#### NO. RS20210831010886

Bogotá D.C., 31 Agosto 2021







# INFORME DE COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENDION I DEL CIUDADANO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL (MDN) SEGUNDO TRIMESTRE 2021

De conformidad con lo establecido en la Directiva Ministerial No. 42222 de 27 de mayo 2016, se presenta el informe de Coordinación y Articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano en la Unidad de Gestión General (UGG) correspondiente al segundo 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

#### 1. Estado Solicitudes Pendientes

A continuación, se presentan los cuadros consolidados del primer y segundo 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. Periodo Anterior correspondiente al primer trimestre

	PERIOD	O ANTERIOR PI	RIMER TRIMEST	RE 2021	
Fuerza O Entidad	Recibidas Total Periodo Actual	Resueltas A La Fecha	Pendiente Por Resolver Vencidas	N° De Días Vencidos	% Pendiente Por Resolver
UGG*	8332	8332	0	0	0,0
CGFM	79	79	0	0	0,0
Ejército Nacional	741	739	2	159	0,3
Armada Nacional	57	57	0	0	0,0
Fuerza Aérea	19	19	0	0	0,0
PONAL	400	400	0	0	0,0
GSED	145	129	16	126	0.2
Otras Entidades	125	125	0	0	0,0
Total	9898	9896	18	285	0.5

Fuente: Informe DCRI Primer Trimestre 2021 Plataforma SGDEA Primer trimestre 2021 Gestor de Calidad – GAOC

Para el primer trimestre de 2021, de 9898 PQRS que se registraron y que el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana remitió por competencia a las diferentes dependencias y entidades del sector, se encuentra el Grupo Social Empresarial del Sector Defensa (GSED) con 16 PQRS pendientes por resolver y de estas la de mayor tiempo es de 126 días, seguido del Ejército Nacional de Colombia, a la fecha tiene 2 PQRS pendientes por resolver y de estas la de mayor tiempo de antigüedad es de 159 días, esta información se puede evidenciar en la Plataforma Documental SGDEA.

En conclusión, este cuadro permite mostrar el cumplimiento de las dependencias, en la respuesta a las peticiones, frente al seguimiento realizado por los Gestores de PQRS del GAOC que para este primer trimestre representa el 99.77% de efectividad.

2. Periodo Actual correspondiente al segundo trimestre

	PERIODO ACTUAL SEGUNDO 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	Respondid as Fuera De Los Términos De Ley	N° De Días Vencidos	% Pendiente Por Resolver			
UGG*	6721	6721	0	0	54	89	0			
COGFM	71	64	0	7	15	89	0,1%			
Ejército Nacional	647	326	0	321	335	90	3,8%			
Armada Nacional	57	57	0	0	3	70	0			
Fuerza Aérea	24	24	0	0	0	0	0			
PONAL	575	575	0	0	36	89	0			
GSED	260	260	0	0	5	90	0			
Otras Entidades	95	95	0	0	0	0	0			
TOTAL	8450	8122	0	328	448	517	3,9%			

<sup>\*</sup>En el reporte de la UGG todos los radicados (6674+52 DCRI) el total corresponde a 6726 de donde se restan 5 felicitaciones que están distribuidas entre las diferentes dependencias relacionadas en el reporte de puntos de control del II trim 2021.

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

De acuerdo a la información que se muestra en el cuadro anterior, se puede evidenciar que, durante el segundo trimestre del año 2021, de un total de 8450 PQRS que se recibieron se

Carrera 54 No. 26-25 CAN

<sup>\*</sup> En el reporte de la UGG todos los radicados (8293+44 DCRI) 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.

encuentran pendientes por resolver vencidas 328 PQRS correspondiente al 3.9%, las cuales se distribuyen así:

- El Ejército Nacional con 321 PQRS pendientes por resolver de acuerdo a lo arrojado por la plataforma SGDEA, que corresponde al 3.8% del total de PQRS recibidas en este periodo.
- Comando General de las Fuerzas Militares (COGFM), registra 7 PQRS pendientes por resolver con una participación de 0.1%.

