Identificador : JEqW l7s3 8+8Y juRY EuTv osBL VHk=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

INFORME DE COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA – UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL PRIMER TRIMESTRE 2020

De conformidad con lo establecido en la Directiva Ministerial No. 42222 de 27 de mayo 2016, atentamente me permito presentar a su consideración el informe de Coordinación y Articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano en la Unidad de Gestión General correspondiente al primer trimestre de 2020, en el que se refleja el comportamiento de las solicitudes presentadas por los diferentes Grupos de Interés.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTE

A continuación se presenta un cuadro consolidado que muestra el avance en la gestión de copia de respuestas de las PQRS en la Plataforma Documental SGDEA, como también las PQRS gestionadas por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana:

1.1 PERIODO ANTERIOR:

PERIODO ANTERIOR: CUARTO TRIMESTRE 2019					
FUERZA O ENTIDAD	RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
EJÉRCITO	309	309	0	0	0
UGG	6363	6363	0	0	0
ARC	25	25	0	0	
OTRAS ENTIDADES	116	116	0	0	0
PONAL	243	243	0	0	0
CGFM	58	58	0	0	0
GSED	61	61	0	0	0
FUERZA AÉREA	12	12	0	0	0
TOTAL	7187	7187	0	0	0

Gestores PQRS GAOC Cuarto trimestre 2019

Identificador : JEqW l7s3 8+8Y juRY EuTv osBL VHk=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

Para el cuarto trimestre de 2019, de 7.187 PQRS que se registraron y que el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana remitió por competencia a las diferentes dependencias y entidades del sector, no se encuentra ninguna pendiente por copia de respuesta en la Plataforma Documental SGDEA.

Es necesario aclarar, que los Gestores del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, realizaron diferentes gestiones, entre ellas, las respectivas reiteraciones y reuniones con las oficinas de atención al ciudadano de las diferentes entidades, para acceder a la copia de respuesta.

1.2 PERIODO ACTUAL

PERIODO ACTUAL PRIMER TRIMESTRE 2020						
FUERZA O ENTIDAD	**RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL**	**RESUELTAS A LA FECHA**	**PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS DE LEY**	**PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS**	**N° DE DÍAS VENCIDOS**	**% PENDIENTE POR RESOLVER**
UGG	6859	6859	0	0	0	0,00
CGFM	54	49	0	5	86	0,06
EJÉRCITO	362	336	0	26	63	0,34
ARMADA	42	34	0	8	40	0,10
FUERZA AÉREA	16	16	0	0	0	0,00
PONAL	269	269	0	0	50	0,00
GSED	50	44	0	6	75	0,08
OTRAS ENTIDADES	109	109	0	0	0	0,00
TOTAL	7761	7716	0	45	314	0,58

Fuente: Informe DCRI y JPM Primer Trimestre 2020
Plataforma SGDEA Primer trimestre 2020

Identificador : JEqW I7s3 8+8Y juRY EuTv osBL VHk=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

Con respecto al primer trimestre de 2020, se evidencia que Ejército Nacional, cuenta con 26 PQRS vencidas en la Plataforma SGDEA con una participación del 0.34% sobre el total, le continúa la Armada Nacional con una participación del 0.10%, GSED con el 0.08% y CGFM con el 0.06%. Como parte de la gestión realizada para minimizar la cantidad de PQRS pendientes por respuesta, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana continuará trabajando articuladamente con las Oficinas de Servicio al Ciudadano de las Fuerzas y GSED, para lograr copia de estas respuestas.

En total se evidencia un 0.58% de solicitudes pendientes por respuesta correspondiente al primer trimestre de 2020.

