Identificador : pNR1 Rbdt 9vPg VE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

INFORME DE COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DEL MDN SEGUNDO 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 segundo 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 PENDIENTES

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: PRIMER TRIMESTRE 2020					
FUERZA O ENTIDAD	RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
EJÉRCITO	362	362	0	0	0
UGG	6859	6859	0	0	0
ARC	42	25	0	0	0
OTRAS ENTIDADES	109	109	0	0	0
PONAL	269	269	0	0	0
CGFM	54	54	0	0	0
GSED	50	50	0	0	0
FUERZA AÉREA	16	16	0	0	0
TOTAL	7761	7761	0	0	0

Gestor de Calidad – GAOC

Identificador : pNR1 Rbdt 9vPg VE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

Para el primer trimestre de 2020, de 7761 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 SEGUNDO 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	4082	4082	0	0	0	0,00
CGFM	96	89	0	7	90	0,13
EJÉRCITO	411	368	0	43	88	0,05
ARMADA	89	89	0	0	0	0,00
FUERZA AÉREA	22	22	0	0	0	0,00
PONAL	471	467	0	4	89	0,00
GSED	131	96	0	35	90	0,63
OTRAS ENTIDADES	235	235	0	0	0	0,00
TOTAL	5537	5548	0	89	357	1,61

Fuente: Informe DCRI y JPM 2 trim 2020
Gestor y Valor Público GAOC 2 trim 2020

Identificador : pNR1 Rbdt 9vPg VE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

Con respecto al segundo trimestre de 2020, se evidencia el siguiente comportamiento de PQRS vencidas o con falta de respuesta en la Plataforma SGDEA:

- *Ejército Nacional, cuenta con 43 PQRS con una participación del 0.78% sobre el total.*
- *Grupo Social y Empresarial de la Defensa – GSED, con 35 PQRS, 0.63% sobre el total*
- *Comando General de las Fuerzas Militares, con 7 PQRS y una participación del 0.13%*
- *Policía Nacional cuenta con 4 PQRS que refleja el 0.07% del total.*

Se observa que las PQRS pendientes por respuesta, pertenecen a las Fuerzas Militares y Entidades del GSED.

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 1.61% de solicitudes pendientes por respuesta correspondiente a 89 PQRS para el 2 segundo trimestre de 2020.

1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS SEGUNDO 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	201	198
UGG	29	29
ARC	0	0
OTRAS ENTIDADES	0	0
PONAL	28	28
CGFM	33	25
GSED	62	27
FUERZA AÉREA	0	0
TOTAL	353	307

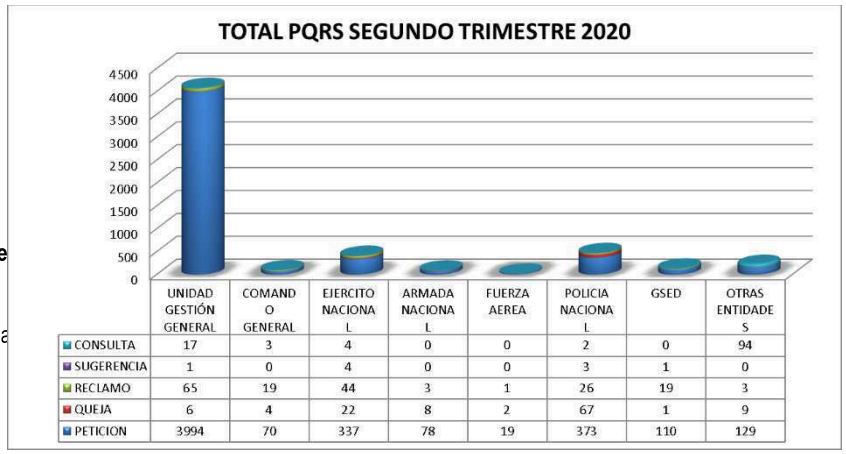
Identificador : pNR1 Rbdt 9vPg VE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

Fuente: Gestor de Valor Público GAOC 2 trim 2020

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

DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	TOTAL	%
UNIDAD GESTIÓN GENERAL	3994	5	65	1	17	4082	73,73
COMANDO GENERAL	70	4	19	0	3	96	1,73
EJERCITO NACIONAL	337	22	44	4	4	411	7,42
ARMADA NACIONAL	78	8	3	0	0	89	1,61
FUERZA AEREA	19	2	1	0	0	22	0,40
POLICIA NACIONAL	373	67	26	3	2	471	8,50
GSED	110	1	19	1	0	131	2,37
OTRAS ENTIDADES	129	9	3	0	94	235	4,24
TOTAL	5110	119	180	9	120	5537	100,00

