





PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		Página 1 de 12	
		Fecha:	01	10	2020
		 <p>Oficina de Transparencia de la Defensa</p>			

No. DE INFORME:	011
FECHA DE INFORME:	15 de febrero 2022
PROCESO Y/O DEPENDENCIA:	Secretaria General/ Atención Ciudadana
LÍDER DEL PROCESO Y/O DEPENDENCIA:	Coronel (RA) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ
:	INFORME SEGUNDO SEMESTRE PQRSD 2021

NORMATIVIDAD:

- **Constitución Política artículos 15, 20, 23, 74 y 209.**
- **Ley 1712 del 6 de marzo de 2014** – Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
- **Ley 1437 de 2011.** Código Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Titulo. Título II Capítulo I, II y III.
- **Ley 1474 de 2011, Artículo 76;** que señala "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. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
- **Ley 1755 del 30 de junio de 2015** - Título II. Derecho de Petición. Capítulo I- Derecho de Petición ante autoridades- Reglas Generales- Artículo 13. Objeto y Modalidades del Derecho de Petición ante Autoridades- Artículo 1 4. Términos Para Resolver Las Distintas Modalidades De Peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
 1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la



PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		Página 2 de 12	
		Fecha:	01	10	2020
 <small>Grupo de Asesoría y Seguimiento de la Defensa</small>					

administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del 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.

- **Ley 87 de 1993. Artículo 12º.-** Funciones de los auditores internos. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes: i.) Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente; k.) Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas.
- **Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012,** la entidad adopto los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno Digital, contribuyendo con la construcción de Estado más eficiente, más transparente y más participativo, prestando mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas a través del aprovechamiento de las tecnologías de Información y las Comunicaciones.
- **Decreto 491 del 28 de marzo de 2020** Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica
- **Resolución No. 1241 del 20 de diciembre de 2018,** por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias ante la Agencia Logística de las Fuerzas y deroga las resoluciones No. 1045 de fecha 30 de dic de 2011, la resolución 730 de octubre de 2012 y la Resolución 228 del 16 de abril de 2013.
- **Resolución 3564 de 2015,** Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones "Lineamientos respecto de los estándares de publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a la información pública, datos abiertos y condiciones de seguridad en medios electrónicos".

PROCESO			
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04	
		Versión No. 02	P á g i n a 3 d e 1 2
		Fecha: 01	10 2020
 <p>Grupo Fuerzas y Empleados de la Defensa</p>			

- **Directiva Presidencial 2 del 2000:** A partir del 13 de octubre de 2000, entrará en funcionamiento el portal www.gobiernoenlinea.gov.co, cuyo principal objetivo es facilitar a los ciudadanos, empresas, funcionarios y otras entidades estatales el acceso a la información de las entidades públicas e iniciar la integración y coordinación de los esfuerzos de las entidades en este propósito
- **Procedimiento GSE-PR-01- Seguimiento y Evaluación,** Evaluar la gestión institucional en forma independiente, acorde con la normatividad legal vigente y acciones de verificación y seguimiento a los procesos, para emitir recomendaciones para la toma de decisiones oportunas y que contribuyan al mejoramiento continuo de la gestión de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.
- **Directiva Permanente No. 18 del 09 de octubre 2018.** adopción de directrices para la oportuna y eficiente gestión en materia de atención y orientación ciudadana en la ALFM



JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO:

Con fundamento en la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Art.76 como deber de la Oficina de control interno vigilar que la atención de PQRSD, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, la Oficina de Control Interno presenta el siguiente informe semestral de las PQRSD en el periodo julio a diciembre del 2021

Como principal fundamento se tuvo en cuenta la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato constitucional y legal se tienen implementados en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, para la gestión de los derechos de petición quejas, reclamos, denuncias y solicitudes que ingresen a través de los diferentes canales de comunicación.

Para dar cumplimiento al marco normativo referente a las funciones de la Oficina de Control Interno se realizaron las siguientes actividades:

1. Verificar la gestión de las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos solicitados por los ciudadanos a través del aplicativo PQRSD y funcionarios de enlace con el sistema.
2. Verificar la pertinencia y oportunidad de respuestas de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.
3. Verificar el cumplimiento de las propuestas de mejora de informes anteriores.

