

Bogotá, D.C., 27 MAY 2016

DIRECTIVA MINISTERIAL No 42222

ASUNTO: COORDINACION Y ARTICULACION DE LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA.

DE: MINISTRO DE DEFENSA NACIONAL

DIRIGIDO A: SEÑORES COMANDANTE GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES, COMANDANTES DE FUERZA, DIRECTOR GENERAL POLICIA NACIONAL, VICEMINISTROS DE DEFENSA, SECRETARIO GENERAL, DIRECTOR GENERAL MARITIMO, SECRETARIO EJECUTIVO COMISION COLOMBIANA DEL OCEANO, DIRECTOR GENERAL SANIDAD MILITAR, REPRESENTANTES LEGALES ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS.

1. OBJETO Y ALCANCE:

El Ministerio de Defensa Nacional, como cabeza de sector tiene a su cargo, entre otras funciones, la formulación de políticas y lineamientos en materia de servicio al ciudadano; este rol supone la responsabilidad de adoptar directrices tendientes al mejoramiento permanente del servicio al ciudadano en el contexto de su marco normativo.

Para el efecto se hace necesario que las dependencias que tienen la misión de servir al ciudadano cuenten, entre otros, con servidores públicos calificados para la atención a la ciudadanía y, en lo posible, con la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar la interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos, toda vez que éstos, son el eje central de la administración pública.

Con fundamento en el Decreto 2482 de 2012, la gerencia pública moderna y eficiente busca un Estado con capacidad permanente para mejorar su gestión, sus espacios de participación y su interlocución con la sociedad, en procura de la prestación de mejores y más efectivos trámites y servicios.

El modelo articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo: Gestión Misional y de Gobierno, Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, Gestión del Talento Humano, Eficiencia Administrativa y Gestión Financiera. El talento humano y los recursos administrativos, tecnológicos y financieros se convierten en el soporte para el cumplimiento de las metas institucionales y de Gobierno, para así fortalecer la capacidad del Estado en términos de oferta de bienes y servicios orientados a mejorar el bienestar de los ciudadanos.

Así mismo, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. De igual manera dicha disposición establece que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y para el efecto rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Con fundamento en lo anterior y con apoyo en el numeral 7 del artículo 2 del Decreto 4890 de 2011, el cual determina como función del Ministro de Defensa Nacional, la creación y modificación de grupos internos de trabajo con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia los objetivos, políticas y programas de la entidad, se expidió la Resolución No 0127 de 18 de enero de 2012, mediante la cual se crean y organizan los Grupos Internos de Trabajo al interior de la entidad.

Con este soporte normativo y teniendo presente el marco de un sistema de gestión de calidad transversal al quehacer de cada una de las dependencias y entidades del Sector Defensa así como un enfoque de sus procesos hacia un servicio al ciudadano con calidad como factor clave de credibilidad y fortalecimiento institucional, se creó el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, dependencia de la Secretaría General del Ministerio de Defensa Nacional, con las siguientes funciones específicas:

- a) Coordinar con la Presidencia de la República el Programa Gubernamental de lucha contra la corrupción.
- b) Diseñar y proponer a la Secretaría General procesos que garanticen el desarrollo e implementación del Programa Presidencial de Lucha contra la Corrupción, hoy Secretaría de Transparencia.
- c) Diseñar y proponer a la Secretaría General procesos que permitan atender y solucionar peticiones, quejas y reclamos presentados por ciudadanos, referentes al cumplimiento del servicio y la misión de las entidades del Sector Defensa Nacional.
- d) Diseñar sistemas para fortalecer, difundir y promover los mecanismos de participación ciudadana.
- e) Diseñar y proponer las estrategias orientadas a fortalecer el sistema de información ciudadana en procura de un óptimo funcionamiento de la gestión del Ministerio.

- f) Coordinar actividades con los Jefes de Quejas y Reclamos de las Unidades ejecutoras del sector o quienes hagan sus veces, para lograr eficacia del sistema.
- g) Presentar trimestralmente un informe al secretario General del Ministerio de Defensa Nacional, sobre los servicios que presentan mayor número de quejas y reclamos, así como las principales recomendaciones sugeridas por los particulares para su mejoramiento.
- h) Las demás que le sean asignadas de acuerdo a la naturaleza del grupo Interno de Trabajo.

La gestión del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana se encuentra soportada en tres áreas definidas y diferenciadas a saber:

1.1. Área de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:

Establecida con el fin de atender las funciones específicas de diseñar y proponer procesos que permitan disponer de herramientas y canales efectivos para atender y solucionar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presentan los ciudadanos, referidos al cumplimiento del servicio y la misión de las diferentes dependencias, fuerzas y entidades que integran el sector. A cargo de esta área se encuentra también el manejo, direccionamiento y traslado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias frente a las distintas dependencias, Fuerzas y entidades que integran el sector, así como el seguimiento a todas las solicitudes y peticiones presentadas por la ciudadanía a través del Grupo.

