



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA "GENERAL RAFAEL REYES PRIETO"
PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Radicado No. 115562 / MDN-COGFM-JEMCO-ESDEG-PLAES-29-10

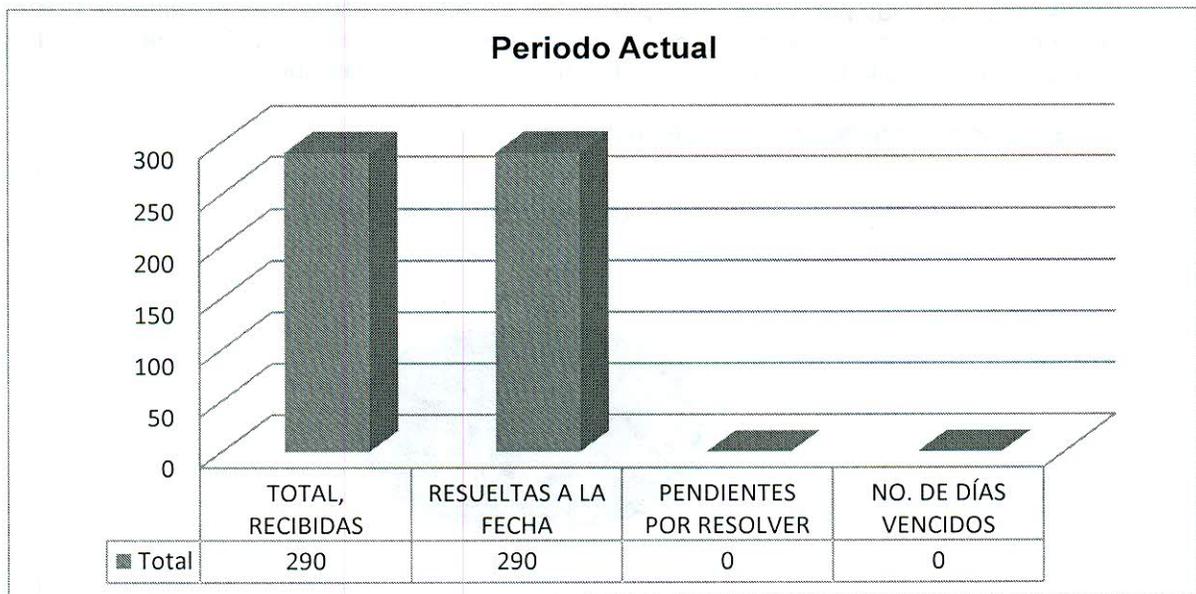
Bogotá D.C., 13 de Septiembre de 2018

Señor Brigadier General de Infantería de Marina
OSCAR EDUARDO HERNÁNDEZ DURAN
Subdirector Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto"
Carrera 11 N° 102-50

Asunto: Informe seguimiento al manejo y estado de las PQRSDF primer semestre año 2018.

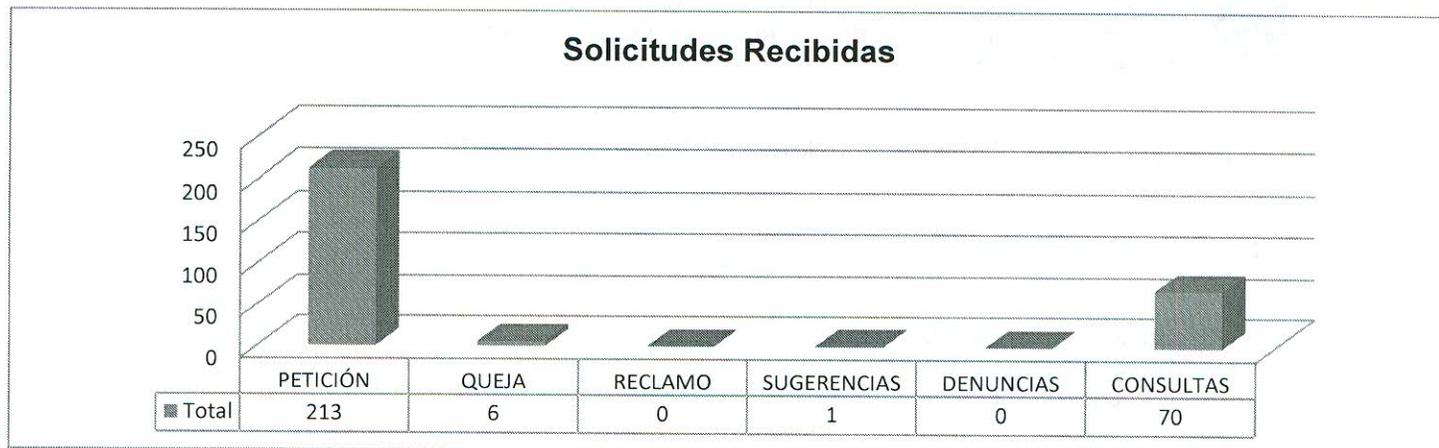
Respetuosamente me permito enviar al señor Brigadier General Subdirector Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto", el informe análisis seguimiento al manejo y estado de las PQRSDF en el primer semestre año 2018, de conformidad con lo establecido en la Directiva Ministerial 42222 de 2016, en el cual se relacionan: las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por parte de la ciudadanía de la siguiente manera:

1. Relación de PQRSDF recibidas vs resueltas:



- A la fecha no hay PQRSDF vencidas
- Jurídica de la ESDEG, ha sido eficaz y al resolver en los términos de la ley las PQRSDF instauradas durante el periodo evaluado.

