



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL



Al contestar cite este número

Nº Radicado 0123004429502 /MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC

Bogotá D.C., 26 de abril de 2023.

Señora Coronel
JHASMÍN MORA CUELLAR
Departamento de Comunicaciones Estratégicas del COGFM
Comando General de las Fuerzas Militares
Avenida El Dorado CAN Carrera 54 No. 26 – 25
Bogotá D.C.-

Asunto: Solicitud publicación de informe I trimestre PQRSD CGAOC

Con toda atención me dirijo a la señora Coronel Jefe del Departamento de Comunicaciones Estratégicas del COGFM, con el propósito de solicitar a quien corresponda publicar el informe PQRSD de primer trimestre de 2023 con radicado 0123003922602 / MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC, en la pestaña de atención al ciudadano, atención al usuario, en el espacio de informes de peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias COGFM, para dar cumplimiento a lo estipulado en la ley 1712 de 2014.

Respetuosamente,

Mayor WILLIAM ANDRES LEZAMA COLINA
Jefe Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano COGFM

Anexo: Informe PQRSD primer trimestre 2023 (seis folios).

Elaboró: AA11: Cesar Arevalo Velasco
Auxiliar Atención PQRSD

CONSTRUIMOS PATRIA EN DEFENSA DE LA VIDA
Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25
Conmutador: (57-1) 3150111
www.cogfm.mil.co

*Recibido
AA11: Cesar Arevalo Velasco
27-04-23*



A: contestar cite este número

N° Radicado 0123003922602 / MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC

Bogotá D.C., 17 abril 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 Primer Trimestre 2023 COGFM

Con toda atención y 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 enero, febrero y marzo del 2023, 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 al 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

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	3565	0	0	0%
TOTAL	4147	4147	0	0	0%

1.2. Periodo Actual

Primer Trimestre
2023

Entidad o dependencia	Total recibidas	Resueltas a la fecha	Pendiente por resolver	No. De días vencidos	Pendientes por resolver vencidas
COGFM	960	525	435	0	0%
DCCAE	4720	2088	2632	0	0%
TOTAL	5680	2613	3067	0	0%

CONSTRUIAMOS PATRIA EN DEFENSA DE LA VIDA

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25
Cra 59a No. 44B-29 Barrio Esmeralda- Bogotá D.C.
Comutador (57-1) 3150111
www.cgifm.mil.co



1.3. Gestión de PQRSD vencidas

Entidades o dependencias	Reiteraciones	Res/definitiva
COGFM	0	525
DCCAE	328	2088
TOTAL	328	2613

2. Resultado de las solicitudes recibidas en el trimestre

Entidad o dependencia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Comunicación Oficial	Felicitación	Subtotal	%
COGFM	729	24	0	3	46	156	2	960	16.90
DCCAE	4697	12	0	0	2	0	9	4720	83.10
TOTAL	5426	36	0	3	48	156	11	5680	100

3. Solicitudes por clase de asunto

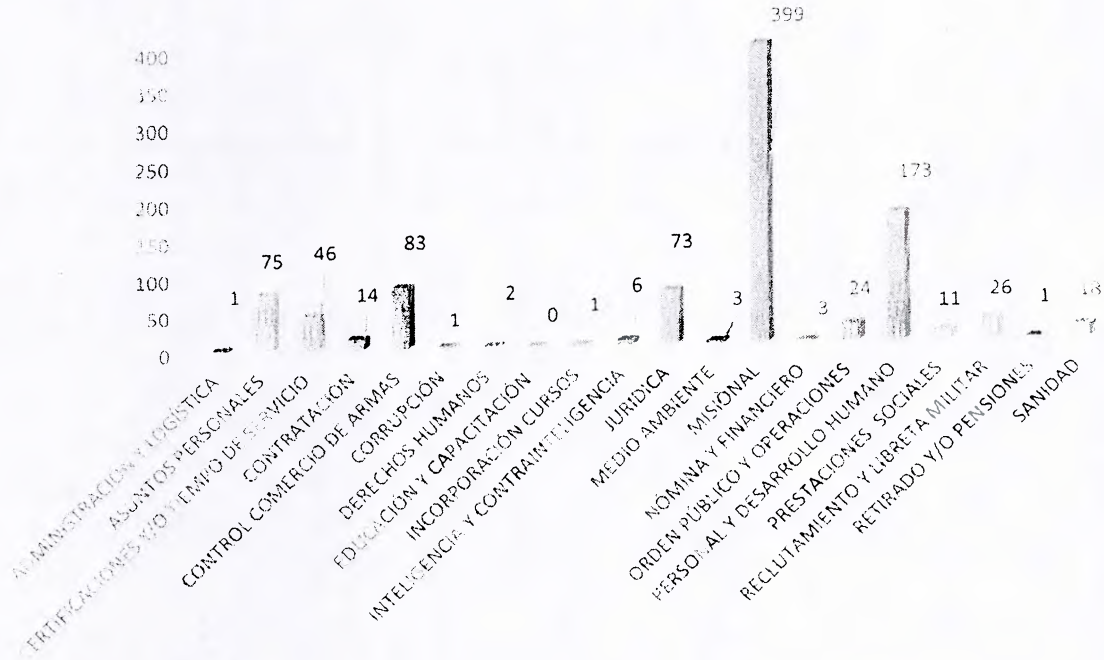
Clase de asunto	Peticiones	Quejas	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Comunicación Oficial	Felicitación	Subtotal	%
Administración y logística	1	0	0	0	0	0	0	1	0.10
Asuntos personales	64	2	0	0	6	3	0	75	7.81
Certificaciones y/o tiempo de servicio	46	0	0	0	0	0	0	46	4.79
Contratación	14	0	0	0	0	0	0	14	1.46
Control comercio de armas	79	2	0	0	1	1	0	83	8.65
Corrupción	0	0	0	0	1	0	0	1	0.10
Derechos humanos	0	0	0	0	1	1	0	2	0.21
Educación y capacitación	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Incorporación cursos	1	0	0	0	0	0	0	1	0.10
Inteligencia y contrainteligencia	6	0	0	0	0	0	0	6	0.63
Jurídica	60	0	0	0	0	13	0	73	7.60
Medio ambiente	1	1	0	0	0	1	0	3	0.31
Misional	235	5	0	2	20	135	2	399	41.56
Nómina y financiero	3	0	0	0	0	0	0	3	0.31
Orden público y operaciones	17	1	0	0	6	0	0	24	2.50
Personal y desarrollo humano	149	10	0	1	11	2	0	173	18.02
Prestaciones sociales	11	0	0	0	0	0	0	11	1.15
Reclutamiento y libreta militar	26	0	0	0	0	0	0	26	2.71
Retirado y/o pensiones	1	0	0	0	0	0	0	1	0.10
Sanidad	15	3	0	0	0	0	0	18	1.88
Total	729	24	0	3	46	156	2	960	100%