1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS PRIMER TRIMESTRE 2020

Hace referencia a la reiteración efectuada a las dependencias competentes de dar respuesta a las peticiones, con el fin de obtener copia de dichas respuestas, previa verificación del incumplimiento de los términos de Ley (Resolución 9308 de 2015, por la cual se reglamenta el Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa):

FUERZA O ENTIDAD	TOTAL REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
EJÉRCITO	280	248
UGG	210	210
ARC	15	12
OTRAS ENTIDADES	0	0
PONAL	17	14
CGFM	32	26
GSED	73	65
FUERZA AÉREA	5	5
TOTAL	632	580

Fuente: Gestores PQRS GAOC primer trimestre 2020

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2020

Identificador : JEqW I7s3 8+8Y juRXFuTv osBL VHk=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	TOTAL	%
UNIDAD GESTIÓN GENERAL	5230	11	121	34	1463	6859	88,38
COMANDO GENERAL	43	3	3	2	3	54	0,70
EJERCITO NACIONAL	300	28	29	4	1	362	4,66
ARMADA NACIONAL	34	4	4	0	0	42	0,54
FUERZA AEREA	14	1	1	0	0	16	0,21
POLICIA NACIONAL	204	37	16	7	5	269	3,47
GSED	38	2	8	1	1	50	0,64
OTRAS ENTIDADES	70	0	0	1	38	109	1,40
TOTAL	**5933**	**86**	**182**	**49**	**1511**	**7761**	**100,00**

Fuente: Informe BI Plataforma Documental SGDEA
Informe PQRS DCRI y JPM

2.1 RESULTADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS UGG

A continuación se refleja el detalle de las dependencias que gestionaron PQRS para el primer trimestre en la UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL:

VICEMINISTERIO	DIRECCIÓ	GRUPO	Peticiones	Quejas	Recla	Suge	Consu	Total	%

Identificador : qvl7s3 8+8Y juRY EuTv osBL ...lk=
Validar en http://www.mindefensa.gov.co/Sede...ctronica

SECRETARÍA	N				mos	renc ias	ltas		
spacho del Ministro	*Despacho del Ministro*		**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	*0,01*
	Dirección Ejecutiva de Justicia Penal Militar		**8**	**0**	**0**	**0**	**0**	**8**	*0,12*
	Fondo de Defensa Técnica		**35**	**2**	**0**	**2**	**0**	**39**	*0,57*
Viceministerio del GSED	*Dirección de Bienestar Sectorial y Salud*		**114**	**1**	**9**	**5**	**0**	**129**	*1,88*
	Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva DCRI		**52**	**1**	**3**	**1**	**0**	**57**	*0,83*
Viceministerio para las Políticas y Asuntos Internacionales	*Dirección de Derechos Humanos*		**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	*0,01*
	Dirección de Estudios Estratégicos		**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	*0,03*
	Dirección de Políticas y consolidación de la seguridad	*Grupo Atención Humanitaria al Desmovilizado*	**55**	**2**	**0**	**0**	**0**	**57**	*0,83*
Viceministerio de la Estrategia y la Planeación	*Dirección de Planeación y Presupuestación*		**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	*0,04*
	Dirección de Logística	*Despacho*	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**	*0,01*
		Subdirección de	**14**	**0**	**0**	**0**	**0**	**14**	*0,20*

Identificador : JEqW I7s3 8+8Y juRY EuTv osBL VHk=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

		Normas Técnicas							
	Dirección Administrativa	*Despacho*	***1***	***0***	***0***	***0***	***0***	***1***	*0,01*
		Grupo Prestaciones Sociales	***2314***	***0***	***37***	***0***	***2***	***2353***	*34,31*
		Grupo Archivo General	***1768***	***2***	***59***	***26***	***1435***	***3290***	*47,97*
		Grupo Talento Humano	***51***					***51***	*0,74*
		Grupo Financiero	***66***	***0***	***0***	***0***	***0***	***66***	*0,96*
		Grupo Adquisiciones	***4***	***0***	***0***	***0***	***0***	***4***	*0,06*
Secretaría General	*DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES*	*Despacho*	***1***	***0***	***0***	***0***	***0***	***1***	*0,01*
		Grupo Negocios Generales	***42***	***0***	***0***	***0***	***7***	***49***	*0,71*
		Procesos Ordinarios	***28***	***0***	***0***	***0***	***18***	***46***	*0,67*
		Grupo Reconoc	***524***	***1***	***0***	***0***	***1***	***526***	*7,67*