En cuanto a la Unidad de Gestión General (UGG), La Armada Nacional de Colombia (ARC), la Fuerza Aérea Colombiana (FAC), la Policía Nacional de Colombia (Ponal) y el Grupo Social y Empresarial de Defensa, 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.

**NOTA:** Es importante recalcar qué el presente reporte se extrajo de la plataforma SGDEA E-signa el 18 de agosto del 2021, para los términos de ley de la vigencia a evaluar del 1 de abril al 30 de junio, teniendo en cuenta el Decreto 491 de 2020 que extiende los tiempos establecidos para brindar respuesta a los Derechos de Petición.

#### 1.3 Gestión De PQRS Vencidas primer Trimestre 2021

Hace referencia a las reiteraciones efectuadas 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
Ejército	335	14
UGG	54	54
ARC	3	3
Otras Entidades	0	0
Ponal	36	36
COGFM	15	8
GSED	5	5
Fuerza Aérea	0	0
Total	448	120

Fuente: Gestores de Valor Público GAOC Segundo Trimestre 2021

Teniendo en cuenta que en este segundo trimestre la Unidad de Gestión General (UGG) recibió un total de 8450 PQRS para el Sector Defensa, en este cuadro se observa que de estas se reiteraron por vencimiento de términos de ley, 448 PQRS correspondientes al 3.9%. Por otra parte,

de las 448 reiteraciones se les ha dado respuesta definitiva a 120 PQRS equivalente al 26.78% y aún quedan sin copia de respuesta 328 PQRS equivalentes al 73.22%.

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

	Resultados De Las Solicitudes Recibidas En El Segundo Trimestre.									
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Consulta	Total	%			
UGG*	6654	14	25	3	25	6721	79,54%			
COGFM	69	0	1	0	1	71	0,84%			
Ejercito	624	12	9	2	0	647	7,66%			
Fuerza Aérea	24	0	0	0	0	24	0,28%			
Armada Nacional	53	2	2	0	0	57	0,67%			
Policía Nacional	503	54	16	1	1	575	6,80%			
GSED	257	0	3	0	0	260	3,08%			
Otras Entidades	69	0	0	1	25	95	1,12%			
Total	8253	82	56	7	52	8450	100,00%			

<sup>\*</sup> El dato de la UGG de acuerdo al reporte de la plataforma SGDEA aparece un total de 6674 más 52 PQRS correspondientes al DCRI, para un total de 6726 de este total se restan 5 felicitaciones.

Fuente: Informe plataforma SGDEA 2 trim- 2021 Informe PQRS DCRI.

El cuadro anterior muestra la cantidad de peticiones direccionadas por competencia a cada una de las dependencias y entidades del Sector así:

- Dependencias de la Unidad de Gestión General (UGG): 6721 PQRS que corresponde al 79.54%
- Ejército Nacional: 647 PQRS correspondiente al 7.66%
- Policía Nacional (PONAL): 575 PQRS que corresponden a un porcentaje del 6.80% de PQRS.

En cuanto a las entidades restantes se evidencia que el porcentaje de PQRS direccionadas es inferior al 4%.

#### 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 <u>UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL</u>:

VICEMI NISTERIO O SECRE TARÍA		GRUPO	Peticion es	Quejas	Reclam os	Sugere ncias	Consult as	Total	%
Despac ho del Ministro	Desp	acho	1	o	o	О	o	1	0,01%
	Desp	acho	1	0	0	0	0	1	0,01%
Vicemin isterio del GESED.	Dirección de Bienestar Sectorial y Salud	Despach o	425	8	2	1	2	438	6,52%
02022.	Dirección Rehabi	Centro de ilitación ısiva	50	1	1	0	0	52	0,77%
	Dirección de Estudios Estratégi cos	Despach o	6	0	0	0	0	6	0,09%
Vicemin isterio para las Políticas y Asuntos	Dirección de Políticas y consolid ación de la segurida d	Despach o	1	0	0	1	0	2	0,03%
Internac ionales.		de Gestión esarial	0	1	0	o	o	1	0,01%
	Relac	ción de ciones cionales	1	0	o	o	o	1	0,01%
	Human	Atención itaria al vilizado	60	0	o	o	o	60	0,89%
	Desp	acho	3	0	0	0	0	3	0,04%
Vicemin isterio de la Estrate gia y la Planeac ión	Dirección Logística	Grupo de Tecnolo gías de la Informac ión y las Comunic aciones	1	o	0	o	0	1	0,01%