Fuente: Informe plataforma SGDEA 2 trim- 2020
Informe PQRS DCRI y JPM



Identificador : pNR1 Rbdt 9vPg VE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

Adicionalmente, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, para el segundo trimestre, gestionó 6453 correos electrónicos a través de la cuenta usuarios@mindefensa.gov.co, dentro de los cuales se realizó la siguiente gestión:

1. *Comunicaciones oficiales: correos enviados por los diferentes grupos de interés, que no se catalogan como PQRS y se remitieron a la dependencia competente:* ***2360***

2. *Sustanciados a través de la Plataforma SGDEA: correos que corresponden a PQRS y fueron gestionados por la Plataforma SGDEA:* ***2676***

3. *Envío de correos específicos, como tutelas, conciliaciones, demandas, entre otros:* ***1417***

2.1 RESULTADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS UGG

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

VICEMINISTERIO O SECRETARÍA	DIRECCIÓN	GRUPO	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Consultas	Total	%
Despacho del Ministro	Dirección Ejecutiva de Justicia Penal Militar		1	0	0	0	0	1	0,12
Viceministerio del GSED	Despacho Viceministerio		2	0	0	0	0	2	0.05
	Dirección de Bienestar Sectorial y Salud		168	1	4	1	0	174	4,26
	Grupo de Políticas y Seguimiento		2	0	0	0	0	2	0.05
	Dirección de Gestión Empresarial		1	0	0	0	0	1	0.02
	Dirección Centro de Rehabilitación		9	2	0	0	0	11	0,27

Identificador : pNR1Rb1 9PgVE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

	Inclusiva DCRI								
Viceministerio para las Políticas y Asuntos Internacionales	*Grupo Zonas Futuro*		**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	0,02
	Dirección de Derechos Humanos		**2**	**0**	**1**	**0**	**0**	**3**	0,07
	Dirección de Estudios Estratégicos		**10**	**0**	**1**	**0**	**0**	**11**	0,27
	Dirección de Políticas y consolidación de la seguridad		**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	0,02
	Grupo Atención Humanitaria al Desmovilizado		**38**	**0**	**0**	**0**	**0**	**38**	0,93
	Dirección de Relaciones Internacionales y Cooperación		**8**	**0**	**0**	**0**	**0**	**8**	0.20
Viceministerio de la Estrategia y la Planeación	*Dirección de Planeación y Presupuestación*		**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	0,04
	Dirección Logística	*Subdirección de Normas Técnicas*	**14**	**0**	**0**	**0**	**0**	**14**	0,20
	Dirección Administrativa	*Grupo Prestaciones Sociales*	**1552**	**1**	**15**	**0**	**0**	**1568**	38,40
Secretaría General		*Grupo Archivo General*	**1509**	**0**	**37**	**0**	**1**	**1547**	37,89
		Grupo Talento Humano	**50**	**1**	**0**	**0**	**1**	**52**	1,27
		Grupo Financiero	**80**	**0**	**0**	**0**	**0**	**80**	1,96
Secretaría General		*Grupo Adquisiciones*	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	0,02
	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	*Despacho*	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	0,02
		Grupo Negocios Generales	**44**	**0**	**0**	**0**	**1**	**45**	1,10
		Grupo Procesos Ordinarios	**14**	**0**	**0**	**0**	**13**	**27**	0,66
		Grupo Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas y Jurisdicción Coactiva	**350**	**0**	**0**	**0**	**0**	**350**	8,57

Identificador : pNR1 Rbdt 9vPg VE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

	Grupo Contencioso Constitucional	5	0	0	0	0	5	0,12
	Dirección de Finanzas	1	0	0	0	0	1	0,02
	Dirección de Contratación estatal	1	0	0	0	0	1	0,02
	Grupo Atención y Orientación Ciudadana	1	0	0	0	0	1	0,02
	Tribunal Médico Laboral	83	0	0	0	0	82	2,03
	Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	0	1	0,02
	Oficina Asesora de Sistemas	1	0	7	0	0	8	0,20
	Dirección Fondo de Defensa Técnica Especializada	44	0	0	0	0	0	1.08
Secretaría de Gabinete	Despacho	1	0	0	0	0	1	0,02
	Dirección de Comunicación Sectorial	1	0	0	0	0	1	0,01
TOTALES		**3994**	**5**	**65**	**1**	**17**	**4082**	**100%**

