Identificador : wxlz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
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 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL (MDN) CUARTO 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 (UGG) correspondiente al cuarto 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 (PQRS)

1. Estado Solicitudes Pendientes

A continuación, se presentan los cuadros consolidados del tercer y cuarto trimestre donde se muestra el avance en la gestión de copia de respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en la Plataforma Documental SGDEA, como también las PQRS gestionadas por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana (GAOC):

1.1 Periodo Anterior correspondiente al tercer trimestre

PERIODO ANTERIOR TERCER TRIMESTRE 2020					
Fuerza O Entidad	**Recibidas Total Periodo Actual**	**Resueltas A La Fecha**	**Pendiente Por Resolver Vencidas**	**N° De Días Vencidos**	**% Pendiente Por Resolver**
UGG	7289	7289	0	0	0,00
CGFM	113	107	6	144	0,06
Ejército	914	800	114	165	1,17
Armada	139	138	1	92	0,01
Fuerza Aérea	26	26	0	0	0,00
PONAL	789	788	1	114	0,01
GSED	154	152	2	95	0,02
Otras Entidades Del Estado	336	336	0	0	0,00
Total	9760	8848	124	610	1,27

Gestor de Calidad – GAOC

Para el tercer trimestre de 2020, de 9737 PQRS que se registraron y que el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana remitió por competencia a las diferentes dependencias y entidades del sector, el Ejército Nacional a la fecha tiene 114 PQRS pendientes por resolver con fecha vencida, de las cuales, la más antigua tiene un tiempo de vencimiento correspondiente a 165

Identificador : wxlz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

días, seguido de Comando General de las Fuerzas Militares quién a la fecha tiene 6 PQRS y la petición más antigua tiene un tiempo de vencimiento de 144 días y en tercer lugar tenemos al GSED, que a la fecha tiene 2 PQRS pendientes por resolver y de estas la de mayor tiempo de antigüedad es de 95 días el cual se evidencia en la Plataforma Documental SGDEA.

En conclusión, este cuadro permite mostrar que el cumplimiento de la labor realizada por los Gestores de PQRS durante este tercer trimestre representa el 98.73% de cumplimiento en la recepción, gestión, reasignación y seguimiento de PQRS a las diferentes Fuerzas, Policía Nacional y entidades del Sector Defensa.

1.2 Periodo Actual correspondiente al cuarto trimestre

PERIODO ACTUAL CUARTO 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	6739	6739	0	0	0	0,00%
CGFM	64	39	2	23	71	35,94%
EJÉRCITO	1323	788	8	527	90	39,83%
ARMADA	51	41	3	7	75	13,73%
FUERZA AÉREA	16	15	1	0	0	0,00%
PONAL	419	410	6	3	68	0,72%
GSED	341	289	5	47	90	13,78%
OTRAS ENTIDADES	139	139	0	0	0	0,00%
TOTAL	9092	8460	25	607	394	6,68%

Fuente: Informe DCRI Cuarto Trimestre 2020
Plataforma SGDEA Cuarto trimestre 2020

De acuerdo a la información que se muestra en el cuadro anterior, se puede evidenciar que, durante el cuarto trimestre del año 2020, el porcentaje total mostrado corresponde a 607 PQRS pendientes por resolver, equivalentes a un 6.68% las cuales se distribuyen así:

- *El Ejército Nacional cuenta con 527 PQRS pendientes por resolver con término vencido de acuerdo al diagnóstico arrojado por la plataforma SGDEA, que corresponde al 39.83% del total de PQRS recibidas en este periodo.*
- *Comando General de las Fuerzas Militares (CGFM), el cual cuenta con 23 PQRS pendientes por resolver con término vencido con una participación del 35.94%.*
- *Grupo Social y Empresarial del Sector Defensa (GSED), el cual registra 47 PQRS pendientes por resolver con término vencido con una participación de 13.78%.*
- *La Armada Nacional de Colombia (ACR), cuenta con 7 PQRS pendientes por resolver con término vencido con una participación de 13.73%*

Identificador : wxlz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

- *La Policía Nacional (PONAL) con 3 PQRS pendientes por resolver con término vencido y con una participación de 0,72%.*

En cuanto a la Unidad de Gestión General (UGG) y la Fuerza Aérea Colombiana (FAC) presentadas en este cuadro, se puede evidenciar que durante este cuarto trimestre no se reportaron PQRS pendientes por resolver con término vencido, por ende no tienen ningún tipo de participación en cuanto al porcentaje se refiere.

Por otra parte, haciendo una comparación entre los cuadros donde se evidencia el estado de las solicitudes pendientes del tercer y cuarto trimestre, se muestra una disminución leve en la recepción de PQRS; sin embargo, el uso de los canales electrónicos para la radicación de PQRS se sigue incrementando debido a la situación de pandemia, lo cual a su vez ha producido congestión y aumento en la carga laboral por parte de los Gestores de PQRS que tienen a cargo la recepción, reasignación y seguimiento de las mismas a las diferentes dependencias y entidades; no obstante lo anterior, se han redoblado esfuerzos con el fin de cumplir los términos de ley y las expectativas de nuestros usuarios.

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 oportuna de estas respuestas.

