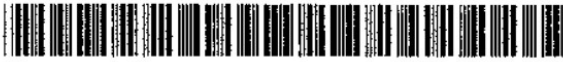




MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL
DIRECCIÓN DE FAMILIA Y BIENESTAR



Al contestar, cite este número

Radicado No. **2021362016335333**: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DIFAB-29.57

Bogotá, D.C, 10 de diciembre de 2021

Señor Coronel
HUGO LEÓN GARCÍA HINCAPIÉ
Oficial Soporte Administrativo Comando de Personal
Carrera 46 No 20B-99
Bogotá, D.C.

Asunto: Respuesta Informe de Control de Calidad mes de Octubre del 2021 radicado No. 2021112016004403.

De manera atenta y respetuosa, me dirijo al Señor Coronel Oficial Soporte Administrativo del Comando de Personal, con el fin de dar respuesta al Informe de Control de Calidad allegado a esta dependencia en donde se realizan unas recomendaciones por causa de respuestas emitidas ante solicitudes por medio de PQR en los siguientes términos:

PQRS 648991, 649796, 651098, 651867 "No se dio cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015".

En relación con la PQR **648991**, se verifica la petición traslado por situación que tramitó la Dirección de Personal, en la cual se emitió respuesta mediante oficio No. 2021362002134061 de fecha 20 de octubre de 2021 y a su vez se remitió por competencia a la Dirección mencionada mediante oficio radicado No. 2021362013416853, por lo que se procedió a dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 y modificada por la Ley 1755 de 2015.

En la PQR **649796**, se observa que esta petición fue cargada al link el día 06 de octubre de 2021, el cual solicitaba "copia actas proceso acoso laboral remitidas a procuraduría y fiscalía de noviembre de 2020", y esta fue objeto de respuesta el día 21 de octubre del año 2021 mediante oficio radicado No. 2021362013818703, observándose que la respuesta fue otorgada en término legal, así como concreta y de fondo.

La PQR **651098**, es importante indicar que la mencionada no hacían parte de las competencias de la Dirección de Familia y Bienestar al versar sobre el trámite de seguridad del cantón militar para el ingreso a las instalaciones, así mismo se procedió a





Al contestar, cite este número

Radicado No. 2021362016335333 MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DIFAB-29.57

dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 y modificada por la Ley 1755 de 2015 mediante radicado de fecha 28 de octubre de 2021 remitida a la Décima Tercera Brigada con oficio No. 2021362014256383, informando al peticionario mediante radicado No. 2021362002245011.

PQR **651867**, La Dirección de Familia y Bienestar, al tener conocimiento del caso por situación familiar, emitió respuesta mediante oficio No. 2021362002193851 de fecha 26 de octubre de 2021, remitiéndose al Batallón de Apoyo de Acción Integral y Desarrollo No. 2, con oficio No. 2021362002193511, conforme a lo establecido *en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015*.

En concordancia con lo anterior, se realizó el respectivo análisis, averiguación y gestión para remitir las anteriores PQRS, debido a que mencionadas son allegadas a la Dirección de Familia y Bienestar, a fin que se garantizar que la respuesta sea concreta y de fondo.

Lo anterior para su conocimiento.

Respetuosamente,

Teniente Coronel **JUAN CAMILO GUTIÉRREZ GUTIÉRREZ**
Subdirector de Familia y Bienestar Ejército

Elaboró: AVATO, Marily Pulido
Auxiliar Administrativo DIFAB

Revisó: CT Jaime Ruiz
Oficial Jurídico DIFAB



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL
AYUDANTÍA GENERAL COMANDO EJÉRCITO



Al contestar, cite este número

Radicado No. 2021112016004403: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-CEAYG -95.2

Bogotá D.C., 2 de diciembre de 2021

Señor Mayor General
MAURICIO MORENO RODRÍGUEZ
Comandante Comando de Personal.
Carrera 46 #20 c1 Bogotá D.C.