www.mindefensa.gov.co Twitter: @mindefensa

Facebook: MindefensaColombia Youtube: MindefensaColombia Instagram: MindefensaCo

1									
		Grupo de Estanda rización	7	0	0	0	0	7	0,10%
		Subdirec ción de Normas Técnicas	1	o	o	o	o	1	0,01%
	Direcc Seguridad de Infrae	l Pública y	3	0	0	o	o	3	0,04%
		Grupo Prestaci ones Sociales	1944	1	10	1	4	1960	29,16%
		Grupo Archivo General	2481	0	12	o	1	2494	37,11%
		Grupo Talento Humano	42	o	o	o	o	42	0,62%
		Grupo Adqusici ones	2	o	o	o	o	2	0,03%
		Grupo Financie ro	77	0	o	0	0	77	1,15%
		Despach o	9	0	0	О	1	10	0,15%
		Grupo Negocios General es	23	o	o	o	4	27	0,40%
De Asunt	Dirección De Asuntos Legales	Grupo Procesos Ordinari os	20	0	o	o	10	30	0,45%
		Grupo Reconoc imiento de Obligaci ones Litigiosas	1356	1	0	0	2	1359	20,22%

	Grupo Contenci oso Constitu cional	4	0	o	0	1	5	0,07%
Grupo de Jurisdicción Coactiva		22	o	o	0	О	22	0,33%
Dirección de Contratación estatal		4	0	0	0	0	4	0,06%
Grupo Atención y Orientación Ciudadana *		1	О	О	o	o	1	0,01%
	l Médico ooral	86	0	0	0	0	86	1,28%
Dirección Fondo de Defensa Técnica Especializada		23	2	o	0	o	25	0,37%
Total		6654	14	25	3	25	6721	100,00%

Fuente: Plataforma SGDEA – 2 trim 2021 Informe DCRI 2 trim 2021

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

Para este periodo, 29 dependencias de la Unidad de Gestión General (UGG) convirtieron 6721 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 37.11% correspondiente a 2494 solicitudes, el Grupo Prestaciones Sociales con una participación del 29.16% correspondiente a 1960 solicitudes registradas, y el Grupo Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas y Jurisdicción Coactiva con una participación de 20.22% equivalente a 1359 PQRS.

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

ASUNTO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCI A	CONSULTA	TOTAL	%
CERTIFICA CIÓN DE SOLDADOS	2314	0	12	0	1	2327	34,62%
ASPECTO PRESTACIO NAL	1929	1	10	0	4	1944	28,92%

Carrera 54 No. 26-25 CAN

www.mindefensa.gov.co Twitter: @mindefensa Facebook: MindefensaColombia

Youtube: MindefensaColombia Instagram: MindefensaCo

ASUNTOS ADMINISTR ATIVOS TEMAS: MISIONALE S	1641	2	0	1	8	1652	24,58%
CERTIFICA CIÓN DE TIEMPO DE SUBOFICIA LES Y CIVILES	169	0	0	0	0	169	2,51%
ASUNTOS DE BIENESTAR	410	8	2	1	2	423	6,29%
CODA	53	0	0	0	0	53	0,79%
BONIFICACI ONES- DERECHOS DE PAGO	7	0	0	0	0	7	0,10%
ESTADÍSTIC AS	1	0	0	0	0	1	0,01%
DOCUMENT ACIÓN DEL CSSMP, PROYECTOS DE ACUERDOS, OBSERVACI ONES, CONCEPTOS Y SOLICITUD ES AL CONSEJO SUPERIOR DE LAS FUERZAS MILITARES Y POLICÍA NACIONAL	10	0	0	0	0	10	0,15%
DCRI	50	1	1	0	0	52	0,77%
INFORMACI ÓN DE TIPO PRESUPUE STAL, ASISTENCI AL O DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PRESENTA DAS POR LAS DIRECCION	2	0	0	0	0	2	0,03%