1.3 Gestión De PQRS Vencidas cuarto Trimestre 2020

Hace referencia a la reiteración efectuada a las diferentes fuerzas, Policía Nacional y entidades del Sector Defensa competentes de dar respuesta a las PQRS, con el fin de obtener copia de dichas respuestas, previa verificación del incumplimiento de los términos de Ley por parte de los gestores encargados a través de la plataforma SGDEA. (Resolución 9308 de 2015, por la cual se reglamenta el Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa y el Decreto 491 de 2020 en el cual se establecen las medidas tomadas por el Gobierno Nacional debido a la emergencia sanitaria que se está viviendo al interior del país y a nivel internacional para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares, que cumplan las funciones públicas):

FUERZA O ENTIDAD	TOTAL REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
UGG	286	286
EJÉRCITO	620	150
ARC	10	3
FUERZA AÉREA	0	0
PONAL	7	0
CGFM	30	10
GSED	62	20
OTRAS ENTIDADES	0	0
TOTAL	1015	469

Fuente: Gestores de Valor Público GAOC Cuarto Trimestre 2020

Identificador : wxlz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Valido en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

Teniendo en cuenta que en este cuarto trimestre la Unidad de Gestión General (UGG) recibió un total de 9092 PQRS para el Sector Defensa, en este cuadro se observa que de este total se reiteraron por vencimiento de términos de ley un total de 1015 PQRS correspondientes al 11.16%. Por otra parte, de las 1015 reiteraciones tan solo se les ha dado respuesta definitiva a 469 PQRS dejando sin copia de respuesta 546 reiteraciones equivalentes al 46.21% del total de las PQRS gestionadas por parte de nuestros gestores.

Estas 1015 reiteraciones se discriminan de la siguiente manera: Ejército Nacional 620 reiteraciones con el porcentaje más alto correspondiente al 61.08%, seguido de la Unidad de Gestión General con 286 reiteraciones con un porcentaje del 28.18%, y el Grupo Social y Empresarial del Sector Defensa (GSED) con 62 reiteraciones correspondiente al 6.11%, siendo estas las entidades y dependencias con mayor número de reiteraciones las cuales se presentarán de forma más detallada en el numeral 5.2 del presente informe.

Por otra parte, se ha podido evidenciar que el nivel de incumplimiento de las reiteraciones para obtener copia de la respuesta a las PQRS por parte de las dependencias y entidades, ha mostrado que el Ejército Nacional tiene un porcentaje del 75.81%, seguido del Comando General de las Fuerzas Militares (CGFM) con el 33.33%, continuando con el Grupo Social y Empresarial del Sector Defensa (GSED) con un porcentaje del 32.26% y por último la Armada Nacional de Colombia tiene un porcentaje de 30% respecto a las reiteraciones de copia de respuesta. El porcentaje se obtuvo del total de reiteraciones de cada entidad y dependencia del sector dividido por el total de las reiteraciones reportadas en el presente informe.

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

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE.

FUERZA O ENTIDAD	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	TOTAL	%
UGG*	6615	12	60	8	44	6739	74,12%
CGFM	60	0	3	1	0	64	0,70%
EJERCITO	1276	17	30	0	0	1323	14,55%
FUERZA AÉREA	13	3	0	0	0	16	0,18%
ARMADA NACIONAL	41	5	5	0	0	51	0,56%
PONAL	315	66	36	2	0	419	4,61%
GSED	323	2	15	0	1	341	3,75%
OTRAS ENTIDADES	117	2	0	0	20	139	1,53%
TOTAL	8760	107	149	11	65	9092	100,00%

** El dato de la UGG de acuerdo al reporte de la plataforma SGDEA aparece un total de 6736 más 8 PQRS correspondientes al DCRI, para un total de 6744 de este total se restan 5 felicitaciones*

Fuente: Informe plataforma SGDEA 4 trim- 2020
Informe PQRS DCRI.

Identificador : wxlz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

Como se puede evidenciar en el cuadro anterior, durante este cuarto trimestre los resultados en la recepción de PQRS a través de los diferentes canales son de un total de 9092, las cuales fueron direccionadas hacia las diferentes entidades y dependencias del Sector Defensa de acuerdo al requerimiento manifestado a través de cada una de las PQRS presentadas.

A las dependencias de la Unidad de Gestión General (UGG) se direccionaron por competencia un total de 6739 PQRS que corresponde al 74.12%, seguido del Ejército Nacional con un total de 1323 PQRS que corresponde al 14.55% y a la Policía Nacional (PONAL) con un porcentaje equivalente al 4.61% de 419 PQRS. En cuanto a las entidades restantes se evidencia que el porcentaje de PQRS direccionadas es inferior al 4%.

2.1 RESULTADO DE PQRS POR DEPENDENCIAS UGG

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

VICEMINISTERIO O SECRETARÍA	DIRECCIÓN	GRUPO	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Consultas	Total	%
Viceministerio del GESED.	Dirección de Bienestar Sectorial y Salud		402	2	10	8	0	422	6,26%
	Grupo de Políticas y Seguimiento.		1	0	0	0	0	1	0,01%
	Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva DCRI		8	0	0	0	0	8	0,12%
	Dirección de Gestión Empresarial		0	1	0	0	0	1	0,01%
	Dirección de Ciencia, Tecnología e Información		1	0	0	0	0	1	0,01%
Viceministerio para las Políticas y Asuntos Internacionales.	Dirección de Estudios Estratégicos	Despacho	11	0	0	0	0	11	0,16%
	Grupo Atención Humanitaria al Desmovilizado		22	0	0	0	0	22	0,33%
	Dirección de Relaciones Internacionales y Cooperación		2	0	0	0	0	2	0,03%
Viceministerio de la Estrategia y la Planeación	Dirección Logística	Grupo Estandarización	1	0	0	0	0	1	0,01%
		Subdirección de Normas Técnicas	17	0	0	0	1	18	0,27%

Identificador : wxlz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

	Dirección de Seguridad Pública y de Infraestructura	Grupo de Respuestas a Emergencias Cibernéticas de Colombia-COLCERT	1	0	0	0	0	1	0,01%
Secretaría General	Dirección Administrativa	Grupo Prestaciones Sociales	2391	2	32	0	1	2426	36,00 %
		Grupo Archivo General	2656	1	11	0	0	2668	39,59 %
		Grupo Talento Humano	45	0	1	0	0	46	0,68%
		Area Adquicisiones	2	0	0	0	0	2	0,03%
		Grupo Financiero	150	0	0	0	0	150	2,23%
	DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	Despacho	9	0	0	0	0	9	0,13%
		Grupo Negocios Generales	18	0	0	0	4	22	0,33%
		Grupo Procesos Ordinarios	17	0	1	0	26	44	0,65%
		Grupo Jurisdicción Coactiva	1	0	0	0	0	1	0,01%
		Grupo Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas y Jurisdicción Coactiva	652	4	4	0	0	660	9,79%
		Grupo Contencioso Constitucional	7	0	0	0	1	8	0,12%
	Dirección de Finanzas		2	0	0	0	0	2	0,03%
	Oficina Asesora de Sistemas		0	1	0	0	0	1	0,01%
	Dirección de Contratación estatal		1	0	0	0	0	1	0,01%
	Oficina de Control Interno Disciplinario		6	0	0	0	0	6	0,09%
	Grupo Atención y Orientación Ciudadana *		3	0	0	0	10	13	0,19%