Asunto: Informe control de calidad mes octubre de 2021.

Respetuosamente y de la manera más atenta, me permito enviar al señor Mayor General Comandante Comando de Personal, informe de control de calidad correspondiente a las solicitudes presentadas a través del portal www.pqr.mil.co durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de octubre del 2021.

Lo anterior, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, teniendo en cuenta que el Ejército Nacional como autoridad pública, tiene el deber de brindar atención a todas las personas que ante ella acudan, tramitando las peticiones que lleguen vía fax, medios electrónicos, escrito o por cualquier medio idóneo, así como otorgar la respuesta dentro de los términos que la misma ley determina. Al respecto, resulta importante traer a colación lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 del 30 de Junio 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", que indica en su artículo 31 lo siguiente: *"Falta Disciplinaria: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta parte primera del código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo al régimen disciplinario..."*.

Se soporta este informe en lo señalado por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 a través del cual se ha dispuesto que debe realizarse vigilancia sobre el procedimiento seguido, en este caso sobre las solicitudes allegadas a través del Link de Servicio al Ciudadano y rendir el correspondiente informe, que para el caso del Ejército Nacional se realiza de manera mensual.

A continuación, se procederá a realizar un análisis respecto de las solicitudes llegadas a través del portal www.pqr.mil.co durante el mes de octubre de 2021 y que fueron asignadas a su Unidad, así;

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR,
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Servicio al Ciudadano – Calle 53 No. 57-93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C.
Tel. 4261499 – 2216336 – 2220950 - Línea Gratuita Nacional 018000111609 – Línea 152
sac@buzonajercito.mil.co - peticiones@pqr.mil.co





Al contestar, cite este número

Radicado No. 2021112016004403 MDN-COGFM- COEJC-SECEJ-CEAYG-95.2

COMANDO DE PERSONAL

a. PQRS recibidas: 3.918

b. PQRS verificadas: 3.877

c. Novedades encontradas: El 6,33% de peticiones se encuentran con calificación negativa.

UNIDAD	CODIGO PETICIÓN	OBSERVACIÓN
	658343	Debió dar aplicación a lo establecido en el artículo 14 parágrafo de la ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015, tomar contacto con SAC para la ampliación del término.
	659046, 658595, 658469 658414, 658108, 657983 657976, 657733, 656778 656700, 655763, 655544 655373, 655374, 656104 655975, 655287, 654783 654765, 654737, 654107 654042, 654019, 653930 654165, 659079, 658871 658661, 658656, 648393, 648331, 648712, 648555, 648951, 649454, 649431, 649888, 650959, 651417, 651286, 651398, 651170, 651710, 651708, 651699, 651592, 653763, 653717, 653605	Debió utilizarse el link de "solicitud aclaración" para que el ciudadano allegara la información faltante y no proceder al cierre de la solicitud. Conforme a lo establecido en el artículo 17 de la ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015
DIPER	654150, 656230, 648217, 650000	Debió dar aplicación a lo establecido en el artículo 19 de la ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015.
	658542, 658349, 658032 657826, 655645, 654641 658891, 658312, 657877, 648475, 648390, 648353, 648567, 649128, 648847, 649449, 649386, 649313, 649280, 650208, 650173, 649917, 650512, 650503, 650327, 652216, 652673, 653646	Debió dar aplicación a lo establecido en el artículo 21 de la ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015.
	657452	Documento ilegible.