Identificador : JEqW I7s3 8+8Y juRY EuTv osBL VHk=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

		imiento de Obligaciones Litigiosas y Jurisdicción Coactiva							
		Grupo Contencioso Constitucional	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	*0,03*
	Dirección de Finanzas		**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	*0,01*
	Grupo Atención y Orientación Ciudadana		**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**2**	*0,03*
	Tribunal Médico Laboral		**137**	**0**	**0**	**0**	**0**	**137**	*2,00*
	Oficina de Control Disciplinario Interno		**2**	**1**	**0**	**0**	**0**	**3**	*0,04*
	Oficina Asesora de Sistemas		**2**	**0**	**12**	**0**	**0**	**14**	*0,20*
Secretaría de Gabinete	*Dirección de Comunicación Sectorial*		**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	*0,01*
TOTALES			**5230**	**11**	**121**	**34**	**1463**	**6859**	**100%**

Fuente: Informe BI 2020
Informe DCRI y JPM primer trimestre 2020

De acuerdo a la información presentada se evidencia lo siguiente:

Identificador : JEqW l7s3 8+8Y juRY EuTv osBL VHk=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

26 dependencias de la Unidad de Gestión General convirtieron para este periodo PQRS a través de la plataforma SGDEA ESIGNA, la Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva DCRI y la Dirección Ejecutiva de Justicia Penal Militar no realizan el procedimiento de PQRS dentro de esta plataforma.

- *Las dependencias con mayor cantidad de PQRS clasificadas en la plataforma SGDEA para el periodo fueron: Grupo de Archivo General con una participación del 47.97% correspondiente a 3.290 solicitudes registradas y el Grupo de Prestaciones Sociales con una participación del 34.31% correspondiente a 2.353 solicitudes registradas durante el periodo.*

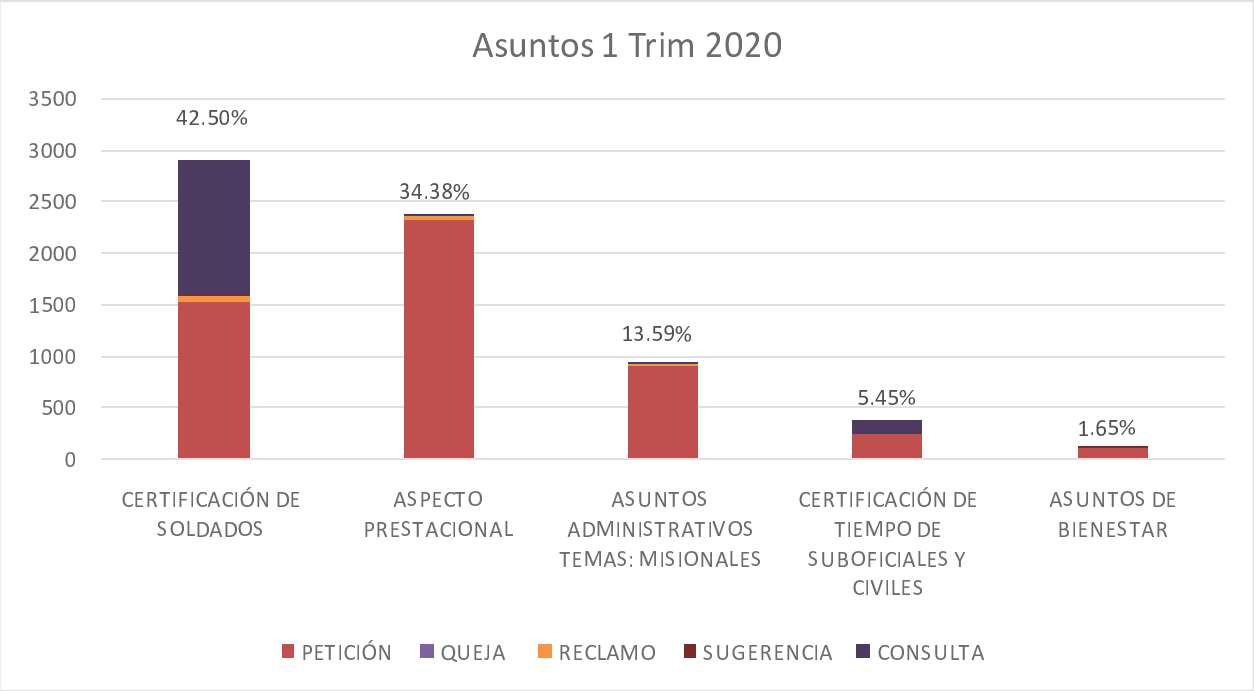
3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO PRIMER TRIMESTRE 2020 - UGG

ASUNTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	TOTAL	%
Aspectos administrativos /misionales	903	4	16	1	8	932	13,58
Aspecto prestacional	2320	0	37	0	1	2358	34,37
Certificación de soldados	1521	2	58	26	1308	2915	42,49
Certificación de tiempo de Suboficiales y civiles	245	0	1	0	128	374	5,45
Certificación Comité operativo para la dejación de las armas	46	1	0	0	0	47	0,68
Sistema de salud de las FF.MM	13	0	1	1	0	15	0,21
Asuntos contenciosos	28	0	0	0	18	46	0,67
Asuntos de bienestar	100	1	8	4	0	113	1,64
Asuntos presu puestales	2	0	0	0	0	2	0,02
Defensa técnica especializada	35	2		2	0	39	0,56

Identificador : JEqW I7s3 8+8Y juRY EuTv osBL Ulk=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/Sede-Electronica

Otros asuntos	*17*	*1*	*0*	*0*	*0*	*18*	*0,26*
Total	***5230***	***11***	***121***	***34***	***1463***	***6859***	***100%***

Fuente: Informe BI 2020
Informe DCRI y JPM primer trimestre 2020



De acuerdo a la gráfica anterior, se identifica que los aspectos que presentaron mayor recurrencia son:

- ***Certificación de soldados****: con 2915 solicitudes a través del Grupo de Archivo General de la Dirección Administrativa, con el 42.50 % de participación.*

- ***Aspectos prestacionales****: con 3358 solicitudes a través del Grupo Prestaciones Sociales de la Dirección Administrativa, con el 34.38 % de participación.*

- ***Asuntos administrativos;*** *con 932 solicitudes a través de las diferentes dependencias misionales de la UGG, con el 13.59% de participación.*

Identificador : JEqW I7s3 8+8Y juRY EuTv osBL VHk=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

- ***Certificación de tiempo de servicios para Suboficiales y civiles****: con 374 solicitudes a través del Grupo de Archivo General de la Dirección Administrativa, con el 5.45% de participación.*

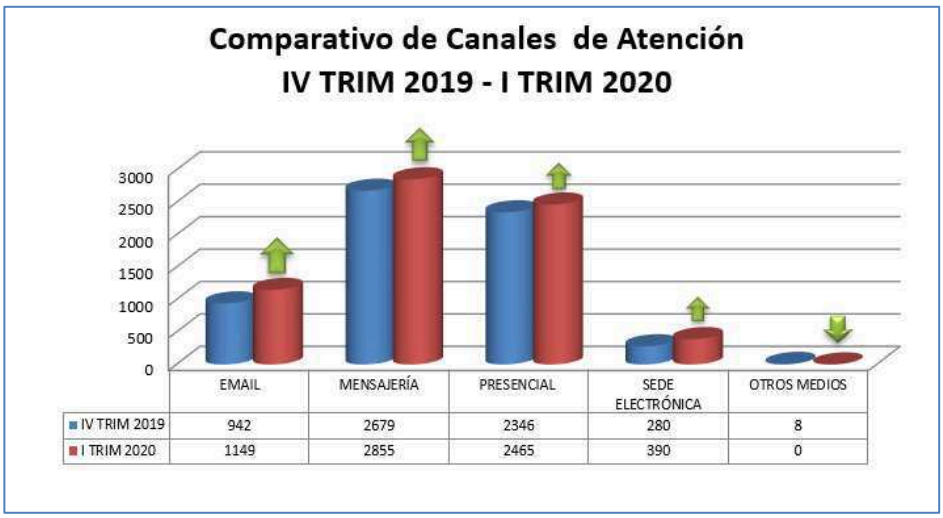
- ***Aspectos de Bienestar:*** *con 113 solicitudes a través de la Dirección de Bienestar Sectorial y Salud, con el 1.65% % de participación.*

