Identificador : OLpA 656Q GGMo 9l16 qz32 hn9+ zYA=
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) PRIMER TRIMESTRE 2021

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 primer trimestre de 2021, 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 cuarto trimestre de la vigencia 2020 y del primer trimestre de la vigencia 2021 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 cuarto trimestre

PERIODO ANTERIOR CUARTO TRIMESTRE 2020					
FUERZA O ENTIDAD	RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
UGG*	6739	6739	0	0	0,0
COGFM	64	64	0	0	0,0
EJÉRCITO NACIONAL	1323	1323	0	0	0,0
ARMADA NACIONAL	51	51	0	0	0,0
FUERZA AÉREA COLOMBIANA	16	16	0	0	0,0
POLICIA NACIONAL	419	419	0	0	0,0
GSED	341	294	47	90	0,5
OTRAS ENTIDADES	139	139	0	0	0,0
TOTAL	9092	9018	47	90	0,5

Fuente: Informe DCRI Cuarto Trimestre 2020
Plataforma SGDEA Cuarto trimestre 2020
Gestor de Calidad – GAOC

Para el cuarto trimestre de 2020, de 9092 PQRS que se registraron y que el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana remitió por competencia a las diferentes

Identificador : OLpA 656Q GGMo 9l16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

dependencias y entidades del sector, el Grupo Social Empresarial del Sector Defensa (GSED), que a la fecha tiene 47 PQRS pendientes por resolver y de estas la de mayor tiempo de antigüedad es de 90 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 cuarto trimestre representa el 99.48% 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 primer trimestre

PERIODO ACTUAL PRIMER TRIMESTRE 2021						
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**	8332	8332	0	0	0	*0,0*
COGFM	79	74	0	5	81	*0,1*
EJÉRCITO NACIONAL	741	649	0	92	90	*0,9*
ARMADA NACIONAL	57	57	0	0	0	*0,0*
FUERZA AÉREA COLOMBIANA	19	19	0	0	0	*0,0*
POLICIA NACIONAL	400	400	0	0	0	*0,0*
GSED	145	129	0	16	85	*0,2*
OTRAS ENTIDADES	125	125	0	0	0	*0,0*
TOTAL	9898	9785	0	113	256	*1,1*

**** En el reporte de la UGG todos los radicados el total corresponde a 8337 de donde se restan 5 felicitaciones que están distribuidas entre las diferentes dependencias relacionadas en el reporte de puntos de control del I trim 2021.***

Fuente: Informe DCRI Primer Trimestre 2021
Plataforma SGDEA Primer Trimestre 2021

De acuerdo a la información que se muestra en el cuadro anterior, se puede evidenciar que, durante el primer trimestre del año 2021, el porcentaje total mostrado corresponde a 113 PQRS pendientes por resolver, equivalentes a un 1.14% las cuales se distribuyen así:

- *El Ejército Nacional con 92 PQRS pendientes por resolver de acuerdo a lo arrojado por la plataforma SGDEA, que corresponde al 0.93% del total de PQRS recibidas en este periodo.*
- *Grupo Social y Empresarial del Sector Defensa (GSED), registra 16 PQRS pendientes por resolver con una participación de 0.2%.*
- *Comando General de las Fuerzas Militares (COGFM), 5 PQRS pendientes por resolver con término vencido con una participación del 0.1%.*

Identificador : OLpA 656Q GGMo 9I16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

En cuanto a la Unidad de Gestión General (UGG), La Armada Nacional de Colombia (ARC), la Fuerza Aérea Colombiana (FAC) y la Policía Nacional de Colombia (Ponal), no presentan PQRS pendientes por resolver.

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 primer Trimestre 2021

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 (Resolución Ministerial 9308 de 2015, y el Decreto 491 de 2020

FUERZA O ENTIDAD	TOTAL REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
UGG	**156**	**146**
EJÉRCITO	**90**	**60**
GSED	**61**	**45**
PONAL	**11**	**2**
COGFM	**8**	**14**
ARC	**3**	**3**
FUERZA AÉREA	**1**	**1**
OTRAS ENTIDADES	**0**	**0**
TOTAL	**330**	**271**

Fuente: Gestores de Valor Público GAOC Primer Trimestre 2021

Teniendo en cuenta que en este primer trimestre la Unidad de Gestión General (UGG) recibió un total de 9898 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 330 PQRS correspondientes al 3.33%. Por otra parte, de las 330 reiteraciones se les ha dado respuesta definitiva a 224 PQRS equivalente al 67.88% y aún quedan sin copia de respuesta 106 PQRS equivalentes al 32.12%.

