





PROCESO				
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04		
		Versión No. 02		Página 1 de 16
		Fecha:	01	10
				

No. DE INFORME:	056
FECHA DE INFORME:	13 de Agosto de 2021
PROCESO Y/O DEPENDENCIA:	Secretaria General/ Atención Ciudadana
LÍDER DEL PROCESO Y/O DEPENDENCIA:	Coronel JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA
:	INFORME SEMESTRAL PQRSD

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 Título. 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 14. 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				
	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04		
		Versión No. 02	Página 2 de 16	
		Fecha:	01	10
				


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					
	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		Página 3 de 16	
		Fecha:	01	10	2020

- **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 enero – junio 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 unidad de reserva: Fuerzas</small>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04		Página 4 de 16	
		Versión No. 02			
		Fecha:	01	10	2020
 <small>Ministerio de la Defensa</small>					

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

Con relación a la recomendación la cual surte en atención de aplicar lo establecido en el Manual de Comunicaciones Numeral 4.2.2 “*COMUNICACIONES ESCRITAS Mecanismo escrito, utilizado para divulgar información destinada a las Empresas del Sector Defensa y/o Públicas, proveedores y partes interesada para la Entidad, las cuales deben de ser avalados y firmados única y exclusivamente por el Director General de la Entidad u otro Directivo debidamente autorizado por la Alta Dirección*”, teniendo en cuenta que la PQRS 9987, fue respondida por funcionario que no cumple lo establecido en el Manual de Comunicaciones, se procede a verificar las comunicaciones allegadas a la Subdirección General de Contratación en el lapso abril – junio del 2021 donde se gestionaron doce peticiones fueron tramitadas por el competente

TIPO DE PETICION	ABRIL	MAYO	JUNIO
SOLICITUD CERTIFICACION INGRESOS Y RETENCIONE COMO CONTRATISTA		1	
SOLICITUD COPIAS		1	1
ACLARACIONES PRECONTRACTUALES		1	2
CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	3		3
TOTAL	3	3	6



1. INTRODUCCION:

Mediante memorando N°2021100200172833 ALOCI-GSE-10020 del 4 de agosto del 2021 se tramita por parte de la Oficina de Control Interno a la Secretaria General la remisión de soportes del lapso enero a junio de 2021 en relación con para efectos de análisis del Proceso Innovación y Redes de Valor – Atención y Orientación Ciudadana - Manejo de las PQRSD en la ALFM.

Mediante memorando No.2021110010175313-ALSG- GRV-AOOC-1101 del 6 de junio de 2021 el Secretario General procede a remitir la información que antecede dentro del plazo establecido.

En desarrollo del mismo documento se certifica el lapso en los cuales el módulo PQRSD presentó fallas o dejó de funcionar de lo cual llevó a que los medios utilizados por el ciudadano fueron atendidos por otros canales de comunicación enunciando los medios por los cuales por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana informa sobre la inoperancia del mismo así:



PROCESO				
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04		
		Versión No. 02	P á g i n a 5 de 1 6	
		Fecha:	01	10
				



"A continuación se relacionan los números de memorandos en los que se manifestó las falencias, la inoperancia del módulo PQRD, la fecha en la que se empezaría a trabajar el módulo PQRD en modo prueba, dichos memorandos se remitirán por correo electrónico a maria.guzman@apenciaLogistica.oov.co en (32 folios);

- 08/04/2021: 2021110010081473 Solicitud Respetuosa de intervención para el correcto funcionamiento del módulo PQRD
- 17/04/2021: 2021110010084433 Respuesta memorando 82913 Funcionamiento del módulo PQRD
- **09/06/2021: 2021110010129553 Informe módulo PQRD**
- 01/07/2021: 2021110010145893 Respuesta funcionamiento del módulo PQRD bajo **resolución N° 585 de 2021**
- 07/07/2021: 2021110010149813 Estado Actual módulo PQRD
- A partir del 22 de Junio de 2021, cuando el módulo PQRD de prueba se empezó a manejar se presentaron fallas e inconsistencias portal web — módulo PQRD
- Relación de pantallazos de correos electrónicos gestionados
- 19 de julio 2021: No tuvimos acceso al portal web de la entidad módulo PQRD de prueba en todo el día.
- 21 de julio 2021: Tuvimos acceso al módulo PQRD de prueba y al portal web de la entidad de manera intermitente.
- 22 de julio del 2021: Tuvimos acceso al módulo PQRD de prueba y al portal web de la entidad de manera intermitente.
- 23 de julio del 2021: No tuvimos acceso al portal web de la entidad- módulo PORD de prueba en todo el día.
- 26 de julio del 2021: No tenemos acceso al portal web de la entidad - módulo PDRD de prueba
- 27 de julio del 2021: Tuvimos acceso al módulo PQRD de prueba y al portal web de la entidad de manera intermitente
- 29 de julio del 2021: Tuvimos acceso al módulo PQRD de prueba y al portal web de la entidad de manera intermitente
- 30 de julio del 2021: Tuvimos acceso al módulo PQRD de prueba y al portal web de la entidad de manera intermitente.
- Lo anterior reportado a la oficina de Tecnologías de la información y comunicaciones.

