



Al contestar cite este número

Nº Radicado 0122011982902 / MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC

Bogotá D.C., 21 octubre 2022

Señor

ROBERTO CARLOS PARRA BORREGO

Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano del MDN

Carrera 10 # 27-51 Residencias Tequendama torre norte of 212

Bogotá D.C.

Asunto: Informe PQRSD Tercer Trimestre 2022 COGFM

Con toda atención, de conformidad a lo previsto en la Directiva Ministerial 42222 del 27 de mayo 2016, de manera atenta me permito presentar al señor Jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa, el informe correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre del 2022, donde se relacionan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones presentadas por parte de la ciudadanía a la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, y la del Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos, de acuerdo al formato y plazo establecido, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. PERIODO ANTERIOR

SEGUNDO TRIMESTRE 2022					
ENTIDAD O DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
COGFM	339	243	96	0	0%
DCCAE	3039	2721	318	0	0%
TOTAL	3378	2964	414	0	0%

“CONTRUIAMOS PATRIA EN DEFENSA DE LA VIDA”

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Cra 58 No. 44B-18 Barrio Esmeralda- Bogotá D.C.

Conmutador: (57-1) 3150111

www.cgfm.mil.co



1.2. PERIODO ACTUAL

TERCER TRIMESTRE 2022					
ENTIDAD O DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
COGFM	320	275	45	0	0%
DCCAE	3199	2525	532	0	0%
TOTAL	3519	2800	577	0	0%

1.3. GESTION DE PQRSD VENCIDAS

ENTIDADES O DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RES/DEFINITIVA
COGFM	0	275
DCCAE	135	108
TOTAL	135	383

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

ENTIDAD O DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	FELICITACIÓN	SUBTOTAL	%
COGFM	277	29	0	0	14	0	0	320	9.1
DCCAE	2343	6	0	0	2	848	0	3199	90.9
TOTAL	2620	35	0	0	16	848	0	3519	100

“CONTRUIAMOS PATRIA EN DEFENSA DE LA VIDA”

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Cra 58 No. 44B-18 Barrio Esmeralda- Bogotá D.C.

