



La seguridad
es de todos

Mindefensa



ESCUELA SUPERIOR
DE GUERRA
"General Rafael Reyes Prieto"
Colombia

N.º Radicado 118829 / MDN-COGFM-JEMCO-ESDEG-PLAES

Bogotá D.C., 27 de diciembre 2021

Señor Brigadier General
EDGAR ALEXANDER SALAMANCA RODRÍGUEZ
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 segundo semestre 2021.

Respetuosamente me permito informar al Señor Brigadier General Subdirector de la Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto", los resultados obtenidos de la evaluación De la información referente al proceso de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones de la Escuela Superior de guerra así:

1. CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

La Escuela Superior de guerra tiene habilitado los siguientes canales de comunicación para la recepción de PQRSDf:

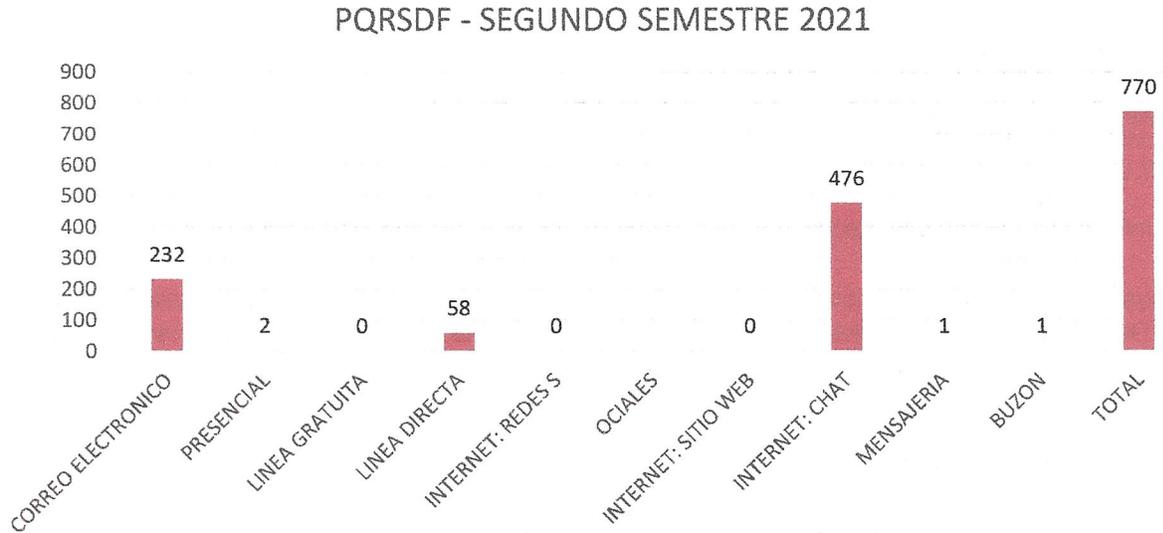
- Ventanilla recepción de correspondencia
- Atención presencial (para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias de actos de corrupción de manera verbal)
- Correo electrónico.
- Buzón de sugerencias.
- Página Web: enlace escríbele al Director y link PQRSDf.
- Chat en línea su propósito es determinar los procedimientos a seguir en la atención a las personas que establecen contacto con el departamento TICS de la ESDEG

2. Información recibida mediante los canales de documentación en el Segundo Semestre del 2021

Durante el semestre se recibieron un total 770 PQRSDf así:

| MEDIO DE RECEPCION | TOTAL | % |
|------------------------------|------------|---------------|
| CORREO ELECTRONICO | 232 | 30.1 |
| PRESENCIAL | 2 | 0,2 |
| LINEA GRATUITA | 0 | 0,00 |
| LINEA DIRECTA | 58 | 7.5 |
| INTERNET: REDES S OCIALES | 0 | 0,00 |
| INTERNET: SITIO WEB | 0 | 0,00 |
| INTERNET: CHAT | 476 | 62.0 |
| MENSAJERIA | 1 | 0,1 |
| BUZON | 1 | 0,1 |
| TOTAL | 770 | 100,00 |

GRAFICO .1: se puede analizar que 770 PQRSDf fueron tramitadas por correo electrónico, equivalente al 100.00 % del total, por lo que se puede concluir que el canal de mayor recepción de PQRSDf es el correo electrónico.



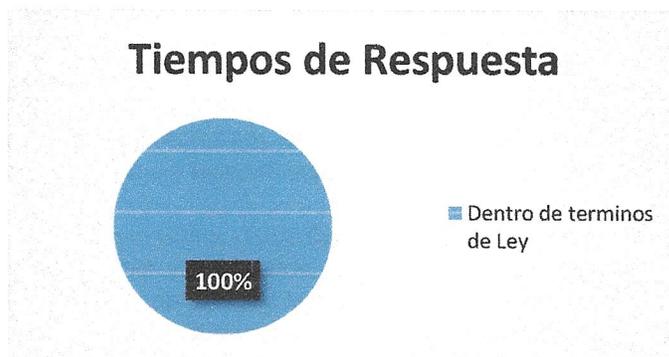
3. Dependencias responsables de las PQRSDf

| ITEM | DEPENDENCIA | CANTIDAD |
|--------------|------------------------------|------------|
| 1 | VICEDIRECCIÓN ACADÉMICA | 617 |
| 2 | VICEDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | 116 |
| 3 | JURIDICA | 37 |
| TOTAL | | 770 |

GRAFICO N°.2: se puede observar que la mayor responsabilidad de la recepción de las PQRSDf corresponde a la Vicedirección Académica 617 solicitudes que equivalen al 80.2%, la Vicedirección Administrativa con 116 peticiones que equivalen a 15% y Jurídica con 37 que equivalen a 4.8%, lo que se evidencia que la Vicedirección Académica tiene un mayor impacto en cuanto a la solicitud de PQRSDf frente a los demás departamentos que integran la ESDEG.



GRAFICA N°.3: se puede observar que 770 de las PQRSDf fueron respondidas en menos de 30 días, cumpliendo con lo estipulado en el Decreto 491 de 28 marzo de 2020, así como 0 PQRSDf estarían por fuera del tiempo establecido por la Ley.



CONCLUSIONES

- 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.
- Se observa que el trabajo recopilado y el análisis de la información que existe en la Escuela Superior de Guerra con 770 PQRSDf recibidas durante el segundo semestre del 2021, existe un promedio del 80.2% de las peticiones corresponde a la Vicedirección Académica, siendo la dependencia con mayor cantidad de PQRSDf.
- Por otro lado, los canales de recepción de las PQRSDf que se utilizan en mayor medida, es el correo electrónico siendo un canal que está disponible 24 hora los 7 días de la semana para la recepción de la información.
- Teniendo en cuenta que existe un alto porcentaje de respuesta de la PQRSDf en el tiempo establecido por la ley, se evidencia el interés por parte de los jefes de departamento en responder de manera oportuna y veraz a los solicitantes, mostrando un alto grado de eficiencia y transparencia en la respuesta de estas.

- Se hace necesario que la Escuela Superior de Guerra adquiriera un sistema (software) para la administración y control de las peticiones quejas reclamos sugerencias denuncias y felicitaciones, en el cual se puede ver en tiempo real el estado de las solicitudes y poder medir la satisfacción de los petitionarios al momento de tener respuesta.
- 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.
- Es importante precisar la aplicación por parte de la ESDEG sobre la política institucional de atención al ciudadano y los requerimientos que hace DANTE, el COGFM y el MDN, por parte de la ESDEG. 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.

Con respeto,


MY. MARITZA MOLINA CARRILLO
Jefe de Planeación Estratégica (E) – ESDEG

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