Estas 330 reiteraciones se discriminan de la siguiente manera: Unidad de Gestión General (UGG) con 156 reiteraciones y el porcentaje más alto 47.27%, seguido por el Ejército Nacional 90 reiteraciones con un porcentaje del 27.27 %, y el Grupo Social y Empresarial del Sector Defensa (GSED) con 61 reiteraciones correspondiente al 18.48%, 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.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2021

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE.							
	PETICIÓN	**QUEJA**	**RECLAMO**	**SUGERENCIA**	**CONSULTA**	**TOTAL**	**%**
UGG*	8214	5	70	6	37	8332	84,2%

Identificador : OLpA 656Q GGMo 9l16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

COGFM	*73*	*1*	*4*	*0*	*1*	*79*	*0,8%*
EJERCITO	*695*	*19*	*27*	*0*	*0*	*741*	*7,5%*
FUERZA AÉREA	*16*	*1*	*2*	*0*	*0*	*19*	*0,2%*
ARMADA NACIONAL	*48*	*4*	*5*	*0*	*0*	*57*	*0,6%*
POLICÍA NACIONAL	*314*	*76*	*8*	*1*	*1*	*400*	*4,0%*
GSED	*134*	*3*	*8*	*0*	*0*	*145*	*1,5%*
OTRAS ENTIDADES	*112*	*1*	*0*	*0*	*12*	*125*	*1,3%*
TOTAL	*9606*	*110*	*124*	*7*	*51*	*9898*	*100,0 %*

** El dato de la UGG de acuerdo al reporte de la plataforma SGDEA aparece un total de 8293 más 44 PQRS correspondientes al DCRI, para un total de 8337 de este total se restan 5 felicitaciones.*

Fuente: Informe plataforma SGDEA 1 trim- 2021
Informe PQRS DCRI.

Como se puede evidenciar en el cuadro anterior, durante este primer trimestre se recepcionaron a través de los diferentes canales 9898 PQRS, las cuales fueron direccionadas hacia las diferentes entidades y dependencias del Sector Defensa de acuerdo a la competencia.

A las dependencias de la Unidad de Gestión General (UGG) se direccionaron por competencia un total de 8332 PQRS que corresponde al 84.2%, seguido del Ejército Nacional con 741 PQRS correspondiente al 7.5% y a la Policía Nacional (PONAL) un porcentaje del 4.0% de 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	%
Despacho del Ministro	Despacho		**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	0,01%
Viceministerio del GESED.	Dirección de Bienestar Sectorial y Salud	Despacho	**607**	**2**	**2**	**6**	**1**	**618**	7,42%
		Grupo de Convenios	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	0,01%
	Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva		**43**	**0**	**1**	**0**	**0**	**44**	0,53%
Viceministerio para las Políticas y Asuntos Internacionales.	Dirección de Estudios Estratégicos	Despacho	**9**	**0**	**0**	**0**	**0**	**9**	0,11%
	Dirección de Políticas y	Despacho	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	0,02%

Identificador : OLpA 656Q GGMo 9l16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

	consolidación de la seguridad	Grupo Asesor para las Zonas Futuro	1	0	0	0	0	1	0,01%
	Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario		1	0	0	0	0	1	0,01%
	Grupo Atención Humanitaria al Desmovilizado		54	0	0	0	0	54	0,65%
Viceministerio de la Estrategia y la Planeación	Despacho		1	0	0	0	0	1	0,01%
	Dirección de Planeación y Presupuestación		5	0	0	0	0	5	0,06%
	Dirección Logística	Subdirección de Normas Técnicas	30	0	0	0	0	30	0,36%
	Dirección de Desarrollo de Capital Humano		1	0	0	0	0	1	0,01%
	Dirección de Seguridad Pública y de Infraestructura		2	0	0	0	0	2	0,02%
Secretaría General	Dirección Administrativa	Despacho	1	0	0	0	0	1	0,01%
		Grupo Prestaciones Sociales	2805	3	50	0	3	2861	34,34 %
		Grupo Archivo General	3177	0	14	0	0	3191	38,30 %
		Grupo Talento Humano	58	0	0	0	0	58	0,70%
		Grupo Adqusiciones	2	0	0	0	0	2	0,02%
		Grupo Financiero	200	0	0	0	0	200	2,40%
	Dirección De Asuntos Legales	Despacho	4	0	0	0	0	4	0,05%
		Grupo Negocios Generales	27	0	0	0	1	28	0,34%

Identificador : OLpA 656Q GGMo 9l16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