Identificador : wxlz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

	Tribunal Médico Laboral	**149**	**0**	**1**	**0**	**1**	**151**	*2,24%*
	Dirección Fondo de Defensa Técnica Especializada	**39**	**1**	**0**	**0**	**0**	**40**	*0,59%*
Secretaría de Gabinete	*Dirección de Comunicación Sectorial*	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	*0,01%*
TOTALES		**6615**	**12**	**60**	**8**	**44**	**6739**	*100,00 %*

Fuente: Plataforma SGDEA – 4 trim 2020
Informe DCRI 4 trim 2020

De acuerdo a la información presentada en el cuadro anterior se evidencia lo siguiente:

Para este periodo, 30 dependencias de la Unidad de Gestión General (UGG) convirtieron 6739 PQRS a través de la plataforma SGDEA ESIGNA, es importante aclarar que la Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva (DCRI) no realiza el procedimiento de PQRS dentro de esta plataforma.

Las dependencias con mayor cantidad de PQRS clasificadas en la plataforma SGDEA para este periodo fueron: Grupo de Archivo general con una participación del 39.59% correspondiente a 2668 solicitudes, el Grupo Prestaciones Sociales con una participación del 36% correspondiente a 2426 solicitudes registradas, y por último el Grupo Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas y Jurisdicción Coactiva con una participación de 9,79% equivalente a 660 PQRS registradas durante el periodo.

Haciendo una comparación sobre este punto, entre el tercer y cuarto trimestre se puede evidenciar que hubo una disminución leve de PQRS tramitadas, en cuanto al Grupo del Archivo General (GAG) se tramitaron 3086 PQRS durante el tercer trimestre mientras que en el cuarto trimestre se tramitaron 2668 PQRS generando una disminución de 13.54% y por último tenemos el Grupo de Prestaciones Sociales (GPS) que durante el tercer trimestre se tramitaron 2582 PQRS mientras que en el cuarto trimestre se tramitaron 2426 generando una disminución del 6.04% en el trámite de PQRS, de igual forma el Grupo Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas y Jurisdicción Coactiva disminuyó en un 8.83%, pasando de 724 PQRS en el tercer trimestre a 660 durante el cuarto trimestre.

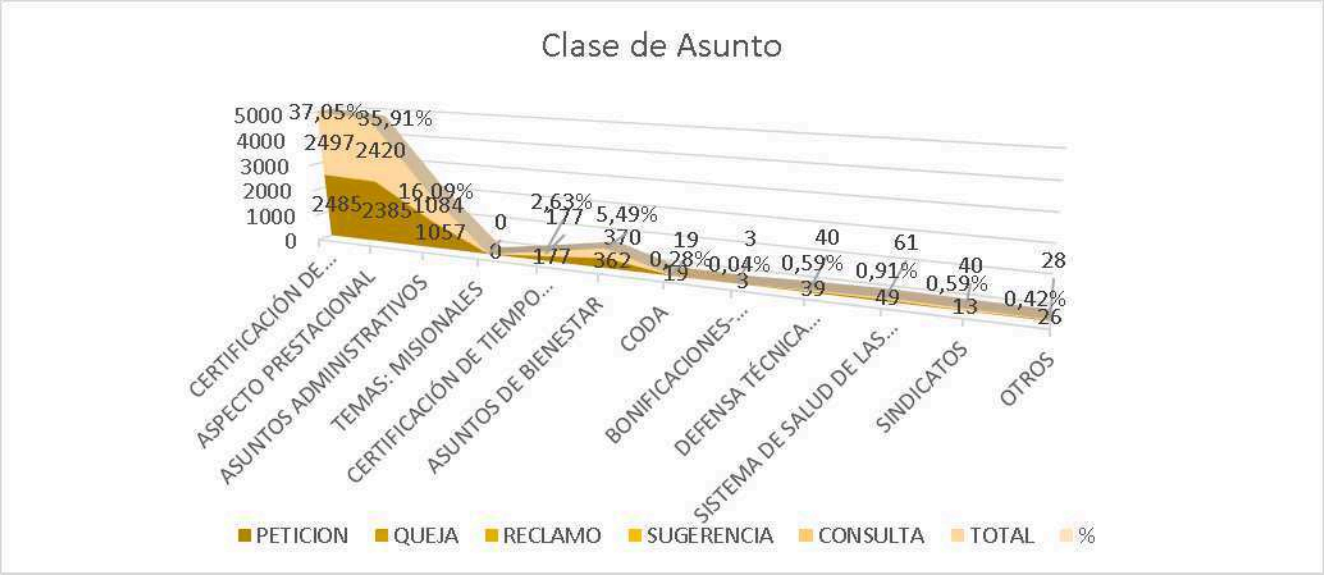
3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO TERCER TRIMESTRE 2020 -UGG

ASUNTO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	TOTAL	%
CERTIFICACIÓN DE SOLDADOS	2485	1	11	0	0	2497	37,05%
ASPECTO PRESTACIONAL	2385	2	32	0	1	2420	35,91%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS TEMAS:	1057	6	4	0	17	1084	16,09%