Conmutador: (57-1) 3150111

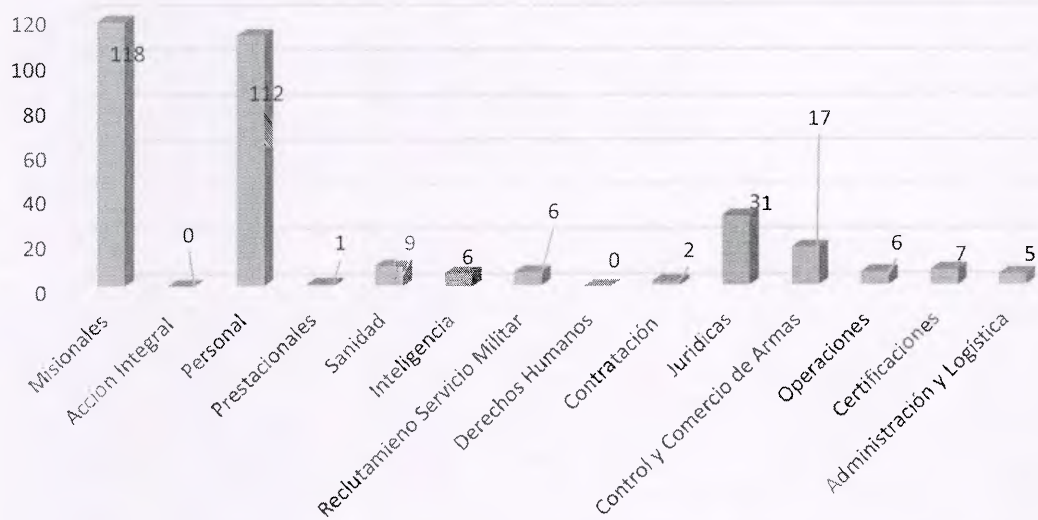
www.cgfm.mil.co



3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	FELICITACION	SUBTOTAL	%
Misionales	99	10	0	0	9	0	0	118	36.87
Acción Integral	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal	94	13	0	0	5	0	0	112	35
Prestacionales	1	0	0	0	0	0	0	1	0.31
Sanidad	8	1	0	0	0	0	0	9	2.81
Inteligencia	6	0	0	0	0	0	0	6	1.87
Reclutamiento Servicio Militar	5	1	0	0	0	0	0	6	1.87
Derechos Humanos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratación	2	0	0	0	0	0	0	2	0.62
Varios	29	2	0	0	0	0	0	31	9.68
Control y Comercio de Armas	15	2	0	0	0	0	0	17	5.31
Incorporación	6	0	0	0	0	0	0	6	1.87
Certificaciones	7	0	0	0	0	0	0	7	2.18
Administración y Logística	5	0	0	0	0	0	0	5	1.56
Total	277	29	0	0	14	0	0	320	100

CLASE DE ASUNTO



Como se puede observar en la gráfica la mayor cantidad de solicitudes corresponden al tema de peticiones en ámbito misional con un 36.87%.

“CONTRUIAMOS PATRIA EN DEFENSA DE LA VIDA”

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25
Cra 58 No. 44B-18 Barrio Esmeralda- Bogotá D.C.
Conmutador: (57-1) 3150111
www.cgfm.mil.co



4. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

CANALES ADICIONALES	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0
LINEA ANTICORRUPCION	0	0
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0
ATENCIÓN PRESENCIAL	7047	18.33
ATENCIÓN TELEFONICA	5170	13.45
CALL CENTER	23341	60.72
FOROS	0	0
OTROS (WHATSAPP - CHAT EN LINEA)	2883	7.5
TOTAL	38441	100%

COGFM	DCCAE
0	0
0	0
0	0
3	7044
16	5154
0	23341
0	0
2883	0
2902	35539



Para este punto se evidencia que el Call Center arrojar una cantidad importante de ingreso de solicitudes con un 60.72% de los medios adicionales.

“CONTRUIAMOS PATRIA EN DEFENSA DE LA VIDA”

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25
Cra 58 No. 44B-18 Barrio Esmeralda- Bogotá D.C.
Comutador: (57-1) 3150111
www.cgfm.mil.co



5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRSD.

COGFM:

El Comando General realiza análisis de las estadísticas de las Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, para detectar causas de los indicadores que requieran de mejora, identificando las acciones correctivas y mejoras a seguir dentro del procedimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones.

DCCAE:

Las quejas presentadas en el trimestre correspondieron a inconformidades por la incertidumbre de la transición hacia la transformación digital, sin embargo, se ha realizado acompañamiento a los usuarios a través de los canales virtuales de atención, así como en el proceso de registro en el nuevo sistema SIAEM 2.0, se publica en la página web la circular número 012201114402/MDNCOGFM-JEMCO-SEMAI-DCCAE de fecha 19 de septiembre de 2022 y como complemento de la circular número 0122009173702 MDNCOGFM-JEMCO-SEMAI-DCCAE de fecha 05 de agosto de 2022, mediante la cual se amplía el plazo para la actualización de datos en el nuevo sistema para la no generación de multas, siempre y cuando los usuarios realicen el registro previo al vencimiento de sus permisos para porte o tenencia de armas de fuego.

6. IMPACTO DE SERVICIOS EN LOS USUARIOS

6.1. MEDICION DE SATISFACCION

TRAMITES/ SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAL QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION
		Excelente (4.5 a 5) Bueno (3.5 a 4.5) Regular (2.5 a 3.5) Malo (1 a 2.5)
COGFM	74	Excelente 78,57% Bueno 21.43% Regular 0% Malo 0%
DCCAE	2999	Excelente 91.4% Bueno 8.2% Regular 0.2% Malo 0.005%
Total tramite/ servicios	3073	100%

“CONTRUIAMOS PATRIA EN DEFENSA DE LA VIDA”

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25
Cra 58 No. 44B-18 Barrio Esmeralda- Bogotá D.C.
Conmutador: (57-1) 3150111
www.cgfm.mil.co



6.2. INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASI:

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD	
	DCCAE	COGFM
Quejas	6	0
Reclamos	0	0
Opiniones negativas	32	0
Calificación negativa de percepción del servicio	0	0
TOTAL	38	

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD	
	DCCAE	COGFM
Felicitaciones	0	2
Opiniones positivas	712	5
Agradecimientos	0	0
Calificación positiva de percepción del servicio	0	67
TOTAL	786	

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

1. La Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano en apoyo con el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del COGFM envió mensualmente tips a través del correo institucional con recomendaciones en relación a la atención ciudadana que se debe brindar por parte de todos los funcionarios del Comando General de las Fuerzas Militares para brindar un mejor servicio y así lograr una mejor interacción entre la ciudadanía y el Comando General.

