



Al contestar cite este número

Nº Radicado **0119005573002** / MDN-COGFM- IGEFM-INEJE-INLOA-29.10

Bogotá D.C., 31 Julio 2019

Señor General
RICARDO JIMENEZ MEJIA
Jefe de Estado Mayor Conjunto
Comando General Fuerzas Militares
Avenida Calle 26 N° 69 – 76
Centro Empresarial Elemento - Torre Agua
Bogotá D.C

Asunto: Informe de seguimiento a PQRS I semestre 2019

De manera respetuosa me dirijo al señor General Jefe de Estado Mayor Conjunto, con el fin de presentar el informe de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Comando General de las Fuerzas Militares, de acuerdo a lo establecido en artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”;

Se verifican los medios de recepción con los que cuenta el ciudadano para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes en el Comando General de las Fuerzas Militares, es el software de recepción de PQRS, que se encuentra publicado en la correspondiente página web del COGFM, así como recepción personalizada en la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, el chat interactivo, una línea telefónica y un correo institucional como canales de información.

Se coteja la información que presento la Oficina de atención y orientación al ciudadano del Comando General de las Fuerzas Militares en los correspondientes informes de gestión al señor Ayudante General de manera trimestral y el informe análisis de PQRS, presentado a la Coordinación de Atención y Orientación al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional; donde muestra la cantidad de trámites realizados por cada una de las Unidades del Comando General para el I semestre de 2019.

“NOS VEMOS EN LA VICTORIA”

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 3 y 4

Conmutador: (57-1) 3150111

www.cgfm.mil.co



PQRS PRIMER SEMESTRE 2019 - COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES							
FUERZA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	TOTAL
MDN	2	0	0	0	0	0	2
COGFM	106	5	2	10	1	1	125
EJC	42	0	0	3	2	0	47
ARC	1	0	0	1	0	0	2
FAC	1	0	0	0	0	0	1
DIGSA	52	0	0	1	0	0	53
DCCAE	17	0	0	0	0	0	17
PONAL	2	0	0	0	1	0	3
TOTAL 1 - SEMESTRE	223	5	2	15	4	1	250

Fuente: Informe análisis Gestión Trimestral (Iy II) de las PQRS del COGFM – Oficina de Atención y orientación al ciudadano.

Se observa que la Oficina de Atención y orientación al ciudadano del COGFM, cumple a cabalidad el objetivo fijado en su proceso, puesto que se encarga de recibir y direccionar por competencias las PQRS a los Comandos de Fuerzas (Ejército – Armada – Fuerza Aérea, Policía Nacional) y/o Dependencias del COGFM, en repetidas ocasiones las oficinas encargadas de dar contestación de fondo al peticionario, no informan a tiempo a la CGAOC de la respuesta emitida, situación que conlleva a la no actualización de la base de datos.

El proceso de Gestión documental, protocolo y atención al ciudadano, cuenta con indicadores de gestión para medir la efectividad de las actividades realizadas en la Oficina de atención y orientación al ciudadano, sin embargo al revisar la ficha técnica se evidencia que este indicador excluye el conteo de las PQRS de DIGSA y DCCAE, situación que genera que el valor reportado porcentualmente en estos indicadores no coincida con la información remitida en los informes trimestrales y que es dirigida a la Ayudantía del Comando General y a la Oficina de atención y orientación ciudadana del Ministerio de Defensa Nacional.

Por otro lado, también se evidencio que en la oficina de atención y orientación al ciudadano del COGFM, remiten al ente competente por medio de correo electrónico la PQRS, donde no solo envían la información a la dependencia que debe tramitarla, también envían copia a un correo personal de uno de los funcionarios, con el fin de contar con el “soporte de recepción” de la información, situación que puede generar el manejo indebido de información privada.

CONCLUSIONES.

- La oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, debe procurar establecer mecanismos efectivos de autocontrol para asegurar que la información que se presenta al alto mando es verificable y confiable para la correcta toma de decisiones, de acuerdo a los resultados de los indicadores de Gestión.
- La información presentada en los informes trimestrales por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, no es definitiva, toda vez que las dependencias encargadas de emitir respuesta de fondo al peticionario, no envían a tiempo copia de las mismas.

“NOS VEMOS EN LA VICTORIA”

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 3 y 4

Conmutador: (57-1) 3150111

www.cgfm.mil.co



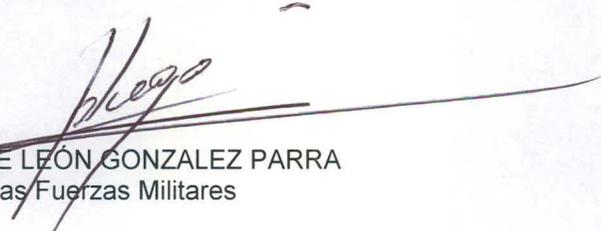
- Los indicadores de gestión no evidencian el cumplimiento real de la eficacia de la gestión, toda vez que no se tiene en cuenta toda la información objeto de seguimiento.
- Se realiza copia de información privada a un correo personal, con el fin de contar con el “soporte de recepción” de la información.
- La oficina de atención y orientación al ciudadano no cuenta con toda la información de las PQRS del COGFM, toda vez que las que allí se gestionan son las que llegan por: medio electrónico, medio físico y plataforma publicada en la web a la CGAOC; ya que hay PQRS que llegan directamente a las dependencias del COGFM por diferentes medios.

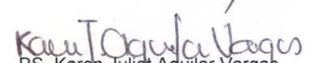
RECOMENDACIONES.

A LA AYUDANTIA GENERAL – ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

- Solicitar de manera mensual (los cinco primeros días de cada mes vencido), la estadística de gestión respecto a las PQRS a todas las dependencias que tienen manejo de las mismas, con el fin de contar con información veraz y en tiempo real.
- Realizar de manera mensual seguimiento a la gestión respecto a las PQRS de todas las dependencias.
- Verificar la contundencia de las variables incluidas en la ficha técnica de la medición del indicador con el fin de tener en cuenta todos los datos que se manejan y registran en la oficina de atención y orientación al ciudadano.
- Fortalecer el grupo de trabajo asignando más personal, toda vez que en el momento del seguimiento el grupo de trabajo de dicha dependencia está compuesto solo por dos funcionarios.
- Actualizar el procedimiento de atención y orientación ciudadana, teniendo en cuenta las referencias de la guía para entidades públicas de servicio y atención incluyente.

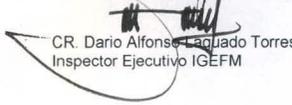
Atentamente,


Mayor General JORGE LEÓN GONZALEZ PARRA
Inspector General de las Fuerzas Militares

Elaboró : 
PS. Karen Juliet Aguilar Vargas
Prestadora de Servicios

Revisó : CR. Manzur Zeidan Avidt
Inspector Delegado INLOA

Vo.Bo. : PD. Marta Parga
Asesor Jurídico IGEFM

Vo.Bo. : 
CR. Darío Alfonso Caicedo Torres
Inspector Ejecutivo IGEFM

“NOS VEMOS EN LA VICTORIA”

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 3 y 4

Conmutador: (57-1) 3150111

www.cgfm.mil.co