
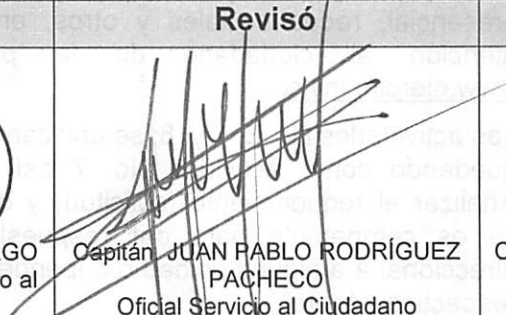



FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
EJERCITO NACIONAL



PROCEDIMIENTO			
SERVICIO AL CIUDADANO			
MACROPROCESO: Gestión Soporte y Apoyo Administrativo			
PROCESO: Gestión Servicio al Ciudadano			
Código: P-COEJC-CEAYG-251	Versión: 2	Fecha de emisión: 2018-07-30	Número de Páginas: 13

Elaboró	Revisó	Aprobó
 SS. SERGIO ALEXANDER CAMARGO Suboficial Gestor Orientador Servicio al Ciudadano	 Capitán JUAN PABLO RODRÍGUEZ PACHECO Oficial Servicio al Ciudadano	 Coronel. EDGAR ALBERTO RICO PULIDO Ayudante General

Procedimiento Servicio al Ciudadano

Control de Actualizaciones

Actualización a la versión No.	Actualización realizada	Fecha de emisión
0	Procedimiento Inicial	2013-05-06
1	<p>En la actividad No.1, se cambia "Directiva Ministerial 0031800/2006 por "Normatividad vigente".</p> <p>La actividad no. 2 se modifica y se amplía así: "Nombrar gestor de la Oficina de Atención al Ciudadano, publicarlo mediante la orden semanal de la unidad y elaborar formato de asignación de usuario. (FO-COEJCCEAYG-032)".</p> <p>La actividad No. 3 se mejora la redacción del texto y queda "Solicitar a la OAC de Ejército, la asignación de usuario y clave para ingreso al Link Atención al Ciudadano, enviando formato correspondiente. (FO-COEJCCEAYG-032".</p> <p>Se realiza la inclusión de la actividad No. 4, "Leer y aplicar el Manual del Link Atención al Ciudadano, para el manejo adecuado de la plataforma".</p> <p>Se elimina la actividad No. 5.</p> <p>En la actividad No. 4, se mejora la redacción del texto y queda como actividad No. 5, así: Ingresar las solicitudes recibidas por línea telefónica, correo, presencial, redes sociales y otros, en el link de atención al ciudadano de la página web www.ejercito.mil.co.</p> <p>Las actividades No. 5, 7 y 8, se unifican en una sola, quedando como Actividad No. 7 así: "Verificar y Analizar el requerimiento (solicitud) y determinar si se es competente para dar respuesta directa o direccionarla a alguna unidad o dependencia, para el respectivo trámite"</p> <p>Se mejora la redacción del texto en las actividades No. 9, 10 y 11</p> <p>En la actividad No. 12, se adiciona la norma que establece los términos de las solicitudes.</p> <p>En la actividad No.13, Las Jefaturas, Direcciones y UOM deben emitir respuestas a los clientes internos y externos mediante el aplicativo cambiando el estado establecido en los términos de Ley.</p>	2015-04-09

