



Radicado No. 113965 /MDN-CGFM-ESDEGUE-DIESG-OFPLE – 29.4

Bogotá D.C., 14 de septiembre de 2017

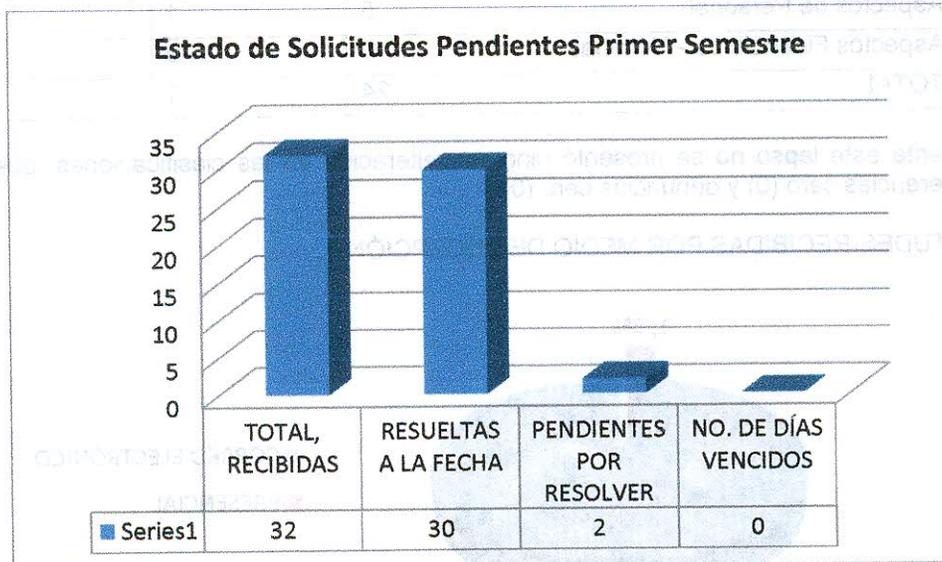
Señor Brigadier General  
JOSÉ WILSON ALZATE GOMEZ  
Subdirector de la Escuela Superior de Guerra  
Bogotá D.C.

Asunto: Informe seguimiento al manejo y estado de las PQRS en el primer semestre año 2017

Con toda atención me permito enviar el informe seguimiento al manejo y estado de las PQRS en el primer semestre año 2017 de conformidad con lo establecido en la Directiva Ministerial 42222 de 2016, en el cual se relaciona las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas por parte de la ciudadanía de la siguiente manera:

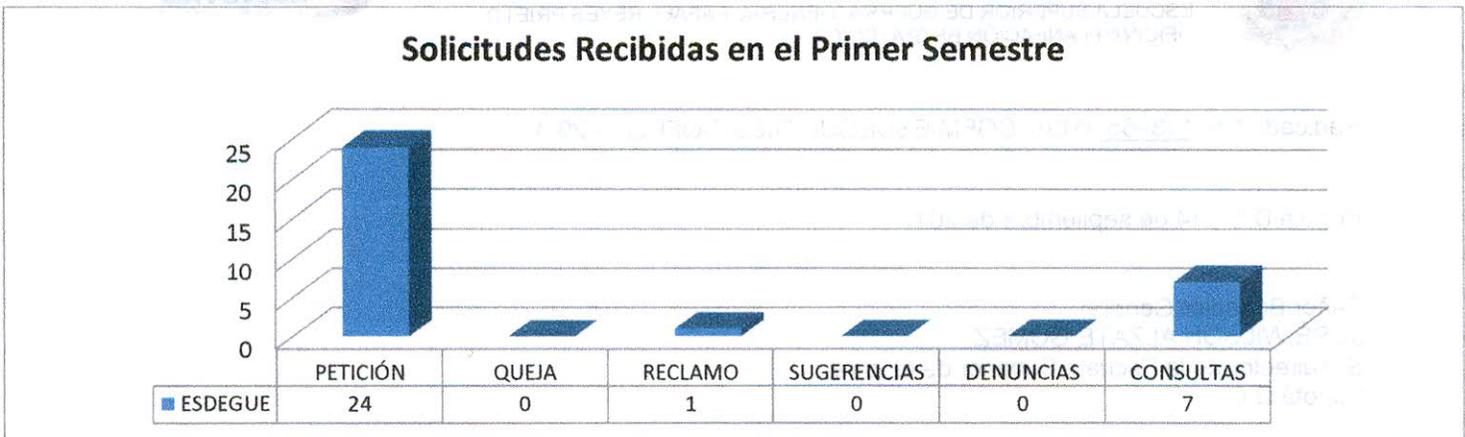
A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1.1. PERIODO ACTUAL



- A la fecha no hay PQRS vencidas

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE



Las anteriores solicitudes recibidas, las respuestas parciales y definitivas obtenidas, así como aquellas solicitudes de las que no se tiene pronunciamiento.

