



La seguridad
es de todos

Mindefensa



ESCUELA SUPERIOR
DE GUERRA
"General Rafael Reyes Prieto"
Colombia

N.º Radicado 111795 / MDN-COGFM-JEMCO-ESDEG-PLAES

Bogotá D.C., 17 de agosto 2021

Señor Brigadier General de I.M.
ADOLFO ENRIQUE HERNANDEZ RUIZ
Subdirector Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto".
Carrera 11 Numero 102-50
Bogotá D.C.

Asunto: Informe seguimiento al manejo y estado de las PQRSDF, en el primer semestre 2021.

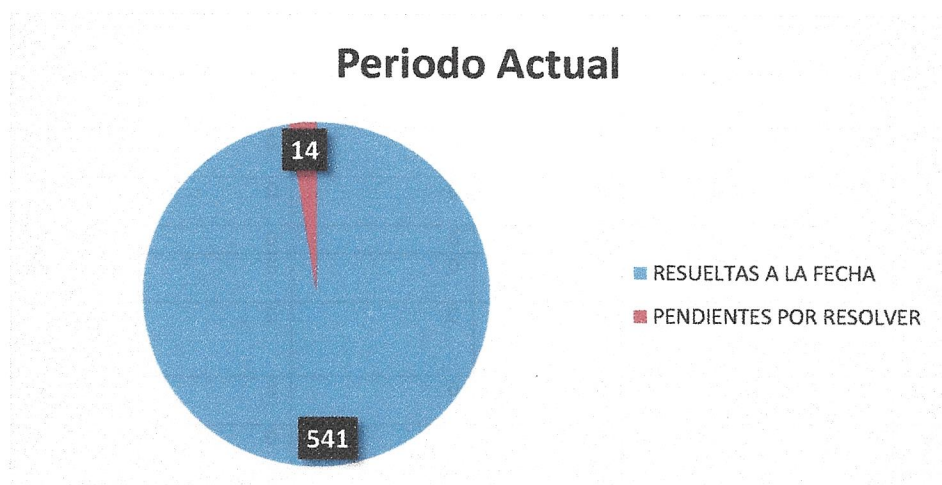
Con toda atención, me permito enviar al Señor Brigadier General de I.M. de la Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto", el informe seguimiento al manejo y estado de las PQRSDF, en el primer semestre, así:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES: A continuación, se presenta un cuadro consolidado del periodo actual que muestra el avance en la gestión de respuesta de las solicitudes según registro de las PQRSDF, de la siguiente manera así:

PERIODO ACTUAL PRIMER SEMESTRE:

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	NO. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
555	541	14	0	11%



De 555 peticiones recibidas del periodo total anterior se evidencia que 541 han sido resueltas a la fecha, quedando 14 por resolver que equivale al 11% de las peticiones.

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEMESTRE: La información referente a las solicitudes recibidas se desagregará por clase de solicitud: petición, queja, reclamo, consulta, sugerencia y denuncia de acuerdo con el siguiente modelo, según la dependencia o entidad a la que corresponda.

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	FELICITACIONES	TOTALES
158	2	0	1	0	393	1	555

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEMESTRE



3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO: Durante este lapso no se presentó ninguna reiteración en las clasificaciones.

ITEM	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUB TOTALES
Aspectos Misionales	134	1	0	1	0	363	499
Aspectos Contenciosos	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Contratación	20	0	0	0	0	2	22
Aspectos de Personal	4	0	0	0	0	4	8
Aspectos de Salud	0	0	0	0	0	0	0
Orden público - Operaciones	0	0	0	0	0	0	0
DDHH y DIH	0	0	0	0	0	0	0
Inteligencia y Contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos Financieros - Nóminas	0	0	0	0	0	0	0
Atención al Usuario	0	0	0	0	0	0	0
Administración y logística	0	1	0	0	0	0	1
Aspectos prestacionales	0	0	0	0	0	0	0
Varios	3	0	0	0	0	22	25
TOTAL	161	2	0	1	0	391	555

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN: Durante este lapso no se presentó ninguna recepción por estos medios: Línea Gratuita, Línea Directa, Internet: Redes Sociales, Internet: Sitio Web, Empresas de Mensajería y Fax.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL
CORREO ELECTRONICO	203
PRESENCIAL	1
INTERNET: CHAT	320
TOTAL	524

5. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA:

La Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto", como institución pública, desarrolla actividades acordes con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, a través de los buzones de participación ciudadana, el correo electrónico de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y la información de la página web; estas herramientas permiten al ciudadano conocer los diferentes aspectos de la entidad.