Fuente: Plataforma SGDEA – 2 trim 2020
Informe DCRI y JPM 2 trim 2020

De acuerdo a la información presentada se evidencia lo siguiente:

33 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 Prestaciones Sociales con una participación del 38,40% correspondiente a 1.568 solicitudes registradas y el Grupo de Archivo general con una participación del 37.89% correspondiente a 1.547 solicitudes registradas durante el periodo.*

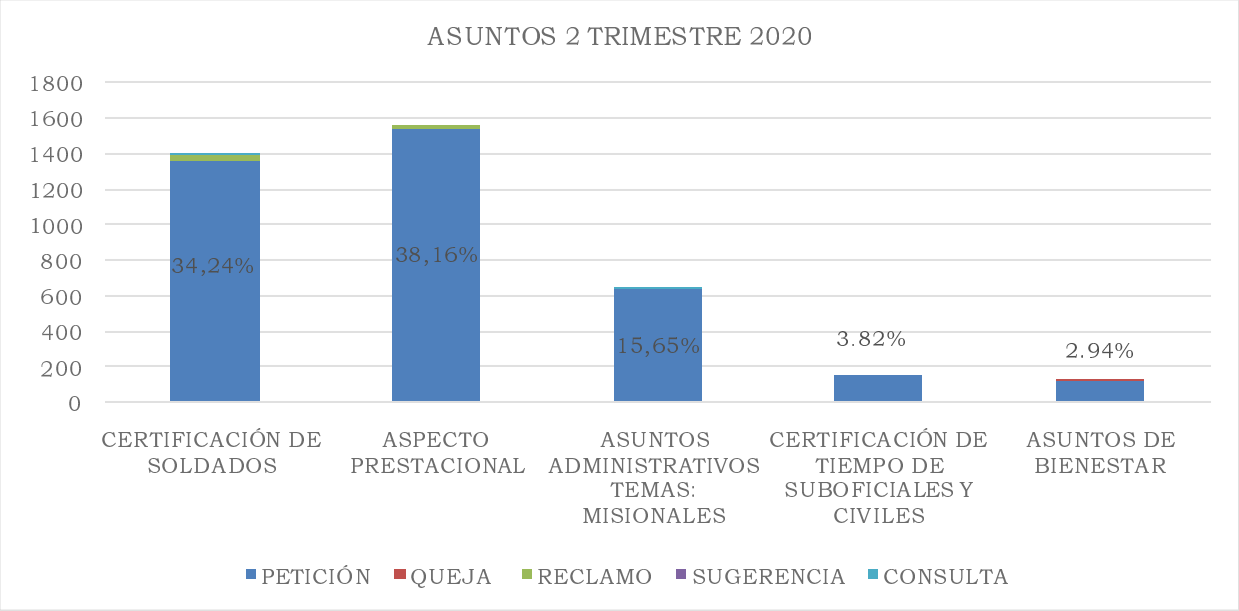
3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO SEGUNDO TRIMESTRE 2020 - UGG

ASUNTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	TOTAL	%
CERTIFICACIÓN DE SOLDADOS	1360	0	37	0	1	1398	34,24

Identificador : pNR1 Rbdt 9vPg VE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

ASPECTO PRESTACIONAL	*1542*	*1*	*15*	*0*	*0*	*1558*	*38,16*
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS TEMAS: MISIONALES	*634*	*2*	*1*	*0*	*2*	*639*	*15,65*
CERTIFICACIÓN DE TIEMPO DE SUBOFICIALES Y CIVILES	*156*	*0*	*0*	*0*	*0*	*156*	*3,82*
ASUNTOS DE BIENESTAR	*119*	*1*	*0*	*0*	*0*	*120*	*2,94*
CODA	*37*	*0*	*0*	*0*	*0*	*37*	*0,91*
DEFENSA TÉCNICA ESPECIALIZADA	*44*	*0*	*0*	*0*	*0*	*44*	*1,08*
SISTEMA DE SALUD DE LAS FF MM	*53*	*0*	*4*	*0*	*1*	*58*	*1,42*
OTROS	*49*	*1*	*8*	*1*	*13*	*65*	*1,79*
TOTAL	*3994*	*5*	*65*	*1*	*17*	*4082*	*100%*

