



Radicado No 109258 MDN-COGFM-JEMCO-ESDEG-DIESG-AYUTI

Bogotá D.C. 29 Junio de 2023

Señor Mayor

WILLIAM ANDRES LEZAMA COLINA

Jefe de la Oficina Atención y Orientación al Ciudadano COGFM

Asunto: Informe PQRSDf – Segundo Trimestre año 2023 - ESDEG

De conformidad con lo establecido en la Directiva Ministerial 42222 de 2016, de manera atenta me permito presentar al Comando General de las Fuerzas Militares, el informe correspondiente a los meses de Abril - Mayo y Junio del año en curso, en el cual se relaciona las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas por parte de la ciudadanía a la Escuela Superior de Guerra, de acuerdo con el formato establecido, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

A continuación, se presenta un cuadro consolidado que muestra el avance en la gestión de respuesta de las solicitudes pendientes del periodo anterior en el caso en que se registren PQRSDf pendientes por resolver.

1.1. PERIODO ANTERIOR PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023

| RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR | RESUELTAS A LA FECHA | PENDIENTES POR RESOLVER | NO. DE DÍAS VENCIDOS | % PENDIENTES POR RESOLVER |
|---|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|--|
| 270 | 256 | 14 | 0 | 5.1 % |

1.2. PERIODO ACTUAL SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2023

| TOTAL, RECIBIDAS | RESUELTAS A LA FECHA | PENDIENTES POR RESOLVER | NO. DE DÍAS VENCIDOS | % PENDIENTES POR RESOLVER |
|-----------------------------|---------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|--|
| 175 | 173 | 02 | 0 | 1.1 % |

1.3. GESTIÓN DE PQRSDf VENCIDAS

Hace referencia a la reiteración efectuada por una vez a las Oficinas de servicio al ciudadano o dependencia que hagan sus veces y que sean competentes de dar respuesta a las peticiones, con el fin de obtener copia de dichas respuestas, previa verificación del incumplimiento de los términos de ley (Resolución No.9308 de 2015 por la cual se reglamente el ejercicio del derecho de petición en el Ministerio de Defensa Nacional).

| DEPENDENCIA | REITERACIONES | RES/DEFINITIVA |
|-------------|---------------|----------------|
| CGFM | | |
| DCCA | | |
| ESDEGUE | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | 0 |

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Determinar en forma numérica y porcentual las solicitudes recibidas, las respuestas parciales y definitivas obtenidas, así como aquellas solicitudes de las que no se tiene pronunciamiento.

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 |
|-------|------------|--------|----------|-------------|-----------|-----------|----------------|---------|
| ESDEG | 84 | 04 | 0 | 0 | 05 | 82 | 0 | 175 |

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

| | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS | CONSULTAS | SUB TOTALES | % |
|-----------------------------------|------------|--------|----------|-------------|-----------|-----------|----------------|--------|
| Aspectos Misionales | 163 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 163 | 93.1 % |
| Aspectos Contenciosos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Aspectos de Contratación | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 6.9% |
| Aspectos de Personal | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| Aspectos de Salud | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0% |
| Orden público - Operaciones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Servicio Militar | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Bienes Mubles e inmuebles | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| DDHH y DIH | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Inteligencia y Contrainteligencia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Aspectos Financieros - Nóminas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Incorporación Cursos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |

| | | | | | | | | |
|----------------------------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|------------|
| Aspectos de Vivienda | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Atención al Usuario | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Administración y logística | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Control Comercio y Armas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Aspectos prestacionales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Varios | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | 175 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 175 | 100 |

➤ Durante este lapso no se presentó ninguna reiteración en las clasificaciones.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

| MEDIO DE RECEPCION | TOTAL | % |
|--------------------|------------|-------------|
| CORREO ELECTRONICO | 97 | 55.4 |
| PRESENCIAL | 0 | 0 |
| LINEA CELULAR | 09 | 5.1 |
| INTERNET: CHAT | 67 | 38.3 |
| MENSAJERIA | 02 | 1.2 |
| BUZON | 0 | 0 |
| TOTAL | 175 | 100% |

4.1. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

| MEDIO DE RECEPCION | TOTAL | % |
|----------------------|----------|----------|
| URNA DE CRISTAL | 0 | 0 |
| LINEA ANTICORRUPCION | 0 | 0 |
| BUZON DE SUGERENCIAS | 0 | 0 |
| ATENCION PRESENCIAL | 0 | 0 |
| ATENCION TELEFONICA | 0 | 0 |
| CALL CENTER | 0 | 0 |
| FOROS | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | 0 |

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRSDF
Cumplimiento circular No. CIR2013-102 de fecha 11 de julio de 2013 emitida por la secretaria general del Ministerio de Defensa Nacional y corresponde a la documentación de acciones correctivas para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

De este trimestre, 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, solicitud de certificados de haber cursado estudios superiores y laborado en la ESDEGUE y en menor medida los temas más solicitados fueron formas de vinculación en prestación de servicio, realización de pasantías y certificación de contratos firmados con esta IES.
- ✓ Realizando análisis del trámite realizado por las dependencias, es evidente que el tiempo de respuesta en promedio ha sido más ágil y de fondo, ya que ha contado con la revisión de la oficina jurídica.

Los canales de comunicación internos de la ESDEG entre las dependencias han mejorado, de igual manera, la primera capacitación realizada las dependencias ha sido provechosa y resultado de esta, en el tiempo de respuesta que tienen las PQRSDF.

5.1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

| TRÁMITES/ SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO | NÚMERO DE PERSONAL QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN | CALIFICACIÓN | |
|--|--|----------------------------|-------------------|
| | | Excelente (4.5 a 5) | Bueno (3.5 a 4.5) |
| ESDEG | 19 | Regular (2.5 a 3.5) | |
| | | Malo (1 a 2.5) | |
| | | Excelente 7 % | |
| | | Bueno 86.2.0 % | |
| Total, tramite/ servicios | Total, participantes | Regular 3.4 % | |
| | | Malo 3.4% | |
| | | Calificación promedio 100% | |

5.2. INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASÍ:

| CONCEPTOS FAVORABLES | CANTIDAD |
|--|----------|
| Felicitaciones | 0 |
| Opiniones positivas | 0 |
| Agradecimientos | 0 |
| Calificación positiva de percepción del servicio | 0 |

| CONCEPTOS DESFAVORABLES | CANTIDAD |
|--|----------|
| Quejas | 0 |
| Reclamos | 0 |
| Opiniones negativas | 0 |
| Calificación negativa de percepción del servicio | 0 |

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

1. 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.
2. La Oficina de Atención al Ciudadano mantiene activo el chat de la página ESDEG por el cual permite interactuar en tiempo real con los ciudadanos aclarando peticiones y consultas de estos, lo cual genera un impacto acercando más a la ciudadanía con la Escuela Superior de Guerra.

C. 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.

Atentamente,

Sargento Viceprimero: **LUIS ANDRÉS CORREDOR RODRIGUEZ**
Suboficial de Atención al Ciudadano Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto"

Elaboró TS12. Mauricio del Crjeto Mulett Millan
Técnico de Servicio. Atención al ciudadano ESDEG