Procedimiento Servicio al Ciudadano

Actualización a la versión No.	Actualización realizada	Fecha de emisión
2	<p>Se unifican la actividad No. 2 y 3 mencionando las acciones para nombramiento y asignación de usuario, teniendo en cuenta los parámetros establecidos para tal fin. (Orden del día y formato de asignación de usuario FO-COEJCCEAYG-032)".</p> <p>La actividad No. 4 y 5 se modifican y unifican omitiendo el Manual del Link Atención al Ciudadano e incluyendo la normatividad vigente para conocimiento y aplicación de cada uno de los Gestores de Servicio al Ciudadano acorde al cargo por el cual fue nombrado.</p> <p>En la actividad No.6 se mejora la redacción relacionando cada uno de los canales de atención y las formas de aplicación para cada uno de ellos. De igual forma, se desglosan los pasos de recepción e ingreso de las solicitudes recibidas por los diferentes canales al link de servicio al Ciudadano www.pqr.mil.co</p> <p>En la actividad No. 7 se modifica la clasificación de las solicitudes incluyendo dos tipos: solicitud de información pública y peticiones entre autoridades.</p> <p>Se modifica la actividad No.8 mejorando la redacción y desglosando los pasos que corresponden al análisis, trámite y direccionamiento de las solicitudes recibidas a través del link Servicio al Ciudadano.</p> <p>Se eliminan las actividades No. 9 y 10.</p> <p>Se modifica la actividad No. 11 mejorando su redacción al incluir que el soporte del seguimiento realizado son los informes de alertas emitidos a las unidades que tienen peticiones sin gestionar y se encuentran próximas a vencer.</p> <p>Se modifica la actividad No.12 mejorando su redacción y con mayor claridad que la digitalización y emisión de respuesta es el cierre como tal de la petición posterior al cumplimiento de los protocolos establecidos para la gestión de la misma.</p> <p>Se modifica la actividad No. 13 mejorando su redacción.</p> <p>Se modifica la actividad No.14 mejorando su redacción.</p>	2018-05-23

Procedimiento Servicio al Ciudadano

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	5
2. ALCANCE	5
3. CONTROL.....	5
4. DEFINICIONES.....	5
5. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	10
6. DOCUMENTOS RELACIONADOS	12
7. NORMATIVIDAD APLICABLE.....	12
8. ANEXOS.....	13

Procedimiento Servicio al Ciudadano

1. OBJETIVO

Establecer y definir las actividades para recepcionar, direccionar y asegurar en forma oportuna el trámite y respuesta de las diferentes solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias, felicitaciones, mensajes, solicitudes de información pública y peticiones entre autoridades), que los ciudadanos (interno y externo) realicen a través de los diferentes canales de atención, generando acciones de mejora continua.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica hacia las oficinas de servicio al ciudadano dispuestas por el Ejército Nacional, desde la recepción de las diferentes solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias, felicitaciones, mensajes, solicitudes de información pública y comunicaciones oficiales) hasta la emisión de la respuesta y cierre de la solicitud según la necesidad del peticionario.

3. CONTROL

El seguimiento y control de este procedimiento será ejercido por la Ayudantía General del Comando del Ejército por intermedio del Área de Servicio al Ciudadano teniendo como objetivo principal el fortalecimiento de la interacción con la población por los diferentes canales de atención.

4. DEFINICIONES.

ANÓNIMO: Denuncia o queja, escrita o virtual, que una persona presenta en forma respetuosa haciendo uso del derecho a proteger su identidad.¹

CANAL CORRESPONDENCIA: Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.²

ATENCIÓN CORREO: Canal de comunicación que utiliza el ciudadano para presentar sus PQRS, la dirección de correo electrónico que corresponde a la institución.³

ATENCIÓN PRESENCIAL: espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información,

1 Procedimiento Inspección

2 http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1453839234_1e1cd9c7b0c5613101d71e370f9b868f.pdf.

3 (Procedimiento atención ciudadana Indumil).

Procedimiento Servicio al Ciudadano

orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.²

ATENCIÓN TELEFÓNICA: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.²

CIUDADANO: Persona natural o jurídica, entidad pública o privada que recibe un producto o servicio. Incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios finales.⁴

CHAT: Término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).²

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto, un producto es el resultado de un proceso. Por otro lado un proceso son las actividades relacionadas, las cuales se transforman de entradas a salidas.⁵

Nota 3: a la entrada: El cliente puede ser interno (Persona vinculada directamente) o externo (personas que no cuentan con vinculación directa) a la organización.