Identificador : wxlz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

MISIONALES							
CERTIFICACIÓN DE TIEMPO DE SUBOFICIALES Y CIVILES	*177*	*0*	*0*	*0*	*0*	*177*	*2,63%*
ASUNTOS DE BIENESTAR	*362*	*0*	*1*	*7*	*0*	*370*	*5,49%*
CODA	*19*	*0*	*0*	*0*	*0*	*19*	*0,28%*
BONIFICACIONES-DERECHOS DE PAGO	*3*	*0*	*0*	*0*	*0*	*3*	*0,04%*
DEFENSA TÉCNICA ESPECIALIZADA	*39*	*1*	*0*	*0*	*0*	*40*	*0,59%*
SISTEMA DE SALUD DE LAS FF MM	*49*	*2*	*9*	*1*	*0*	*61*	*0,91%*
SINDICATOS	*13*	*0*	*1*	*0*	*26*	*40*	*0,59%*
OTROS	*26*	*0*	*2*	*0*	*0*	*28*	*0,42%*
TOTAL	*6615*	*12*	*60*	*8*	*44*	*6739*	*100,00%*

Fuente: Plataforma SGDEA – 4 trim 2020
Informe DCRI



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

- ***Certificación de Soldados****: con 2497 solicitudes a través del Grupo de Archivo General de la Dirección Administrativa, con el 37.05% de participación.*

Identificador : wxlz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

- ***Aspectos Prestacionales**: con 2420 solicitudes a través del Grupo Prestaciones Sociales de la Dirección Administrativa, con el 35.91% de participación.*

- ***Asuntos Administrativos;** con 1084 solicitudes a través de las diferentes dependencias misionales de la UGG, con el 16.09% de participación.*

- ***Aspectos de Bienestar:** con 370 solicitudes a través de la Dirección de Bienestar Sectorial y Salud, con el 5.49% de participación*

- ***Certificación de Tiempo de Servicios para Suboficiales y Civiles**: con 177 solicitudes a través del Grupo de Archivo General de la Dirección Administrativa, con el 2.63% de participación.*

De acuerdo a lo anterior se evidencia que los requerimientos más frecuentes de los usuarios son la certificación de Soldados y Los Aspectos Prestacionales, los cuales se encuentran con el mayor número de solicitudes sobrepasando las 2400 y con un porcentaje superior al 35%, posteriormente se encuentran los Asuntos Administrativos los cuales se realizan a través de las diferentes dependencias de tipo misional que sobrepasan las 1000 solicitudes y tienen un porcentaje mayor al 16% y finalmente se encuentran los Aspectos de Bienestar y la Certificación de Tiempo de Servicios para Suboficiales y Civiles, los cuales sobrepasan las 170 solicitudes con un porcentaje que se encuentra por encima del 2%. Los demás asuntos que se encuentran identificados tienen un porcentaje menor a 1% y el número de solicitudes no excede las 60.

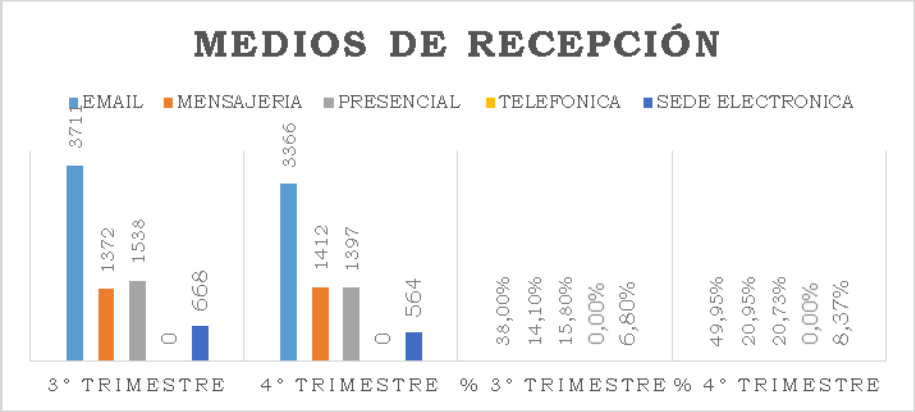
4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Para el cuarto trimestre y de acuerdo a la información recibida por las dependencias de la Unidad de Gestión General la recepción de PQRS a través de los diferentes canales se encuentran distribuidos así:

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
EMAIL	3366	49,95%
MENSAJERÍA	1412	20,95%
PRESENCIAL	1397	20,73%
TELEFÓNICA	0	0,00%
SEDE ELECTRÓNICA	564	8,37%
TOTAL	6739	100,00%

Para el cuarto trimestre de 2020, el canal más utilizado por la ciudadanía fue E- mail (correo electrónico), con un 49,95% de participación sobre los demás canales, le sigue el canal de mensajería con una participación del 20.95%, continuando con el canal presencial, que tuvo una participación de 20.73% y por último pero no menos importante encontramos la Sede Electrónica la cual tuvo una participación de 8.37%. Este panorama se debe a la prioridad que se le dio a los canales electrónicos, por la Emergencia Sanitaria derivada por el COVID-19, sin embargo se evidencia que las personas están volviendo a los puntos de atención presencial para la radicación de las solicitudes.

Identificador : wxlz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica



Tomando como base de este análisis el cuadro y la gráfica, se evidencia que hubo una disminución del 9.3% del total de solicitudes recepcionadas en la Unidad de Gestión General, a través del canal correspondiente a los Correos Electrónicos – E-mail, es decir, pasando de 3711 a 3366 solicitudes, durante este cuarto trimestre la disminución se ve reflejada en 345 solicitudes; para el medio de recepción presencial tal como se evidencia en la gráfica pasamos de 1538 a 1397 solicitudes en el cuarto trimestre donde se evidencia una disminución del 9.2% correspondiente a 141 solicitudes, además del aumento en los demás canales de recepción que supera la barrera de las 560 solicitudes recepcionadas por canal.