## Carrera 54 No. 26-25 CAN

www.mindefensa.gov.co Twitter: @mindefensa

Facebook: MindefensaColombia Youtube: MindefensaColombia Instagram: MindefensaCo

ES DE SANIDAD Y EL HOSPITAL MILITAR CENTRAL							
PREDIOS	4	0	0	0	0	4	0,06%
ACOMPAÑA MIENTO	2	0	0	0	0	2	0,03%
ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS	9	0	0	0	0	9	0,13%
SINDICATO S	15	0	0	0	10	25	0,37%
OTROS	38	2	0	0	1	41	0,61%
TOTAL	6654	14	25	2	26	6721	100,00%

Fuente: Plataforma SGDEA – 2 trim 2021 Informe DCRI

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

- Certificación de Soldados: con 2327 solicitudes a través del Grupo de Archivo General de la Dirección Administrativa, con el 36.62% de participación.
- **Aspectos Prestacionales**: con 1944 solicitudes a través del Grupo Prestaciones Sociales de la Dirección Administrativa, con el 28.92% de participación.
- Asuntos Administrativos; con 1652 solicitudes a través de las diferentes dependencias misionales de la UGG, con el 24.58% de participación.
- Aspectos de Bienestar: con 423 solicitudes a través de la Dirección de Bienestar Sectorial y Salud, con el 6.29% de participación
- Certificación de Tiempo de Servicios para Suboficiales y Civiles: con 169 solicitudes a través del Grupo de Archivo General de la Dirección Administrativa, con el 2.51% de participación.

### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Carrera 54 No. 26-25 CAN

www.mindefensa.gov.co Twitter: @mindefensa Facebook: MindefensaColombia Youtube: MindefensaColombia

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:

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
<b>EMAIL</b>	3734	55,56%
MENSAJERIA	978	14,55%
PRESENCIAL	1454	21,63%
TELEFÓNICA	0	0,00%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	1	0,01%
SEDE ELECTRÓNICA	554	8,24%
TOTAL	6721	100,00%

El canal más utilizado por la ciudadanía fue el de E-mail con un 55.56% de participación sobre los demás canales, le sigue el canal Presencial con una participación del 21.63%, continuando con el canal de mensajería que tuvo una participación de 14.55% y por último, pero no menos importante encontramos la Sede Electrónica la cual tuvo una participación de 8.24%. 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 <u>ATENCIÓN</u> Y <u>SERVICIO</u> 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	42188	44,34%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	4890	5,14%
ATENCIÓN ELECTRÓNICA	48079	50,53%
TOTAL	95157	100,00%

Reporte Trimestral de Servicio al Ciudadano

En este segundo 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 50.53%, el cual corresponde a 48.079 usuarios, seguida por el canal presencial utilizado por 42.182 usuarios con una participación de 44.34%, por último, encontramos el canal telefónico, que fue utilizado por 4890 usuarios, el cual equivale a un nivel de participación del 5.14 %. En cuanto al Buzón de

Carrera 54 No. 26-25 CAN

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 aspecto el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana (GAOC) se encargará de hacer el acompañamiento para aclarar las dudas al respecto.

# 1. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

En cumplimiento a la circular CIR2013-102 sobre Análisis de causas y documentación de acciones correctivas por PQRS, nos permitimos informar que durante el segundo 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, presentamos a continuación las quejas y reclamos y otras debilidades encontradas dentro del procedimiento de PQRS, que es necesario se analicen por parte de las dependencias que incurrieron en las mismas y realicen las respectivas mejoras a que haya lugar.