El Grupo de Atención y orientación Ciudadana es responsable de la atención de la línea gratuita 018000913022 y de las líneas telefónicas de atención 2660295 y 3150111 ext. 40246 en Bogotá. De igual manera, el Grupo cuenta con el correo electrónico usuarios@mindefensa.gov.co, al cual se puede acceder también a través de la página www.mindefensa.gov.co, urna de cristal, línea del honor, chat interactivo y el correo electrónico: lineadelhonor@mindefensa.gov.co.

1.2. Área de Democratización de la gestión pública:

El artículo 32 de la Ley 489 de 1998, modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública; para ello deben adelantar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. De igual manera establece esta disposición, que las entidades objeto de sus lineamientos, tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo criterios de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional.

Con fundamento en ello, el Ministerio de Defensa Nacional trabaja día a día en la consolidación de una efectiva Estrategia de Rendición de Cuentas, bajo los lineamientos y orientaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública.

1.3. Área de Lucha contra la Corrupción:

Entendiéndose como tal el área encargada de la ejecución de actividades en aras de que la entidad se ajuste a los lineamientos trazados por las entidades competentes en materia de Gobierno en Línea y Trámites y Servicios.

De igual manera corresponde a esta área servir de enlace entre la Presidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia, y el sector en materia de lineamientos establecidos en la Ley de Transparencia y de derecho de acceso a la información pública.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

A continuación se relacionan los objetivos específicos establecidos en el presente documento los cuales están orientados a:

- 2.1. Definir mecanismos tendientes a la estandarización de los procesos y procedimientos para el manejo de las áreas de Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, Democratización de la Gestión Pública y Lucha contra la corrupción.
- 2.2. Unificar criterios para el adecuado control y seguimiento a las políticas de mejoramiento y calidad en la atención y servicio al ciudadano.
- 2.3. Diseñar y adoptar estrategias que permitan la coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa.
- 2.4. Establecer desde el Ministerio de Defensa Nacional la necesidad de integrar como un todo en materia de servicio al ciudadano las áreas de Atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, Democratización de la Gestión Pública y Lucha contra la Corrupción.
- 2.5. Alinear las acciones en materia de servicio al ciudadano a los componentes establecido por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y los cuales se encuentran definidos como: Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico, Canales de Servicio, Talento Humano, Normativo-Procedimental y Relacionamiento con el Ciudadano.

3. LINEAS DE ACCION:

Para el Ministerio de Defensa Nacional resulta de gran importancia que el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, sea la dependencia responsable de crear e implementar estrategias y acciones de acuerdo a los requerimientos legales y conforme a los lineamientos y directrices emitidos por los entes rectores en materia de servicio al ciudadano a nivel nacional, para el efecto a continuación se relacionan algunas directrices en la materia las cuales tiene como destinatarios a las Oficinas de Servicio al Ciudadano o dependencias que hagan sus veces en el Sector Defensa:

