Estratégicas / Servidor Público de atención ciudadana designado	<ul style="list-style-type: none"> - Informe trimestral a la Dirección y/o Subdirección de la ESDEGUE y al CGFM. - Correos electrónicos <p>PUNTO DE CONTROL: Observar formato establecido.</p> <p>PUNTO DE CONTROL: Consultar el modulo Mejoras de la SVE la declaración de la No Conformidad por parte del dueño de proceso, al cual se le requirió.</p>
13	REMITIR el Informe Trimestral de PQRS al Comando General de la FF.MM y/o a las partes interesadas	Jefe Oficina de Comunicaciones Estratégicas / Servidor Público de atención ciudadana designado	<ul style="list-style-type: none"> - Informe trimestral a la Dirección, Subdirección y al CGFM. - Informe a las partes interesadas cuando lo requieran <p>PUNTO DE CONTROL: cumplir los plazos señalados.</p>
14	PUBLICAR en la página WEB de la ESDEGUE, el Informe Trimestral de PQRS, en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Jefe Oficina de Comunicaciones Estratégicas / Servidor Público de atención ciudadana designado	<ul style="list-style-type: none"> - Informe Trimestral de PQRS. <p>PUNTO DE CONTROL: Mantener información actualizada y publicada en la WEB de la ESDEGUE</p>
15	FIN Actividad		