#### 5.1 QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS EN LA UGG

DEPENDENCIA RESPONSABLE	QUEJAS	RECLAMOS
Grupo Prestaciones Sociales	1	10
Dirección de Bienestar Sectorial y Salud	8	2
Dirección de Gestión Empresarial	1	0
Fondo de Defensa Técnica y Especializada de los Miembros de la Fuerza Pública	2	0
Grupo Archivo General	0	12
Grupo de Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas	1	0

Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva	1	1
TOTAL	14	25

Fuente: Gestor Valor de Gerencia - 2 Trim de 2021

Para este periodo se presentaron un total de 14 quejas y 25 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 observaciones presentadas por las dependencias frente al reporte de puntos de

control del periodo a evaluar, el presente punto gueda de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	QUEJA	RECLAMO
Dirección de Bienestar Sectorial y Salud	8	2
Dirección de Gestión Empresarial	1	0
Dirección de Políticas y Consolidación de la Seguridad	0	0
Fondo de Defensa Técnica y Especializada de los Miembros de la Fuerza Pública	2	0
Grupo Archivo General	0	12
Grupo de Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas	1	0
Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva	1	0
Oficina Asesora de Sistemas	0	3
TOTAL	13	17

#### 5.2 DEBILIDADES DE PQRS POR 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 de Prestaciones Sociales	26	0,39%
Dirección Asuntos Legales	2	0,03%
Grupo Adquisiciones	1	0,01%
Grupo Archivo General	1	0,01%
Dirección de Políticas y Consolidación de la Seguridad	2	0,03%

Carrera 54 No. 26-25 CAN

Grupo Procesos Ordinarios	2	0,03%
Grupo Financiero	19	0,28%
Subdirección de Normas Técnicas	1	0,01%
TOTAL	D54	
PORCENTAJE vs TOTAL PQRS UGG (6721)	0,80%	

Fuente: Reporte Puntos de Control II Trim de 2021

De acuerdo con este seguimiento se encontraron 54 PQRS, que corresponden al 0.80% del total de 6721 PQRS, las cuales fueron respondidas por fuera de los términos de ley por parte de las dependencias en el cuadro relacionadas. Es deber de estas dependencias, 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 97.81%, demostrando que hubo una disminución en este indicador en comparación del primer trimestre de la vigencia 2021, no obstante, aún se encuentra por debajo de la línea base que está en un 98.5%.

El Grupo de Atención y Orientación Ciudadana queda a disposición de las mencionadas dependencias 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 OTRAS DEBILIDADES EN EL PROCEDIMIENTO PQRS

Revisados los puntos de control también se evidenció la afectación al procedimiento de PQRS así:

DEPENDENCIA	DEBILIDAD	TOTAL	
Grupo Archivo General	Debilidad No. 1: Art. 17, no se cerraron los expedientes en el momento de haber sido enviado el desistimiento tácito desistimiento	41	
Grupo Prestaciones Sociales	Debilidad No. 2: Conversión a PQRS con términos vencidos.	8	
TOTAL	49		
PORCENTAJE vs TOTAL PQRS UGG (6721)	0,73%		

Fuente: Reporte Puntos de Control II 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 los Grupo de Archivo

Carrera 54 No. 26-25 CAN

General y Prestaciones Sociales, siguen presentando 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.

# 2. 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, 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 encuestada	Ponderación calificación Servidor Público	Ponderación Calificación Canal de atención	Ponderación Calificación Servicio	Resultado Satisfacci ón (%)
OBISPADO CASTRENSE	Formato Percepción De Satisfacción	31281	6231	6124	6124	6124	98,28%
GRUPO ARCHIVO	Certificado De Tiempo Laborado	188	188	o	167	167	59%
GENERAL	Copias	11	11	0	7	7	42%
FONDO DE DEFENSA TÉCNICA- FONDETEC	Socialización Del Servicio Jurídico De FONDETEC	879	427	307	326	307	69,10%
Grupo de Atención Humanitaria al Desmovilizado	Encuesta	61	61	60	60	60	98,40%
Tribunal Médico Laboral	Encuesta Semestral de Satisfacción	281	281	281	281	281	100,00%
Grupo Talento Humano		1506	208	176	173	188	84,30%
SUBDIRECCIÓN DE NORMAS TÉCNICAS	Solicitud Normas Técnicas Reservadas - Servicio	18	8	8	8	8	100%

