

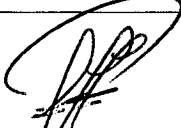
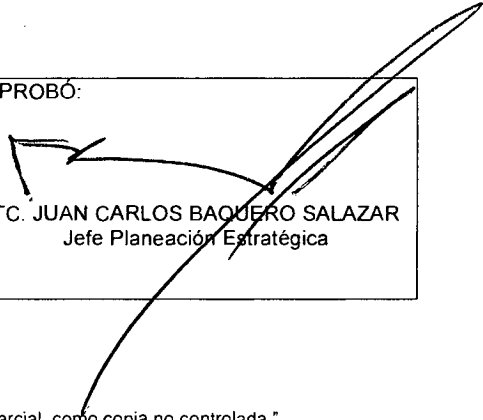


MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES  ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA "General Rafael Reyes Prieto" Unión, Proyección, Liderazgo		PROCEDIMIENTO MANEJO DE PQRSDF	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
PROCESO:	E01 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		PÁGINA: 1 de 8
CÓDIGO:	MDN-CGFM-E01-ESDEGUE-PT.95.1-8	VERSIÓN 3	VIGENTE A PARTIR DE: 17/JUL/2018

Control de Cambios

No. versión	Fecha versión	Descripción del cambio
1	01/FEB/2017	<p>Este documento proviene del Procedimiento Manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS Código MDN-CGFM-E02-ESDEGUE-PT.95.1-3 Versión 1 de fecha 19/OCT/2015 y Versión 2 del 20/SEP/2016.</p> <p>El ajuste se realiza por el cambio de la responsabilidad del manejo de las PQRS que pasó del Proceso E02 Comunicaciones Estratégicas al Proceso E01 Direccionamiento Estratégico.</p> <p>Es necesario iniciar versión teniendo en cuenta que la Suite Visión Empresarial asigna código al documento articulado con el proceso al cual pertenece.</p>
2	01/SEP/2017	<p>Teniendo en cuenta la expedición de la Resolución No. 38 del 6 de julio de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Escuela Superior de Guerra, se ajusta y complementa el procedimiento, especialmente se modificaron las definiciones, los pasos 1 al 4, se incluyeron las actividades para atender las PQRS verbales y telefónicas.</p>
3	17/JUL/2018	<p>Se incorpora al procedimiento las Denuncias y las Felicitaciones. Se actualiza la denominación de la Oficina Jurídica a Jurídica, de acuerdo con la nueva organización de la Escuela y a la denominación ESDEG.</p>

ELABORÓ:  TE. ANDREA DEL PILAR PEREZ GUECHA Jefe Jurídica	REVISÓ:  CR (RA) MARIO FERNANDO CANALES RODRIGUEZ Representante del Proceso E01 Direccionamiento Estratégico	APROBÓ:  TC. JUAN CARLOS BAQUERO SALAZAR Jefe Planeación Estratégica
---	--	--

CÓDIGO:	MDN-CGFM-E01-ESDEGUE-PT.95.1-8	VERSIÓN:	3
FECHA:	17/JUL/2018	PÁGINA:	2 de 8

1. OBJETIVO.

Establecer las actividades necesarias para dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por cualquier persona y autoridad, referente a los trámites y servicios prestados por la Escuela Superior de Guerra, dentro los términos establecidos legalmente.

2. ALCANCE.

Desde la recepción de la PQRSDF hasta la publicación de los informes de PQRSDF en la página WEB de la ESDEG. Aplica para todas las dependencias de la Escuela Superior de Guerra, las cuales deben atender los requerimientos de los peticionarios, según la competencia legal y funcional que les corresponde.

3. DEFINICIONES

- **Petición:** Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
- **Petición de información:** Solicitud que radica un ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios de la Escuela.
- **Petición de documentos:** Solicitud que realiza un ciudadano con el fin de obtener copias de documentos que sean de propiedad de la Escuela.
- **Consulta:** Petición que hace una persona natural o jurídica, pública o privada relacionada con los temas a cargo de la Escuela y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Desarrollo que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Conceptos favorables:** Felicitación, reconocimiento, congratulación, elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que se prestan o sobre aspectos de la gestión institucional.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto que se establezcan responsabilidades.
- **Felicitación:** Es una expresión de satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se resalta la buena labor y se estimula a los servidores a continuar con su buen desempeño. No requiere respuesta, pero darla proyecta una mejor imagen, y da la sensación de ser atendido.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Resolución por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Escuela Superior de Guerra.
- Directiva Permanente por el cual se emiten directrices para los informes de PQRSDF
- Formato para formular PQRSDF en medios de recepción físicos.
- Formato Apertura de Buzones PQRSDF
- Formato Control PQRSDF ESDEG
- Formato Constancia Recepción Peticiones Verbales
- Formato Portada Expedientes PQRSDF