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

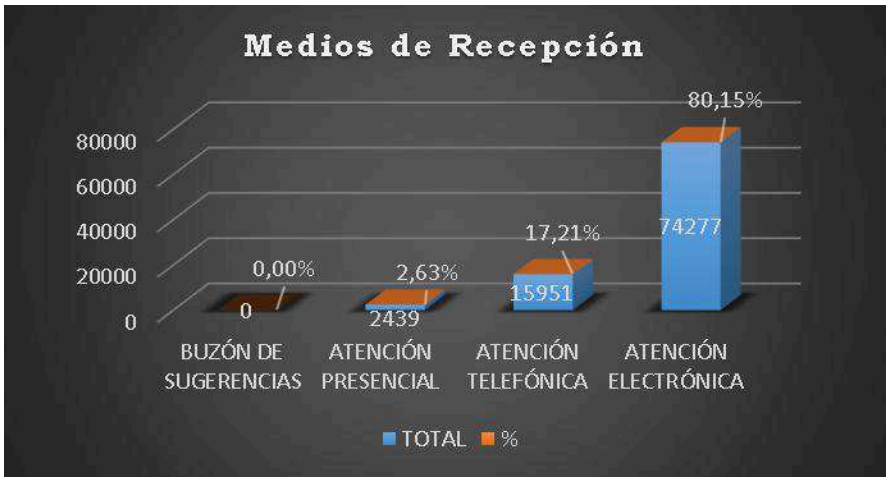
Hace referencia a la atención y orientación brindada a los usuarios internos y externos por los diferentes canales dispuestos en las bases de datos de las dependencias de la UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL,

(MULTICANALES)

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	2439	2,63%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	15951	17,21%
ATENCIÓN ELECTRÓNICA	74277	80,15%
TOTAL	92667	100,00%

Reporte Trimestral de Servicio al Ciudadano

Identificador : wxlz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica



De la gráfica anterior, se evidencia que para el cuarto trimestre, la opción más utilizada para atención y servicio en la atención y orientación al ciudadano fue "Atención Electrónica" con una participación del 80.15%, el cual corresponde a 74.277 usuarios, en cuanto al canal telefónico se observa que éste fue utilizado por 15951 usuarios, el cual equivale a un nivel de participación del 17.21%. En cuanto a los dos canales restantes se resalta que debido a la emergencia sanitaria presentada a nivel nacional e internacional el canal presencial y el buzón de sugerencias han sido los medios menos utilizados para la radicación de PQRS.

Las 11 dependencias que cuentan con trámites y servicios inscritos en el Departamento Administrativo de la Función Pública, que brindan atención al usuario externo en la Unidad de Gestión General (UGG), para este trimestre encaminaron esfuerzos con el fin de consolidar la información sobre la evaluación de la satisfacción por el servicio prestado a través de los diferentes canales de atención, sin embargo, se presenta confusión en el momento de diligenciar el formato por parte de éstas y remitir la información al GAOC para la elaboración del reporte trimestral. Tras la identificación de este aspecto el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana (GAOC) se encargará de hacer el acompañamiento para aclarar las dudas al respecto.

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

De acuerdo a la circular CIR2013-102 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 el Reporte de los puntos de control verificados por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana (GAOC).

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

Identificador : wxlz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

Dependencia Responsable	***# Quejas***	***# Reclamos***
Dirección de Gestión Empresarial	*1*	*0*
Dirección de Bienestar Sectorial y Salud	2	10
Grupo Procesos Ordinarios	0	1
Grupo Talento Humano	0	1
Fondo de Defensa Técnica y Especializada de los Miembros de la Fuerza Pública.	1	0
Oficina Asesora de Sistemas	1	0
Tribunal Médico	0	1
Grupo Archivo General	1	11
Grupo Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas y Jurisdicción Coactiva-(desactivado).	4	4
Grupo Prestaciones Sociales (Incluye áreas)	2	32
TOTAL	***12***	***60***
PORCENTAJE vs TOTAL PQRS UGG (6739)	**0,18%**	**0,89%**

Fuente: Gestor Valor de Gerencia - 4 Trim de 2020

Para este periodo se presentaron un total de 12 quejas y 60 reclamos. El respectivo tratamiento para estas quejas y reclamos, se encuentra definido dentro del marco de la circular CIR2013-102 sobre análisis de causas y documentación de acciones correctivas por PQRS.

De acuerdo a las justificaciones enviadas por las dependencias al Reporte de Puntos de Control al punto 3.1 "PC quejas y reclamos UGG" tenemos que:

El Tribunal Médico en su justificación presentada frente al reclamo evidenciado establece con evidencias que es competencia del Grupo Archivo General.

El grupo de Prestaciones Sociales mediante correo enviado el 19 de febrero justifica los reclamos evidenciados en el presente reporte los cuales se verifican en el GAOC y un total de 34 reclamos, que de acuerdo con los temas y asuntos correspondientes a este grupo no aplican debido a que los inconformismos presentados por los ciudadanos no son consecuencia de errores administrativos atribuibles a Prestaciones Sociales. De acuerdo a lo anterior se procede de la siguiente forma:

- ✓ *8 reclamos por temas prestacionales por cuentas embargadas, los cuales de acuerdo al asunto serian competencia del Grupo de Obligaciones Litigiosas.*
- ✓ *16 reclamos por temas de errores en el sistema web que generan los desprendibles de pago, intermitencias en el funcionamiento del aplicativo corresponde por competencia a la Oficina Asesora de Sistemas, debido a que se puede tratar de un error técnico o de software.*
- ✓ *10 reclamos que no aplican como tales debido a que el error obedece a que los usuarios no envían los documentos soportes dentro de los términos establecidos para pago de pensión a mayores de 18 años y al no cobro dentro del tiempo establecido de las pensiones en las cuentas masivas.*

Identificador : wxlz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

- ✓ *1 queja que fue clasificada como tal en la sede electrónica en el momento de la radicación y que en realidad corresponde a un reclamo.*

La Dirección de Bienestar Sectorial y Salud (DBSS) justifica sus quejas y reclamos de la siguiente manera:

- ✓ *Las 2 quejas corresponden a inconformidades por la prestación de servicios en salud por parte de la policía, razón por la cual fueron remitidas oportunamente por competencias a la Dirección de Sanidad.*
- ✓ *En cuanto a los 10 reclamos recibidos todos están asociados a la prestación de los servicios de salud por parte de las sanidades correspondientes, razón por la cual cada reclamo fue re direccionado a la sanidad respectiva con copia al peticionario.*

El Grupo del Archivo General en correo enviado el 15 de febrero justifica las reiteraciones de las PQRS fuera de los términos de ley y las debilidades del procedimiento de PQRS, sin embargo no justifican los reclamos recibidos y reportados en el IV Trimestre del 2020, por lo tanto no se tiene en cuenta en este punto en específico.