"CONSTRUIAMOS PATRIA EN DEFENSA DE LA VIDA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Cra 59a No. 44B-29 Barrio Esmeralda- Bogotá D.C.

atencionalciudadano@cogfm.mil.co



Como se puede observar en la gráfica, la mayor cantidad de solicitudes corresponden a la clase de peticiones en el ámbito misional, con un 41.56%.

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

Canales Adicionales	Total	%
Urna de cristal	0	0.00
Línea anticorrupción	0	0.00
Buzón de sugerencias	0	0.00
Atención presencial	7285	37.10
Atención telefónica	5823	29.65
Call center	3794	19.32
Foros	0	0.00
Otros (Whatsapp - chat en línea)	2736	13.93
Total	19638	100%

COGFM	DCCAE
0	0
0	0
0	0
3	7282
1188	4635
0	3794
0	0
1317	1419
2508	17130



Para este punto se evidencia que la atención presencial arroja la más alta cantidad de atención, con un 37.10% de los medios adicionales, sin embargo, la atención telefónica empieza a ser un ingreso importante reportando el 29.65%.

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.

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	27	Excelente 54,63% Bueno 37.96% Regular 7.41% Malo 0%
DCCAE	1897	Excelente 8.75% Bueno 91.04% Regular 0.21% Malo 0%
Total trámite / servicios	1924	100%

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD	
	DCCAE	COGFM
Felicitaciones	9	2
Opiniones positivas	2	5
Agradecimientos	4	10
Calificación positiva de percepción del servicio	27	38
TOTAL	97	

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD	
	DCCAE	COGFM
Quejas	7	0
Reclamos	0	0
Opiniones negativas	8	0
Calificación negativa de percepción del servicio	64	0
TOTAL	79	

"CONSTRUIMOS PATRIA EN DEFENSA DE LA VIDA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Cra 59a No. 44B-29 Barrio Esmeralda- Bogotá D.C.

atencionalciudadano@cgfm.mil.co



- 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.



FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
UNIÓN INFEENIDAD VICTORIA



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



LOS CIUDADANOS NECESITAN INFORMACIÓN Y APRECIAN QUE ESTA LES SEA DADA DE MANERA OPORTUNA, CLARA Y COMPLETA

“NO SE”, “VUELVA MAÑANA” O “ESO NO ME TOCA A MI” SON RECHIZAS POR EL CIUDADANO COMO UN MAL SERVICIO

Los servidores públicos, entonces, **deben:**

Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la entidad para responder las peticiones ciudadanas

Conocer los trámites y servicios que presta la entidad

Seguir el procedimiento “el conducto regular” con aquellos temas que no pueda solucionar y ante alguna dificultad para responder por falta de información e información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva el tema de fondo

Senado PL 025 L 1779 DE 2014 Y DECRETOS 2153 Y 2154 DE 2014

COGFM
Comando General de las Fuerzas Militares
Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano

www.cgfm.mil.co

“CONSTRUIMOS PATRIA EN DEFENSA DE LA VIDA”

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25
Cra 59a No. 44B-29 Barrio Esmeralda- Bogotá D.C.
atencionalciudadano@cgfm.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 estos, con un total de 1.317 visitas entre enero, febrero y marzo 2023, generando un resultado positivo en el acercamiento la ciudadanía por parte del Comando General de las Fuerzas Militares.



3. 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 8.22% del total de las peticiones allegadas, cumpliendo con la meta de proporcionar a la ciudadanía, canales electrónicos y facilitando la comunicación con los mismos.

Cordialmente.

[Handwritten Signature]
 Almirante JOSÉ JOAQUÍN AMEZQUITA GARCÍA
 Jefe de Estado Mayor Conjunto de las Fuerzas Militares

Va Bo *[Handwritten Signature]*
 CP Yohanna Dujardin Zapata
 Ayudante General - COGFM

Va Bo *[Handwritten Signature]*
 MY Mari Yamama Reyes
 Asesoría Jurídica JEMCO

Elaboro *[Handwritten Signature]*
 AA [Handwritten Name]
 Asistente Administrativo CGAOC

Revisó *[Handwritten Signature]*
 MY William Lezama Cordero
 Jefe Oficina Atención y Orientación Ciudadano - COGFM

'CONSTRUIMOS PATRIA EN DEFENSA DE LA VIDA'

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25
 Cra 59a No. 44B-29 Barrio Esmeralda- Bogotá D.C.
atencionalciudadano@cgfm.mil.co