6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN:

Estrategia de Gobierno en Línea

El esfuerzo, compromiso y dedicación de la totalidad del personal de la Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto", ha permitido que desde el año 2008 esta entidad se encuentre certificada en Calidad evidenciando que los procesos de la Escuela se ajustan a la normatividad vigente y a altos niveles de agilidad en su desarrollo, así como a la transparencia aplicación y empleo de los recursos asignados a la unidad.

7. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA:

El análisis de las PQRSDF por las diferentes solicitudes o canales registró mayor porcentaje en el ítem correo electrónico, presencial, e internet: chat recibidos de manera presencial, al referir al ciudadano sobre las peticiones relacionadas, es importante reflejar que el siguiente porcentaje con mayor ponderación son peticiones sobre aspectos misionales de la ESDEG; que permiten inferir que el ciudadano vea a la ESDEG como una Institución de Educación Superior.

En el semestre, se evidencia que las peticiones y las consultas realizadas, en su totalidad fueron tramitadas en términos legales oportunos.

- ✓ Respecto a Peticiones de Información: En su mayoría se relacionaron a solicitud de información de las Maestrías y solicitud de certificados de haber cursado estudios superiores en la ESDEG. Y en menor medida a los temas más solicitados fueron formas de vinculación en prestación de servicio, realización de pasantías y certificación de contratos firmados con esta IES.
- ✓ Para peticiones ha disminuido de 9 días, a 5 días, para consultas, ha disminuido de 25 días, a 15 días; lo cual muestra mayor efectividad en los tiempos de respuesta.

1. Los canales de comunicación internos de la ESDEG entre las dependencias han mejorado, de igual manera, se debe continuar con las capacitaciones de un personal idóneo en el tema de PQRSDF y brindarla a las dependencias de la ESDEG.

2. La ESDEG, como institución de educación superior, desarrolla actividades acordes con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, a través de los buzones de participación ciudadana, el correo electrónico de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y la información de la página web; estas herramientas permiten al ciudadano conocer los diferentes aspectos de la entidad.
3. Para mejorar las respuestas de las PQRSDF, es importante la cultura de la organización y la sensibilización de los funcionarios, con el fin de obtener eficiencia, eficacia y transparencia para la respuesta de la PQRSDF de las diferentes dependencias de la ESDEG.
4. Se hace necesario que la ESDEG adquiera un sistema (software) para la administración y control de las PQRSDF; por lo cual permitirá evaluar, analizar y retroalimentar a las diferentes dependencias.
5. Es importante precisar el cumplimiento de los ámbitos de aplicación de la política institucional de atención al ciudadano y los requerimientos que hace DANTE, el COGFM y el MDN. Lo anterior a fin de dar cumplimiento a las políticas por el alto mando y advertir a tiempo, evitar algún tipo de observación o acción disciplinaria por parte de la Procuraduría General de la Nación, como la entidad que tiene bajo control este tema a través del Índice de Transparencia y Acceso de Información al Ciudadano y no exponernos a posibles hallazgos negativos por parte de las IES.
6. Se debe realizar capacitación sobre la Guía de Protocolo de Atención Ciudadana, con el fin de hacer el adecuado uso del canal de atención telefónico.
7. Es importante continuar con la revisión y control del canal de atención – página web, respecto del contenido, funcionamiento y actualización del enlace "Atención al Ciudadano" y lo concerniente al link de transparencia y acceso a la información pública ley 1712/2014.
8. Conviene que el proceso A05 Gestión Documental, asegure o mejore el registro, control, integridad, seguimiento de satisfacción y análisis de datos de la información referida a las PQRSDF obtenidas por los diferentes canales de atención disponibles en el ESDEG. Aunque se dio respuesta los Peticionarios, se observó, que no fueron registradas en el Cuadro Control PQRSDF.

Con respeto,


Coronel LIBIO EFRAIM RUANO SALAZAR
Jefe de Planeación Estratégica de la ESDEG

Elaboro: PD1. FELIPE ANDRÉS RIVERA VARÓN
Profesional Defensa Seguimiento y Evaluación MIPG y SIG.