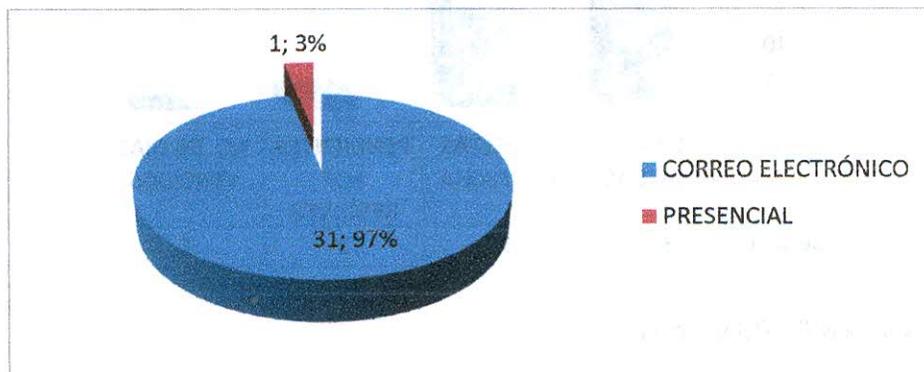
La anterior información es referente a las solicitudes recibidas se desagregará por clase de solicitud: petición, queja, reclamo, consulta, sugerencia y denuncia.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO PRIMER SEMESTRE

Ítem	PETICIONES	RECLAMOS	CONSULTAS
Aspectos Misionales	15	0	1
Aspectos Contenciosos	2	0	0
Aspectos de Contratación	2	0	0
Aspectos de Personal	5	1	4
Aspectos Financieros - Nóminas	0	0	2
TOTAL	24	1	7

Durante este lapso no se presentó ninguna reiteración en las clasificaciones, quejas cero (0), sugerencias cero (0) y denuncias cero (0).

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN



Durante este lapso no hubo medios de recepción de los siguientes ítems: LINEA GRATUITA, LINEA DIRECTA, INTERNET: REDES SOCIALES, INTERNET: SITIO WEB, INTERNET: CHAT, EMPRESAS DE MENSAJERÍA Y FAX.

Durante este lapso no hubo medios de recepción de los siguientes ítems: LINEA GRATUITA, LINEA DIRECTA, INTERNET: REDES SOCIALES, INTERNET: SITIO WEB, INTERNET: CHAT, EMPRESAS DE MENSAJERÍA Y FAX.

- 4.1.No hubo registro y novedades a través de los canales adicionales en la atención y servicio al ciudadano (multicanales) como: una de cristal, línea anticorrupción, buzón de sugerencias, atención presencial, atención telefónica, call center, foros y otros durante el primer semestre
- 5. Para los pronunciamientos favorables durante el periodo del primer semestre no hubo registro (0) y son aquellos como felicitaciones, opiniones positivas, agradecimientos, calificación negativa de percepción del servicio.
- 6. Para los registros desfavorables recibidos durante el periodo del primer semestre así:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	
Reclamos	1
Opiniones negativas	
Calificación negativa de percepción del servicio	1

#### MECANISMOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO

- 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
- 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.

La anterior información para su conocimiento y fines pertinentes de mi General

Atentamente,

Coronel. PERAZA TRASLAVIÑA ROLANDO  
Jefe Oficina Planeación Estratégica

Elaboro: FELIPE ANDRÉS RIVERA VARÓN  
Profesional Defensa Sistema Integrado de Gestión

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos de la línea de acción "LINEA GRATUITA LINEA DIRECTA INTERNET REDES SOCIALES INTERNET SITIO WEB INTERNET CHAT EMPRESAS DE MANEJO Y FAX".

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos de la línea de acción "LINEA GRATUITA LINEA DIRECTA INTERNET REDES SOCIALES INTERNET SITIO WEB INTERNET CHAT EMPRESAS DE MANEJO Y FAX".

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos de la línea de acción "LINEA GRATUITA LINEA DIRECTA INTERNET REDES SOCIALES INTERNET SITIO WEB INTERNET CHAT EMPRESAS DE MANEJO Y FAX".

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos de la línea de acción "LINEA GRATUITA LINEA DIRECTA INTERNET REDES SOCIALES INTERNET SITIO WEB INTERNET CHAT EMPRESAS DE MANEJO Y FAX".

CANTIDAD	CONCEPTOS FAVORABLES
	Quejas
	Reclamaciones
	Opiniones negativas
	Calificación negativa de los usuarios

MECANISMOS PARA LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos de la línea de acción "LINEA GRATUITA LINEA DIRECTA INTERNET REDES SOCIALES INTERNET SITIO WEB INTERNET CHAT EMPRESAS DE MANEJO Y FAX".

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos de la línea de acción "LINEA GRATUITA LINEA DIRECTA INTERNET REDES SOCIALES INTERNET SITIO WEB INTERNET CHAT EMPRESAS DE MANEJO Y FAX".

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos de la línea de acción "LINEA GRATUITA LINEA DIRECTA INTERNET REDES SOCIALES INTERNET SITIO WEB INTERNET CHAT EMPRESAS DE MANEJO Y FAX".

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos de la línea de acción "LINEA GRATUITA LINEA DIRECTA INTERNET REDES SOCIALES INTERNET SITIO WEB INTERNET CHAT EMPRESAS DE MANEJO Y FAX".

Planeación / CR. Peraza

- Publicar en la Suite Vision

mf 258  
SAE56