



Al contestar cite este número

Radicado N° 0122005482102 / MDN-COGFM- IGEFM-INEJE-INLOA-29-10

Bogotá D.C., 16 de mayo de 2022

Señor General
JORGE LEÓN GONZÁLEZ PARRA
Jefe de Estado Mayor Conjunto
Comando General de las Fuerzas Militares
Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No. 26-25 Piso 2 Oficina 211
Bogotá D.C

Asunto: Informe de seguimiento y evaluación Independiente a la Oficina de Orientación y Atención al Ciudadano, así como el trámite a las PQRSD.

Respetuosamente, me permito informar el resultado del seguimiento y evaluación independiente realizado a la oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, así como al trámite a las PQRSD, para el primer (1) trimestre del año en curso y de acuerdo a las tareas incluidas en el Plan de Acción de Proconse.

I. OBJETIVOS

Realizar seguimiento a los lineamientos institucionales para el cumplimiento de los objetivos y procedimientos en el ámbito del servicio de orientación al ciudadano y el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias, que la ciudadanía y demás interesados interponen ante la oficina de Atención y Orientación Ciudadana del Comando General de las Fuerzas Militares, en el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo del 2022, de acuerdo por las normas y parámetros establecidos por la ley.

Evaluar las gestiones adelantadas por la Oficina de Orientación y Atención al Ciudadano del CGFM, durante el primer trimestre del año 2022.

Identificar los avances gestionados por la Ayudantía General, respecto a la adquisición del software informático para el manejo de PQRSD del CGFM.

II. ALCANCE

Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias recibidas en la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del CGFM por medio de los mecanismos de comunicación establecidos en esta área.

III. RESULTADOS GENERALES

La oficina de Atención y Orientación al Ciudadano no presenta en los informes de gestión dirigidos al MDN la totalidad de las PQRSD que se manejan en el COGFM, puesto que algunas no llegan directamente a dicha oficina, sino que por el contrario son dirigidas a otras dependencias en las que se tramitan respuesta al peticionario, sin informar al respecto a la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano.

"NOS VEMOS EN LA VICTORIA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Edificio Fortaleza, oficina 404

Conmutador: (57-1) 3150111 Ext 21838

www.cgfm.mil.co



El proceso de contratación para la adquisición del software y/o servicio para el manejo de las PQRSD, no muestra grandes avances, de acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, la estructuración del proceso de contratación ha sufrido demoras por que la contratación se debe realizar mediante el mecanismo de acuerdo marco de software empresarial, bajo este nuevo panorama se debe estructurar nuevamente la ficha técnica para que se pueda realizar a través de la plataforma Colombia Compra Eficiente.

Por otro lado, es importante resaltar que en esta nueva oportunidad de estructuración técnica se deben tener en cuenta las necesidades del DCCAE, toda vez que esta dependencia es quien aporta el mayor porcentaje de participación en lo referente a las PQRSD, por ahora se tiene prevista la asignación de dos perfiles de administrador y tres perfiles de gestión.

La Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano gestionó por medio del Comando de Personal del Ejército la aprobación del usuario SIATH, que fue asignado a la señora SV Emmy Andrea Cadena Oviedo, en modo consulta, esta aprobación ha dinamizado el proceso para remitir las PQRSD, puesto que facilita la consulta del personal en el sistema y de una forma más ágil realizar la remisión por competencia.

A. HALLAZGOS.

1. Se realiza verificación de los datos básicos con los que debe contar el espacio de Atención al Ciudadano en la página Web del Comando General de las FF.MM, evidenciando que no tiene el link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, si bien es cierto actualmente la herramienta tecnológica y/o informática para el registro de las PQRSD del CGFM se encuentra en proceso de estructuración del pliego de condiciones para su posterior adjudicación, esta situación no justifica el incumplimiento de lo ordenado en el artículo 5 de la ley 1712 de 2014, donde informan las categorías mínimas de información que se deben publicar.
2. Se verifica el Informe de PQRSD correspondiente al primer trimestre 2022, con radicado No. 0122004016802 /MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC, de fecha 06 de abril, emitido por el Jefe de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del CGFM y dirigido al señor Coronel Ayudante General del Comando General, donde informan que para el primer trimestre del año 2022 se recibieron un total de 1801 PQRSD, y que se encuentran discriminadas como se muestra a continuación:

PRIMER TRIMESTRE 2022 CGFM			
Entidad o Dependencias	Total Recibidas	Resultas a la fecha	Pendiente por resolver
CGFM	843	236	607
DCCAE	958	777	181
TOTAL	1801	1013	788

FUENTE: Informe de PQRSD No. 0122004016802 /MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG

Sin embargo, al realizar el cruce correspondiente con la base de datos de PQRSD del DCCAE, la información no coincide, toda vez que allí reflejan los siguientes resultados de Gestión para el trimestre del 2022.