Facebook: MindefensaColombia Youtube: MindefensaColombia Instagram: MindefensaCo

TOTAL	34.225	7.415	6.956	7.146	7.142	81%

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 que 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	7142
TOTAL	7147

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	14
Reclamos	25
Opiniones Negativas	0
Calificación Negativa Percepción del Servicio	273
TOTAL	312

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 segundo trimestre de 2021, se realizaron las siguientes actividades:

- 1. Publicación Vídeo PQRS y Actualización Carta de Trato Digno y temas de interés en Página Web.
- 2. Socialización de los resultados del Estudio de la Medición de Satisfacción a las dependencias de Trámites, Servicios y OPAS.
- 3. Informe de Avance del PAAC componentes: Mecanismos para la Atención al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información y Participación Ciudadana.
- 4. Validación del formulario de radicación de PQRS en Página Web.
- 5. Informe de seguimiento a publicación de información de carteleras.
- 6. Avance de la actualización de la Resolución 9308 de 2015 y Resolución 430 de 2017.
- 7. Talleres a las dependencias de la UGG referentes al trámite de PQRS en la Plataforma SGDEA.
- 8. Mesa de trabajo con el Grupo de Gestión y Valor Público donde se dio a conocer la propuesta del Portafolio de Servicio.

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

Teniendo en cuenta que durante todas las vigencias se debe presentar una Estrategia que racionalice los trámites de la entidad según lo indicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, para el segundo trimestre del año 2021, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana realizó en el mes de abril, el monitoreo a la Estrategia de Racionalización de Trámites elaborada por el Grupo Prestaciones Sociales.

Por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, con su rol de administrador en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, verificó que los trámites y OPA a cargo de la entidad siguen estando vigentes para la misma, además, suministró datos acerca de los usuarios registrados, formularios cargados, normativa asociada y demás información acerca de los trámites y OPA a la Oficina de Control Interno, la cual se encontraba elaborando un informe de seguimiento a la información cargada en el portal de Función Pública, SUIT.

Por otro lado, fueron actualizados los trámites y OPA de la entidad en la página web, enlazándolos con el portal GOV.CO lo que le permitirá al usuario conocer acerca de los mismos, sus requisitos, lo que se obtiene, donde se le puede hacer seguimiento a la solicitud y los puntos de atención.

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

 De acuerdo al Reporte Puntos de Control enviado por Soy Servicio a toda la Unidad de Gestión General debemos resaltar el compromiso de las siguientes dependencias en relación con la respuesta y justificaciones dadas a dicho reporte, estas son: 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, Dirección de Políticas y Consolidación de la Seguridad, Grupo Protocolo, Grupo Financiero, Grupo de Atención Humanitaria al Desmovilizado, Dirección de Bienestar Sectorial y Salud.

- Durante el desarrollo de este informe se vio reflejado una disminución 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 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, agrupación de quejas, reclamos y estructurar estrategias efectivas que permitan subsanar las mismas de parte de las dependencias involucradas, dando cumplimiento a la CIRCULAR 2013-102 Documentación de acciones correctivas PQRS.
- 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.
- 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 segundo trimestre del 2021, es insumo para el desarrollo del informe, se extrae de la plataforma SGDEA el día 2 de agosto del 2021 a las 10:43 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 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

Vacina Cirlas Barra Marana

Yasira Sirley Perea Moreno Coordinadora Grupo De Atención Y Orientación Ciudadana

Elaboró: [PD. Jessica Andrea Muñoz Parra.] Visto Bueno: [ASD26 Yasira Sirley Perea Moreno]

Serie: Informes/ Informes A Entes De Control