CÓDIGO:	MDN-CGFM-E01-ESDEGUE-PT.95.1-8	VERSIÓN:	3
FECHA:	17/JUL/2018	PÁGINA:	3 de 8

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto" tiene la obligación de tener una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión, de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, para el desarrollo de esta actividad tiene como marco referencial los principios de respeto, transparencia y honestidad que rigen el actuar de la Institución.

- El acercamiento de cualquier ciudadano que haciendo uso de sus derechos eleve una petición hacia un área específica, es asumido como un contacto con la totalidad de la Institución misma y por lo tanto es atendida de manera integral para dar respuesta oportuna, completa y de fondo a su requerimiento. Para tal fin se ha establecido una reglamentación interna para el trámite de los Derechos de petición, así como una carta de Trato digno al ciudadano, en cumplimiento al Código de procedimiento y contencioso de la Ley 1437 de 2011.
- Las PQRSDf son una oportunidad de mejora institucional en la prestación de los servicios de la ESDEG, en consecuencia, cuando el tema que trate la PQRSDf sea reiterativo, se debe tratar a través de la acción correctiva, por la fuente PQRSDf, de acuerdo con el procedimiento establecido y controlarla en el módulo "Mejoras" de la Suite Visión Empresarial.
- Toda respuesta a las PQRSDf que sean de conocimiento por cualquier servidor público o dependencia de la Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto", en medio escrito por cualquier medio para transferencia de datos o verbal, debe ser tramitada para revisión a la Oficina Jurídica de la ESDEG, antes de dar contestación al peticionario.
- Toda respuesta en medio físico de una PQRSDf será suscrita por el Subdirector de la ESDEG, con la revisión de la Oficina Jurídica de la ESDEG.
- Todas las dependencias deben diligenciar el Formato Control PQRSDf, y remitirlo semanalmente (el día miércoles a las 1600 horas), a Jurídica, para su consolidación.
- Todas las PQRSDf que lleguen por la página WEB de la ESDEG, serán tramitadas por la Oficina Jurídica, diligenciando el Formato Control PQRSDf.
- A las PQRSDf que se instauren de manera verbal se les deberá dejar constancia de acuerdo con el Formato Constancia Recepción Peticiones Verbales, que será remitido al competente por la oficina designada para la recepción de estas peticiones. La oficina o dependencia que deba emitir contestación informará mediante el Formato Control PQRSDf.
- Las PQRSDf de los buzones se deben recoger cada 8 días, dejando constancia de dicha actividad en el Formato Apertura de Buzones PQRSDf.
- Jurídica consolida el Informe Trimestral de PQRSDf con base en la información que le remitan las dependencias.
- Jurídica es la única fuente de consulta institucional de las PQRSDf registradas y del estado de trámite.
- Jurídica remite el Informe Trimestral de PQRSDf al Comando General de las FF.MM y a las demás partes interesadas, cuando se requiera.
- En la atención de las PQRSDf se observarán los lineamientos dispuestos en el acto administrativo por el cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto" y se dictan otras disposiciones.
- Las respuestas a PQRSDf deben darse dentro de los términos estipulados por la ley, de manera respetuosa, precisa y oportuna, garantizando la coherencia entre la solicitud y la respuesta.
- Por regla general, las normas han determinado los siguientes plazos de acuerdo con el tipo de manifestación:
 - Quince (15) días para dar respuesta a peticiones generales

CÓDIGO:	MDN-CGFM-E01-ESDEGUE-PT.95.1-8	VERSIÓN:	3
FECHA:	17/JUL/2018	PÁGINA:	4 de 8

- Diez (10) días para contestar peticiones de información o solicitud de documentos.
- Treinta (30) días para contestar consultas.