CONSULTA: Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.⁶

DENUNCIA. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.⁶

DERECHO DE PETICIÓN: Derecho de toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y para obtener su pronta resolución. Las peticiones de carácter general o particular deben

4 <http://www.anh.gov.co/Operaciones-Regalias-y-Participaciones/SistemaIntegradodeOperaciones/Documents/Manual%20de%20Atencion%20al%20Ciudadano%202016.pdf>.

5 ISO 9000:2015.

6 <http://es.presidencia.gov.co/oci/DocumentosOCI/Dapre-2016-informe-participacion-ciudadana-RC.pdf>.

Procedimiento Servicio al Ciudadano

ser resueltas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo.⁷

DOCUMENTO DE ARCHIVO: Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.⁸

EFICACIA: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.⁵

EFICIENCIA. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.⁵

EFFECTIVIDAD. Medida de impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

FELICITACIÓN: Reconocimiento, congratulación, elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que se presta o un aspecto de la gestión institucional.⁹

GOBIERNO DIGITAL: Gobierno Digital en el MinTic, encargados de liderar la estrategia de gobierno electrónico, “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”¹⁰

INFORME DE CALIDAD: Presenta el estado de la gestión de las peticiones (Quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias, felicitaciones, etc.), desde el punto de vista de la eficacia es decir, se analiza una muestra de las respuestas emitidas por la entidad, frente a criterios de claridad, pertinencia y congruencia, para así corroborar el cumplimiento de la normativa aplicable de petición, constituyéndose en una herramienta clave para la retroalimentación a los programas y la óptima respuesta a las peticiones.¹¹

LINK: Herramienta informática de acceso público dispuesta por el Ejército Nacional., administrada por area de Servicio al Ciudadano, la cual permite a los ciudadanos formular de manera virtual sus PQRS, sobre temas relacionados con la entidad, para que éstas sean resueltas por competencia.

PETICIÓN: Es la solicitud verbal o escrita que se presenta ante un servidor público con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. Este derecho es considerado como un derecho Constitucional fundamental que hace parte de los derechos inherentes a la persona humana y su protección judicial inmediata puede

7 <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario/Paginas/D.aspx>.

8 Art 3. Ley 594 de 2000

9 <http://www.defensoria.gov.co/public/manualdeprocesosyprocedimientos/Archivos%20del%20Listado%20maestro/grupos%20de%20interes%20PQRSDF/PQRSDF/EG-P01.doc>.

9 ISO 9000:2015.

10 <http://www.mintic.gov.co>.

11 <http://es.presidencia.gov.co/oci/DocumentosOCI/Dapre-2016-infome-participacion-ciudadana-RC.pdf>.

Procedimiento Servicio al Ciudadano

lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. La petición irrespetuosa exime a las autoridades a resolver prontamente.¹²

PQRS: Denominación utilizada para referirse a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.¹³

PROTOCOLO: Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.¹⁴

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.⁹

RECLAMO: Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.⁹

SEGUIMIENTO: Control realizado para asegurar el cumplimiento de planes, objetivos, actividades, requerimientos y acciones.¹²

SERVICIO. Labor o trabajo que se hace sirviendo al Estado o a otra entidad o persona.¹⁵

SERVICIO AL CIUDADANO: ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y recordación positiva.¹⁶

SOLICITUD DE DOCUMENTOS: Es el requerimiento que hace el ciudadano de documentos relacionados con la Entidad.¹⁷

Nota 4: De acuerdo a los Artículo 23 de la Constitución Nacional, Artículo 6 y 14 del Código Contencioso Administrativo, la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes se establece que los plazos para dar respuesta a las PQRS son:

- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias: Quince (15) días hábiles.
- Consultas: Treinta (30) días hábiles.
- Solicitudes de Información Pública: Diez (10) días hábiles.
- Comunicaciones Oficiales: cinco (5) días hábiles.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, El funcionario responsable de dar respuesta deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del

¹² <https://blogjus.wordpress.com/2006/06/08/el-derecho-de-peticion/>.