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>LA unión de nuestras Fuerzas</small>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04		 <small>Oficina General y Empleado de la Defensa</small>	
		Versión No. 02		Página 4 de 12	
		Fecha:	01	10	2020

GESTIÓN / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO:

Teniendo en cuenta que la Oficina de Control Interno presentó el “*informe No. 026 de PQRSD II semestre vigencia 2020*”. Que atendido lo establecido en el procedimiento GSE-PR-01, del 29 de marzo de 2021

En informe de la referencia se tipifico hallazgo No.0557 “*No se adecua la conducta a la clase de petición en consecuencia se deja de adelantar por parte de la Entidad las investigaciones previas al igual que los terminos para resolver varían entre las clases de petición*”

El proceso toma acción frente a la mejora y procede a ejercer un punto de control en realizar una verificación previa por parte del Coordinadora y se actualiza el contenido de la Resolución 1241 del 20 de diciembre de 2018 “por la cual reglamenta el tramite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias ante la Agencia Logística de la Fuerzas Militares” mediante resolución número 941 del 14 de octubre del 2021

1. INTRODUCCION:



El presente documento corresponde al informe unificado del semestre de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias que impetran los ciudadanos; con el fin de determinar la oportunidad de respuesta, el correcto trámite de las mismas en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

Mediante memorando No.202130020016523-ALOCI-GSE-10020 se efectúa solicitud de información por parte del Jefe de la Oficina de Control Interno al Proceso Innovación y Redes de Valor – Atención y Orientación Ciudadana de la información recibida y tramitada del lapso julio –diciembre 2021



Mediante memorando N°2022110010019523 –ALSG-GRV-AOC-11001 del 1 febrero del 2022 se tramita por parte de Secretaria General – Grupo Atención y Orientación Ciudadana la remisión de soportes del lapso julio – diciembre de 2021 a efectos de análisis del proceso Atención y Orientación Ciudadana - Manejo de las PQRSD en la ALFM, su entrega se realizó dentro del plazo fijado.

En desarrollo del mismo documento el proceso manifiesta que el módulo PQRSD no se ha entregado la trazabilidad de las PQRSD vigencia 2017 a enero del 2021, el mismo se encuentra funcional a la ciudadanía en General

A continuación se relaciona las comunicaciones internas remitidas a la oficina de las TICS por parte del Grupo Atención y Orientación Ciudadana como gestión para la entrega de la información vigencia 2017 a 2021.

PROCESO				
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small></p>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04		
		Versión No. 02		Página 5 de 12
		Fecha:	01	10
 <p><small>Departamento de la Defensa</small></p>				

- Memorando No.2021110010084433 de fecha 14/4/2021 respuesta, memorando 2021100310082913
- Memorando No. 2021110010145893 de fecha 1/7/2021 respuesta del funcionamiento del módulo PQRSD bajo Resolución N° 565 de 2021
- Memorando No. 2021110010149813 de fecha 7/7/2022, estado actual Modulo PQRSD
- Memorando No. 2021110010157173 de fecha 16/7/2021, respuesta Memorandos 54373 – 54393 – 54413
- Memorando No. 2021110010205673 de fecha 16/9/2021, solicitud de información módulo PQRSD
- Memorando No. 2021110010233483 de fecha 20/10/2021, información PQRSD Vigencias Anteriores
- Memorando No. 2021110010242193 de fecha 29/10/2021, respuesta memorando 2021110010233483 ALSG–GRV-AOC 11001
- Memorando No. 2021110010246643 de fecha 4/11/2021, solicitud de información entrega de trazabilidad PQRSD
- Memorando No. 2021110010250883 de fecha 10/11/2021, respuesta memorando 2021100310247233 ALOTIC – INF – 10031
- Memorando No. 2021110010273853 de fecha 9/12/2021, solicitud de información entrega trazabilidad PQRSD Vigencias 2017 Enero 2021
- Memorando No. 2021110010279043 de fecha 14/12/2021, fecha de entrega trazabilidad PQRSD Vigencias 2017 a Enero 2021
- Memorando No. 2022110010001063 de fecha 4/1/2022, solicitud de respuesta al memorando N. 2021110010279043, entrega trazabilidad PQRSD vigencia 2017 a enero 2021
- Memorando No. 2022110010006563 de fecha 17/1/2022, entrega de PQRSD vigencia 2017 a enero 2021.

