



Radicado No. 118628 /MDN-CGFM-ESDEGUE-DIESG-OFPLE – 29.4

Bogotá D.C., 15 de diciembre de 2017

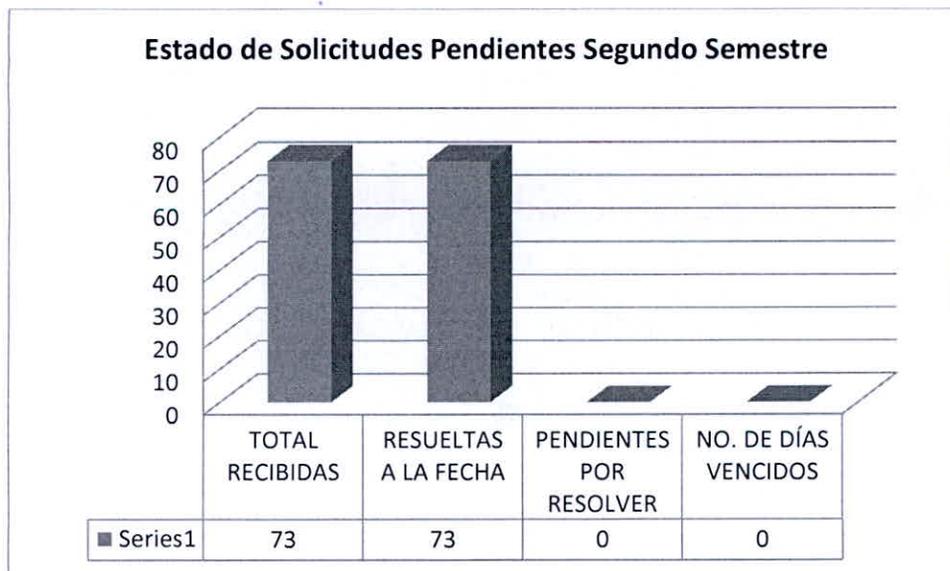
Señor Brigadier General  
JOSÉ WILSON ALZATE GOMEZ  
Subdirector de la Escuela Superior de Guerra  
Bogotá D.C.

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

Con toda atención me permito enviar el informe seguimiento al manejo y estado de las PQRS en el segundo 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:

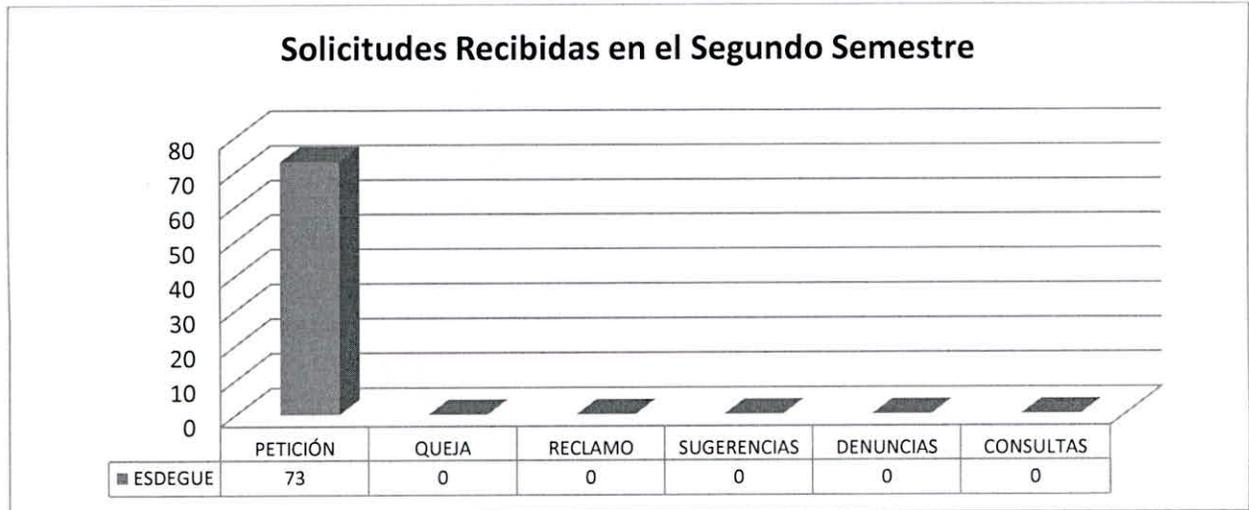
A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1.1. PERIODO ACTUAL



- A la fecha no hay PQRS vencidas

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE



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

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO SEGUNDO SEMESTRE

| Ítem                       | PETICIONES |
|----------------------------|------------|
| Aspectos Misionales        | 37         |
| Aspectos de Contratación   | 5          |
| Aspectos de Personal       | 28         |
| Administración y logística | 1          |
| Varios                     | 2          |
| <b>TOTAL</b>               | <b>73</b>  |

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

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN SEGUNDO SEMESTRE



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.

5. Para los pronunciamientos favorables durante el periodo del segundo semestre no hubo registro (0) y son aquellos como felicitaciones, opiniones positivas, agradecimientos, calificación negativa de percepción del servicio.

#### 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.

#### RECOMENDACIONES:

1. Se debe asegurar la operacionalización del canal de recepción de PQRS por Peticiones Verbales a través la capacidad y competencia del personal que se determine responsable.
2. Asegurar la actualización de la información que se presenta a los clientes y partes interesadas a través de la página Web ESDEGUE, como las normas, procedimientos e informes sobre la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. (Link de transparencia y acceso al ciudadano).
3. Se debe desarrollar oportunidades de mejora para prevenir los riesgos, indicadores y plan de acción en la gestión de PQRS durante el año 2018.
4. Se debe desarrollar oportunidades de mejora como parte de la gestión del riesgo, en la matriz DOFA y la programación de actividades en el plan de acción 2018.
5. Se deben administrar las PQRS que tramita el proceso M01 Programa de Educación (este las informa y se evidencia en los indicadores de gestión).
6. Es necesario asegurar el análisis de causa de las PQRS que se registren de manera reiterativa y se documenten todas las acciones correctivas por PQRS de la Esdegue.
7. Verificando en reuniones internas de planeación la Auditoria de Certificación, se manejó el tema de una PQRS que se pasó de los tiempos de respuesta legales, porque quedo el riesgo de declaración de una No Conformidad por lo mismo, que en la Preauditoria se logró cerrar. Por lo anterior se recomienda verificar dicha PQRS
8. En la Auditoria Interna se recomendó lo del manejo de la recepción de PQRS verbales.

*[Handwritten signature]*

9. Se debe efectuar un análisis de información de PQRS, e informar al área de Planeación Estratégica.
10. Se debe elaborar análisis de efectividad sobre los canales de atención al ciudadano dispuestos en la Esdegue.
11. Se debe realizar estadísticas y análisis de datos de PQRS, clasificadas por tipología, clase de asunto, canal de recepción, estado (en trámite de respuesta, respondidas y vencidas)
12. Se debe realizar análisis de tendencia y comparativos entre lapsos año anterior vs el después (2016 vs 2016) correspondientes a las PQRS
13. Análisis de impacto con el fin de realizar mediciones de satisfacción en las peticiones, quejas, reclamos etc.
14. Conclusiones y recomendaciones para toma de decisiones por la alta dirección

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

Atentamente,



FELIPE ANDRÉS RIVERA VARÓN  
Profesional Defensa - Sistema Integrado de Gestión