Fuente: Plataforma SGDEA – 2 trim 2020
Informe DCRI y JPM 2 trim 2020



Identificador : pNR1 Rbdt 9vPg VE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

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

- ***Aspectos prestacionales**: con 1558 solicitudes a través del Grupo Prestaciones Sociales de la Dirección Administrativa, con el 38.16 % de participación.*

- ***Certificación de soldados**: con 1398 solicitudes a través del Grupo de Archivo General de la Dirección Administrativa, con el 34.24% de participación.*

- ***Asuntos administrativos;** con 639 solicitudes a través de las diferentes dependencias misionales de la UGG, con el 15.65% de participación.*

- ***Certificación de tiempo de servicios para Suboficiales y civiles**: con 156 solicitudes a través del Grupo de Archivo General de la Dirección Administrativa, con el 3.82% de participación.*

- ***Aspectos de Bienestar:** con 120 solicitudes a través de la Dirección de Bienestar Sectorial y Salud, con el 2.94% de participación.*

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

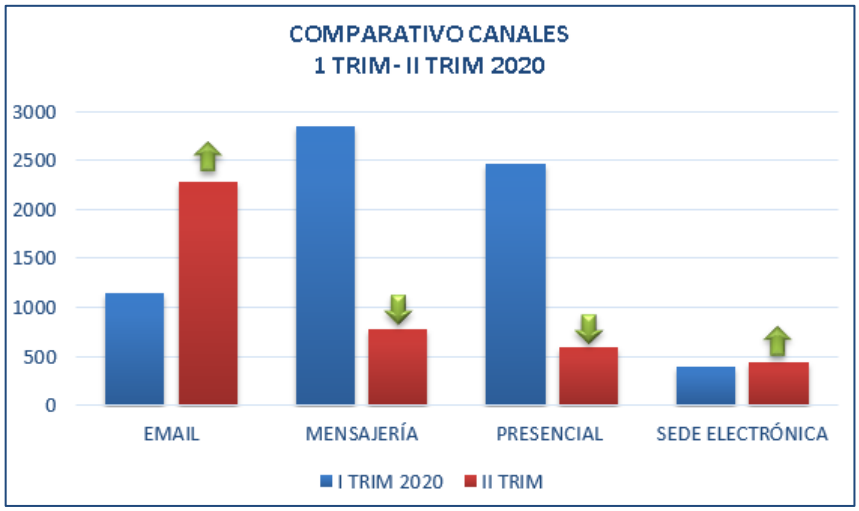
Hace referencia a las solicitudes radicadas y clasificadas como PQRS en la plataforma SGDEA. DCRI y JPM envían la información de forma independiente

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
EMAIL	2280	55,9
MENSAJERIA	776	19,0
PRESENCIAL	592	14,5
TELEFONICA	0	0,0
SEDE ELECTRONICA	434	10,6
TOTAL	**4082**	**100%**

Para el segundo trimestre de 2020, el canal más utilizado por la ciudadanía fue E- mail (correo electrónico), con un 55,9% de participación sobre los demás canales, le sigue el canal

Identificador : pNR1 Rbdt 9vPg VE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

Mensajería con una participación del 19.9%. Este panorama se debe a la prioridad que se le dio a los canales electrónicos, por la Emergencia Sanitaria derivada por el COVID-19.



En comparación con el trimestre anterior, se evidencia aumento del 98,52% correspondiente a 2280 solicitudes en el medio de recepción Correo Electrónico – EMAIL y también se evidencia un aumento del 10.14% correspondiente a 434 solicitudes para el medio de recepción Sede Electrónica.