Teniendo en cuenta lo anterior se llega a las siguientes conclusiones:

Prestaciones Sociales:

- *8 reclamos de prestaciones sociales por temas de embargos de cuentas pasan por competencia al Grupo de Obligaciones Litigiosas.*
- *16 reclamos de prestaciones sociales por temas de desprendibles a través de la página web y la App pasan por competencia a la Oficina Asesora de Sistemas.*
- *10 reclamos (donde se incluyen las 2 quejas que en su momento fueron clasificadas en la sede virtual por los usuarios pero que corresponden a reclamos) no aplican para el grupo teniendo en cuenta que es responsabilidad de los usuarios, por lo tanto estos se quitaran del consolidado y debido a las respuestas emitidas se pasaran a peticiones teniendo en cuenta que se emitió información.*

Tribunal Médico:

- *1 reclamo pasará a Archivo General teniendo en cuenta la remisión por competencia.*

Dirección de Bienestar Sectorial:

- *2 Quejas por temas en la prestación de servicio en salud se remitieron por competencia a la Dirección de sanidad de la Policía Nacional.*
- *10 Reclamos asociados a la prestación del Servicio de salud se remitieron por competencia a las oficinas de sanidad respectivas.*

Dependencia Responsable	# Quejas	# Reclamos	Total QR	PQRS Recibidas En El Periodo	% Total PQRS Recibidas

Identificador : wxlz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

Dirección de Gestión Empresarial	1	0	1	1	100,00%
Dirección de Bienestar Sectorial y Salud	0	0	0	423	0,00%
Fondo de Defensa Técnica y Especializada de los Miembros de la Fuerza Pública	1	0	1	41	2,40%
Grupo Archivo General	1	12	13	2669	0,50%
Grupo de Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas	4	12	16	660	2,40%
Grupo Prestaciones Sociales	0	0	0	2426	0,00%
Grupo Procesos Ordinarios	0	1	1	44	2,30%
Grupo Talento Humano	0	1	1	46	2,20%
Oficina Asesora de Sistemas	1	16	17	1	1700,00%
Tribunal Médico	0	0	0	151	0,00%
TOTAL	8	42	50	6462	0,80%

- *De las 72 quejas y reclamos reportados y después de las justificaciones de las dependencias disminuyeron a 50 lo que equivale a un 0,8% del total de PQRS recibidas.*
- *Del total de las 12 quejas luego de las justificaciones de las dependencias de la UGG quedaron 8 quejas y de los 60 reclamos luego de las justificaciones de las dependencias de la UGG quedaron 42.*
- *Del total de las 72 quejas y reclamos la dependencia que más reportó fue la Oficina Asesora de Sistemas con 17 quejas y reclamos y teniendo en cuenta que solo tiene registrada 1 PQRS en el periodo se evidencia un porcentaje del 1700% seguido del Grupo de Obligaciones Litigiosas con 16 quejas y reclamos y por último el Grupo de Archivo General con 13 quejas y reclamos. Las demás dependencias reportadas no tienen más de una queja o reclamo.*

5.2 PQRS CON RESPUESTA FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY

Como parte de la Gestión a PQRS, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana (GAOC) 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 Responsable	***PQRS reiteradas por no responder o finalizar en SGDEA fuera de los términos de ley.***	***%***
Dirección de Asuntos Legales	*2*	*0,35%*

Identificador : wxlz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	*1*	*0,35%*
Dirección de Políticas y Consolidación de la Seguridad	*1*	*0,35%*
Grupo Financiero	*1*	*0,35%*
Grupo Prestaciones Sociales	*28*	*9,82%*
Grupo Archivo General	*53*	*18,60%*
Subdirección de Normas Técnicas	*1*	*0,35%*
Grupo Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas y Jurisdicción Coactiva	*199*	*69,82%*
Total	*286*	*100,00%*
PORCENTAJE vs TOTAL PQRS UGG (6739)	*4,2%*	

Fuente: Reporte Puntos de Control VI Trim de 2020

De acuerdo con este seguimiento efectuado, durante el periodo se obtuvo como resultado que 286 PQRS, que corresponden al 4.2% del total de 6739 PQRS tramitadas por la UGG, fueron respondidas por fuera de los términos de ley por parte de las dependencias de la Unidad de Gestión General anteriormente mencionadas. 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 CIR2013-102 "Análisis de causas y documentación de acciones correctivas por PQRS e Instructivo de Gestión de PQRS en la UGG".

Teniendo en cuenta lo anterior, el indicador de cumplimiento de términos de ley a respuestas de PQRS en la Unidad de Gestión General, que se encuentra en la Suite-VE para este trimestre se ejecutó con un cumplimiento de 95.8%, demostrando que hubo una disminución en este indicador a comparación de los anteriores periodos de la vigencia 2020, incluso por debajo de la línea base que está en un 98.5%. Este comportamiento se debe al aumento significativo de reiteraciones por parte del Grupo de Reconocimiento y Obligaciones Litigiosas con 199 reiteraciones correspondiente al 69,82% que en comparación con el periodo anterior se incrementó en un porcentaje de 62.8% del total de reiteraciones presentadas, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana queda a disposición de la mencionada dependencia para brindar el acompañamiento a las acciones a que haya lugar con el fin de mitigar el riesgo de no cumplimiento de las respuestas a PQRS dentro de los términos de ley.