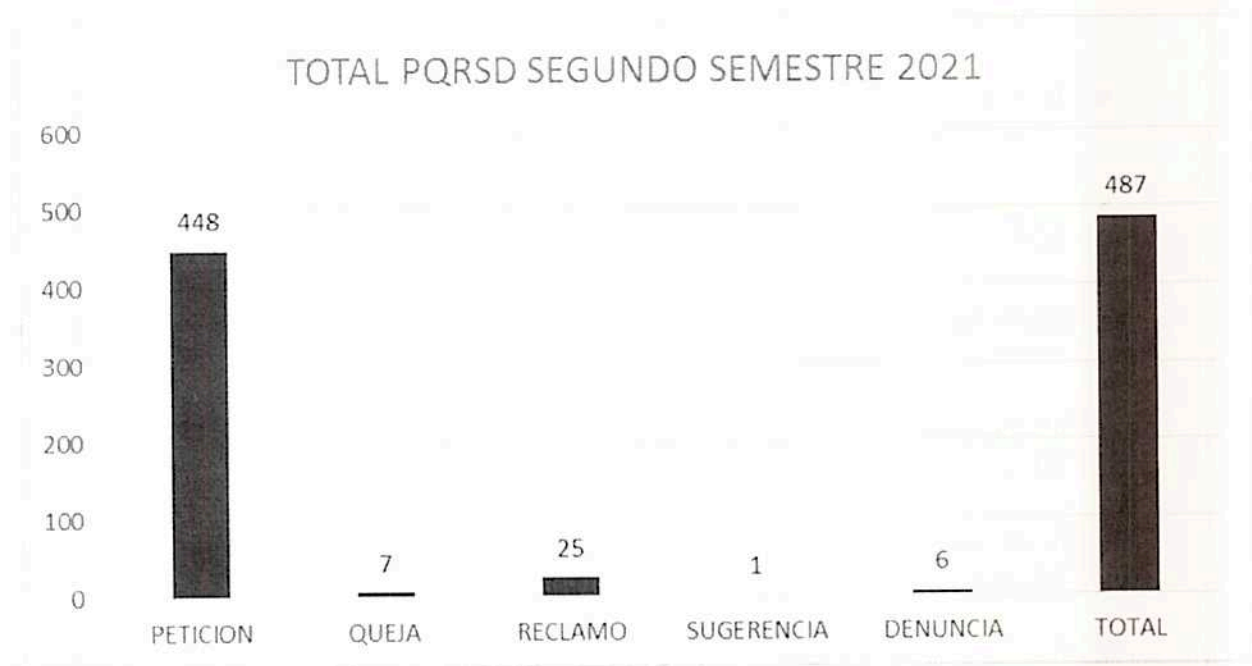
PROCESO						GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small>	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL					Código: GSE-FO-04			Página 6 de 12		
						Versión No. 02					
						Fecha:	01	10	2020	 <small>Grupo de Atención y Orientación Ciudadana y Desarrollo Organizacional</small> de la Defensa	



Así las cosas se analizan las muestras entregadas:

En el segundo semestre del 2021 se tomó como referencia los registrados y consolidados a través del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana y Desarrollo Organizacional lapso julio a diciembre del 2021 para un total 487 peticiones recibidas a través de los diferentes medios como se verá reflejado en desarrollo del presente informe.

Los resultados que se presenten en desarrollo del presente informe deberán, contribuir en la elaboración de los planes de acción y/o planes de mejoramiento, para favorecer la gestión y lograr una mayor efectividad y eficiencia en el servicio.