		Grupo Procesos Ordinarios	**14**	**0**	**0**	**0**	**13**	**27**	0,32%
		Grupo Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas	**993**	**0**	**1**	**0**	**0**	**994**	11,93 %
		Grupo Contencioso Constitucional	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**4**	0,05%
	Dirección de Finanzas		**3**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	0,04%
	Grupo de Jurisdicción Coactiva		**23**	**0**	**2**	**0**	**0**	**25**	0,30%
	Dirección de Contratación estatal		**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	0,01%
	Grupo Atención y Orientación Ciudadana *		**4**	**0**	**0**	**0**	**19**	**23**	0,28%
	Tribunal Médico Laboral		**112**	**0**	**0**	**0**	**0**	**112**	1,34%
	Dirección Fondo de Defensa Técnica Especializada		**27**	**0**	**0**	**0**	**0**	**27**	0,32%
Secretaría de Gabinete	Enlace Congreso		**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	0,02%
	Dirección de Comunicación Sectorial		**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	0,00%
			8215	**5**	**70**	**6**	**37**	**8332**	**100%**

**Las 19 Consultas que se reflejan en GAOC corresponden a Solicitudes de Ampliación de Información a peticionarios.*

Fuente: Plataforma SGDEA – 1 trim 2021
Informe DCRI 1 trim 2021

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

Para este periodo, 33 dependencias de la Unidad de Gestión General (UGG) convirtieron 8332 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 38.30% correspondiente a 3191 solicitudes, el Grupo Prestaciones Sociales con una participación del 34.34% correspondiente a 2861 solicitudes registradas, y el

Identificador : OLpA 656Q GGMo 9l16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

Grupo Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas y Jurisdicción Coactiva con una participación de 11.93% equivalente a 994 PQRS.

3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO PRIMER TRIMESTRE 2021 -UGG

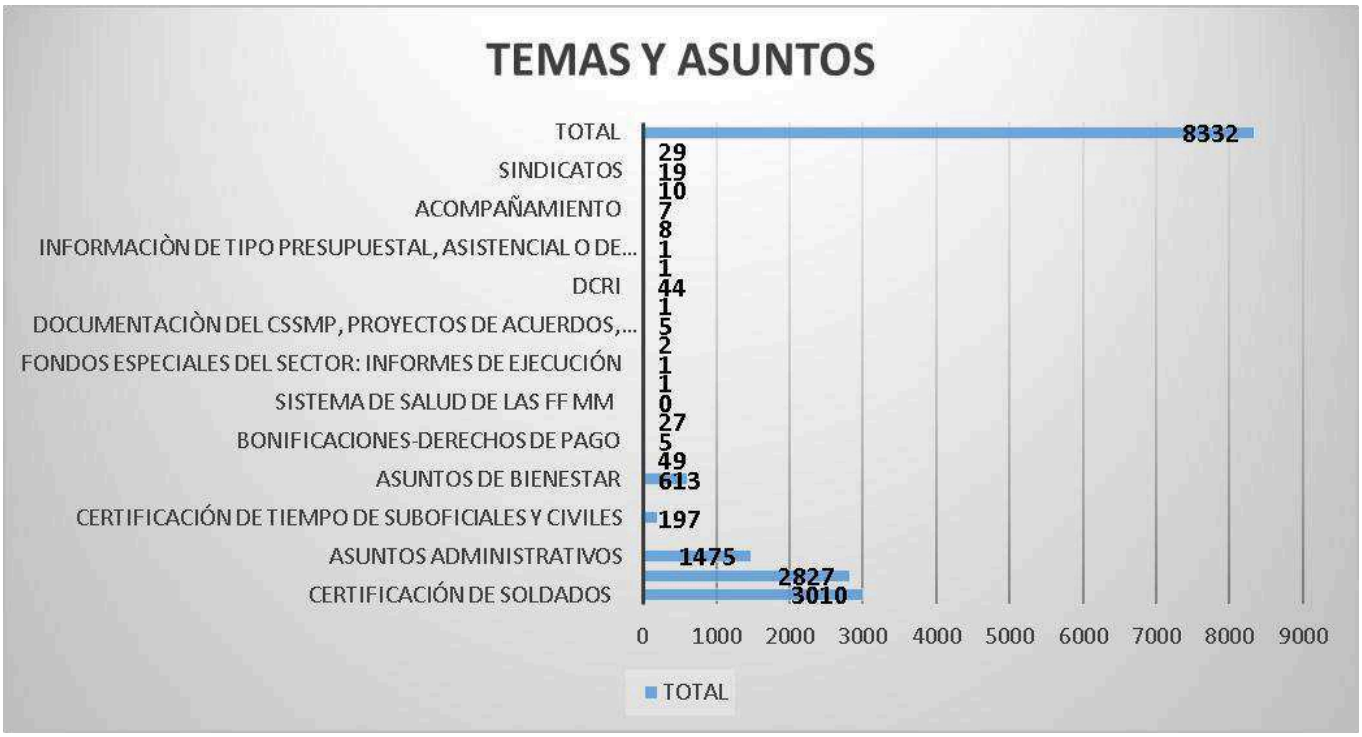
ASUNTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	TOTAL	%
CERTIFICACIÓN DE SOLDADOS	2996	0	14	0	0	3010	36,13%
ASPECTO PRESTACIONAL	2772	3	50	0	2	2827	33,93%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS TEMAS: MISIONALES	1458	0	2	0	15	1475	17,70%
CERTIFICACIÓN DE TIEMPO DE SUBOFICIALES Y CIVILES	197	0	0	0	0	197	2,36%
ASUNTOS DE BIENESTAR	602	2	2	6	1	613	7,36%
CODA	49	0	0	0	0	49	0,59%
BONIFICACIONES-DERECHOS DE PAGO	5	0	0	0	0	5	0,06%
DEFENSA TÉCNICA ESPECIALIZADA	27	0	0	0	0	27	0,32%
SISTEMA DE SALUD DE LAS FFMM	0	0	0	0	0	0	0,00%
ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	1	0	0	0	0	1	0,01%
FONDOS ESPECIALES DEL SECTOR: INFORMES DE EJECUCIÓN	1	0	0	0	0	1	0,01%
ESTADÍSTICAS	2	0	0	0	0	2	0,02%
DOCUMENTACIÓN DEL CSSMP, PROYECTOS DE ACUERDOS, OBSERVACIONES, CONCEPTOS Y SOLICITUDES AL CONSEJO SUPERIOR DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y	5	0	0	0	0	5	0,06%