- 3.1. El Grupo de Atención y Orientación Ciudadana del Ministerio de Defensa Nacional establecerá relación directa con las dependencias de Servicio al Ciudadano del Sector. Para el efecto, dichas dependencias gestionarán los distintos compromisos que en materia de servicio al ciudadano adquieran con el Ministerio a través del Grupo en mención.
- 3.2. Las Oficinas de Servicio al Ciudadano o dependencias que hagan sus veces tienen como una de sus principales funciones, la de ejercer su responsabilidad frente al Ministerio en materia de reiteraciones de PQRS. Para el efecto, entre otras acciones, deberán articularse con su respectivo Sistema de Gestión de Calidad.
- 3.3. Las Oficinas de Servicio al ciudadano o dependencias que hagan sus veces, al tenor de las disposiciones legales vigentes, procurarán incorporar las actividades encaminadas a fortalecer las áreas de servicio al ciudadano, a través de su inclusión en el respectivo Plan de Acción, el cual, a su vez, deberá estar alineado con los componentes del modelo de servicio al ciudadano establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (indicados en el numeral 2.5. objetivos específicos de la presente Directiva).
- 3.4. Las Oficinas de Servicio al Ciudadano o dependencias que hagan sus veces deberán establecer e implementar acciones de autocontrol permanente con el objeto de propender por el óptimo funcionamiento de los canales de atención dispuestos para la interacción y acercamiento con el ciudadano.
- 3.5. Las Oficinas de Servicio al ciudadano o dependencias que hagan sus veces que hayan adoptado o que adopten una plataforma de PQRS deberán velar por su efectivo uso y por tanto sus actuaciones a través de dicha herramienta servirán de soporte para sus correspondientes acciones de reporte y evaluación. En caso de no contar con esta herramienta, se hace necesario habilitar a través de su respectiva página web una opción de presentación de PQRS por parte del ciudadano, teniendo en consideración los lineamientos definidos en materia de ejercicio del derecho de petición.
- 3.6. El tratamiento de PQRS deberá ser de carácter transversal a todas las dependencias. Igualmente, serán consideradas como transversales las actividades relacionadas con cultura de rendición de cuentas, gobierno en línea, medición y plan de acción.
- 3.7. Las Oficinas de Servicio al Ciudadano o dependencias que hagan sus veces, deberán procurar establecer mecanismos efectivos de autocontrol para el cumplimiento oportuno de los términos de ley previstos a fin de dar respuesta y reporte periódico consolidado a este Grupo, de la totalidad de los distintos requerimientos de la población que hayan sido recepcionados por los diversos canales o puntos de contacto de interacción con los ciudadanos.
- 3.8. Se hace necesario que las Oficinas de Servicio al Ciudadano o dependencias que hagan sus veces, establezcan estrategias y mecanismos de comunicación efectiva al interior de la respectiva entidad y hacia el ciudadano sobre los cambios o modificaciones organizacionales de manera que permitan mantener actualizados sus respectivos directorios y portafolios de servicios.
- 3.9. Las Oficinas de Servicio al Ciudadano o dependencias que hagan sus veces deben procurar por incorporar buenas prácticas, lenguaje claro y herramientas

- tecnológicas tendientes a fortalecer la inclusión social y relacionamiento con los ciudadanos que presenten una condición especial.
- 3.10. Con el propósito de continuar acercando el Estado al ciudadano y fortalecer la estrategia de rendición de cuentas como mecanismo de participación ciudadana de las dependencias, Fuerzas y entidades del sector, éstas propenderán por habilitar y/o utilizar espacios donde se integre la oferta de trámites y servicios del sector.
 - 3.11. Las entidades, Fuerzas y dependencias del sector deberán procurar por incorporar en sus planes anuales de capacitación temas relacionados con el servicio al ciudadano.
 - 3.12. Los correos electrónicos que se publiquen a disposición de los ciudadanos o usuarios deberán corresponder a la nemotecnia de la dependencia responsable o asunto misional de la misma. De igual manera debe ser institucional y contar con un administrador permanente.
 - 3.13. Con fundamento en la circular 13-102 de 2013 relacionada en el punto 4. Referente Normativo de la presente Directiva, las dependencias y entidades del sector deberán efectuar trimestralmente el análisis de causas de peticiones respondidas fuera de los términos legales, quejas y reclamos y documentar las acciones correctivas en el marco de su Sistema de Gestión de Calidad.
 - 3.14. Se recomienda que las Oficinas de servicio al ciudadano o dependencias que hagan sus veces, realicen acciones encaminadas a la divulgación, sensibilización y aplicación de los protocolos de servicio al ciudadano que hayan adoptado, los cuales deberán ser aplicados por todos los servidores públicos de la dependencia o Entidad que atienden ciudadanos por los diversos canales.
 - 3.15. Para efecto del análisis de la información que reportan las entidades sobre PQRS, se deberán tener en cuenta las causas de las variaciones sustanciales en las PQRS por dependencia y clase de asunto, con el fin de realizar un mejor análisis de dichos cambios, reconociendo aprendizajes y oportunidades de mejora.
 - 3.16. Con el propósito de reforzar constantemente temas de servicio, las entidades, Fuerzas y dependencias destinatarias de la presente Directiva, deberán realizar como mínimo una vez al año, campañas internas de comunicación y sensibilización con el propósito de reforzar la cultura del servicio y las debilidades evidenciadas en los reportes trimestrales.
 - 3.17. Para todos los efectos, a continuación se reiteran las definiciones que soportan los informes trimestrales:
 - 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. 1.
 - Petición de información: Solicitud que hace un ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad. 2.