2. PQRSD RECIBIDAS EN EL SEMESTRE JULIO – DIC 2021



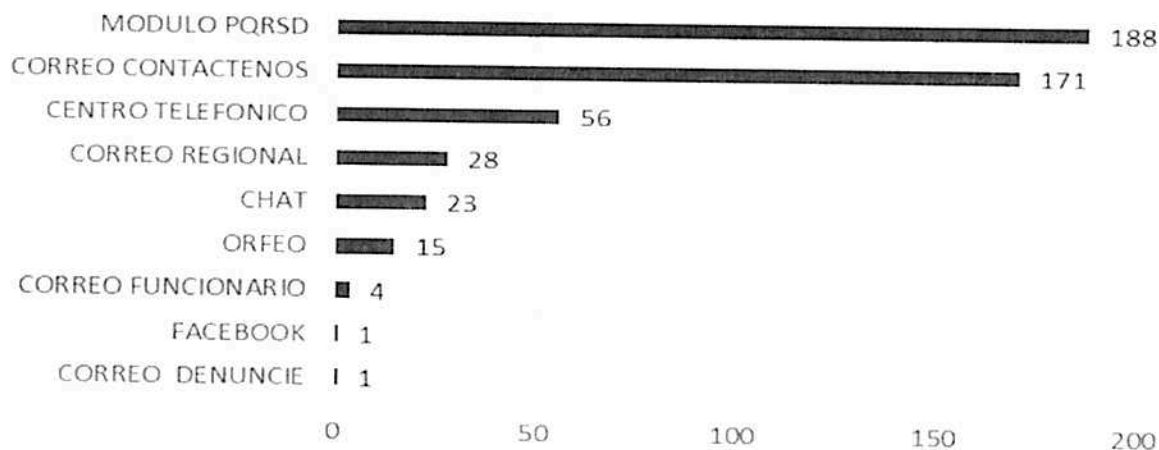
PROCESO							
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN							
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL			Código: GSE-FO-04			
				Versión No. 02		Página 7 de 12	
				Fecha:	01	10	2020
							

TIPO DE PETICION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICION	74	114	81	55	52	72	448
QUEJA	0	3	3	1	0	0	7
RECLAMO	1	4	5	7	2	6	25
SUGERENCIA	1	0	0	0	0	0	1
DENUNCIA	1	0	1	0	2	2	6
TOTAL	77	121	90	63	56	80	487

La muestra comparada frente a las modalidades de petición con el primer semestre del 2021 se observa que en este periodo se recepcionó 262 con las ingresadas en el segundo semestre 2021 equivalente a 487 observando aumento del 85,88%

3. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION

MEDIO DE INGRESO PQRSD A NIVEL NACIONAL



Del total de las peticiones el canal más utilizado es el Módulo de PQRSD en un 38,60% seguido de un 35.11% en el correo contáctenos como consecuencia de la oportunidad en entrega funcional del módulo PQRSD por parte del contratista comparada con el semestre anterior las cuales superaron un 71.23% de ingreso por el medio del correo contactenos.

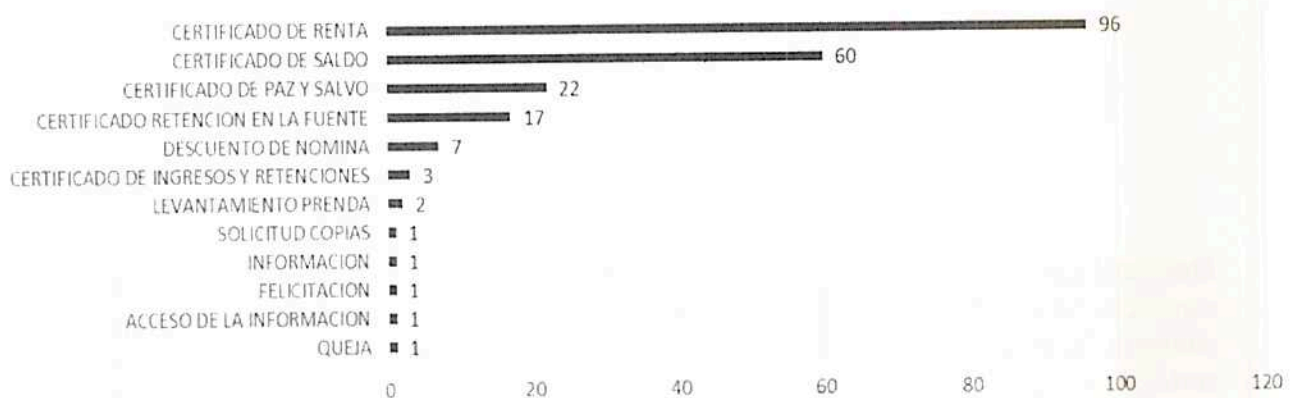
4. PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS





A continuación se analiza las tres dependencias de la oficina principal y las dos regionales con mayor participación en el ingreso de las PQRSD a nivel nacional