Así las cosas, se procede a analizar la muestra entregada y se tiene en cuenta las novedades presentadas así:

El presente documento corresponde al informe unificado del semestre de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que presenten los ciudadanos o las situaciones que por cualquier otro medio lleguen a su conocimiento, con el fin de determinar la oportunidad de respuesta, el correcto trámite de las mismas y el comportamiento de los servidores públicos integrantes de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares



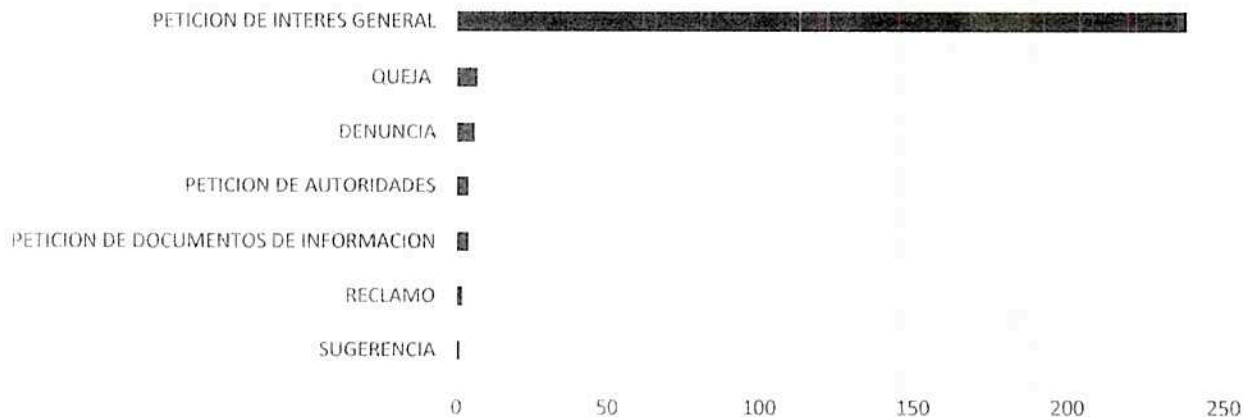
PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
	TITULO	Código: GSE-FO-04			
		SEGUIMIENTO Y CONTROL	Versión No. 02	Página 6 de 16	
			Fecha:	01	10
					

Para la actual vigencia se han tomado como referencia los registrados y posteriormente consolidados a través del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana y Desarrollo Organizacional lapso enero a junio de 2021 para un total 242 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 ENE – JUN 2021

MODALIDAD PQRSD ENE - JUN 2021



Fuente: Memorando y Anexos No.2021110010175313-ALSG- GRV-AOOC-1101 del 6 de junio de 2021



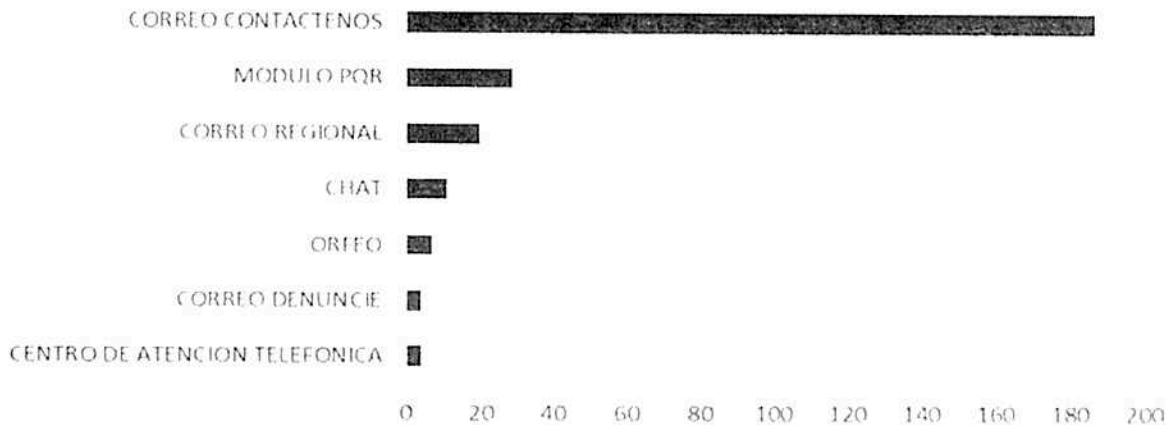
PROCESO							
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN							
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL			Código: GSE-FO-04			
				Versión No. 02		Página 7 de 16	
				Fecha:	01	10	2020
							

