

Anexo No 4



MinDefensa
Ministerio de Defensa Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CIRCULAR

CIR2013-102

Bogotá D.C. 11/07/2013 14:57

DE: SECRETARIA GENERAL - MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

PARA: COMANDANTE GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES, COMANDANTES DE FUERZA, DIRECTOR GENERAL DE LA POLICIA NACIONAL, DESPACHO DE MINISTRO, SECRETARIA DE GABINETE, VICEMINISTROS, DIRECTORES, JEFES DE OFICINA, COORDINADORES DE GRUPO, SERVIDORES PÚBLICOS DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL, DIRECTORES Y PRESIDENTES Y GERENTES DE ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS AL MINISTERIO DE DEFENSA Y DEMÁS DEPENDENCIAS DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

ASUNTO: Documentación de acciones correctivas para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

El Ministerio de Defensa Nacional a través de la Secretaría General – Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, tiene dentro de sus funciones direccionar y hacer seguimiento a las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, que se envían desde este Grupo hacia todas las dependencias y entidades que hacen parte del Sector Defensa, buscando mejorar la calidad en la prestación de los servicios al ciudadano, velar por la solución de los requerimientos de la población y promover los mecanismos de participación ciudadana.

Teniendo en cuenta lo anterior y de acuerdo a la observación realizada por el ICONTEC como resultado de la Auditoría de Calidad desarrollada a la Entidad en el mes de noviembre de 2012, que indica: "Establecer un lineamiento para documentar acciones correctivas con metodología de análisis de causas derivadas de las PQRS", se hace necesario que a partir de la fecha cada una de las dependencias y entidades del Sector Defensa a las cuales llegue una PQRS deberá utilizar un método de análisis de causas por la cuales se originan las mismas, así como las acciones correctivas que se generen, documentándolas en el Sistema de Gestión de Calidad respectivo bajo la metodología de acciones preventivas de la Norma Técnica de Calidad en la gestión Pública (NTCGP) 1000:2009.

En tal virtud, se requiere que a partir del informe trimestral del período Julio - Septiembre de 2013 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, establecido mediante Directiva 31800 de 2006, que remitirán en el mes de Octubre al Ministerio de Defensa - Grupo de Atención y Orientación Ciudadana y posteriores, se incluya un acápite con el análisis de causas y acciones correctivas tal y como arriba se indica, lo cual permitirá el mejoramiento continuo de la gestión de PQRS y el avance hacia la excelencia en el servicio que se presta a los ciudadanos.





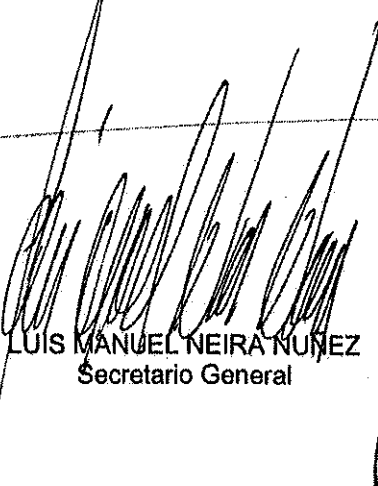
MinDefensa

Ministerio de Defensa Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

El Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, estará atento a brindar la asesoría requerida relacionadas con la presentación del informe trimestral y lineamientos indicados en la Directiva 31800 de 2006 a través del correo usuarios@mindefensa.gov.co o en las extensiones 4445 y 3301.

Atentamente,


LUIS MANUEL NEIRA NÚÑEZ
Secretario General

Revisó: Diana Marcela Morales Calderón – Asesor Secretaría General

Proyectó: Yasira Shirley Perea Moreno – Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana

x Norma Osorio
3112867046.
norma.osorio@colubside.com

Firmado digitalmente por: REGISTRO ELECTRONICO
Dependencia : UNIDAD GESTIÓN GENERAL DIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Fecha firma : 11/07/2013 14:57:57

Ética, Disciplina e Innovación

Carrera 54 No. 28-25 CAN

Conmutador (57 1) 3150111

www.mindefensa.gov.co - @mindefensa