5. DIRECCION FINANCIERA

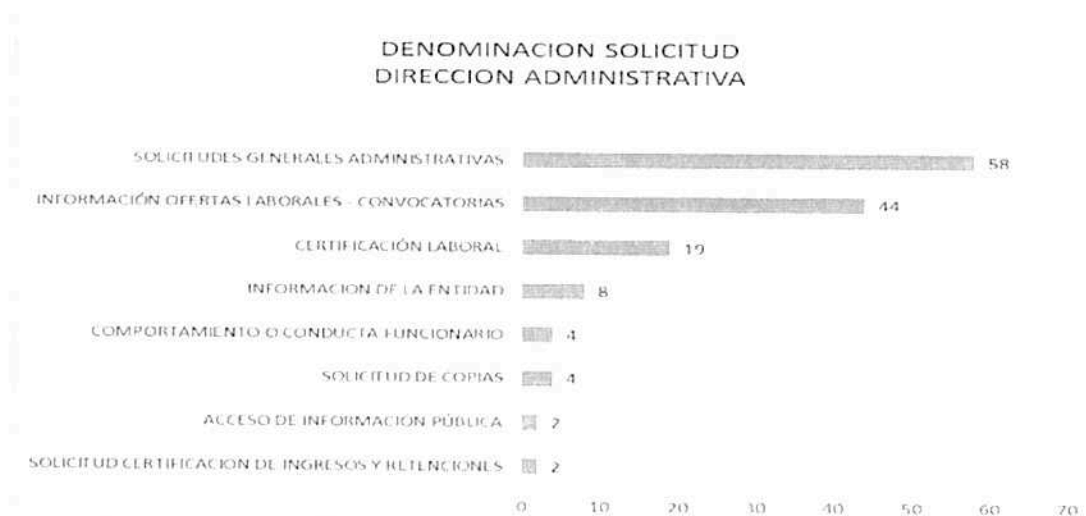
DENOMINACION SOLICITUD



PROCESO			
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04	
		Versión No. 02	Página 9 de 12
		Fecha: 01	10 2020
			

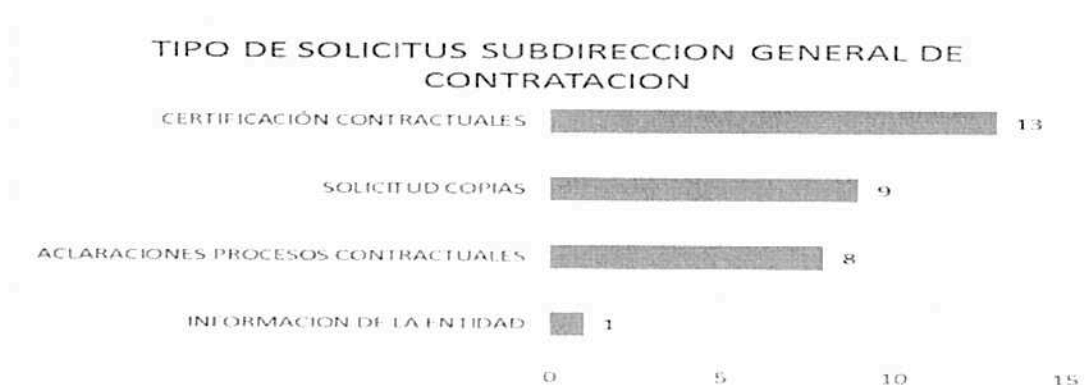
La Dirección Financiera con un ingreso de las PQRSD del 43.53% de la totalidad de las ingresadas (487) a nivel nacional, en la anterior grafica se detalla la clase de solicitud, de la cual las más recurrentes son certificaciones "CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES" y le sigue CERTIFICADO DE SALDOS incrementando de manera significativa este índice a la Entidad lo anterior obedece a que el "MODULO CERTIFICACIONES FINANCIERAS"



6. DIRECCION ADMINISTRATIVA



La Dirección Administrativa participa con un 28.95.% equivalente a 141 de los ingresos de PQRSD de las 487 a nivel nacional en la anterior grafica se detalla la clase de solicitud siendo la recurrente "SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS" le sigue "INFORMACION OFERTAS LABORALES - CONVOCATORIAS" y "SOLICITUDES DE CERTIFICACION LABORAL"

7. SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATOS



PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small>	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		Página 10 de 12	
		Fecha:	01	10	2020
 <small>Oficina de Planeación y Control de la Defensa</small>					

La Subdirección General de Contratos con un 6.36% equivalente a 31 ingresos de PQRSD de las 487 a nivel nacional se detalla la clase de solicitud siendo la recurrente “CERTIFICACION CONTRACTUALES” y le sigue “SOLICITUD DE COPIAS” del lapso julio diciembre 2021

8. REGIONAL LLANOS ORIENTALES





La Regional Llanos Orientales participa con un 5.74% del total de las PQRSD recibidas la petición más recurrente es la solicitud de CERTIFICADO DE RETENCIÓN seguido de CERTIFICACIONES CONTRACTUALES.