“CONTRUIAMOS PATRIA EN DEFENSA DE LA VIDA”

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Cra 58 No. 44B-18 Barrio Esmeralda- Bogotá D.C.

Conmutador: (57-1) 3150111

www.cgfm.mil.co



COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES



AVANCE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO DEL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES

“La Oficina de Atención al Ciudadano, se permite compartir a todos nuestros funcionarios del Comando General de las Fuerzas Militares el tip sobre accesibilidad referente a la norma técnica de calidad NTC 6047 de 2013, en donde se establecen los criterios y requisitos de accesibilidad y señalización para tener en cuenta en las oficinas de atención al ciudadano”



ACCESIBILIDAD
NORMA TÉCNICA DE CALIDAD
6047 DE 2013

Establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano a aquellos puntos de atención presencial, son estándares que deben seguir las entidades de Administración Pública y entidades del sector privado que ejerzan funciones públicas, para que todos los ciudadanos accedan en igualdad de condiciones.

COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES

VER DOCUMENTO ANEXO

Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano
Dirección: Cra 58 No. 44B-18 Barrio Esmeralda - Bogotá D.C.
www.comandogeneraldefuerzasmilitares.gov.co

2. La Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano CGAOC, habilitó el módulo chat por intermedio de la red social WHATSAPP lo que ha permitido interactuar en tiempo real con los ciudadanos aclarando peticiones y consultas de los mismos, con un total de 2883 visitas entre julio a septiembre 2022, lo cual genera un alto impacto acercando más a la ciudadanía con el Comando General de las Fuerzas Militares.

OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO
FUERZAS MILITARES

PETICIONES / QUEJAS / RECLAMOS / SUGERENCIAS / FELICITACIONES

www.cgfm.mil.co

LA VICTORIA ES DE TODOS

LUNES A VIERNES
8:00 AM
4:00 PM

Teléfono móvil y Whatsapp: 315 9255690
atencionalciudadano@cgfm.mil.co

“CONTRUIAMOS PATRIA EN DEFENSA DE LA VIDA”

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25
Cra 58 No. 44B-18 Barrio Esmeralda- Bogotá D.C.
Conmutador: (57-1) 3150111
www.cgfm.mil.co

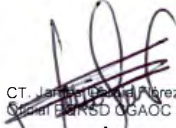



C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN


Se realizó monitoreo de la seguridad y privacidad de la información de los ciudadanos en el Sistema de Información de Armas, Explosivos y Municiones SIAEM. Así mismo se han realizado reinducciones y retroalimentaciones mensualmente con los Jefes de Estado Mayor de las Unidades Operativas Menores o sus equivalentes en la Armada Nacional y/o la Fuerza Aérea Colombiana, los Ejecutivos y Segundos Comandantes de Unidades Tácticas en el Ejército Nacional, o sus equivalentes en la Armada Nacional y/o la Fuerza Aérea Colombiana, Jefes de Seccional y radicadores de las seccionales Control Comercio de Armas y Explosivos a nivel nacional.

Respetuosamente,

Coronel JUAN CARLOS BAQUERO SALAZAR
Ayudante General del Comando General de las Fuerzas Militares

Elaboró: 
CT. Jennifer Rocio Díaz
Gestora de Calidad CGAOC

Revisó: 
MY. Luis Carlos Ardila
Jefe Oficina Atención y Orientación Ciudadano - COGFM

Vo. Bo: 
TS12. Jennifer Rocio Díaz
Gestora de Calidad AYCOG

“CONTRUIAMOS PATRIA EN DEFENSA DE LA VIDA”

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25
Cra 58 No. 44B-18 Barrio Esmeralda- Bogotá D.C.
Comutador: (57-1) 3150111
www.cgfm.mil.co