6. FUNDAMENTO NORMATIVO

- Ver Normograma del Proceso E01 Direccionamiento Estratégico
- Políticas y lineamientos para integrar la atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa

7. ABREVIATURAS, UNIDADES DE MEDIDA Y EXPRESIONES ACEPTADAS

- **COGFM:** Comando General de las Fuerzas Militares
- **ESDEG:** Escuela Superior de Guerra
- **PQRSDF:** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones
- **SVE:** Suite Visión Empresarial

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS / PUNTO DE CONTROL
1	INICIO actividad		
2	RECIBIR las PQRSDF por cualquier medio para la transferencia de datos.	Jefe Dependencia /Servidor Público encargado	<ul style="list-style-type: none"> - Formato Control PQRSDF remitido al correo electrónico de Jurídica. - Formato para formular PQRSDF en medios de recepción físicos - Formato Apertura de Buzones PQRSDF - Correo electrónico - Web - Solicitud escrita - Registro en redes sociales - Llamada telefónica - Solicitud verbal <p>PUNTO DE CONTROL: Observar los términos de Ley.</p>
3	<p>VERIFICAR fuente o canal por donde se recibe la PQRSDF.</p> <p>Si la PQRSDF es verbal o telefónica continuar con el Paso 4.</p> <p>Si la PQRSDF se recibe en medio electrónico o mensaje de datos, continuar con el Paso 5.</p> <p>Si la PQRSDF se recibe por medio del Buzón de Sugerencias, continuar con el paso 6.</p> <p>Si la PQRSDF se recibe por medio de solicitud escrita, continuar con el paso 7.</p>	Jefe Dependencia /Servidor Público encargado	-

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS / PUNTO DE CONTROL
4	<p>DILIGENCIAR Formato constancia peticiones verbales y enviar a la dependencia competente para dar respuesta.</p> <p>Continuar con el paso 9.</p>	Técnico Administrativo (Archivo y Correspondencia)	<ul style="list-style-type: none"> - Formato constancia peticiones verbales - Comunicación Oficial escrita o electrónica remitiendo la PQRSDf al competente. <p>PUNTO DE CONTROL:</p> <p>Observar los términos de Ley.</p>
5	<p>CONFIRMAR el recibo de la comunicación al remitente por medio de mensaje electrónico.</p> <p>Continuar con el Paso 8.</p>	Jefe de dependencia / Servidor público encargado.	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico <p>PUNTO DE CONTROL</p> <p>En el correo electrónico debe informar la fecha, hora y número de radicado asignado.</p>
6	<p>DILIGENCIAR Formato Control PQRSDf y enviar la PQRSDf a la dependencia competente para dar respuesta.</p> <p>Continuar con el Paso 10.</p>	Jefe Jurídica / Servidor Público encargado	<ul style="list-style-type: none"> - Formato Control PQRSDf - PQRSDf Buzón
7	<p>VERIFICAR la dependencia que recibe la PQRSDf</p> <p>Si la PQRSDf se recibió por parte de Jurídica, continuar con el paso 6, en caso contrario continuar con el paso 8.</p>	Jefe de dependencia / Servidor público encargado.	-
8	<p>VERIFICAR competencia para dar respuesta a la PQRSDf.</p> <p>Si la dependencia que recibió la PQRSDf es competente para dar respuesta, continuar con el paso 9.</p> <p>Si no es competente, enviar la PQRSDf a la dependencia competente y continuar con el Paso 9.</p>	Jefe de dependencia / Servidor público encargado.	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación oficial - Correo electrónico

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS / PUNTO DE CONTROL
9	REGISTRAR la PQRSDF en el Formato Control PQRSDF y remitir semanalmente por correo electrónico a Jurídica de la ESDEG	Jefe de dependencia / Servidor público encargado.	<ul style="list-style-type: none"> - Formato para formular PQRSDF en medios de recepción físicos - Formato Control PQRSDF - Correo electrónico <p>PUNTO DE CONTROL: Mantener actualizada la información del Formato Control PQRSDF</p>
10	<p>PROYECTAR la respuesta y remitirla para revisión de Jurídica ESDEG, cuando ésta sea en medio físico.</p> <p>Nota: Cuando la respuesta sea a través de Comunicación Oficial escrita, debe llevar la firma del Subdirector o Director ESDEG</p>	Jefe de dependencia / Servidor público encargado.	<ul style="list-style-type: none"> - Formato Control PQRSDF - Proyecto respuesta - Correo electrónico <p>PUNTO DE CONTROL: Observar los términos de Ley.</p> <p>PUNTO DE CONTROL: Dirigir respuestas de manera respetuosa, precisa y oportuna.</p> <p>PUNTO DE CONTROL: Garantizar la coherencia entre lo solicitado y la respuesta</p>
11	<p>RESPONDER al peticionario, observando la opción que corresponda, según el medio en que se recibió la PQRSDF</p> <ul style="list-style-type: none"> - A través del correo electrónico registrado por el peticionario. - Por correo ordinario, cuando el peticionario no tenga correo electrónico (en caso de peticiones escritas). - (...) Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la publicación del aviso y de la fecha en que por este medio queda surtida la notificación. (peticiones anónimas). 	Jefe de dependencia / Servidor público encargado.	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Oficial escrita o electrónica - Publicación página electrónica o cartelera principal ESDEG <p>PUNTO DE CONTROL: Mantener actualizada la información del Cuadro Control PQRSDF</p>

