



Al contestar cite este número

Radicado N° 0122007840902 / MDN-COGFM- IGEFM-INEJE-INLOA-29-10

Bogotá D.C., 07 de julio de 2022

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

Asunto: Segundo Informe de seguimiento y evaluación

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 segundo (II) trimestre del año en curso y de acuerdo a las tareas incluidas en el Plan de Acción de PROCONSE.

I. OBJETIVOS

Realizar seguimiento al cumplimiento de la gestión, el desarrollo de los objetivos y procedimientos en el ámbito del servicio de orientación al ciudadano respecto al 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 al Ciudadano del Comando General de las Fuerzas Militares, en el período comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio del 2022, de acuerdo a las normas y parámetros establecidos por la ley.

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

El proceso de contratación para la adquisición del software y/o servicio para el manejo de las PQRSD, no muestra avances, de acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, la estructuración del proceso de contratación presenta demoras por que la contratación se debe realizar mediante el mecanismo de acuerdo marco de precios "software empresarial", bajo este nuevo panorama se debe estructurar nuevamente la ficha técnica y el plan de necesidades para poder realizar la adquisición a través de la plataforma transaccional SECOP II administrada por la Agencia Nacional de Contratación Colombia Compra Eficiente.

Se observa que la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano de manera reiterada ha informado a la Subjefatura de Estado Mayor Administrativo Institucional la deficiencia de personal que actualmente presenta por medio de oficio radicado No. 0122001126102 del 01 de febrero 2022 y oficio radicado No.

"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



0122007607402 del 30 de junio 2022, así como solicitud de un representante de la Policía Nacional que se efectuó con oficio Radicado No. 0122006045902 de 20 de mayo 2022 y No. 0122007313702 del 21 de junio 2022, indicando que la oficina se encuentra en un 33.3% de su TOE, generando una sobrecarga laboral, demoras en la remisión y limitando el óptimo seguimiento que se debe dar a las PQRSD con el fin de garantizar respuesta a cada uno de los peticionarios.

Frente a la situación descrita anteriormente se informa que, por medio de la Dirección de Personal del Comando del Ejército Nacional, se ordena el traslado del señor Sargento Segundo Hervyn Antonio Avila Morales con destinación específica a la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del Comando General de las FF.MM; según radiograma No. 2022315077757783 del 27 de junio de 2022 donde relacionan que la fecha de presentación en esta dependencia será el 20 de agosto de 2022; si bien es cierto la destinación de un funcionario a esa dependencia es positiva, pero aún la oficina se encuentra con carencia de personal para llevar a cabo un proceso eficiente.

En la verificación realizada al informe de PQRSD II Trimestre 2022 CGAOC, dirigido al Ayudante General del Comando General de las FF.MM con radicado No. 0122007723802: MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC de fecha 1 de julio de 2022 y emitido por el Jefe de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, se incluye una relación total de PQRSD recibidas de trescientos treinta y nueve (339), informando que para el cierre del II Trimestre se encuentran doscientas cuarenta y tres (243) resueltas y noventa y seis (96) pendientes por resolver; sin embargo al realizar comparación con la base de datos (suministrada por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano para el II Trimestre 2022), no es posible validar la información, toda vez que no se puede realizar trazabilidad de PQRSD, que hubieran sido remitidas al competente, o de las que se encuentran cerradas, tampoco es posible determinar si las respuestas que se remitieron a los peticionarios se encuentran dentro de los tiempos de ley; porque la herramienta de control que actualmente se utiliza se encuentra en Excel y no está diligenciada en su totalidad, razón por la que se determina que carece de datos organizados y estadísticas confiables, afectando de esta manera los principios de celeridad, eficacia y calidad de la información establecidos en la ley de transparencia y del derecho de acceso a la Información Pública.

Las situaciones aquí descritas se identificaron como hallazgos en el - "Informe de seguimiento y evaluación independiente a la Oficina de Orientación y Atención al Ciudadano, así como el trámite a las PQRSD", dirigido al señor General Jefe de Estado Mayor Conjunto de las Fuerzas Militares, con oficio radicado No. 0122005482102: MDN-COGFM-IGEFM-INEJE-INLOA de fecha 16 de mayo 2022 emitido por la Inspección General de las FF.MM"-, se encuentran inscritos en la herramienta Suite Visión Empresarial bajo los códigos AC – 1265, AC – 1267 y AC – 1268, es de indicar que a la fecha la dependencia responsable no ha realizado los correspondientes análisis de causa "Plan de Mejoramiento", razón por la que no es posible determinar si las acciones allí plasmadas son viables o no para mitigar la causa raíz de las novedades, es importante resaltar que estas acciones correctivas se encuentran dentro de los tiempos de ejecución.

La Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano no tomo en consideración las recomendaciones emitidas por la Inspección General de las FF.MM e incluidas en el Informe de seguimiento y evaluación independiente a la Oficina de Orientación y Atención al Ciudadano, así como el trámite a las PQRSD", con oficio radicado No. 0122005482102: MDN-COGFM-IGEFM-INEJE-INLOA de fecha 16 de mayo 2022, máxime cuando allí se señaló: "poner en consideración del competente la potestad de adelantar las investigaciones, 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)".

A. HALLAZGOS.

1. Se evidencia que el indicador "Porcentaje de PQRS que son responsabilidad del COGFM, con número de radicado asignado y notificado al peticionario para hacer seguimiento a la respuesta

"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



de acuerdo a los términos de ley. Exonerando de este conteo a la DIGSA y ESDEG”, mide las PQRS trimestrales que son responsabilidad de las dependencias del COGFM, Jefaturas y Subjefaturas con número de radicado asignado y notificado al peticionario; su fórmula consiste en dividir el número de PQRS con respuesta al peticionario y PQRS dándole número de radicado entre PQRS recibidas mediante los canales de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano y el trámite del DCCAE, arrojando un porcentaje de cumplimiento para el segundo trimestre del 100%; este resultado no refleja la gestión total de seguimiento de la oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, toda vez que se observa que la información registrada en las herramientas de control que poseen (Excel), no se encuentra actualizada y que carece de datos organizados y estadísticas confiables.

Por otro lado, no se observa la alineación de ninguna de las variables del indicador con lo estipulado en los productos y/o servicios registrados en la caracterización del proceso ni con el procedimiento de Atención y Orientación Ciudadana con Código: MDN-COGFM-PRODOPAC-AYCOG-PT.95.1-14 V.11, que trata de *“Verificar que las solicitudes estén cerradas, si por lo contrario carecen de respuesta, utilizar los medios para reiterar y así dar cumplimiento de acuerdo a los términos de ley”*, lo anterior se confirma de acuerdo con lo informado por el personal de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, quienes manifiestan que el indicador se calcula teniendo en cuenta solo la asignación del número de radicado, es decir no se tiene en cuenta si se da respuesta al peticionario, situación que sugiere que el cumplimiento reportado en este indicador presuntamente no es real; Incumpliendo criterios que se deben contemplar para la construcción de indicadores, contraviniendo lo estipulado en el anexo A. *“Metodología para la formulación de los planes de acción, indicadores, administración del riesgo y proyectos de inversión”* del Manual de Sistema de Gestión Integrado del Comando General.

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 sea 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 PQRS, recibidas, registradas y gestionadas.

C. RECOMENDACIONES.

A la Ayudantía General

1. Verificar el avance del proceso de estructuración para la implementación de la herramienta del servicio de Atención y Orientación al ciudadano y PQRS.
2. Garantizar mayor control respecto a la trazabilidad en los tiempos de respuesta de las PQRS.
3. 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

“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



al competente según corresponda, sobre el hallazgo negativo, número tres (3) del informe de seguimiento y evaluación independiente a la Oficina de Orientación y Atención al Ciudadano”, con oficio radicado No. 0122005482102: MDN-COGFM-IGEFM-INEJE-INLOA de fecha 16 de mayo 2022 en su dimensión Gestión con Valores para resultados “de la ventanilla hacia afuera” en el atributo relación Estado Ciudadano (Servicio al ciudadano).

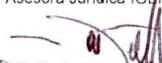
Cordialmente,

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

Elaboró: 
PS. Karen Aguilar
Prestador de Servicios INLOA

Revisó: 
CT. Sebastian Calderon
Inspector Delegado INLOA

Vo. Bo: 
CT. Andrea Cecilia Pérez Güechá
Asesora Jurídica IGEFM

Vo. Bo: 
CR. Darío Alfonso Laguardo Torres
Inspector Ejecutivo IGEFM