Identificador : OLpA 656Q GGMo 9l16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

POLICÍA NACIONAL							
MESAS DE ACOMPAÑAMIENTO, CHARLAS Y ASESORÍAS	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0,01%*
DCRI	*43*	*0*	*1*	*0*	*0*	*44*	*0,53%*
TRÁMITES PRESUPUESTALES	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0,01%*
INFORMACIÓN DE TIPO PRESUPUESTAL, ASISTENCIAL O DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PRESENTADAS POR LAS DIRECCIONES DE SANIDAD Y EL HOSPITAL MILITAR CENTRAL	*1*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*0,01%*
PREDIOS	*8*	*0*	*0*	*0*	*0*	*8*	*0,10%*
ACOMPAÑAMIENTO	*1*	*0*	*1*	*0*	*5*	*7*	*0,08%*
ATENCIÓNA GRUPOS DE INTERÉS	*10*	*0*	*0*	*0*	*0*	*10*	*0,12%*
SINDICATOS	*6*	*0*	*0*	*0*	*13*	*19*	*0,23%*
OTROS	*29*	*0*	*0*	*0*	*0*	*29*	*0,35%*
TOTAL	*8215*	*5*	*70*	*6*	*36*	*8332*	*100%*

Fuente: Plataforma SGDEA – 1 trim 2021
Informe DCRI

Identificador : OLpA 656Q GGMo 9I16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica



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

- ***Certificación de Soldados**: con 3010 solicitudes a través del Grupo de Archivo General de la Dirección Administrativa, con el 36.13% de participación.*

- ***Aspectos Prestacionales**: con 2827 solicitudes a través del Grupo Prestaciones Sociales de la Dirección Administrativa, con el 33.92% de participación.*

- ***Asuntos Administrativos;** con 1477 solicitudes a través de las diferentes dependencias misionales de la UGG, con el 17.73% de participación.*

- ***Aspectos de Bienestar:** con 613 solicitudes a través de la Dirección de Bienestar Sectorial y Salud, con el 7.36% de participación*

- ***Certificación de Tiempo de Servicios para Suboficiales y Civiles**: con 197 solicitudes a través del Grupo de Archivo General de la Dirección Administrativa, con el 2.36% de participación.*

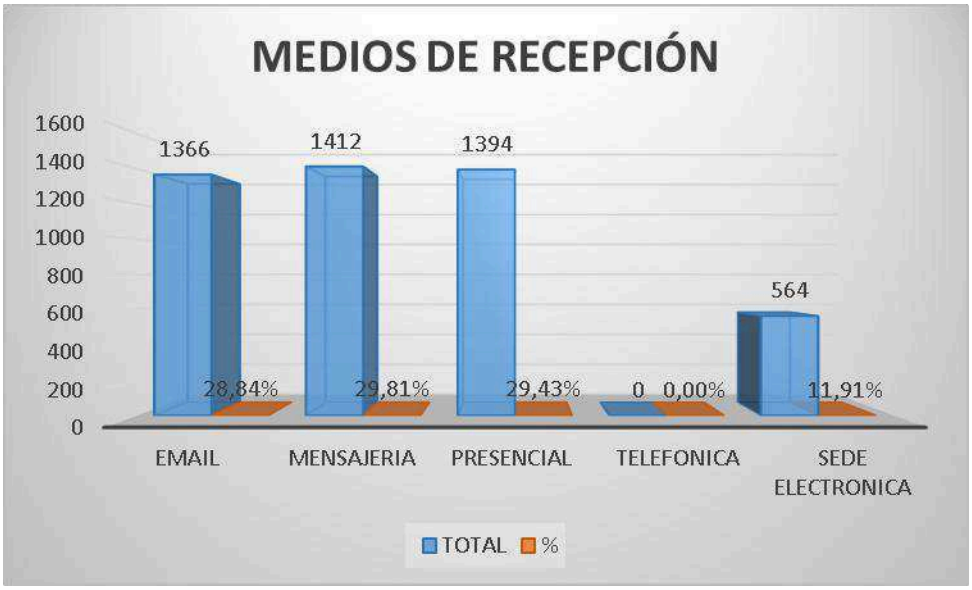
4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Para el primer 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:

Identificador : OLpA 656Q GGMo 9I16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
EMAIL	1366	28,84%
MENSAJERIA	1412	29,81%
PRESENCIAL	1394	29,43%
TELEFÓNICA	0	0,00%
SEDE ELECTRÓNICA	564	11,91%
TOTAL	4736	100,00%

El canal más utilizado por la ciudadanía fue el de mensajería con un 29.81% de participación sobre los demás canales, le sigue el canal Presencial con una participación del 29.43%, continuando con el canal de E-mail, que tuvo una participación de 28.84% y por último pero no menos importante encontramos la Sede Electrónica la cual tuvo una participación de 11.91%. También se evidencia que las personas están volviendo a los puntos de atención presencial para la radicación de las solicitudes.



El canal más utilizado por la ciudadanía fue el de mensajería con un 29.81% de participación sobre los demás canales, le sigue el canal Presencial con una participación del 29.43%continuando con el canal de E-mail, que tuvo una participación de 28.84% y por último pero no menos importante encontramos la Sede Electrónica la cual tuvo una participación de 11.91%.; disminuye la utilización del correo electrónico. La utilización de estos tres medios ha sido muy equitativa donde la diferencia no sobrepasa el 1%. También se evidencia que las personas están volviendo a los puntos de atención presencial para la radicación de las solicitudes.

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

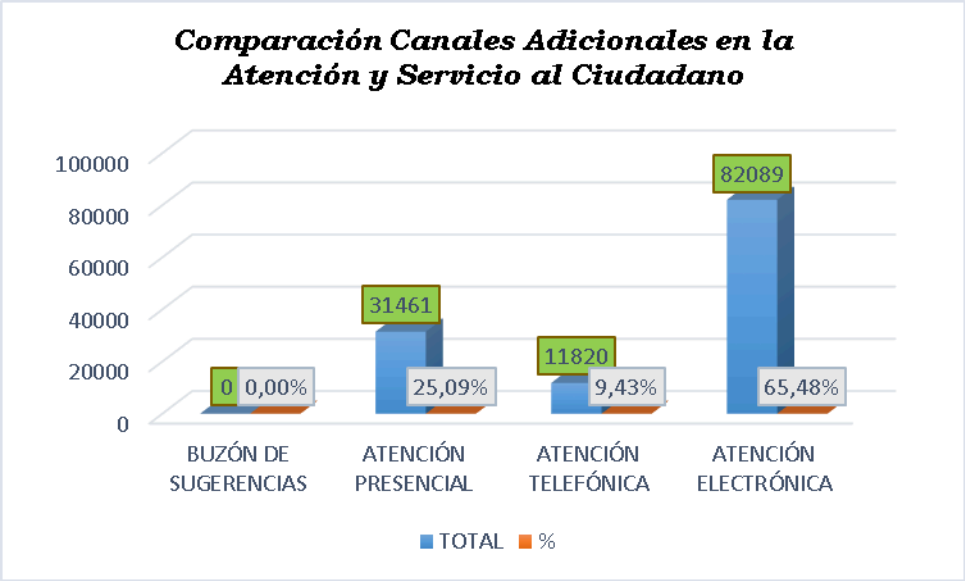
Identificador : OLpA 656Q GGMo 9l16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

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	31461	25,09%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	11820	9,43%
ATENCIÓN ELECTRÓNICA	**82089**	65,48%
TOTAL	**125370**	100,00%

Reporte Trimestral de Servicio al Ciudadano



De la gráfica anterior, se evidencia que para el primer trimestre del 2021, la opción más utilizada para atención y servicio en la atención y orientación al ciudadano fue "Atención Electrónica" con una participación del 65.48%, el cual corresponde a 82.089 usuarios, seguida por el canal presencial el cual fue utilizado por 31.461 usuarios con una participación de 25.09%, por último encontramos el canal telefónico, que fue utilizado por 11820 usuarios, el cual equivale a un nivel de participación del 9.43 %. En cuanto al Buzón de Sugerencias no es un canal muy utilizado por los usuarios, por ende este no tuvo ningún tipo de participación en la radicación de PQRS.