1. Ley 1437 de 2011 Modificada por Ley 1755 de 2015.

2. Ley 1437 de 2011 Modificada por Ley 1755 de 2015.

- 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.^{3.}
- 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.^{4.}
- Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.^{5.}
- Conceptos favorables: Felicitación, reconocimiento, congratulación, elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que se prestan o sobre aspectos de la gestión institucional.^{6.}
- Consulta: Solicitud que hace una persona natural o jurídica, pública o privada relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.^{7.}
- Asuntos: Se hace necesario que las entidades procuren por reportar su información según los parámetros establecidos en "solicitud por temas recurrentes".^{8.}
- Reiteración: Al no contar con una respuesta parcial o definitiva, se procede a solicitar a la entidad o dependencia competente, que sea remitida dicha respuesta.^{9.}

4. REFERENTE NORMATIVO:

- ✓ Constitución Política de Colombia.
- ✓ Circular No 477 de 30 de diciembre de 2008 "*Mecanismos para democratizar la gestión pública en el Sector Defensa*".
- ✓ Circular MDN No 254 de 2012, "*Valores y principios éticos del Sector Defensa Nacional y medios para su materialización*".
- ✓ CONPES 3649 de 2010 "*Política Nacional de Servicio al Ciudadano*".
- ✓ CONPES 3654 de 2010, "*Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos*".
- ✓ Decreto No 19 de 2012, "*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública*".
- ✓ Decreto No 2623 de 2009 "*Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*".

3. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Presidencia de la República, año 2013. Pag 20; Como atender las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital. Bogotá. 2010.

4. Ibidem cit. 3

5. Ibidem cit. 3

6. Definición establecida por el GAOC con el objeto de dar claridad sobre el diligenciamiento de los cuadros que hacen parte de esta Directiva.

7. Capacitación ESAP – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano 2015

8. Definición utilizada por el GAOC a efecto de establecerlo como mecanismo para contar con respuesta parcial o definitiva.

9. Mecanismo utilizado por el GAOC con el objeto de contar con una respuesta parcial o definitiva.

- ✓ Decreto No 2693 de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".
- ✓ Directiva Presidencial No 04 de 2012, "Eficiencia Administrativa y lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública".
- ✓ Ley 850 de 2003, Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".
- ✓ Ley 872 de 2003, "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".
- ✓ Ley 527 de 1999, "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".
- ✓ Ley 962 de 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios."
- ✓ Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- ✓ Ley 190 de 1995, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- ✓ Ley 489 de 1998, "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución política y se dictan otras disposiciones."
- ✓ Norma Técnica de calidad en la gestión pública 1000:2009.
- ✓ Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo".
- ✓ Decreto 2573 de 2014, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".
- ✓ 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".
- ✓ Decreto 103 de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 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."
- ✓ Ley 1757 de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
- ✓ Manual 4.0. Gobierno en Línea 2015-2018.
- ✓ Resolución Ministerial No 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"

- ✓ Resolución Ministerial No 8614 de 2012, "*Por el cual se adopta el Programa de Gestión Documental (PGD) hacia un Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo SGDEA para el Sector Defensa*".
- ✓ Circular MDN No 2014-93 de 2014, "*Implementación del Modelo de Datos Abiertos en el Sector Defensa*".
- ✓ Documento de Política de Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa.
- ✓ Protocolos de atención presencial, electrónica, telefónica y de correspondencia al ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional 2015.

5. ALCANCE.

Los destinatarios de la presente Directiva son las Oficinas de Servicio al Ciudadano o dependencias del Sector Defensa que cumplen funciones similares.

La presente Directiva deberá ser implementada por todas las entidades, dependencias y Fuerzas destinatarias de la misma, sin excepción alguna.

6. VIGENCIA.

La presente Directiva tiene vigencia a partir de la fecha de su expedición y deroga las demás que le sean contrarias en especial la Directiva Ministerial No 31800-MDSGAOC-577 de 25 de julio de 2006.

ANEXO: PAUTAS Y CONTENIDO PARA LA ESTRUCTURACION DEL INFORME TRIMESTRAL

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

A continuación se presenta un cuadro consolidado que muestra el avance en la gestión de respuesta de las solicitudes pendientes del periodo anterior en el caso en que se registren PQRS pendientes por resolver. Es necesario especificar las razones por las cuales se presentó esta situación y las acciones que la entidad o dependencia tomarán al respecto:

1.1. PERIODO ANTERIOR ✓

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER

1.2. PERIODO ACTUAL ✓

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS

1.3. GESTION DE PQRS VENCIDAS ✓

Hace referencia a la reiteración efectuada por una vez a las Oficinas de servicio al ciudadano o dependencias que hagan sus veces y que sean competentes de dar respuesta a las peticiones, con el fin de obtener copia de dichas respuestas, previa verificación del incumplimiento de los términos de ley (Resolución No 9308 de 2015 por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en el Ministerio de Defensa Nacional).

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM		
Ejército Nacional		
Armada Nacional		
Fuerza Aérea Colombiana		
Policía Nacional		
Unidad de Gestión General		
Entidades adscritas y vinculadas		
GSED		
TOTAL		

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Determinar en forma numérica y porcentual las solicitudes recibidas, las respuestas parciales y definitivas obtenidas, así como aquellas solicitudes de las que no se tiene pronunciamiento.