¹³ <http://www.anh.gov.co/Operaciones-Regalias-y-Participaciones/Sistema-Integrado-de-Operaciones/Documents/Manual%20de%20Atencion%20al%20Ciudadano%202016.pdf>.

¹⁴ Procedimiento CEIGE.

¹⁵ ISO 9000:2015.

¹⁶ <http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Documentos/Gu%C3%ADa%20de%20Atenci%C3%B3n%20y%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>.

¹⁷ <http://es.presidencia.gov.co/oci/DocumentosOCI/Dapre-2016-Informe-participacion-ciudadana-RC.pdf>.

Procedimiento Servicio al Ciudadano

vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto (30 días hábiles).

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Es el requerimiento que hace el ciudadano a una o varias Entidades, con el fin que se le brinde información relacionada con los servicios propios de cada Entidad.¹⁴

SUGERENCIA: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.¹⁸

¹⁸ Procedimiento atención ciudadana Indumil.

Procedimiento Servicio al Ciudadano

5. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

Flujograma	Descripción de la Actividad	Responsable
	<ol style="list-style-type: none"> 1. DIRECTIVA MINISTERIAL: Coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector defensa. 2. ASIGNAR USUARIO: la respectiva unidad debe nombrar mediante orden semanal al responsable del proceso de Servicio al Ciudadano en la misma; de igual forma, debe solicitar al área principal de Servicio al Ciudadano la asignación del usuario allegando el formato establecido. (FO-COEJCCEAYG-032). 3. CONOCER NORMATIVIDAD: luego del respectivo nombramiento y asignación de usuario, el gestor y orientador debe tener los conocimientos básicos, generales e importantes que aplican al desarrollo del proceso de Servicio al Ciudadano basándose en la normatividad que aplica para ello (directivas estructurales, resoluciones, leyes, decretos, planes, políticas, etc) 4. RECEPCIONAR: El ciudadano realiza la solicitud a través de los canales de atención al ciudadano dispuestos para ello como lo son: <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Link Servicio al Ciudadano: Se encuentra en la página web www.ejercito.mil.co, donde puede instaurar la PQRS. 4.2. Atención telefónica: Formular verbalmente las PQRS a través de las líneas telefónicas dispuestas para ello. 4.3. Atención presencial: Atención directa y personalizada diligenciando PQRS en el formato de recepción de solicitudes Gestión al Ciudadano FO-COEJCCEAYG-031. 4.4. Atención por correspondencia: Se hace la recepción documental de las PQRS (cancillería). 4.5. Atención Chat: Canal de comunicación virtual en tiempo real por la página web www.ejercito.mil.co link Servicio al Ciudadano. 4.6. Atención correo: La dirección de correo electrónico que corresponde a la institución, sac@Buzonejercito.mil.co 5. CARGAR EN EL LINK SERVICIO AL CIUDADANO: Se hace el cargue en el link de la PQRS recibidas por las líneas telefónicas, presencial y documental. 6. CLASIFICAR PQRS: Clasificar el tipo de petición recibida según el caso así: <ul style="list-style-type: none"> • Petición. • Queja. • Reclamo. • Consulta. • Denuncias. • Sugerencia. • Felicitación. • Mensaje. • Solicitud de Información Pública • Comunicaciones oficiales 7. ANALIZAR SI ES CLARA LA PETICION (SI/NO): Se analiza la PQRS y se realiza el trámite que corresponda de acuerdo a la competencia y al tipo de petición, teniendo en cuenta el análisis realizado se toman las siguientes determinaciones: 	<p style="text-align: center;">Ministerio de Defensa</p> <p style="text-align: center;">Unidad Interesada Gestor y orientador Servicio al Ciudadano Auxiliar Administrativa</p> <p style="text-align: center;">Gestor y orientador Servicio al Ciudadano Auxiliar Administrativa</p> <p style="text-align: center;">Peticionario Gestor y orientador Servicio al Ciudadano Auxiliar Administrativa</p> <p style="text-align: center;">Gestor y orientador Servicio al Ciudadano Auxiliar Administrativa</p> <p style="text-align: center;">Gestor y orientador Servicio al Ciudadano Auxiliar Administrativa</p> <p style="text-align: center;">Gestor y orientador Servicio al Ciudadano Auxiliar Administrativa Peticionario</p>