Las 11 dependencias que cuentan con trámites y servicios inscritas en el Portafolio de Servicios de la Unidad de Gestión General (UGG), que brindan atención al usuario externo, 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

Identificador : OLpA 656Q GGMo 9l16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

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

DEPENDENCIA RESPONSABLE	QUEJAS	RECLAMOS
Dirección de Bienestar Sectorial y Salud	2	2
Grupo Archivo General	0	14
Grupo de Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas	0	1
Grupo Jurisdicción Coactiva	0	2
Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva	0	1
Grupo Prestaciones Sociales (incluye áreas)	3	50
TOTAL	5	70

Fuente: Gestor Valor de Gerencia - 1 Trim de 2021

Para este periodo se presentaron un total de 5 quejas y 70 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:

Prestaciones Sociales:

El Grupo de Prestaciones Sociales justifica los reclamos así:

Identificador : OLpA 656Q GGMo 9l16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

1. NO APLICAN

- *17 reclamos relacionados con los desprendibles de pago por fallas en el aplicativo, las cuales no pueden ser asumidas por la dependencia teniendo en cuenta las funciones, por lo anterior corresponden a OAS.*

- *21 reclamos en relación con el pago de mesadas pensionales y primas de diciembre, las cuales fueron canceladas en su momento pero no fueron cobradas por los usuarios, por otro lado también están las mesadas pensionales de jóvenes beneficiarios los cuales no fueron canceladas debido a que los certificados de estudio no fueron aportados dentro de los términos establecidos y no se pudieron verificar a tiempo para hacer el respectivo pago.*

- *5 reclamos en relación con la expedición de la resolución de pensión y reajuste pensional por el incremento consagrado en la Ley 1979 de 2019, por lo anterior la dependencia tiene un lapso de tiempo de 4 meses para la expedición de la resolución los cuales a la fecha de los reclamos no se han cumplido, se solicita a la dependencia informar en su momento a los peticionarios.*

- *8 reclamos por varios temas entre los que se relacionan: envió de copias de documentos, descuentos de préstamos de entidades bancarias, registro de veteranos, pago de prestaciones de una fuerza, los cuales no aplican teniendo en cuenta, que no son competencia de la dependencia, que la responsabilidad radica en el peticionario, la solicitud que origina el reclamo se respondió la solicitud dentro del término establecido de acuerdo a lo solicitado.*

Teniendo en cuenta lo anterior, estos reclamos pasan como peticiones en el registro y se descontarán del total del cuadro de quejas, reclamos y sugerencias

2. APLICAN

- *2 reclamos aplican debido a que la dependencia debe hacer seguimiento al contrato de call center y la información que se está brindando y los tiempos de espera, por otro lado se deben fortalecer los puntos de control con el fin de mitigar la materialización de errores dentro de los procesos.*

Archivo General:

El Grupo de Archivo General presenta las siguientes justificaciones frente a los reclamos:

1. NO APLICAN

- *6 reclamos en relación con la expedición del CETIL donde se evidencia que fueron expedidos antes que se radicara el reclamo.*

Identificador : OLpA 656Q GGMo 9l16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

- *5 reclamos en relación con varios aspectos entre los que se encuentran solicitud de copias, respuesta a peticiones radicadas con anterioridad los cuales se justifican debido a que se solicitaron ampliaciones de información las cuales no fueron contestadas, se explica por qué el CETIL no le confiere una retribución económica, no se encontró la petición inicial.*

2. APLICAN

- *3 reclamos aplican debido a que se tienen que verificar estos y de esta forma brindar una respuesta acorde, estableciendo las acciones que se tomaron con el fin que estos no se vuelvan a presentar.*

Teniendo en cuenta las justificaciones dadas por las dependencias relacionadas el cuadro de Quejas y Reclamos de las dependencias de la UGG, el cuadro queda de la siguiente manera:

DEPENDENCIA RESPONSABLE	QUEJAS	RECLAMOS
Dirección de Bienestar Sectorial y Salud	2	2
Grupo Archivo General	0	3
Grupo de Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas	0	1
Grupo Jurisdicción Coactiva	0	2
Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva	0	1
Oficina Asesora de Sistemas	0	17
Grupo Prestaciones Sociales (incluye áreas)	0	2
TOTAL	2	28

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.