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

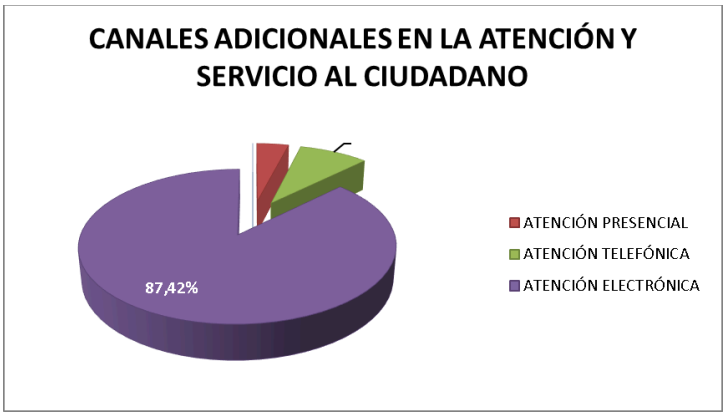
Hace referencia a la atención y orientación brindada a los usuarios internos y externos por los diferentes canales dispuestos en las bases de datos de las dependencias de la UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL,

(MULTICANALES)

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0,0
ATENCIÓN PRESENCIAL	2660	4,0
ATENCIÓN TELEFÓNICA	5762	8,6
ATENCIÓN ELECTRÓNICA	**58500**	**87,4**
TOTAL	**66922**	100%

Reporte Trimestral de Servicio al Ciudadano

Identificador : pNR1 Rbdt 9vPg VE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica



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

Para el segundo trimestre, las dependencias que cuentan con trámites y servicios en el Portafolio Institucional de la UGG, diligenciaron el formato actualizado de Reporte Trimestral de Servicio al Ciudadano. No todas las dependencias registraron información a través del reporte puesto que algunas no cuentan con las fuentes de información suficientes. Estas dependencias a partir del tercer trimestre deben implementar acciones que conlleven a la obtención de los datos solicitados.

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 a este informe se encuentra el detalle de los puntos de control, con la respectiva revisión y análisis de las dependencias involucradas.

5.1 QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS PARA GESTIÓN DE LA UGG

Dependencia Responsable	# Quejas	# Reclamos
Dirección de Bienestar Sectorial y Salud	1	4
Dirección de Derechos Humanos y de Derecho Internacional Humanitario	0	1
Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva – DCRI*	2	0

Identificador : pNR1 Rbdt 9vPg VE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

Dirección de Estudios Estratégicos	*0*	*1*
Grupo Archivo General	*0*	*37*
Oficina Asesora de Sistemas	*0*	*7*
Grupo Talento Humano	*1*	*0*
Grupo Prestaciones Sociales (Incluye áreas)	*1*	*15*
TOTAL	***5***	***65***
PORCENTAJE vs TOTAL PQRS UGG (4083)	***0,12%***	***1,45%***

Fuente: Gestor Valor de Gerencia - 2 Trim de 2020

Para el periodo se presentaron un total de 5 quejas y 65 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.

DEPENDENCIA	*II.2 P.C PQRS reiteradas por no responder o finalizar en SGDEA fuera de los términos de ley.*
Despacho Viceministerio del Grupo Social Empresarial del Sector Defensa GSED y Bienestar	*1*
Dirección de Estudios Estratégicos	*4*
Grupo Zonas Futuro	*1*
Dirección de Asuntos Legales -	*3*
Dirección Administrativa - Grupo Prestaciones Sociales (Incluye áreas)	*20*
TOTAL	***29***

Fuente: Reporte Puntos de Control II Trim de 2020

De acuerdo con este seguimiento efectuado, durante el periodo se obtuvo como resultado que 29 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

Identificador : pNR1 Rbdt 9vPg VE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

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	3
Dirección Administrativa – Prestaciones Sociales		47
Dirección de Derechos Humanos y DIH	No convertir las comunicaciones oficiales a PQRS	14
Dirección de Asuntos Legales - Grupo Reconocimiento de Obligaciones L. y J.C		38
Dirección de Asuntos Legales		5
Dirección de Contratación estatal		3
Dirección Administrativa- Archivo general	PQRS	76
Oficina Asesora de Sistemas	Incidencia general en el Procedimiento de PQRS, en las dependencias de la UGG. (fallas de los sistemas)	1
TOTAL		187

Fuente: Reporte Puntos de Control 2 trim 2020

Se evidenciaron 8 dependencias de la UGG que están presentando debilidades en el procedimiento de PQRS, afectando el manejo que debe darse a las mismas y las estadísticas que arroja la plataforma SGDEA, pese al continuo acompañamiento y entrenamiento que realiza el Grupo Atención y Orientación.