2021
**FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO**

 Servicio al Ciudadano – Calle 53 No. 57-93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C
 Tel. 4261499 – 2216336 – 2220950 - Línea Gratuita Nacional 018000111689 – Línea 152
sac@buzonejercito.mil.co - peticiones@pqr.mil.co


SC014



Al contestar, cite este número

Radicado No. 2021112016004403 MDN-COGFM- COEJC-SECEJ-CEAYG-95.2

	659217, 658073, 654154 656918, 648308, 649774, 650196, 650481, 651062, 650952	Se procede al cierre de la petición sin emitir respuesta de fondo
	653478	Se menciona documentación, la cual no se pudo verificar toda vez que no se encuentran adjunto en la respuesta. Las respuestas a las peticiones deben ser cargadas a la plataforma con el fin de realizar el posterior control de calidad
	648207, 648277, 649702, 650532, 650455, 651051	No se evidencia soporte de envío al correo o dirección de notificación. Las respuestas a las peticiones deben ser cargadas a la plataforma con el fin de realizar el posterior control de calidad
	655092	Las respuestas a las peticiones deben de ser cargadas a la plataforma para el posterior control de calidad
	657192	No cumple con los protocolos de atención.
	658533, 658520, 658252 657062, 657049, 656730 656644, 656022, 655303 655099, 654724, 654624 654505	Debió darle tramite a la petición
DIPSO	655429, 654958, 654632 654566, 654146, 654137 653899, 658875, 658675 658478, 657745, 655854, 648468, 649598, 650133, 650701, 650652, 651760, 651712, 651566, 652320, 652518	Debió dar aplicación a lo establecido en el artículo 21 de la ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015.
	658716, 658266, 658139 655791, 651516, 652346	Debió utilizarse el link de "solicitud aclaración" para que el ciudadano allegara la información faltante y no proceder al cierre de la solicitud. Conforme a lo establecido en el artículo 17 de la ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015
DISAN	648463, 648457, 648220, 648670, 648660, 648563, 648558, 648483, 649145, 648799, 649423, 649383, 649343, 649326, 649592, 649590, 649910, 649904, 649686, 649673, 649663.	Debió darle trámite a la petición.

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR,
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Servicio al Ciudadano – Calle 53 No. 57-93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C
Tel. 4261499 – 2216336 – 2220950 - Línea Gratuita Nacional 018000111689 – Línea 152
sac@buzonejercito.mil.co - peticiones@pqr.mil.co





Al contestar, cite este número

Radicado No. 2021112016004403 MDN-COGFM- COEJC-SECEJ-CEAYG-95.2

	650179, 650163, 650127, 650134, 650105, 650074, 650049, 650043, 650023, 649977, 649967, 649947, 649930, 649927, 650542, 650436, 650432, 650418, 650409, 650406, 650397, 650372, 650302, 650218, 650725, 650554, 650888, 650876, 651131, 651090, 651087, 651532, 651328, 651376, 651375, 651192, 651241, 651147, 651821, 651736, 651726, 651725, 651621, 651564, 652342, 652326, 652204, 652104, 651979, 652584, 652536, 652515, 652382, 652381, 653718, 653690, 653659, 653653, 653619, 653614, 653557, 653479, 653456	
	651313	Debió solicitar a COPER la asignación de la petición a la dirección competente, toda vez que este tiene la facultad de direccionar entre sus dependencias. Aun así, no se dio cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015.
	656705, 655761, 655486 655022, 654800, 658654, 651529	Debió utilizarse el link de "solicitud aclaración" para que el ciudadano allegara la información faltante y no proceder al cierre de la solicitud. Conforme a lo establecido en el artículo 17 de la ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015
	654122, 658130	Debió dar aplicación a lo establecido en el artículo 19 de la ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015.
	658925, 657588, 656369 656957, 655349, 648454, 652329	Debió dar aplicación a lo establecido en el artículo 21 de la ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015.
DIFAB	648991, 649796, 651098, 651867	No se dio cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015.

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR,
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Servicio al Ciudadano -- Calle 53 No. 57-93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C
Tel. 4261499 -- 2216336 -- 2220950 - Línea Gratuita Nacional 018000111589 - Línea 152
sac@buzonejercito.mil.co - peticiones@ogr.mil.co





Al contestar, cite este número

Radicado No. 2021112016004403 MDN-COGFM- COEJC-SECEJ-CEAYG-95.2
RECOMENDACIONES.