TIPO DE PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICION DE INTERES GENERAL	36	38	36	52	31	45	238
PETICION DE DOCUMENTOS DE INFORMACION			3		1		4
PETICION DE AUTORIDADES	1	2		1			4
QUEJA	1		2	4			7
RECLAMO	1	1					2
SUGERENCIA						1	1
DENUNCIA	0	1	1	1		3	6
TOTAL	39	42	42	58	32	49	262

La muestra comparada frente a las modalidades de petición con el semestre del 2020 se observa que en este periodo se recibieron 381 con las ingresadas en el 2021 equivalente a 262 observando disminución del 31%

3. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCION



MEDIO DE INGRESO PQRSD A NIVEL NACIONAL



Fuente: Memorando y Anexos No.2021110010175313-ALSG- GRV-AOOC-1101 del 6 de junio de 2021

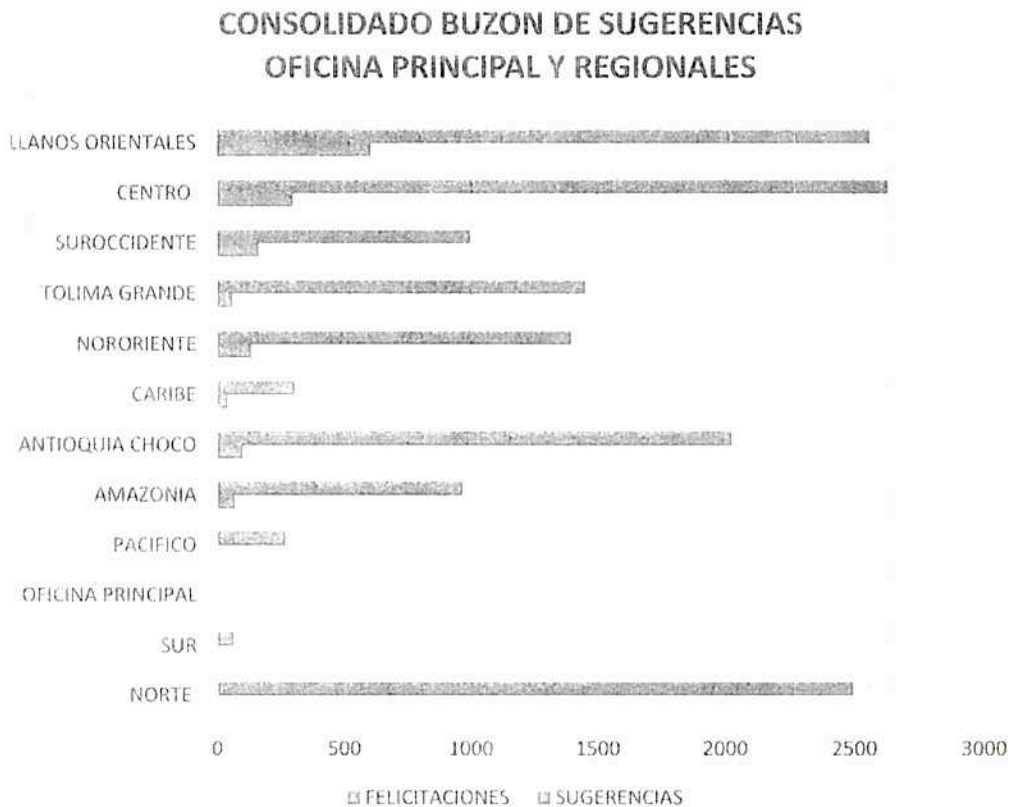
Del total de las peticiones el canal más utilizado es el correo contactenos@agencialogistica.gov.co en un 71,23 % como consecuencia de la oportunidad en entrega funcional del módulo PQRSD por parte del contratista, teniendo que

57

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>La Unidad de los Servicios Logísticos</small>	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04		Página 8 de 16	
		Versión No. 02			
		Fecha:	01	10	2020
 <small>Departamento de Defensa</small>					



los ciudadanos han optado por otro medio de comunicación, como se puede observar en la ayuda gráfica anterior.