Procedimiento Servicio al Ciudadano

Flujograma	Descripción de la Actividad	Responsable
<pre> graph TD A[A] --> 82[8.2. DIRECCIONAR] 1[1] --> 82 82 --> 9[9. APLICAR PROTOCOLO] 9 --> 10[10. SEGUIMIENTO Y CONTROL] 10 --> IA[INFORME ALERTAS] 10 --> 11[11. CIERRE PQRS] 11 --> 12[/12. DOCUMENTO DE ARCHIVO/] 12 --> 13[13. REALIZAR ENCUESTA SATISFACCIÓN] 13 --> 14[/14. EMITIR RESULTADO ENCUESTA/] 14 --> DF{RESULTADO FAVORABLE} DF -- Si --> FG[FELICITACIÓN GESTOR] FG --> 4((4)) DF -- No --> 3((3)) 4 --> B[B] 3 --> B </pre>	<p>Si: La PQRS es clara con el requerimiento solicitado Por lo tanto se continúa con el respectivo trámite.</p> <p>No: La PQRS tiene falencia en el requerimiento lo que conlleva a solicitar al peticionario aclaración del mismo, Contando con el tiempo estipulado en la normatividad (30 días hábiles) para su correcta emisión.</p> <p>7.1 Si Brinda claridad: a partir de la información emitida por el peticionario, la PQRS cambia su estado e inician los términos de ley para realizar la respectiva gestión.</p> <p>7.2 No brinda claridad: se da por entendido que el peticionario no requiere gestión de su petición y cambia su estado a Desistida, posterior al término establecido en la normatividad (30 días hábiles) para su correcta emisión.</p> <p>8. TRAMITA</p> <p>8.1. SI: RESPUESTA DEFINITIVA: Cuando se pueda otorgar respuesta directa a los ciudadanos por parte del área de Servicio al Ciudadano, emitirla y cerrará la petición.</p> <p>8.2. NO: DIRECCIONAR: Se envía a la unidad competente para dar respuesta a la PQRS dentro de los términos establecidos en la normatividad teniendo en cuenta el tipo de solicitud, donde la unidad debe analizar si es competencia de dar trámite a esa petición, y si no es de competencia la unidad a partir del momento de la recepción de la petición cuenta con un término de 24 horas para dar aviso de esa novedad al oficial de Servicio al Ciudadano con el fin de modificar su direccionamiento.</p> <p>9. APLICAR PROTOCOLO: Se emite la respectiva respuesta a la petición acorde a la necesidad del ciudadano. En esta aplicación de protocolo se vincula el adjuntar documentación, emisión de respuesta clara y concisa.</p> <p>Nota: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p>10. SEGUIMIENTO Y CONTROL: Posterior a la asignación de la petición a las diferentes unidades acorde a las necesidades del ciudadano, el asesor jurídico antes del cumplimiento de términos de ley emite una nota interna como alerta donde le informa a dicha unidad que el tiempo de respuesta se va a vencer y que se debe dar trámite a la petición para evitar materializaciones del riesgo</p> <p>11. CERRAR PQRS: Se cierra en el link servicio al ciudadano el requerimiento, brindando la respuesta solicitada por el ciudadano y así mismo cumpliendo con los términos establecidos en la normatividad vigente.</p>	<p>Gestor y orientador Servicio al Ciudadano Auxiliar Administrativa</p> <p>Gestor y orientador Servicio al Ciudadano Auxiliar Administrativa</p> <p>Asesor(a) Jurídico (a) Gestor y orientador Servicio al Ciudadano Auxiliar Administrativa</p> <p>Gestor y orientador Servicio al Ciudadano Auxiliar Administrativa</p>