"NOS VEMOS EN LA VICTORIA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Edificio Fortaleza, oficina 404

Conmutador: (57-1) 3150111 Ext 21838

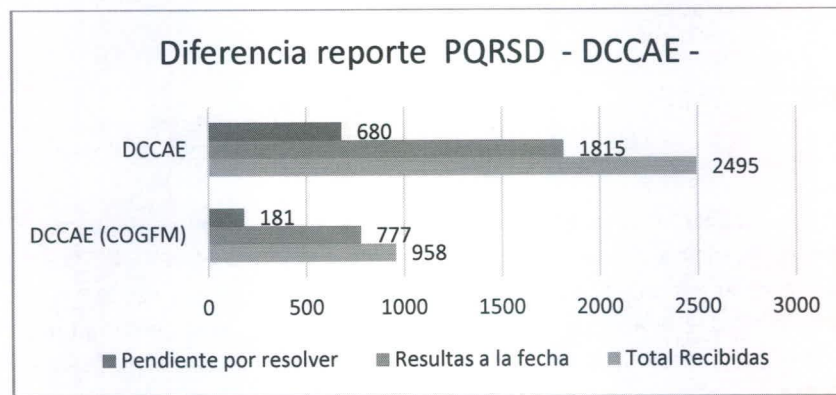
www.cgfm.mil.co



PRIMER TRIMESTRE 2022 DCCAE			
Entidad o Dependencias	Total Recibidas	Resultas a la fecha	Pendiente por resolver
DCCAE	2495	1815	680
TOTAL	2495	1815	680

FUENTE: Base de datos I Trimestre 2022, servicio al ciudadano DCCAE.

Así las cosas, se observa una diferencia significativa entre lo reportado por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano y lo incluido en las bases de datos del DCCAE:



La situación descrita anteriormente permite evidenciar que la oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, probablemente carece de datos organizados y estadísticas confiables para la obtención de la información, incumpliendo lo establecido en la Directiva Permanente No. Radicado 0118006969002/MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC del 05 de octubre de 2018, en el literal "B misiones particulares", numeral 4 "Recepcionar, tramitar y efectuar control y seguimiento permanente a las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios..."

- De acuerdo a la información emitida por la oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del CGFM en "Informe de PQRSD correspondiente al primer trimestre 2022, con radicado No. 0122004016802 /MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC, de fecha 06 de abril" se observa incumplimiento frente a lo establecido en la ley 1755 de 2015, art. 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, así mismo se evidencia incumplimiento frente a lo ordenado en el artículo 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 "Ampliación de términos para atender peticiones", no es posible determinar con certeza la cantidad de PQRSD que fueron allegadas el primer trimestre del año 2022 y que a la fecha no se les ha emitido respuesta, pues la base de datos suministrada por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano se encuentra con espacios vacíos, no hay continuidad en los listados de fecha de llegada, situación que impide establecer cantidades exactas.



B. CONCLUSIONES

1. La Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, debe procurar establecer mecanismos efectivos de autocontrol para asegurar que la información que se presenta al alto mando es verificable y confiable para la correcta toma de decisiones.
2. La Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, no se debe limitar a consolidar la información enviada por el DCCAE; deben realizar un análisis de datos y del tipo de respuestas que se emiten al ciudadano con el fin de verificar que la gestión que se realiza es efectiva.
3. La información que presenta la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, no es confiable por que no cuentan con bases de datos que registren la información real de las PQRSD, recibidas, registradas y gestionadas.

C. RECOMENDACIONES.

Ayudantia General

1. Verificar el avance del proceso de estructuración para la implementación de la herramienta del servicio de Atención y Orientación al ciudadano y PQRSD.
2. Emitir lineamientos para identificar las PQRSD bajo un código único, cuya finalidad es no perder la trazabilidad desde el origen, tratamiento, respuesta y cierre de cada una de las PQRSD.
3. Gestionar de manera urgente la instalación de puntos de red fijos de internet que garanticen una conexión estable y segura con el fin de no entorpecer los procesos que se realizan al interior de la Oficina Atención y Orientación al Ciudadano.
4. Definir la responsabilidad de la información de las PQRSD del DCCAE, toda vez que la Oficina Atención y Orientación al Ciudadano se encuentra desligado de dicho seguimiento.
5. Garantizar mayor control respecto a la trazabilidad en los tiempos de respuesta de las PQRSD.
6. Conforme al nivel de competencia establecido en el artículo 137 de la Ley 1862 de 2017, se pondrá en consideración del AYCOG la potestad de adelantar las investigaciones y/o remitirlo al competente según corresponda, sobre el hallazgo negativo, número tres (3) en su dimensión Gestión con Valores para resultados "de la ventanilla hacia afuera" en el atributo relación Estado Ciudadano (Servicio al ciudadano).

Dirección de Personal del CGFM.

1. Apoyar la solicitud de personal elevada por la Oficina Atención y Orientación al Ciudadano.

Cordialmente,

Mayor General JUAN PABLO FORERO TASCON
Inspector General de las Fuerzas Militares

Vo. Bo: CR. Dario Alfonso Laguarda Torres.
Inspector Ejecutivo de IGEFM.

Revisó: MY. Ahida Neira.
Inspector Delegado INLOA

Vo. Bo: CT. Andrea del Pilar Pérez Güecha
Asesora Jurídica IGEFM.

Elaboró: PS. Karen Aguilar.
Prestador de Servicios

"NOS VEMOS EN LA VICTORIA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Edificio Fortaleza, oficina 404

Conmutador: (57-1) 3150111 Ext 21838

www.cgfm.mil.co