



Al contestar cite este número

Nº Radicado 0123001556702 / MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC

Bogotá D.C., 28 febrero 2023

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 Cuarto Trimestre 2022 COGFM

Con toda atención, de conformidad a lo previsto en la Directiva Ministerial 42222 del 27 de mayo 2016, de manera atenta envío al Jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa, el informe correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre 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, del Comando General de las Fuerzas Militares, de acuerdo al formato y plazo establecido, así:

A. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias

1. Estado de Solicitudes Pendientes

1.1. Periodo Anterior

Tercer Trimestre 2022					
Entidad o dependencia	Total recibidas	Resueltas a la fecha	Pendiente por resolver	No. De días vencidos	Pendientes por resolver vencidas
COGFM	320	275	45	0	0%
DCCAE	3199	2525	532	0	0%
TOTAL	3519	2800	577	0	0%

“CONSTRUIMOS 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

Cuarto Trimestre 2022					
Entidad o dependencia	Total recibidas	Resueltas a la fecha	Pendiente por resolver	No. De días vencidos	Pendientes por resolver vencidas
COGFM	582	582	0	0	0%
DCCAE	3565	3078	487	0	0%
TOTAL	4147	3660	487	0	0%

1.3. Gestión de PQRSD vencidas

Entidades o dependencias	Reiteraciones	Res/definitiva
COGFM	0	392
DCCAE	62	3078
TOTAL	62	3470

2. Resultado de las solicitudes recibidas en el trimestre

Entidad o dependencia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Consulta	Felicitación	Subtotal	%
COGFM	447	13	0	0	19	103	0	582	22.19
DCCAE	2024	13	0	0	4	0	0	2041	77.81
TOTAL	2471	26	0	0	23	103	0	2623	100

“CONSTRUIAMOS 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



Como se puede observar en la gráfica, la mayor cantidad de solicitudes corresponden al tema de peticiones en el ámbito misional, con un 39.95%.

3.1. Canales adicionales en la Atención y Servicio al Ciudadano (Multicanales)

Canales Adicionales	Total	%	COGFM	DCCAE
Urna de cristal	0	0	0	0
Línea anticorrupción	0	0	0	0
Buzón de sugerencias	0	0	0	0
Atencion presencial	2	0.01	2	0
Atencion telefónica	421	1.62	421	0
Call center	15508	59.57	0	15508
Foros	0	0	0	0
Otros (Whatsapp - chat en línea)	10104	38.81	1898	8206
Total	26035	100%	2321	23714

Para este punto se evidencia que el canal línea WhatsApp arroja una cantidad importante de ingreso de solicitudes, con un 38.81% de los medios adicionales, sin embargo, el canal de mayor flujo es el call center del DCCAE, con el 59.57%, con un promedio del 79% de llamadas gestionadas en el trimestre.

4. Análisis de causas y documentación de acciones correctivas de PQRSD.

Comando General de las FF.MM.

Realiza análisis de las estadísticas de las Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, para detectar oportunidades de mejora en los procesos, en busca de implementar acciones correctivas y mejoras a seguir dentro del procedimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones.

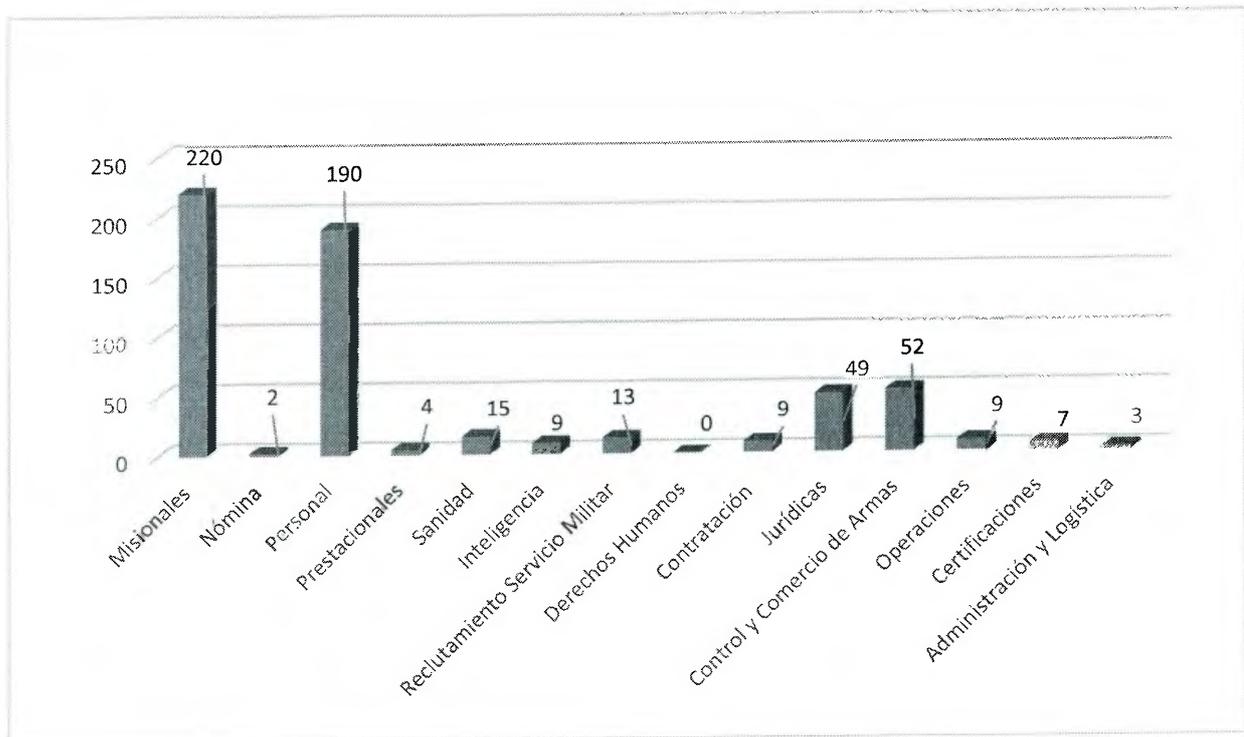
"CONSTRUIAMOS PATRIA EN DEFENSA DE LA VIDA"