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 primer trimestre de 2020, excepto Archivo General y Prestaciones Sociales. 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

Identificador : pNR1 Rbdt 9vPg VE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

6.1 Medición de Satisfacción

Para el segundo trimestre de 2020, debido a la emergencia sanitaria derivada por el COVID – 19, para la gran mayoría de dependencias que cuentan con trámites y servicios en el portafolio institucional de la UGG, no fue posible realizar encuestas de satisfacción, puesto que éstas, se realizan de manera presencial, y de acuerdo a instrucciones del Gobierno Nacional, se priorizó la atención a través de los canales digitales. Para este trimestre tan sólo se evidencia la relación de encuestas de las siguientes dependencias:

DEPENDENCIA	Mecanismo utilizado	Cantidad de población atendida en el trimestre	Cantidad de población consultada	Resultado Satisfacción (%)
OBISPADO CASTRENSE	Formato de percepción de satisfacción	32406	5006	97.4
TRIBUNAL MÉDICO LABORAL	Encuesta de satisfacción semestral	388	75	92
TOTAL		32.794	5081	92%

No obstante a lo anterior, se instó a las dependencias que tienen trámites y servicios, desplegar acciones que permitan realizar encuestas de satisfacción, bien sea a través de medios digitales (correo electrónico) o a través de canales telefónicos (Call Center).

Es importante indicar que las variables para medir los trámites y servicios fueron socializados con las dependencias respectivas, variables que se solicitaron sean homologadas o incluidas en sus encuestas de satisfacción, con el propósito de tener un panorama más amplio frente a la percepción del servicio brindado por parte de nuestros usuarios.

6.2 Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	19
Opiniones Positivas	0
Agradecimientos	0
Personas que calificaron positivamente la percepción del Servicio	5081
TOTAL	5100

Las felicitaciones se clasifican por dependencias como se muestra a continuación:

Identificador : pNR1 Rbdt 9vPg VE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Grupo Atención y Orientación Ciudadana	*12*
Dirección Fondo de Defensa Técnica	*5*
Archivo General	*1*
Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva – DCRI	*1*
TOTAL	***19***

Se insta a las demás dependencias de la UGG, optimizar sus procesos de gestión de forma tal que permita evidenciar satisfacción por parte de nuestros usuarios externos.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	*5*
Reclamos	*65*
Opiniones Negativas	*0*
Calificación Negativa Percepción del Servicio	*0*
TOTAL	***71***

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 aumentar los aspectos favorables por parte de los usuarios, en lo que a atención y servicio se refiere.

B. LOGROS Y AVANCES DE LA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

En cumplimiento de la política de Servicio al Ciudadano, para el segundo trimestre de 2020, se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ *Estructuración de actividades y cronograma del Plan de Servicio de la UGG para la vigencia 2020*
- ✓ *Actualización y creación de formatos que apoyen el cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano así :*

Identificador : pNR1 Rbdt 9vPg VE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

CREACIÓN DE FORMATOS:

- REGISTRO DE ATENCIÓN USUARIOS EXTERNOS UGG Código GS-F-034- Versión 2
- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Código GS-F-036 Versión 2

ACTUALIZACIÓN DE FORMATOS:

- BUZÓN DE SUGERENCIAS Código: GS-F-021
- ACTA DE APERTURA DE BUZÓN Código GS-F-029 – Versión 3
- REPORTE TRIMESTRAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Código: GS-F-035 Versión 3

A partir del segundo trimestre del 2020, exclusivamente las dependencias que cuentan con trámites o servicios, diligenciarán el REPORTE TRIMESTRAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Código: GS-F-035 Versión 3

- ✓ *Capacitación virtual a las dependencias que cuentan con Trámites y Servicios en el Portafolio Institucional de la UGG, respecto a requerimientos mínimos de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites y la actualización de formatos.*

- ✓ *Actualización Portafolio Institucional UGG*

Adicionalmente, con el propósito de continuar el fortalecimiento de la Cultura de Servicio, continuamos con la entrega de los Jueves del Servicio, mensajes que destacan las herramientas de servicio con las que cuenta la UGG y las pautas de comportamiento a la hora de atender a nuestros usuarios a través de los diferentes canales de atención.