La información referente a las solicitudes recibidas se desagregará por clase de solicitud: Petición, queja, reclamo, consulta, sugerencia y denuncia, de acuerdo al siguiente modelo, según la dependencia o entidad a la que corresponda:

DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Suministrar la información conforme al siguiente cuadro.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
Aspectos Misionales							
Aspectos Contenciosos							
Aspectos de contratación							
Aspectos de Personal							
Aspectos de Salud							
Orden público – Operaciones							
Servicio Militar							
Bienes muebles e inmuebles							
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario							
Inteligencia y contrainteligencia							

Aspectos Financieros - Nóminas							
Incorporación Cursos							
Aspectos de Vivienda							
Atención al usuario							
Administración y logística							
Control Comercio de Armas							
Aspectos prestacionales							
Varios							
TOTAL							

Adicionalmente se deberán especificar los aspectos relevantes o reiterativos de cada asunto, a manera de ejemplo se cita: Aspectos de personal (Reintegros, traslados, presunto abuso de autoridad, entre otros).

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO		
PRESENCIAL		
LINEA GRATUITA		
LINEA DIRECTA		
INTERNET: REDES SOCIALES		
INTERNET: SITIO WEB		
INTERNET: CHAT		
EMPRESAS DE MENSAJERIA		
FAX		
Total		

✕

4.1. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

(MULTICANALES)

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL		
LINEA ANTICORRUPCION		
BUZON DE SUGERENCIAS		
ATENCION PRESENCIAL		
ATENCION TELEFONICA		
CALL CENTER		
FOROS		
OTROS		

✕

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

Cumplimiento Circular No CIR2013-102 de fecha 11 de julio de 2013 emitida por la Secretaría General del Ministerio de Defensa Nacional y correspondiente a la Documentación de acciones correctivas para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

A partir de la entrada en vigencia de la presente Directiva, se hace necesario que todas las entidades y dependencias del Sector Defensa realicen una medición de satisfacción de trámites y/o servicios en general, en la cual se pueda evidenciar la información que se relaciona en el cuadro adjunto.

Se recuerda que para el cabal cumplimiento de dicha Circular se deben indicar las acciones correctivas que se hayan efectuado por la recepción de quejas, reclamos, peticiones que fueron respondidas fuera de término y peticiones por volumen considerable de un mismo tema, las cuales deben estar debidamente documentadas en el respectivo Sistema de Gestión de Calidad.

Actividades:

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Está relacionado con la medición de los factores generadores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los peticionarios y de la ciudadanía en general.

- 6.1 Medición de satisfacción.

A partir de la entrada en vigencia de la presente Directiva, se hace necesario que todas las entidades y dependencias del Sector Defensa realicen una medición de satisfacción de trámites y/o servicios en general en el cual se pueda evidenciar la información que se relaciona en el cuadro adjunto.

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION
		Excelente (4.5 a 5)
		Bueno (3.5 a 4.5)
		Regular (2.5 a 3.5)
		Malo (1 a 2.5)
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio

X

Con base en la información anterior, se deben especificar los pronunciamientos relevantes y determinar la cantidad de cada uno, según se trate de agradecimientos, inconformidades, felicitaciones, entre otros.

- **6.2. Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:**

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	
Opiniones positivas	
Agradecimientos	
Calificación positiva de percepción del servicio	

y

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	
Reclamos	
Opiniones negativas	
Calificación negativa de percepción del servicio	

x

B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTION PÚBLICA

Consideramos importante que cada una de las entidades y dependencias destinatarias de la presente Directiva acojan las recomendaciones que en materia de democratización de la gestión pública se presentan por parte del Ministerio con el fin de hablar un mismo idioma en este tema.

A continuación se relacionan algunas de las disposiciones que actualmente reglamentan las temáticas de participación ciudadana y rendición de cuentas, las cuales deberán estar incorporadas a través de sus lineamientos, en las distintas acciones que cada una de las entidades y dependencias destinatarias de la presente Directiva manejen en la materia, con el objeto de fortalecer la interacción entre el Estado y el ciudadano:

- En desarrollo de la Constitución Nacional que reconoce la soberanía del pueblo en un Estado participativo, **la Ley 489 de 1998 en su artículo 32**, modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 establece que "todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública; para ello deben adelantar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública". De igual manera, se establece que las entidades tienen que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo criterios de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional.
- La audiencia pública para la rendición de cuentas a la ciudadanía tiene como base **la Ley 489 de 1998**, la cual en su capítulo de democratización y control a la gestión pública contempla que este tipo de audiencias resultan necesarias para involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública (Artículo 32). También establece esta ley que cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar audiencias en las que se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y, en especial, cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.
- **La Ley 850 de 2003** crea el marco jurídico para la creación y funcionamiento de las veedurías ciudadanas, establece el deber del Estado de dar apoyo a la consolidación de esta figura. También, reglamenta lo relacionado con el funcionamiento de las veedurías ciudadanas, establece como responsabilidad del DAFP en cuanto al diseño de metodologías de evaluación de la gestión pública orientadas a facilitar el ejercicio de la vigilancia por parte de las veedurías ciudadanas y de las redes que las agrupan. Esta ley busca que los ciudadanos a partir de sus propios intereses puedan verificar el funcionamiento de la administración pública con el objeto de atender los derechos consagrados en la Constitución Nacional, de manera que se propenda por la buena utilización de

los recursos públicos para el logro de los fines del Estado. Una de las principales formas de intervención ciudadana en las decisiones públicas es el control y vigilancia en la gestión. La veeduría ciudadana es una de las formas de realizar control social a la gestión pública.

- En aras de fortalecer la participación ciudadana, la **Ley 962 de 2015** relacionada con la racionalización de trámites y procedimientos administrativos dispone, en su artículo 8º, la obligatoriedad de tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, la información relacionada con normas básicas que determinan su competencia, funciones de sus **distintos** órganos, servicios que presta, regulaciones, procedimientos y trámites a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad, precisando de manera detallada los documentos que deben ser suministrados, así como las dependencias responsables y los términos en que éstas deberán cumplir con las etapas previstas en cada caso, localización de dependencias, horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que las personas puedan cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos ante ellos, adicionalmente, la indicación de la dependencia, cargo o nombre a quién dirigirse en caso de una queja o reclamo, los proyectos específicos de regulación y el desarrollo de sus actuaciones en la ejecución de sus funciones en la respectiva entidad de su competencia.
- En el marco de la rendición de cuentas, la **Ley 1474 de 2011** o Estatuto Anticorrupción establece en sus artículos 73, 74 y 78 distintas obligaciones que generan fortalecimiento de las herramientas de interacción con el ciudadano. En su artículo 73, establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia debe contemplar, entre otras, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. En su artículo 74, se dispone la obligatoriedad para las entidades de la elaboración de un Plan de acción, el cual deberá ser publicado en su respectiva página web con la determinación de los objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión, junto a los indicadores de gestión.
- El **Manual Único de Rendición de Cuentas** expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en asocio con la Presidencia de la República y el Departamento Nacional de Planeación, estableció como definición de Rendición de Cuentas, y teniendo como marco el **Documento Conpes 3654** "El conjunto de estructuras (Conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los

cuales las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tiene el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos”.

- Finalmente, este Manual establece que la cultura de la rendición de cuentas implica la apropiación voluntaria de los tres elementos fundamentales del proceso: información, diálogo e incentivos. En consecuencia, se pretende que además de los cambios necesarios en los diseños institucionales, normas, procedimientos e instrumentos técnicos, se establezca un patrón en la conducta de los servidores públicos para que asuman el proceso de rendición de cuentas como una actitud propia del servicio.
- El **Documento CONPES 3649 de 2010** sobre Política Nacional de Servicio al Ciudadano, establece la necesidad de trabajar en la reducción de barreras de acceso a los servicios para el ciudadano, entre otros aspectos para tener en cuenta en materia de fortalecimiento de la temática de rendición de cuentas.
- La **Ley 1757 de 2015** establece en materia de rendición de cuentas en su artículo 48 que debe entenderse por Rendición de Cuentas “ el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”.
- Dicha Ley tiene como objeto “Promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político”, y con ella ley se buscan fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y el control social a lo público. Adicionalmente, la norma en cuestión hace un esfuerzo por lograr mayor transparencia de las entidades y de los servidores públicos, obligándolos a vincular a la ciudadanía y a otros actores a la información de sus respectivas gestiones, mejorando la confianza que éstos tienen por lo público; establece también como los principios por los cuales debe regirse la rendición de cuentas, la continuidad y la permanencia, la apertura y la transparencia y la amplia difusión y la visibilidad, los cuales deben estar en una articulación directa con la información, el lenguaje comprensivo al ciudadano, el diálogo y los incentivos.
- La Estrategia de Rendición de Cuentas necesita, de acuerdo con la ley en mención, medios de difusión abiertos de manera presencial o virtual para que pueda ser conocida por la ciudadanía. Presencialmente mediante mecanismos como las audiencias públicas, o mediante talleres, foros, o mesas de trabajo, y de manera virtual a través de medios como radio, televisión o prensa, internet, entre otros.