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Hace referencia a las solicitudes radicadas y clasificadas como PQRS en la plataforma SGDEA. DCRI y JPM envían la información de forma independiente

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
EMAIL	1149	16,8
MENSAJERIA	2855	41,6
PRESENCIAL	2465	35,9
TELEFONICA		0,0
SEDE ELECTRONICA	390	5,7
TOTAL	**6859**	**100**

Para el primer trimestre de 2020, el canal más utilizado por la ciudadanía fue Mensajería, con un 41,6% de participación sobre los demás canales, le sigue el canal Presencial con una participación del 35,9%



En comparación con el trimestre anterior, se evidencia aumento del 6.57% correspondiente a 2855 solicitudes en el medio de recepción mensajería y del 5.07% correspondiente a 2465 solicitudes para el medio de recepción presencial.

Identificador : JEqW I7s3 8+8Y juRY EuTv osBL VHk=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

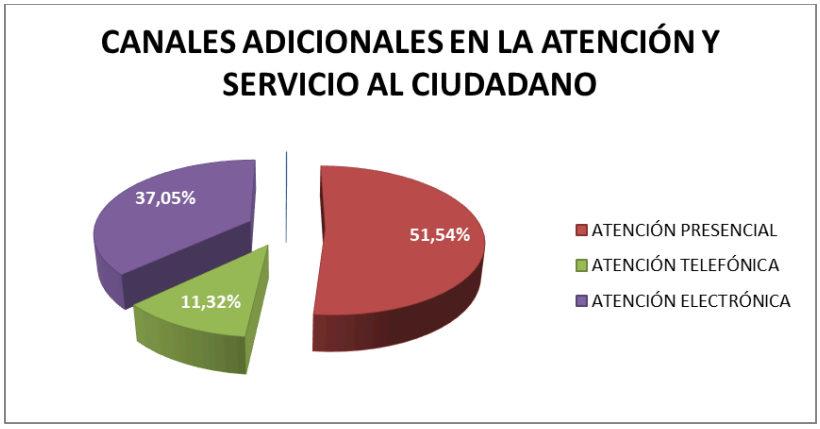
4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL

Hace referencia a la atención y orientación brindada a los usuarios por los diferentes canales dispuestos en las bases de datos de las dependencias de la UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL,

(MULTICANALES)

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	86	0,1
ATENCIÓN PRESENCIAL	48781	51,5
ATENCIÓN TELEFÓNICA	10716	11,3
ATENCIÓN ELECTRÓNICA	35071	37,1
TOTAL	94654	100%

Reporte Trimestral de Servicio al Ciudadano



De la gráfica anterior, se evidencia que para el primer trimestre, el canal adicional de preferencia en la atención y orientación al ciudadano fue "Atención Presencial".

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

De acuerdo a la circular 2013-102 sobre Análisis de causas y documentación de acciones correctivas por PQRS, a continuación se relacionan las debilidades que durante el periodo afectaron el procedimiento de PQRS, las cuales se evidenciaron en los puntos de control verificados por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

En el archivo adjunto se encuentra el detalle de los puntos de control, con la respectiva revisión y análisis de las dependencias involucradas.

Identificador : JEqW I7s3 8+8Y juRY EuTv osBL VHk=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

5.1 QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS PARA GESTIÓN DE LA UGG

DEPENDENCIA	Quejas	Reclamos
Dirección de Bienestar Sectorial y Salud	1	9
Fondo de Defensa Técnica y Especializada de los Miembros de la Fuerza Pública	2	0
Grupo Archivo General	2	59
Oficina Asesora de Sistemas	0	12
Dirección de Logística	1	0
Grupo de Atención Humanitaria al Desmovilizado	2	0
Grupo Prestaciones Sociales (Incluye áreas)	0	37
Grupo de Atención y Orientación Ciudadana*	1	1
Grupo Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas y Jurisdicción Coactiva	1	0
Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva –DCRI	1	3
TOTAL	**11**	**121**

Fuente: Informe BI – OAS 1 Trimestre de 2020

Para el periodo se presentaron un total de 11 quejas y 121 reclamos. El respectivo tratamiento para estas quejas y reclamos se encuentra definido dentro del marco de la circular 2013-102 sobre Análisis de causas y documentación de acciones correctivas por PQRS.