Procedimiento Servicio al Ciudadano

<pre> graph TD B[B] --> 3((3)) 3 --> I[INFORME A JEFE DE ESTADO MAYOR UNIDAD] I --> 4((4)) 4 --> 15[15. INFORME DE CALIDAD] 15 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>12. GUARDAR DOCUMENTO DE ARCHIVO: Guardar un archivo (conjunto lógico de información o de datos) en la memoria del Link, del computador, físico, etc., para conservarlo o que no sufra alteraciones.</p> <p>13. REALIZAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO: Aplicar encuesta por los diferentes canales de atención al 100% de los ciudadanos para medir la satisfacción ante la respuesta obtenida bajo los parámetros de calificación establecidos.</p> <p>14. EMITIR RESULTADO ENCUESTAS: Análisis trimestral de las encuestas y toma de acciones de mejora correspondientes para la satisfacción del ciudadano, con el fin de dar cumplimiento a la meta del Informe de Gestión Plan de Acción que estima un puntaje igual o superior a 3.6.</p> <p>14.1. SI PUNTAJE FAVORABLE: si da cumplimiento con la meta estimada se realizará una felicitación con el fin de incentivar al gestor de dicha unidad.</p> <p>14.2. NO PUNTAJE INFERIOR AL ESTIMADO EN IGPA: se efectuará el respectivo informe emitido al Jefe de Estado Mayor de la unidad que reporto el puntaje inferior; así mismo, se hará el respectivo seguimiento para evidenciar la acción correctiva y las pautas para evitar reincidir en la novedad.</p> <p>15. INFORME DE CALIDAD: Informe de calidad de la verificación de las respuestas emitidas por las oficinas a la cual se le ha asignado las PQRS.</p>	<p>Empresa que se encarga de realizar mantenimiento y desarrollos a la página www.PQR.mil.co.</p> <p>Peticionario</p> <p>Ayudantía General del Comando del Ejército Oficial Servicio al Ciudadano</p> <p>Suboficial Gestor y Orientador Asesor (a) Jurídico SAC Auxiliar Administrativo</p> <p>Oficial Servicio al Ciudadano Asesora Jurídica</p>
---	--	---

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Formato FO-COEJCCEAYG-032 “Asignación de Usuario”
- Formato FO-COEJCCEAYG-031 “Recepción de solicitudes”.
- Formato encuesta telefónica FO-COEJCCEAYG-027
- Formato encuesta personalizada FO-COEJCCEAYG-033
- Informe de Calidad.
- Protocolos de servicio al ciudadano.
- Informe de retroalimentación y Satisfacción al Ciudadano.

7. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 2, 23.
- Ley 190 del 1995 Art 53, 54 y 55
- Decreto 2232 de 1995.
- Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivos”.
- Directiva Ministerial 42222 de 2016 “ Por la cual el ministerio de defensa coordina y articula la atención y servicio al ciudadano en el sector defensa”.

Procedimiento Servicio al Ciudadano

- Decreto 2623 de 2009 "Se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Ley 1341 de 2009 "Se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC".
- Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Resolución Ministerial No.4277 de 2012 "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 019 de 2012 "Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública", artículos 3, 6, 12, 13, 14.
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Resolución Ministerial 9308 de 2015 "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Norma Internacional ISO 9000:2015 "Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario".
- Resolución del Ministerio de Defensa No. 3402 de 2015 "Por lo cual se reestructura el Ejército Nacional, se aprueban sus tablas de Organización y equipo TOE y se dictan otras disposiciones".
- Directiva Permanente 01026 de 2016 "Órdenes para el trámite interno del derecho de petición".
- Directiva Permanente 000033 de 2018 "Por la cual se regula el funcionamiento de las áreas de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional y se emiten instrucciones de coordinación y articulación para la atención y Servicio al Ciudadano"

8. ANEXOS

Omitido