Las audiencias públicas participativas, reitera la citada Ley, se constituyen en un valioso mecanismo dado que a través de este se presentan de manera directa los resultados de la gestión llevada a cabo en la entidad, y se constituye como un acto público, en el cual se cuenta con la intervención de los ciudadanos y de las organizaciones sociales; esto hace de las audiencias públicas el mecanismo con mayor impacto para los ciudadanos, porque demuestra el compromiso de la entidad en su política de transparencia y de fortalecimiento de la participación ciudadana.

El control social a lo público, también está definido de manera clara y concreta en la Ley 1757, como "el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados". En este sentido, todos los ámbitos de la administración pública son objeto de control social, incluyendo no solo a las entidades públicas sino también a las privadas que prestan servicios de carácter público.

Las veedurías ciudadanas adquieren gran protagonismo en la reglamentación definida por esta Ley como ejercicio del control social, ya que se establece que ellas pueden agruparse entre sí para crear Redes de Veedurías Ciudadanas, con el objetivo de fortalecer su accionar y generar intercambios de conocimientos y coordinación mutua en el ejercicio del control social.

Vale la pena resaltar la obligación prevista en el artículo 52 de la Ley 1757, de acuerdo con el cual "Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de rendición de cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos".

En suma, y teniendo en cuenta que la Ley 1757 fue expedida recientemente, la misma supone gran responsabilidad en cuanto a su implementación por parte de todas las dependencias y entidades de la administración pública, para lo cual se sugiere trabajar en cuanto a su promoción hacia los ciudadanos a través de los distintos medios con que se cuente. De igual manera se sugiere incentivar a la comunidad el uso de las diferentes formas de control social de manera didáctica, acompañando también el proceso y brindando las asesorías necesarias.

- **La Resolución No 9308 de 2015** reglamenta el ejercicio del derecho de petición en el Ministerio de Defensa Nacional, para lo cual establece los lineamientos en la materia teniendo como fundamento lo previsto en el artículo 23 de la Constitución Nacional. A través del ejercicio del derecho de petición se busca orientar a la organización hacia la prestación de excelentes servicios, tanto a clientes internos como a la ciudadanía. En dicha resolución de manera adicional se establecen las distintas modalidades del derecho de petición, dentro de los

cuales se encuentran las definidas como quejas, reclamos, petición de información, consultas y sugerencias. Así mismo se enmarca el actuar de la entidad dentro de las políticas de gerencia pública activa y la doctrina del buen gobierno.

- **La Circular No 191 MDSGAOC-29 del 25 de marzo de 2009 "Cumplimiento de medidas relacionadas con el logro de un servicio de excelencia al ciudadano"**, establece algunas medidas necesarias para llevar a un verdadero servicio de excelencia al ciudadano, para lo cual reitera el cumplimiento oportuno a la normatividad vigente específicamente en lo relacionado con las Áreas de Atención a peticiones, quejas, reclamos, Democratización de la Gestión Pública y Lucha contra la Corrupción. Todo dentro del marco del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Documento de Política de Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa**, con el cual se pretende integrar tanto la normatividad vigente como los objetivos comunes a toda la administración pública, a fin de desarrollar acciones que tiendan hacia un modelo de gerencia pública eficiente, transparente, democrático y con altos niveles de calidad, que permita una interacción con la ciudadanía en un marco de respeto y de participación en la evaluación de la gestión pública del sector.
- **Circular No 477 de 30 de diciembre de 2008 "Mecanismos para democratizar la gestión pública en el Sector Defensa"**. Los lineamientos incorporados regulan la importancia institucional en reforzar las políticas de participación ciudadana y por ende de rendición de cuentas.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

Estrategia de Gobierno en Línea

En aras de propender por el cumplimiento y articulación de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, debe resaltarse algunos instrumentos que hacen parte de los lineamientos normativos en materia de cumplimiento a la mencionada implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, con destino a las distintas entidades, Fuerzas y dependencias del Sector.