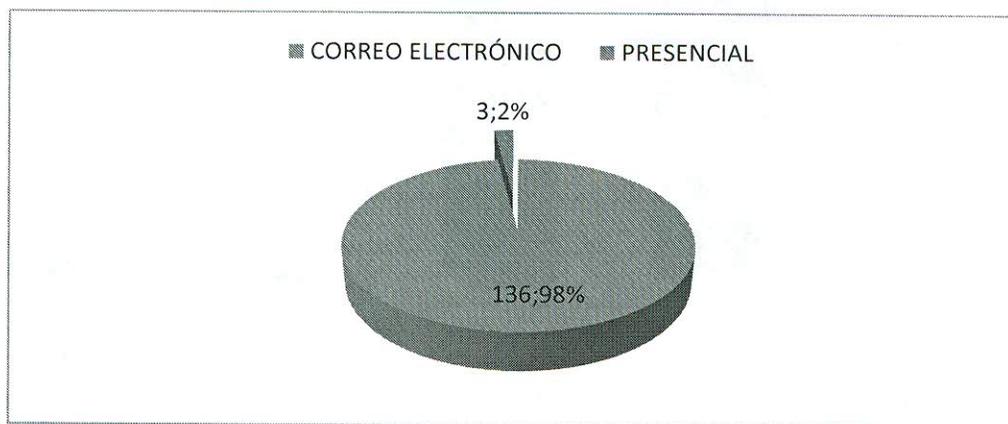
2. Datos por tipo de PQRSDf



ITEM	PETICIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	CONSULTAS
Aspectos Misionales	31	0	0	0
Aspectos Contenciosos	2	0	0	0
Aspectos de Contratación	10	0	0	0
Aspectos de Personal	17	1	0	0
Incorporación Cursos	2	0	0	7
Varios	151	5	1	63
Total	213	6	1	70

- El análisis de las PQRSDf por su tipo, registró, el de mayor % está en el ítem Varios, 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.

3. Solicitudes recibidas por medio de recepción



- De la anterior grafica se analiza que el canal con mayor uso por parte del ciudadano es el correo electrónico con el 98% y con mínimo porcentaje el canal de atención presencial con el 2%; no obstante al ciudadano se le debe garantizar diferentes canales (urna de cristal, línea anticorrupción,

buzón de sugerencias, atención presencial, atención telefónica, call center, foros) para hacer más eficiente su participación.

Aunque la alta dirección aprobó la iniciativa de creación de ventanilla única de correspondencia y de atención al ciudadano y emitió el memorando 109794 de fecha 28/mayo/2018, impartiendo tareas e instrucciones a diferentes dependencias. Es evidente que el canal presencial no está suficientemente fortalecido, y los demás canales de atención no los utiliza el ciudadano.

4. Se registró una felicitación relacionada con aspectos misionales

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	1

Mecanismos para la atención al ciudadano

- La Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto", 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, sugerencias, denuncias y felicitaciones y la información de la página web; estas herramientas permiten al ciudadano conocer los diferentes aspectos de la entidad.

Recomendaciones:

Para su eficaz funcionamiento se requiere que cada una de las dependencias envíe a PLAES el porcentaje de avance de acuerdo a las siguientes tareas, y a través de las Tablas de Organización y Equipo se proponen las dependencias, capacidades y funciones que tengan relación directa con la atención al ciudadano a las siguientes actividades así:

Ayudantía:

- Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos mediante los servicios que suministra la Escuela, a través de canales presenciales, se pudo observar que no se están empleando otros canales de comunicación como: (urna de cristal, línea anticorrupción, buzón de sugerencias, atención presencial, atención telefónica, call center, foros).
- Informar a Jurídica las PQRSDf instauradas a través de los canales presenciales.
- Implementar y fortalecer la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano.

Jurídica:

- Capacitación a personal de la ESDEG Responder por la administración y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSDf) de la Escuela.
- Orientar respecto al trámite legal a impartir para atender los requerimientos que efectúen las diferentes dependencias del Ministerio de Defensa, autoridades civiles, entidades privadas y personas naturales.

Comunicaciones Estratégicas:

- Fortalecer las estrategias comunicacionales y protocolos relacionados con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

- Responder por el adecuado manejo de los diferentes canales y medios de comunicación Institucional, de acuerdo con las directrices de Gobierno Digital y Leyes de transparencia y acceso a la información pública.
- Responder por la administración y actualización de los temas de transparencia que exigen los entes externos de control, así como la aplicación de los principios de publicidad, transparencia y visibilidad de la gestión pública.
- Documentar la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de conformidad con la metodología dispuesta por el Departamento Nacional de Planeación / Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, que permitan reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida la oferta institucional de la ESDEG.
- Presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de derechos ciudadanos.
- Definir y documentar los protocolos de servicio al ciudadano.
- Formular, publicar y mantener actualizada la Carta de Trato Digno, con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y garantizar los derechos constitucionales y legales, con el compromiso institucional de vigilar y asegurar que el trato a todos los usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los diferentes canales de atención.

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

Respetuosamente,

Coronel LUIS FERNANDO SALGADO ROMERO
Jefe Planeación Estratégica.

Elaboro: FELIPE ANDRÉS RIVERA VARÓN
Profesional Defensa Control y Seguimiento MIPG y SIG