9. BUZON DE SUGERENCIAS

Un buzón de sugerencias es un recurso de comunicación utilizado a fin de proponer distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, quejas e iniciativas para cada uno de los procesos de la ALFM aportando a la organización propuesta de mejora y/o felicitación por las gestiones adelantadas

Una de las ventajas de este tipo de iniciativa es que los interesados pueden aportar sus ideas de forma totalmente confidencial.


A continuación se relaciona el consolidado de la oficina principal y regionales en el lapso julio –diciembre 2021 así

PROCESO													
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN													
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>LA UNIÓN DE NUESTRAS FUERZAS</small>	TÍTULO					Código: GSE-FO-04			 <small>Universidad del Ejército y Armada</small>				
	SEGUIMIENTO Y CONTROL					Versión No. 02		Página 11 de 12					
	Fecha:		01	10	2020								

REGIONALES Y OFICINA PRINCIPAL	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
AMAZONIA	17	161	9	143	18	229	5	380	17	551	24	504
ANTIOQUIA CHOCO	9	372	29	427	6	374	14	381	36	379	26	336
CARIBE	17	45	21	64	4	88	8	83	5	91	7	81
CENTRO	52	400	70	387	63	424	28	409	47	371	52	363
LLANOS ORIENTALES	74	518	102	523	60	599	67	722	55	684	60	749
NORORIENTE	40	223	14	241	14	319	32	523	13	378	11	777
NORTE	0	523	3	425	10	495	1	478	18	377	0	312
PACIFICO	0	41	0	101	1	310	3	113	1	80	1	128
SUROCCIDENTE	53	165	25	216	10	235	10	198	19	380	25	211
SUR	0	14	0	15	0	20	0	20	0	20	0	21
TOLIMA GRANDE	21	602	26	624	11	443	2	398	13	436	5	469
OFICINA PRINCIPAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
TOTAL	283	3064	299	3166	197	3536	170	3705	224	3747	212	3951

CONSOLIDADO

SUGERENCIAS		FELICITACIONES	
JULIO	283	JULIO	3064
AGOSTO	299	AGOSTO	3166
SEPTIEMBRE	197	SEPTIEMBRE	3536
OCTUBRE	170	OCTUBRE	3705
NOVIEMBRE	224	NOVIEMBRE	3747
DICIEMBRE	212	DICIEMBRE	3951
TOTAL	1385		21169

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 <p>AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04		Página 12 de 12	
		Versión No. 02		Fecha: 01 10 2020	

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:

A partir del análisis realizado a las PQRSD de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares y canalizados a través del Grupo de Coordinación y Atención Ciudadana durante el segundo semestre 2021

Se efectuó seguimiento a la recomendación dada por la Oficina de Control interno donde el proceso acato las recomendaciones dadas en informe 056 del 13 de agosto del 2021

A través del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana informa sobre la no operancia del módulo "CERTIFICACIONES" lo cual incide en el incremento de as PQRSD de la Entidad en un 85% llevando a que la ciudadanía a optar por otros canales de comunicación

La Oficina de TIC debe proceder de manera inmediata a gestionar la operatividad del "MODULO CERTIFICACIONES" en razón a que ha elevado el índice de PQRSD a nivel nacional al igual de la entrega de la información de las PQRSD la trazabilidad de las PQRSD vigencia 2017 a enero del 2021

HALLAZGO:

NINGUNO

SOPORTES DE LA REVISIÓN:

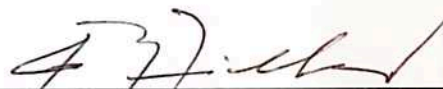
Mediante memorando N°2022110010019523 –ALSG-GRV-AOC-11001 del 1 febrero del 2022 se tramita por parte de Secretaria General – Grupo Atención y Orientación Ciudadana la remisión de soportes del lapso julio – diciembre de 2021

Elaboró:



Abg. MARIA VIRGINIA GUZMAN URAZAN
Profesional de Defensa Oficina Control Interno

Reviso:



Cont. ALEJANDRO U. MURILLO DEVIA
Jefe de Control Interno