DEPENDENCIAS	CANTIDAD REITERACIONES	%
Grupo Archivo General	4	2,74%
Grupo Obligaciones Litigiosas	133	91,10%
Tribunal Médico Laboral	1	0,68%
Grupo Prestaciones Sociales	6	4,11%
Grupo de Procesos Ordinarios	1	0,68%
Grupo Financiero	1	0,68%
TOTAL	146	100,00%
PORCENTAJE vs TOTAL PQRS UGG (8332)	1,75%	

Fuente: Reporte Puntos de Control I Trim de 2021

Identificador : OLpA 656Q GGMo 9I16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

De acuerdo con este seguimiento efectuado, durante el periodo se obtuvo como resultado que 146 PQRS, que corresponden al 1.75% del total de 8332 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 98.13%, demostrando que hubo un aumento en este indicador en comparación del cuarto trimestre de la vigencia 2020, no obstante aún se encuentra por debajo de la línea base que está en un 98.5%. Este comportamiento se presenta debido a que se mantienen la cantidad de reiteraciones por parte del Grupo de Reconocimiento y Obligaciones Litigiosas con 133 reiteraciones correspondiente al 91.10%, sin embargo, en relación con el periodo anterior se evidencia una disminución del 49.6% ya que en dicho periodo se presentaron 199 reiteraciones.

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	TOTAL
Grupo Prestaciones Sociales	Debilidad 1: No se finaliza el expediente en la plataforma SGDEA, en el momento de enviar la respuesta a la PQRS	9
Oficina Asesora de Sistemas	Debilidad 2: por fallas en el funcionamiento de la herramienta que afecta el procedimiento de PQRS en las dependencias de la UGG.	Indefinidas
Grupo Archivo General	Debilidad 3: No se evidencia oficio de la remisión por competencia	1
Grupo Archivo General	Debilidad 4:No se envió a la dependencia competente dentro del término establecido	1
Grupo Archivo General	Debilidad 5: se finaliza el expediente con tareas activas	1
Grupo Gestión Documental	Debilidad 6: Falla en la radicación, datos erróneos	1

Identificador : OLpA 656Q GGMo 9l16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

Grupo Archivo General	*Debilidad 7: Art 17 finalizado sin esperar el tiempo y sin el desistimiento Tácito*	*1*
Grupo Prestaciones Sociales	*Debilidad 8: conversión a PQRS pasado el tiempo de acuerdo al procedimiento*	*4*
Dirección de Contratación Estatal	*Debilidad 9: Art 17 abierto habiendo pasado la fecha del desistimiento*	*1*
TOTAL		***19***
PORCENTAJE vs TOTAL PQRS UGG (8332)	*0,23%*	

Fuente: Reporte Puntos de Control I trim 2021

Es importante resaltar que la mayoría de las dependencias han realizado esfuerzos con el fin de mitigar las debilidades; sin embargo, 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), siguen 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. El GAOC se encuentra presto a atender las dudas por parte de estas para que de forma conjunta puedan ser resueltas.

Por otro lado, es importante reportar las reiteraciones y debilidades del procedimiento de PQRS, ya que sirven como evidencias para que las dependencias puedan mostrar ante la Alta Dirección, que a pesar de los esfuerzos, para dar cumplimiento al desarrollo de las funciones, la falta de personal y la carga laboral de los servidores públicos, no permiten un desarrollo oportuno y eficiente de estas funciones.

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, nos permitimos informar que durante el primer trimestre del 2021 en las dependencias de la UGG no han efectuado mejoras por quejas, reclamos, reiteraciones a respuestas de PQRS y debilidades del procedimiento de PQRS.

Se solicita en cumplimiento a la circular mencionada que los Gestores Internos de Valor de las dependencias que presenten quejas, reclamos, reiteraciones a respuestas de PQRS y debilidades del procedimiento de PQRS en el presente informe, efectúen un análisis de causa concienzudo y documenten la respectiva acción de mejora en la Suite-ve, para lo que el GAOC estará presto a brindar el respectivo acompañamiento.

6. IMPACTO DEL SERVICIO AL USUARIO

6.1 Medición de Satisfacción

Para el primer trimestre de 2021, 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,

Identificador : OLpA 656Q GGMo 9l16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

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	Formato Percepción De Satisfacción	5790	1347	99,48%
GRUPO ARCHIVO GENERAL	Certificado De Tiempo Laborado	344	89	100%
	Copias	6	6	100%
FONDO DE DEFENSA TÉCNICA-FONDETEC	Socialización Del Servicio Jurídico De FONDETEC	302	13	66,70%
SUBDIRECCIÓN DE NORMAS TÉCNICAS	Solicitud Normas Técnicas Reservadas - Servicio	29	13	100%
TOTAL		6.471	1468	98.25%

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), con el fin de evaluar la satisfacción de los usuarios y determinar si la entidad cumple o no con sus expectativas.