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

Teniendo en cuenta que la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional cuenta con 11 trámites y 1 OPA debidamente inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, de los cuales 10 trámites pertenecen al Grupo Prestaciones Sociales, y 1 trámite y 1 OPA pertenecen al Grupo de Atención Humanitaria al Desmovilizado, es pertinente resaltar que todos los años se debe implementar una Estrategia de Racionalización de Trámites tendiente a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites u otros procedimientos administrativos de cara al usuario. En la vigencia anterior, se realizó una Estrategia de Racionalización de Trámites la cual incluía una mejora para los 10 trámites pertenecientes al Grupo Prestaciones Sociales, la cual hace referencia a que los usuarios pueden consultar su expediente prestacional en línea, lo que resulta ser un beneficio en tiempo y costos. Debido a lo anterior, este año se deben ejecutar mecanismos para medir esos beneficios que reciben los usuarios por la mejora de esos 10 trámites.

De acuerdo a lo antes expuesto, se solicitó por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana al Grupo Prestaciones Sociales los avances de estas actividades, al igual que la Estrategia de Racionalización para la vigencia 2020, a lo que ellos reportaron en el SUIT una

Identificador : pNR1 Rbdt 9vPg VE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

mejora a implementar la cual recae sobre el trámite "Reconocimiento de bonos y cuotas partes pensionales" y que hace referencia a que los usuarios podrán radicar la cuenta de cobro y documentos a través del Sistema de Cuotas Partes Pensionales por pagar, lo que reduciría el tiempo de ejecución del trámite a 55 días, antes 60 días, ya que actualmente éstos se radican de forma física, por lo tanto, implicaría beneficios en tiempo (5 días) y costos ($7.500) y constituiría una mejora tecnológica.

Los soportes de las actividades a desarrollar se encuentran a disposición en el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

CIFRAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. *Para el 2 trimestre 2020 de acuerdo al informe descargado de la Plataforma SGDEA para este periodo, y los informes de la Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva DCRI y la Justicia Penal Militar, se tramitaron 5537 PQRS de las cuales, corresponde a la competencia de la UGG un total 4.082 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas (PQRSC).*

2. *Se evidenció un cumplimiento en los términos de ley del 99.3%, 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 1 trimestre de 2020: 97%*

3. *No obstante lo anterior, aún se siguen presentando debilidades. Del análisis efectuado en el archivo anexo denominado Seguimiento puntos de Control de PQRS, se observa una afectación de 300 PQRS, es decir el 7.34 % del total de PQRS registradas en el periodo (4082), 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 del anexo.*

4. *Se evidenciaron 13 dependencias de la UGG que están presentando 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 estas debilidades, acompañamiento y entrenamiento que realiza el Grupo Atención y Orientación, a la fecha no se evidencia para algunas, 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. Con excepción del Grupo Archivo General que en trimestre anterior documento las mejoras: PQ-0103 y PQ-0104 y Prestaciones Sociales documentó las mejoras PQ-0101 y PQ-0102.*

Identificador : pNR1 Rbdt 9vPg VE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

Tal como se había indicado desde el último trimestre de 2019, 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. 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 Prestaciones Sociales con una participación del 38.40% correspondiente a 1.568 PQRS. Le continúa Grupo Archivo General con una participación del 37.89% correspondiente a 1.547 PQRS.*

6. *La clasificación "Petición" continúa siendo el tipo más utilizado por la ciudadanía para buscar respuesta a sus solicitudes, con un total de 3994 registros.*

7. *El asunto "Certificación de Tiempo de servicio de soldados" es uno de los servicios del Grupo Archivo General, contando con la mayor cantidad de solicitudes en el segundo trimestre correspondiente a 1398 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. *Se insta a las dependencias que tienen trámites y servicios, desplegar acciones que permitan realizar encuestas de satisfacción, bien sea a través de medios digitales (correo electrónico) o a través de canales telefónicos (Call Center) y no solamente a través del canal presencial.*

11. *Es importante indicar que las variables para medir los trámites y servicios fueron socializados con las dependencias respectivas, variables que se solicitaron sean homologadas o incluidas en sus encuestas de satisfacción, con el propósito de tener un*

Identificador : pNR1 Rbdt 9vPg VE5A DrPa 0tN2 E+o=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

panorama más amplio frente a la percepción del servicio brindado por parte de nuestros usuarios.

12. *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

Elaboró: PD. Laura Raquel Segura Arias

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