5.3 DEBILIDADES EN PROCEDIMIENTO PQRS

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

DEPENDENCIA	***DEBILIDAD PROCEDIMIENTO DE PQRS***	***TOTAL***
GRUPO FINANCIERO	***Debilidad N° 1: Envío de respuestas fuera del expediente y de la***	***6***

Identificador : wxlz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

GRUPO ARCHIVO GENERAL	***plataforma***	***3***
DIRECCIÓN DE POLÍTICAS Y CONSOLIDACIÓN DE LA SEGURIDAD	***Debilidad N° 2: No finalizar el expediente en la plataforma***	***1***
GRUPO PRESTACIONES SOCIALES	***Debilidad N° 3: No trasladar el expediente completo en la plataforma a la dependencia competente***	***5***
GRUPO LOGÍSTICO	***Debilidad N° 4: Falla en la radicación documental***	***6***
GRUPO FINANCIERO	***Debilidad N° 5: Aceptación tardía en la oficina virtual***	***1***
GRUPO ARCHIVO GENERAL	***Debilidad N° 6: Expedición del desistimiento tácito vencidos los términos de ley***	***64***
TOTAL		***81***
PORCENTAJE vs TOTAL PQRS UGG (6739)		***1,20%***

Fuente: Reporte Puntos de Control 4 trim 2020

Pese al continuo acompañamiento y entrenamiento que realiza el Grupo Atención y Orientación Ciudadana, se evidencia que 5 dependencias de la Unidad de Gestión General (UGG) están presentando diferentes debilidades en el procedimiento de PQRS, afectando el manejo que debe dársele a las mismas y las estadísticas que arroja la plataforma SGDEA.

Se debe resaltar que las dependencias han realizado esfuerzos con el fin de mitigar las debilidades y que el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana (GAOC) se encuentra presto a atender las dudas por parte de estas para que de forma conjunta puedan ser resueltas.

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

En cumplimiento a la circular CIR2013-102 sobre Análisis de causas y documentación de acciones correctivas por PQRS, se evidenció la creación de 6 mejoras por revisión del Reporte de Puntos de Control de PQRS por parte de las dependencias de la Unidad de Gestión General (UGG), las cuales están documentadas en la SUITEVE. Si desea obtener más información, puede comunicarse con el Gestor de Valor del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

CAUSA MEJORA		***CODIGO***	***ESTADO***	***DEPEDENCIAS RESPONSABLES***
Mejora por debilidades del procedimiento de PQRS	*PQRS finalizadas fuera de términos de ley.*	*PQ-0101*	*Efectividad*	*Grupo Prestaciones Sociales*
	PQRS finalizadas fuera de términos de ley.	*PQ-0106*	*En desarrollo*	*Grupo Asesor Zonas Futuro*
	PQRS finalizadas fuera de términos de ley.	*PQ-0108*	*Eficacia*	*Dirección Estudios Estratégicos*
	No convertir las comunicaciones oficiales a PQRS	*PQ-0110*	*En desarrollo*	*Dirección Contratación Estatal*
Mejora por reclamos recibidos		*PQ-0102*	*Efectividad*	*Grupo Prestaciones Sociales*

Identificador : wxlz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

A pesar de los esfuerzos realizados en el cumplimiento al procedimiento de PQRS por parte de las dependencias de la UGG, se puede ver en el siguiente cuadro que de acuerdo a los hallazgos evidenciados en los reportes de puntos de control de las vigencias anteriores, éstas dependencias hasta la fecha no han reportado mejoras por reclamos, reiteraciones a respuestas fuera de términos de Ley y debilidades en el procedimiento de PQRS.

PUNTOS DE CONTROL	DEPENDENCIAS
Debilidades:	Grupo Obligaciones Litigiosas
	Dirección de Planeación y Presupuestación
Reiteraciones:	Grupo Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas y Jurisdicción Coactiva
Reclamos:	Grupo Archivo General
	Grupo de Atención Humanitaria al Desmovilizado

6. IMPACTO DEL SERVICIO AL USUARIO

6.1 Medición de Satisfacción

Para el cuarto trimestre de 2020, debido a la emergencia sanitaria derivada por el COVID – 19, las dependencias que cuentan con trámites y servicios en el portafolio institucional de la Unidad de Gestión General (UGG) de cara al usuario externo, utilizaron la encuesta bajo la modalidad virtual para medir la satisfacción. Por lo anterior 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	Talleres Y Actividades de fortalecimiento espiritual y Psicosocial-servicio	13850	3349	99%
Tribunal Médico Laboral	Acta Tribunal Médico Laboral	404	139	99%
Grupo Atención Humanitaria Al Desmovilizado	Encuesta	90	90	100%
TOTAL		**14.344**	**3578**	**99.3%**

Se insta a las dependencias que tienen trámites y servicios de cara al usuario externo, 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).

Identificador : wxIz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validez de este documento https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

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	5
Opiniones Positivas	0
Agradecimientos	0
Personas que calificaron positivamente la percepción del Servicio	3578
TOTAL	**3583**

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	12
Reclamos	60
Opiniones Negativas	0
Calificación Negativa Percepción del Servicio	0
TOTAL	**72**

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 (GAOC), 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.