Es importante indicar que las variables para medir los trámites y servicios fueron socializados con las dependencias respectivas, se solicita que estas variables sean homologadas o incluidas en sus encuestas de satisfacción, con el propósito de tener un panorama más amplio y específico frente a la percepción del servicio brindado por parte de la entidad a los 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	1468
TOTAL	1473

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	5
Reclamos	70
Opiniones Negativas	0
Calificación Negativa Percepción del Servicio	0
TOTAL	75

Identificador : OLpA 656Q GGMo 9l16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

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.

B. LOGROS Y AVANCES DE LA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

En cuanto al cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano para el primer trimestre de 2021, se realizaron las siguientes actividades:

- *Se elaboró el Plan de Servicios de la vigencia el cual se ejecutará junto con los Puntos de Atención de la UGG.*
- *Se divulgó la Carta de Trato Digno al Ciudadano de manera interna y fue publicada en el Página Web de la entidad.*
- *Se han realizado ajustes a los servicios de cara al ciudadano en la Página Web de la entidad.*
- *Se han realizado talleres en materia de PQRS.*
- *Se divulgaron las nuevas Circulares de Registro Público de PQRS, Medición de la Satisfacción y Buzón de Sugerencias.*
- *Se realizó el reporte en el Formulario Único de Reporte de Avances en la Gestión de la Política de Servicio al Ciudadano.*
- *Y se han continuado desarrollando las campañas de los Jueves del Servicio a través de la cual se emiten cápsulas informativas en temas relacionados con Servicio al Ciudadano.*

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

Teniendo en cuenta que durante todas la vigencias se debe presentar una Estrategia que racionalice los trámites de la entidad según lo indicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, para el primer trimestre de 2021, el Grupo Prestaciones Sociales elaboró una Estrategia de Racionalización de Trámites la cual recae sobre el trámite "Reconocimiento de Bonos y Cuotas Partes Pensionales", y con la cual se pretende implementar la elaboración de los actos administrativos prestacionales, a través del aplicativo SIATH, con el objeto de mejorar su calidad, se disminuya el tiempo de elaboración, y se utilice menos papel. Esta Estrategia fue cargada en el Sistema Único de Información de Trámites por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, a la cual además le realizó su respectivo monitoreo.

El Grupo de Atención y Orientación Ciudadana citó a una mesa de trabajo a todos los integrantes del Equipo Temático de la Política con el fin de dar a conocer el Plan de Trabajo de la vigencia, donde se discutieron todas las actividades y los responsables de cada una de ellas.

Por otra parte, el Departamento Administrativo de la Función Pública realizó mesas de trabajo en las cuales la entidad participó, se evaluaron las estrategias de

Identificador : OLpA 656Q GGMo 9l16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

racionalización presentadas durante la vigencia y se realizó capacitación en todo lo relacionado con el Sistema Único de Información de Trámites.

Además, se realizó el reporte en el Formulario Único de Reporte de Avances en la Gestión de la Política de Racionalización de Trámites.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- *Se resalta el compromiso de las siguientes dependencias en relación con la respuesta y justificaciones dadas en el Reporte de Puntos de Control: Grupo de Prestaciones Sociales, Grupo de Archivo General, Dirección Logística, Oficina de Control Disciplinario Interno, Fondo de Defensa Técnica y Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva, en relación con la respuesta y justificaciones del reporte de Puntos de Control del primer trimestre del 2021 de las quejas y reclamos, reiteraciones por respuesta fuera de términos y debilidades en el procedimiento de PQRS.*

- *Durante el desarrollo de este informe se vio reflejado un incremento 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 electrónicos; también se observa que 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 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 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 de parte de las dependencias involucradas.*

- *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.*

Identificador : OLpA 656Q GGMo 9l16 qz32 hn9+ zYA=
Validar en https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica

- *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 primer trimestre del 2021, es insumo para el desarrollo del informe, se extrae de la plataforma SGDEA el día 22 de abril del 2021 a las 09:51 horas, con el fin de que se tenga en cuenta para la revisión de las PQRS, que algunas de estas aún están dentro de los términos de ley; por otro lado los correos que envía el gestor de PQRS de la UGG, como insumo del seguimiento a los puntos de control, se tomarán en cuenta los que se alleguen dentro del primer día al último día del cierre del respectivo trimestre, no obstante los correos del seguimiento allegados por parte del Gestor de la UGG, después del cierre del trimestre evaluado, serán insumo para el reporte trimestral de la próxima vigencia, manteniendo el seguimiento constante del procedimiento de PQRS a las dependencias de la UGG.*

Cordialmente;

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Coordinadora
Grupo Atención y Orientación Ciudadana

Elaboró: PD. Jessica Andrea Muñoz Parra.
S.V. Edgar Fernando Morales.

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