Así, el Decreto Reglamentario 1078 de 2015 regula la obligatoriedad para todas las entidades de la Administración Pública de la implementación de la estrategia de gobierno en línea y de aquella información mínima que se debe publicar en los sitios web de las distintas entidades del Estado. Así mismo, establece los plazos dentro de los cuales todos los sujetos obligados deberán implementar las actividades definidas en el Manual de Gobierno en línea 2015, así:

COMPONENTE/ AÑO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
TIC para Servicios	90%	100%	Mantener 100%	Mantener 100%	Mantener 100%	Mantener 100%
TIC para el Gobierno abierto	90%	100%	Mantener 100%	Mantener 100%	Mantener 100%	Mantener 100%
TIC para la Gestión	25%	50%	80%	100%	Mantener 100%	Mantener 100%
Seguridad y privacidad de la información	40%	60%	80%	100%	Mantener 100%	Mantener 100%

Para desarrollar las actividades señaladas en los cuatro ejes temáticos que establece el manual GEL 4.0 de 2015, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

TIC para servicios: Este eje temático busca crear los mejores trámites y servicios en línea para responder a las necesidades más apremiantes de los ciudadanos.

Por lo que se deben desarrollar actividades concernientes a evidenciar el avance en:

1. Trámites y servicios en línea
2. Sistema integrado de PQRS
3. Servicios centrados en el usuario

TIC para gobierno abierto: Este eje temático orienta a las entidades para que las mismas realicen acciones para la gestión de inventarios de información y publicación de datos abiertos, además de establecer los mecanismos de transparencia y acceso a la información pública según lo establecido en la ley 1712 de 2014.

Se deberán realizar actividades concernientes a evidenciar el avance en materia de transparencia y acceso a la información de la entidad:

1. Participación.
2. Colaboración.
3. Transparencia.

TIC para la gestión: Este eje temático busca darle un uso estratégico a la tecnología para hacer más eficaz la gestión administrativa y fortalecer a la entidad a nivel interior.

Para ello se debe trabajar en los siguientes aspectos:

1. Estrategia de TI
2. Gobierno de TI
3. Información
4. Sistemas de Información
5. Servicios tecnológicos
6. Uso y apropiación
7. Documentos, procesos y procedimientos electrónicos

Seguridad y privacidad de la información: Busca guardar los datos de los ciudadanos como un tesoro, garantizando la seguridad de la información.

Todas esas acciones deben estar en un marco de política institucional asegurando la información que no sea publicable.

1. Definición de marco de seguridad y privacidad de la entidad
2. Implementación del plan de seguridad y privacidad
3. Monitoreo y mejoramiento continuo

Política de Racionalización de Trámites

El Ministerio de Defensa Nacional, comprometido en el desarrollo e implementación de la Política de Racionalización de Trámites en el Sector Defensa, busca simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y otros procedimientos administrativos, a través de la promoción y el uso de las TIC, logrando con ello, facilitar el acceso a los ciudadanos en la información de los servicios prestados y los trámites ofrecidos por el Sector Defensa.

Resulta de gran importancia el articular conceptos y lineamientos de política antitrámites de acuerdo con las directrices fijadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública con el objeto de hablar un mismo idioma en la materia.

El Departamento Administrativo de la Función Pública, ha dispuesto una herramienta tecnológica llamada SUIIT, con el objeto de que sea un instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites. Esta herramienta resulta ser la única fuente válida de la información de los trámites que toda la Administración Pública ofrece a la ciudadanía.

De acuerdo con los lineamientos dados por dicho Departamento Administrativo, se procede a mencionar dos conceptos a tener en cuenta:

Que es Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio. 10.

Que es OPA: (OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS). Conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de éste se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite. 11.

Por lo anterior, y con fundamento en las disposiciones legales que rigen la temática de racionalización de trámites, la presente Directiva propende de manera adicional por la consecución de algunos retos a saber:

- Mantener actualizados los trámites inscritos en el sistema SUIIT del DAFP.
- Generar en el caso que se requiera nuevas plantillas, trámites modelo y mantener actualizados los existentes.
- Incrementar en el caso que se requiera el índice de inscripción de trámites en el SUIIT.
- Participar activamente en los casos que se requieran en el análisis de impacto normativo para la aprobación de nuevos trámites y fortalecimiento de la institucionalidad del GRAT.
- Identificar y desarrollar estrategias que midan los costos asociados a los trámites existentes para focalizar los que resulte necesario intervenir. (Metodología Análisis de costos en los casos que se requiera).

10. Departamento Administrativo de la Función Pública. Año 2015. Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIIT 3. Pág. 9. Disponible <http://www.suit.gov.co/documents/10179/466473/Conceptos+B%C3%A1sicos/da270d91-b793-4e79-9cdd-730af27a2cd0>, fecha 30 de enero de 2016.

11. Ibidem 10.

- Articular con la estrategia de Gobierno en línea el mapa de ruta para trámites y OPAS en línea.
- Identificar y participar activamente en las cadenas de trámites registradas en el SUIT o en las que logren convocar a fin de fortalecerlas y poder intervenir en su realización.



LUIS C. VILLEGAS ECHEVERRI

MINISTRO DE DEFENSA NACIONAL