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS / PUNTO DE CONTROL
	Nota: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el competente deberá informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.		–
12	REVISAR proyecto de respuesta ¿Se requieren ajustes? SI solicitar ajustes a la dependencia, volver al Paso 10. NO Pasar respuesta para firma del Subdirector o Director ESDEG o autorizar respuesta electrónica	Jefe Jurídica/Servidor público encargado.	– Comunicación Oficial escrita o electrónica con el concepto de revisión. PUNTO DE CONTROL: Observar los términos de Ley.
13	REMITIR a Jurídica copia escaneada y/o reenviar el correo electrónico, con la respuesta emitida al peticionario	Jefe de dependencia/Servidor público encargado.	– Correo electrónico con la respuesta emitida al peticionario.
14	CONSOLIDAR la información que registran las dependencias en el Formato Control PQRSDF	Jefe Jurídica / Servidor Público encargado	– Formato Control PQRSDF – Correos electrónicos PUNTO DE CONTROL: Mantener actualizada la información del Cuadro Control PQRSDF PUNTO DE CONTROL: Realizar el seguimiento a las respuestas generadas de acuerdo la información consolidada en el Formato Control PQRSDF. PUNTO DE CONTROL: Generar alertas a los responsables a través de correo electrónico.
15	VERIFICAR el cierre de las PQRSDF, una vez se emita respuesta definitiva al peticionario.	Jefe Jurídica / Servidor Público encargado	– Formato Control PQRSDF PUNTO DE CONTROL: Observar los términos de Ley.
16	GENERAR las estadísticas de acuerdo con el formato Control de PQRSDF y el histórico de registros de las PQRSDF.	Jefe Jurídica / Servidor Público encargado	– Formato Control PQRSDF – Gráficas estadísticas de PQRSDF.

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS / PUNTO DE CONTROL
17	<p>REALIZAR análisis de datos con las PQRSDF tramitadas y formular el Informe Trimestral de acuerdo con el formato establecido</p> <p>¿Se identificó una PQRSDF como recurrente?</p> <p>SI solicitar al dueño de proceso competente sobre el tema de la PQRSDF, la declaración de una No Conformidad, por fuente PQRSDF.</p> <p>NO Continuar con el paso 13</p>	Jefe Jurídica / Servidor Público encargado	<p>– Informe trimestral a la Dirección o Subdirección de la ESDEG y al COGFM.</p> <p>– Correos electrónicos</p> <p>PUNTO DE CONTROL: Observar formato establecido.</p> <p>PUNTO DE CONTROL: Consultar el modulo Mejoras de la SVE la declaración de la No Conformidad por parte del dueño de proceso, al cual se le requirió.</p>
18	REMITIR el Informe Trimestral de PQRSDF al Comando General de la FF.MM o a las partes interesadas	Jefe Jurídica / Servidor Público encargado	<p>– Informe trimestral a la Dirección o Subdirección y al COGFM.</p> <p>– Informe a las partes interesadas cuando lo requieran</p> <p>PUNTO DE CONTROL: cumplir los plazos señalados.</p>
19	PUBLICAR el Informe Trimestral de PQRSDF en la página WEB de la ESDEG, en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública y verificar su actualización.	Jefe Jurídica / Servidor Público encargado	<p>– Informe Trimestral de PQRSDF.</p> <p>PUNTO DE CONTROL: Mantener información actualizada y publicada en la WEB de la ESDEG</p>
20	ACTUALIZAR trimestralmente la información de los indicadores relacionados con la gestión de PQRSDF en la Suite Visión Empresarial	Jefe Jurídica / Servidor Público encargado	Registro en Suite Visión Empresarial
21	FIN Actividad		