



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

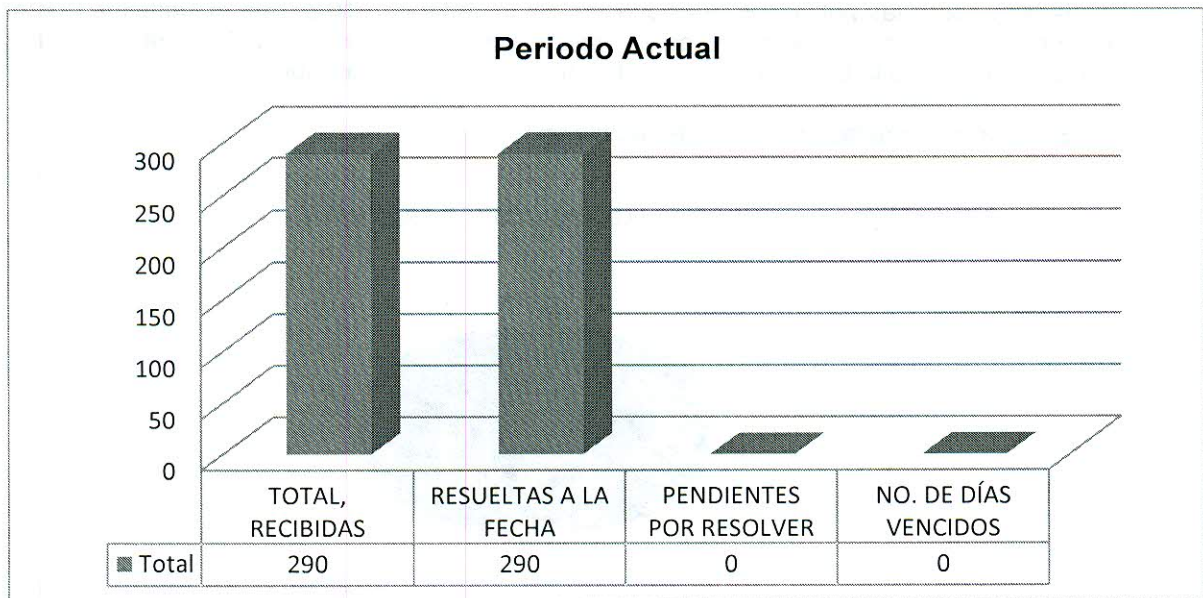
Bogotá D.C., 13 de Septiembre de 2018

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.

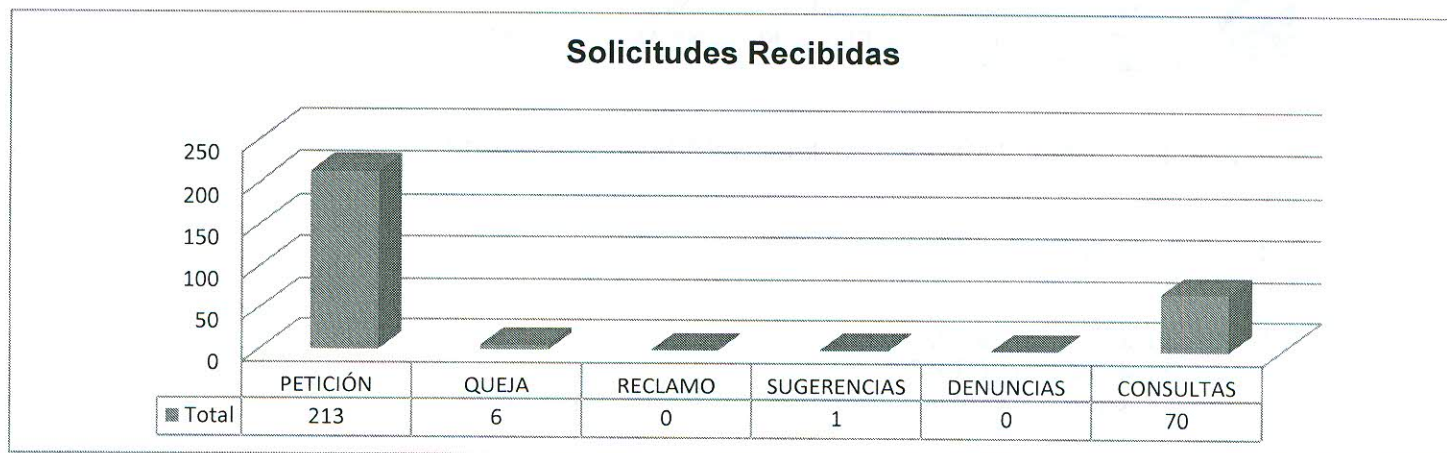
Respetuosamente me permito enviar al señor Brigadier General Subdirector Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto", el informe análisis seguimiento al manejo y estado de las PQRSDf en el primer semestre año 2018, de conformidad con lo establecido en la Directiva Ministerial 42222 de 2016, 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.

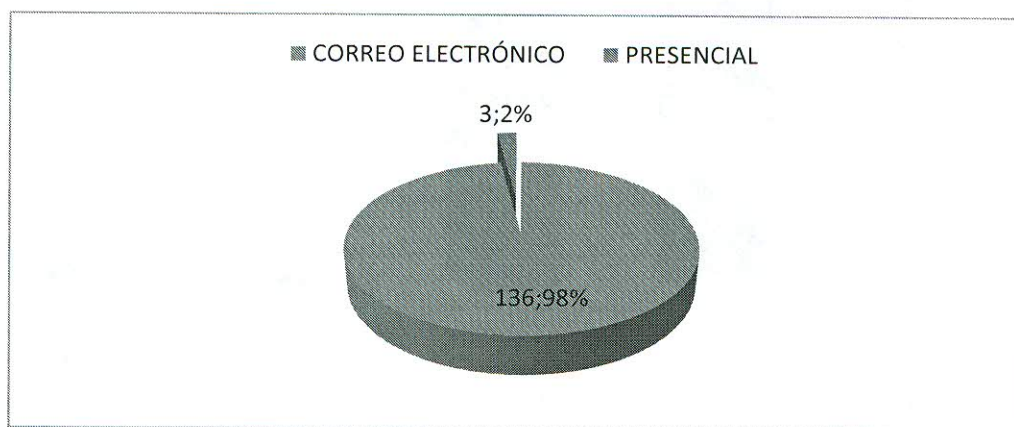
2. Datos por tipo de PQRSDf



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,