A.LOGROS Y AVANCES DE LA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

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

- ✓ *Se verificó la ejecución de las tareas del Plan de Acción de la Vigencia 2020, y las actividades pendientes de este plan se trasladarán al Plan de Acción de la Vigencia 2021, este ajuste fue remitido al Grupo de Gestión y Valor Público para su conocimiento y fines pertinentes.*

- ✓ *Fueron reunidos todos los integrantes del Grupo Temático de la Política de Servicio al Ciudadano con el fin de socializar el Plan y los ajustes correspondientes.*

- ✓ *Se realizó seguimiento a los canales virtuales de la UGG y se verificó el uso del Protocolo de Servicio por parte de los servidores públicos encargados.*

Identificador : wxIz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

- ✓ *Se realizaron los últimos ajustes correspondientes al Protocolo de Servicios el cual se encuentra en diseño.*

- ✓ *Se realizó ejercicio de participación ciudadana interna y externa con la Carta de Trato Digno al ciudadano con el fin de ajustarla. Actualmente esta carta se encuentra modificada con sus respectivas actualizaciones y se divulgará y publicará en el primer trimestre de la vigencia 2021 a través de la Página Web de la entidad.*

ACTUALIZACIÓN DE FORMATOS:

- REPORTE TRIMESTRAL DE SERVICIO AL CIUDADANO Código: GS-F-043 Versión 3

B.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 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, se coordinó y se realizó con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana una capacitación virtual dirigida a Directores, Coordinadores, Jefes de Oficina y demás Servidores Públicos de la Unidad de Gestión General sobre la definición de Trámites, Otros Procedimientos Administrativos "OPAS", identificación, requisitos, características. Se realizó ejercicio de identificación de trámites de acuerdo a la normatividad, no encontrando más en la UGG.

Por otro lado y teniendo en cuenta que el componente de Racionalización de Trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – dentro del PAAC de esta vigencia, se incluyeron actividades que hacen referencia a la medición de impacto y satisfacción a la mejora implementada el año anterior (Consulta Estado Expediente Prestacional en Línea), al igual que a la implementación de estadísticas que permitan identificar si los usuarios están haciendo uso de este beneficio, los grupos: Oficina Asesora de Sistemas, Grupo Prestaciones Sociales y Grupo de Atención y Orientación Ciudadana realizaron mesas de trabajo con el fin de implementar una encuesta dirigida a los usuarios que hacen uso de esta Consulta del Estado del Expediente Prestacional, con el fin de medir su impacto y satisfacción y de dar cumplimiento a las actividades descritas en el PAAC.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- *Se resalta el compromiso de las siguientes dependencias: Tribunal Médico, Grupo de Prestaciones Sociales, Dirección de Bienestar Sectorial y Salud, Grupo de Archivo General, Subdirección de Normas Técnicas, Dirección Logística, Oficina de Control Disciplinario Interno, Grupo Financiero y El Fondo de Defensa Técnica, en relación con las justificaciones del reporte de Puntos de Control del cuarto trimestre de las quejas y reclamos, reiteraciones por respuesta fuera de términos y debilidades en el procedimiento de PQRS.*

Identificador : wxlz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

- *Durante el desarrollo de este informe se vio reflejado una disminución leve de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en la Unidad de Gestión General (UGG) por parte de la Ciudadanía, así mismo se registró un alto índice de atención a través de los canales virtuales; sin embargo, de forma progresiva está aumentando la atención presencial y radicación de documentos por ventanilla, por lo que es importante reactivar de igual manera la aplicación de los protocolos de atención por este canal.*

- *Se siguen presentando quejas y reclamos, así mismo debilidades y reiteraciones que afectan el procedimiento de PQRS, a pesar de las mejoras que se han implementado por parte de algunas dependencias y de las constantes capacitaciones y talleres brindados por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, por lo que es necesario realizar diferentes análisis, acciones y estructurar estrategias efectivas que permitan subsanar las mismas.*

- *Realizar el tratamiento de PQRS de acuerdo al procedimiento establecido para tal fin y garantizar el cumplimiento en la UGG de los requerimientos de la Política de Servicio al Ciudadano dentro del MIPG, permitirá optimizar la prestación de servicio y el mejoramiento en el relacionamiento con nuestros usuarios internos y externos.*

- *Invitamos a las dependencias de la Unidad de Gestión General a cumplir la CIRCULAR 2013-102 Documentación de acciones correctivas PQRS, donde se debe efectuar un análisis de causas y agrupación de quejas y reclamos con el fin de contribuir de forma constante a mejorar los procesos en la entidad.*

- *Es necesario que los servidores públicos que reciban los talleres sobre el procedimiento de PQRS, sirvan de apoyo, sean replicadores y coadyuven en la mejora continua en sus dependencias con el fin de optimizar el proceso.*

- *Se requiere que los Servidores Públicos, acudan a la normatividad en materia de servicio, tales como, la resolución 9308 de 2015, para afianzar los conocimientos frente al tratamiento de PQRS, tiempos de respuesta, clasificación de PQRS; así como el protocolo de servicio en el cual se orienta al Servidor Público sobre cómo brindar una buena atención al ciudadano teniendo en cuenta el canal que se esté usando. Estos y otros documentos se pueden consultar en la intranet institucional en el módulo "soy servicio" los cuales pueden generar un continuo autoaprendizaje, llevando a fortalecer el servicio a los usuarios en cada dependencia.*

- *Se informa a las dependencias de la UGG que el reporte de puntos de control del cuarto trimestre es insumo para el desarrollo del informe- Es importante aclarar que este se extrajo de la plataforma SGDEA el día 15 enero de 2021 a las 22:59 horas, esto con el fin que se tenga en cuenta para la revisión de las PQRS que aún están dentro de los términos de ley. Por otro lado, frente a los correos que envía el gestor de PQRS de la UGG como insumo del seguimiento a los puntos de control, se tomaron los que se allegaron dentro del primer día al último día del trimestre evaluado; no obstante los correos del seguimiento allegados por parte del Gestor de la UGG después del cierre del trimestre serán insumo para el reporte trimestral de la próxima vigencia, manteniendo el*

Identificador : wxIz Q8Aa EDiK B3WP 3oTn 3LW/ r1c=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

seguimiento constante del procedimiento de PQRS a las dependencias de la UGG. Así mismo, la información para los puntos 1.2 y 1.3 fue extraída de la plataforma SGDEA el día 15 de febrero del 2021, por lo que a la fecha de publicación del informe puede presentar variaciones, debido al seguimiento constante a las dependencias y entidades del sector Defensa.

Cordialmente;

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Coordinadora
Grupo Atención y Orientación Ciudadana

Elaboró: PD. Jessica Andrea Munoz Parra.
S.V. Edgar Fernando Morales.
Bogotá D.C. marzo1 de 2021

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