5.2 PQRS CON RESPUESTA FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY

Como parte de la Gestión a PQRS, el Grupo de Atención Ciudadana para disminuir el número de solicitudes pendientes por respuesta, realiza constantemente seguimiento a las PQRS tramitadas por la UGG, solicitando a cada dependencia respuesta por dicho vencimiento.

Identificador : JEqW l7s3 8+8Y juRY EuTv osBL VHk=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

DEPENDENCIA	II.2 P.C PQRS con respuesta fuera de los términos de ley.
Grupo Prestaciones Sociales	30
Grupo Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas y Jurisdicción Coactiva	44
Grupo de Archivo General	130
Total	**204**

Fuente: Informe BI – OAS 1 Trimestre de 2020

De acuerdo con este seguimiento efectuado, durante el periodo se obtuvo como resultado que 204 PQRS se respondieron fuera de los términos de ley. Es deber de las dependencias relacionadas efectuar el análisis de causas y proponer las acciones correctivas para documentarlas al finalizar el trimestre en la plataforma SUITEVE, en cumplimiento a la Circular 2013-102 "Análisis de causas y documentación de acciones correctivas por PQRS e Instructivo de Gestión de PQRS en la UGG".

5.3 DEBILIDADES EN PROCEDIMIENTO PQRS

Hace referencia a los puntos de control efectuados por el Grupo de Orientación Ciudadana, donde se evidencia la afectación al procedimiento de PQRS:

DEPENDENCIA	II.3 P.C Debilidades Procedimiento de PQRS	TOTAL
Dirección Administrativa - Grupo Archivo General	Clasificación errada del tipo documental	18
Dirección de Bienestar Sectorial y Salud	No convertir las comunicaciones oficiales a PQRS	1
Dirección de Planeación		1
Dirección de Asuntos Legales - Grupo Reconocimiento de Obligaciones L. y J.C		11
Dirección de Contratación Estatal		8
Oficina Asesora de Sistemas		1
TOTAL PQRS CON DEBILIDADES		40

Fuente: Informe BI 1 trimestre 2020

De acuerdo con la revisión efectuada a una muestra representativa de 1441 registros, y 166 quejas, reclamos y sugerencias, se identificaron 40 debilidades en el Procedimiento de PQRS, según las causas que indica la tabla anterior.

Identificador : JEqW I7s3 8+8Y juRY EuTv osBL VHk=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

5.4 DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS POR PQRS – SUITEVE ANÁLISIS Y CONCLUSIONES.

En cumplimiento a la circular 2013-102 sobre Análisis de causas y documentación de acciones correctivas por PQRS, no se evidenció la creación de mejoras por revisión de autocontrol por parte de las dependencias por análisis de causas de los efectos descritos para el cuarto trimestre de 2019. Para mayor información sobre el particular, puede comunicarse con el Gestor de Valor del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

6. IMPACTO DEL SERVICIO AL USUARIO

6.1 Medición de Satisfacción

Para el primer trimestre de 2020, la Unidad de Gestión General en sus diferentes dependencias, realizó medición de satisfacción correspondiente a trámites y servicios ofrecidos, esta información fue consolidada a través del reporte trimestral de servicio al ciudadano.