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	Felicitación	Subtotal	%
Misionales	135	3	0	0	1	81	0	220	37.80
Nómina	2	0	0	0	0	0	0	2	0.34
Personal	162	8	0	0	13	7	0	190	32.65
Prestacionales	4	0	0	0	0	0	0	4	0.69
Sanidad	12	1	0	0	1	1	0	15	2.58
Inteligencia	9	0	0	0	0	0	0	9	1.55
Reclutamiento Servicio Militar	12	0	0	0	1	0	0	13	2.23
Derechos Humanos	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Contratación	9	0	0	0	0	0	0	9	1.55
Jurídicas	37	0	0	0	1	11	0	49	8.42
Control y Comercio de Armas	49	1	0	0	1	1	0	52	8.93
Operaciones	8	0	0	0	0	1	0	9	1.55
Certificaciones	7	0	0	0	0	0	0	7	1.20
Administración y Logística	1	0	0	0	1	1	0	3	0.52
Total	447	13	0	0	19	103	0	582	100



“CONSTRUIAMOS 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



5. Impacto de servicios en los usuarios

5.1. Medición de satisfacción

Trámites / servicios evaluados en el periodo	Número de personal que participan en la evaluación	Calificación Excelente (4.5 A 5) Bueno (3.5 A 4.5) Regular (2.5 A 3.5) Malo (1 A 2.5)
COGFM	68	Excelente 80,90% Bueno 17.30% Regular 1.80% Malo 0%
DCCAE	0	Excelente 0% Bueno 0% Regular 0% Malo 0%
Total tramite / servicios	68	100%

6. Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

Conceptos favorables	CANTIDAD
	COGFM
Felicitaciones	2
Opiniones positivas	1
Agradecimientos	2
Calificación positiva de percepción del servicio	63
Total	68

Conceptos desfavorables	CANTIDAD
	COGFM
Quejas	0
Reclamos	0
Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepción del servicio	0
Total	0

“CONSTRUIAMOS 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



B. Democratización de la Gestión Pública

1. La Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano en coordinación con el Departamento de Comunicaciones Estratégicas del COGFM, difundió mensualmente tips a través del correo institucional con recomendaciones para eficiente atención a la ciudadanía, que deben brindar los funcionarios del Comando General de las Fuerzas Militares, para garantizar un mejor servicio, y así lograr un relacionamiento.



La Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, comparte algunos tips para mantener una buena actitud de colaboración y cooperación con la ciudadanía.



Comando General
 Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano
 Dirección: Cra 58 No. 44B-18 - Barrio Esmeralda - Bogotá D.C.
 Teléfono: (57-1) 3150111
www.cogfm.mil.co

www.cogfm.mil.co

2. La Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, desde la habilitación el módulo chat por intermedio de la red social WHATSAPP, ha podido interactuar en tiempo real con los ciudadanos, aclarando peticiones y consultas de los mismos, con un total de 1898 visitas entre octubre y diciembre 2022, generando un alto impacto acercando más a la ciudadanía con el Comando General de las Fuerzas Militares.

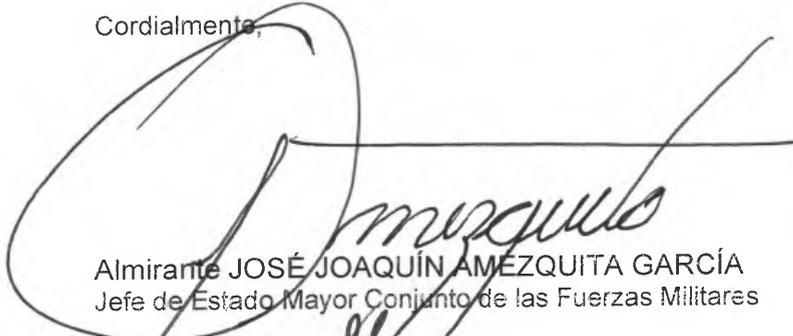
"CONSTRUIAMOS PATRIA EN DEFENSA DE LA VIDA"

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



- Adicionalmente en este momento contamos con el Módulo de Gestión de PQRSDF, por medio de la página de Comando General de las Fuerzas Militares a través del cual se recibe el 9% del total de las peticiones allegadas, cumpliendo con la meta de proporcionar a la ciudadanía, canales electrónicos, facilitando la comunicación con los mismos.

Cordialmente,


Almirante JOSÉ JOAQUÍN AMEZQUITA GARCÍA
Jefe de Estado Mayor Conjunto de las Fuerzas Militares

Vo. Bo: CR. Yohanny C. Cano Zanguña
Ayudante General - COGFM

Vo. Bo: MY. María Fernanda Reyes
Asesora Jurídica JEMCO

Elaboro: AA11 Cesar Cevallos
Asistente Administrativo CGAOC

Revisó: MY. William Andrés Lezama Colina
Jefe Oficina Atención y Orientación Ciudadano - COGFM

“CONSTRUIMOS 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