De manera respetuosa, me permito realizar las siguientes recomendaciones para las unidades que llevan a cabo el proceso de Servicio al Ciudadano así:

1. Teniendo en cuenta las solicitudes que en verificación de calidad arrojaron resultados negativos, los Comandos, Departamentos y Unidades deben evaluar el contenido de este informe y tomar acción inmediata para solucionar cada una de las novedades que se describen, de manera que se garantice que las respuestas suministradas cumplan con las exigencias legales, con el fin de que estas situaciones no se continúen presentado.
2. Los requerimientos que presentan observación por haber sido cerrados sin haber emitido respuesta, también configuran la vulneración al derecho de petición de los ciudadanos, por tanto, debe evaluarse la posibilidad de dar inicio a la acción disciplinaria que corresponda, conforme a las disposiciones del artículo 77 Numeral 25 de la Ley 1862 de 2017. Esta misma normativa aplica para los casos con respuestas emitidas por fuera de los términos, para lo cual se deberá proceder a realizar el correspondiente plan de mejoramiento.
3. El artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el artículo 17 de la ley 1437 de 2011, respecto a las *peticiones incompletas y desistimiento tácito*, señala que: "En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. (...) En consecuencia, es preciso recordar a los funcionarios gestores y orientadores que tienen a su cargo el Link de Servicio al Ciudadano, que nuestro portal web cuenta con la opción de solicitud de aclaraciones, la cual debe ser utilizada en los casos en que la petición se encuentre incompleta, para que el peticionario dentro del lapso de 1 mes allegue la información o documentación faltante, de manera que no es procedente realizar el cierre de la solicitud aludiendo a la falta de información o documentación, sino que se debe utilizar tal procedimiento y con ello, no vulnerar esta disposición legal y a la vez, este beneficio en cabeza de los peticionarios.
4. Se aconseja sea cargado en la página, el documento mediante el cual se remite la petición por competencia y que el mismo se encuentre firmado, con el fin de que el peticionario sea comunicado de dicha remisión, dando aplicación al Artículo 1 de la ley 1755 de 2015 que sustituyó el artículo 21 de la ley 1437 de 2011. Que en su tenor literal reza: "*Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al*

2021 FORTALECIMIENTO DE LA VOCACIÓN MILITAR, LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO | EJC

Servicio al Ciudadano – Calle 53 No. 57-93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C
 Tel. 4261499 – 2216336 – 2220950 - Línea Gratuita Nacional 018000111689 – Línea 152
sac@busonejercito.mil.co - peticiones@pgr.mil.co





Al contestar, cite este número

Radicado No. 2021112016004403 MDN-COGFM- COEJC-SECEJ-CEAYG-95.2
 peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente".

5. La honorable Corte Constitucional ha reiterado "la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz. En relación con los tres elementos iniciales resolución de fondo, clara y congruente, la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un lema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o permisos ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud... Desde luego, este deber de contestar de manera clara y coherente, no impide que la autoridad suministre información adicional relacionada con los intereses de peticionario, pues eventualmente esta puede significar una aclaración plena de la respuesta dada... (Sentencia T-149/13). Así mismo se trae a colación lo tratado en la Sentencia T-332/15, en la que respecto al derecho de petición concluyo que: (...) "c. La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición".

Lo anterior, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente;


 Teniente Coronel HÉCTOR JAVIER SERRANO CAICEDO
 Oficial Apoyo Logístico con traspaso de funciones Administrativas de Ayudante General de Ejército

Revisó: Mayor Floriano Ariza
 Oficial Servicio al Ciudadano

Elaboró: Abg. Sthefany Toledo Crellar
 Asesora Jurídica SAC

2021 FORTALECIMIENTO
 DE LA VOCACIÓN MILITAR,
 LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Servicio al Ciudadano – Calle 53 No. 57-93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C
 Tel 4261499 – 2216336 – 2220950 - Línea Gratuita Nacional 018000111688 – Línea 152
 sac@buzonerejército.mil.co - peticiones@par.mil.co