DEPENDENCIA	Mecanismo utilizado	Cantidad de población atendida en el trimestre	Cantidad de población consultada	Resultado Satisfacción (%)
GRUPO TIC- DIRECCIÓN LOGÍSTICA	Encuestas	0	27	68.66
GRUPO PRESTACIONES SOCIALES	Encuesta	26976	6272	99
GRUPO ARCHIVO GENERAL	Encuesta	2045	893	100
GRUPO DE ATENCION HUMANITARIA AL DESMOVILIZADO	Encuesta heteroaplicada	43	43	97.9
DIRECCIÓN DE FINANZAS	Encuestas capacitaciones	323	120	97.4
DIRECCIÓN DE BIENESTAR SECTORIAL Y DE SALUD ESTATAL	Encuestas presenciales	497	174	100
FONDO DE DEFENSA TECNICA ESPECIALIZADA - FONDETEC	Evaluación de satisfacción del servicio	4048	4048	97
OFICINA ASESORA DE SISTEMAS	Encuestas de satisfacción	3661	152	97
GRUPO LOGÍSTICO	Encuesta	320	320	100
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS	Encuesta de	1	1	100

Identificador : JEqW l7s3 8+8Y juRY EuTv osBL VHk=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

ESTRATÉGICOS	*satisfacción*			
OBISPADO CASTRENSE	*Formato de percepción de satisfacción*	*8615*	*683*	*87.88*
GRUPO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	*Calificación en libro*	*33*	*32*	*100*
TOTAL		**46562**	**12765**	**99.1%**

De acuerdo a la información presentada por las dependencias en el Reporte de Gestión Trimestral de Servicio al Ciudadano, de 38 dependencias que remitieron el reporte al Grupo de Atención y Orientación al Ciudadano 12 dependencias registraron medición de satisfacción para el cliente interno y externo, lo cual dio como resultado una favorabilidad de 99.1% en una muestra de 12.765 encuestados.

6.2 Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	193
Opiniones Positivas	0
Agradecimientos	0
Personas que calificaron positivamente la percepción del Servicio	12765
TOTAL	12958

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	10
Reclamos	118
Opiniones Negativas	0
Calificación Negativa Percepción del Servicio	0
TOTAL	**128**

De acuerdo a la información anterior, se evidencia que los pronunciamientos favorables son superiores en mayor número a los desfavorables. El Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, acompaña a las dependencias para establecer acciones que contribuyan a disminuir los aspectos desfavorables por parte de los usuarios.

B. LOGROS Y AVANCES DE LA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Identificador : JEqW l7s3 8+8Y juRY EuTv osBL VHk=
Validar en : https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

En cumplimiento de la política de Servicio al Ciudadano y actividades pendientes del Plan de Servicio de la anterior vigencia, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana realizó diferentes mesas de trabajo con las dependencias de la UGG. El propósito de estas mesas de trabajo es identificar el nivel de cumplimiento de los requerimientos de la política de Servicio al Ciudadano.

Adicionalmente, en cumplimiento de diferentes categorías de la Política de Servicio al Ciudadano, se estructuraron diferentes formatos para ser implementados en los puntos de atención de la UGG. Así mismo se consolidaron las diferentes actividades que permitirán estructurar el Plan de Servicio de la vigencia 2020.

C. LOGROS Y AVANCES DE LA POLÍTICA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

El pasado 17 de Enero de 2020, el Departamento Administrativo de la Función Pública ofreció una capacitación acerca de la formulación del Plan Anticorrupción 2020 en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, a la cual asistieron servidores públicos de la Unidad de Gestión General, toda vez que estas capacitaciones se ofrecieron con el propósito que las entidades obligadas a formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contaran con las últimas orientaciones y directrices de las políticas de Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Transparencia y acceso a la Información Pública, así como los lineamientos para adelantar mecanismos de Participación Ciudadana e Integridad, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

En la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 se desarrolló el componente de Racionalización de Trámites, que tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procesos administrativos que brinda la administración pública, mediante la implementación de acciones orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos. Por lo anterior, la Unidad de Gestión General está implementando acciones que permitan el continuo análisis y mejoramiento de los trámites inscritos en el SUIT, para lo cual estableció una ruta de trabajo con el fin de darle cumplimiento a esta política.

CIFRAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. *Para el 1 trimestre 2020 de acuerdo al informe de inteligencia de negocios, suministrado por la Oficina Asesora de Sistemas, y los informes de la Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva DCRI y la Justicia Penal Militar, se tramitaron 7761 PQRS de las cuales, corresponde a la competencia de la UGG un total 6.859 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas (PQRSC).*

Identificador : JEqW I7s3 8+8Y juRY EuTv osBL VHk=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

2. *Se evidenció un cumplimiento en los términos de ley del 97.6 %, estando dentro de los parámetros normales del indicador estructurado para la UGG, en la suite ve. Se aumentó el nivel de cumplimiento de los términos de ley en la gestión de PQRS, en comparación con el IV trimestre de 2019: 91,68%.*

3. *No obstante lo anterior, aún se siguen presentando debilidades. Del análisis efectuado se observa una afectación de 403 PQRS, es decir el 5.87% del total de PQRS registradas en el periodo, las causas identificadas son: Quejas, reclamos, respuestas fuera de términos y otras debilidades, lo cual se puede evidenciar en los puntos de control I, II y III de los anexos.*

4. *Se evidenciaron 12 dependencias de la UGG que están presentando posibles debilidades en el procedimiento de PQRS, afectando el manejo que debe darse a las mismas y a las estadísticas que arroja la plataforma SGDEA, pese al continuo reporte de debilidades, acompañamiento y entrenamiento que realiza el Grupo Atención y Orientación, a la fecha no se evidencia el cumplimiento de los lineamientos de la Circular 102 de 2013, acerca de la documentación de Acciones Correctivas y de mejora a través de la Plataforma SUITE VE. Tal como se había indicado desde el periodo anterior, a partir del 1 de enero de 2020, es de carácter obligatorio que las fallas identificadas en los puntos de control en las dependencias de la UGG, en lo que a Quejas, reclamos, respuestas fuera de términos, y otras debilidades del procedimiento de PQRS se refiere, deben ser documentadas a través de acciones u oportunidades de mejora en la SUIT VE, sin excepción, teniendo en cuenta que el 2019 fue un año de transición, retroalimentación y aprendizaje es estos temas. Por lo anterior se remitirán al Grupo de Gestión y Valor Público estas debilidades para que determine si se constituyen como Servicio no Conforme y curse el tratamiento para tal fin.*

5. *La dependencia de la UGG con mayor cantidad de PQRS tramitadas a través de la plataforma SGDEA es el Grupo de Archivo General con una participación del 47.97% correspondiente a 3.290 PQRS. Le continúa Grupo Prestaciones Sociales con una participación del 34.31% correspondiente a 2.353 PQRS.*

6. *La clasificación "Petición" continúa siendo el tipo más utilizado por la ciudadanía para buscar respuesta a sus solicitudes, con un total de 5.230 registros.*

Identificador : JEqW I7s3 8+8Y juRY EuTv osBL VHk=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

7. *El asunto "Certificación de Tiempo de servicio de soldados" hace parte es uno de los servicios del Grupo Archivo General, contando con la mayor cantidad de solicitudes en el primer trimestre correspondiente a 2915 PQRS.*

8. *Se requiere que los Gestores de Valor de las dependencias de la UGG efectúen el análisis de causas en relación al incumplimiento del Procedimiento de PQRS en la UGG, con el fin de mitigarlas y brindar un mejor servicio a los usuarios.*

9. *Se exhorta a todas las dependencias a clasificar y realizar el correspondiente tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, según lo indican los diferentes lineamientos emitidos por el Ministerio de Defensa a través del GAOC para este fin: Resolución 9308 de 2015, Instructivo Gestión de PQRS en la UGG, código 95.1 MDNSGGAOC-I006 y demás documentos publicados en la Plataforma SUITE VE.*

10. *El Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, realiza de manera permanente talleres, en relación con el procedimiento de PQRS, dentro de los cuales se enfatizan sobre el conocimiento de los tipos de petición, frente a la clasificación en la plataforma SGDEA y está presto a atender sus inquietudes.*

Realizar el tratamiento de PQRS según el procedimiento establecido para tal fin garantiza el cumplimiento de la UGG frente a los requerimientos de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG. Acoger las recomendaciones, permitirá optimizar la prestación de servicio y el mejoramiento en el relacionamiento con nuestros usuarios internos y externos.

Cordialmente;

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Coordinadora
Grupo Atención y Orientación Ciudadana

Firmado digitalmente por : YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana

Elaboró: PD. Laura Raquel Segura Arias