4. CONSOLIDADO BUZON DE SUGERENCIAS A NIVEL NACIONAL



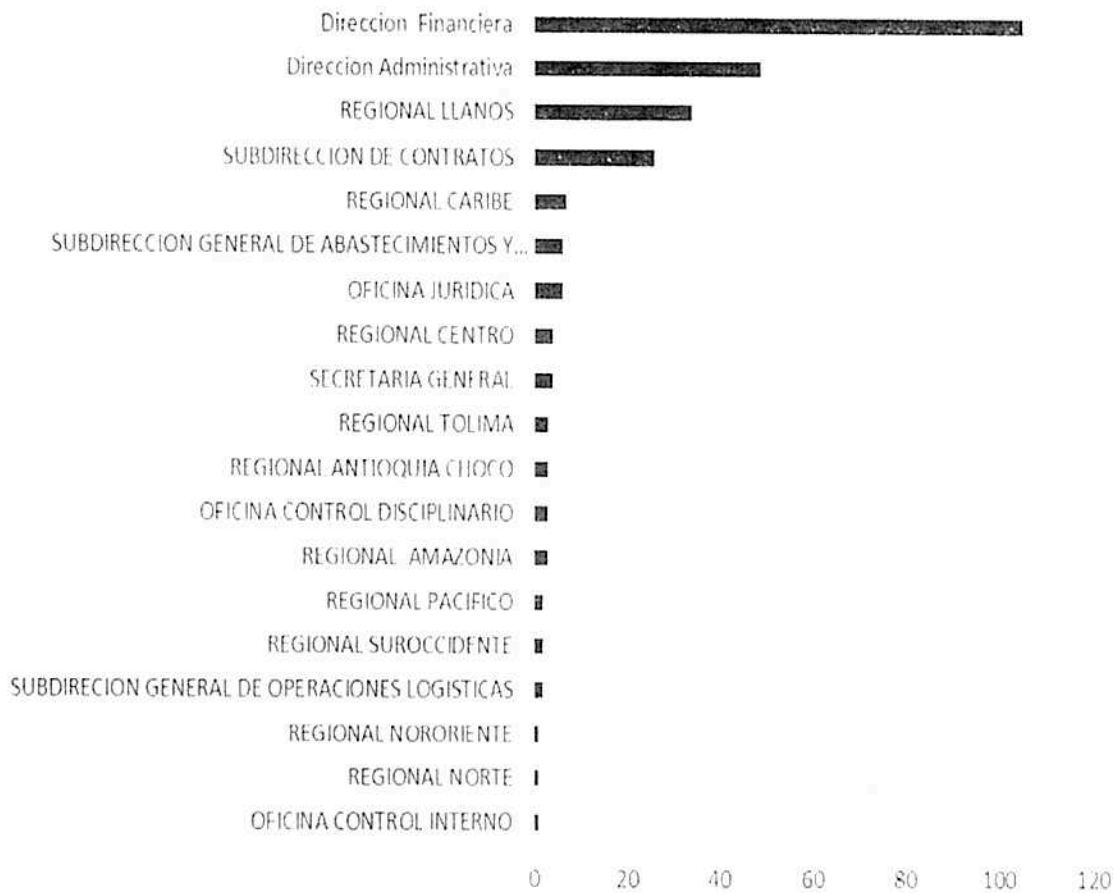
De las 16.664 peticiones allegadas por el canal de comunicación "BUZON DE SUGERENCIAS" allegadas a nivel nacional se refleja que las 609 sugerencias la Regional Llanos tiene el mayor porcentaje con un 40,85% y frente a las felicitaciones la Regional Centro obtuvo el índice más alto en felicitaciones equivalente 17.36%



PROCESO				
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04		
		Versión No. 02	Página 9 de 16	
		Fecha:	01	10
				

5. PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS



PQRSD POR DEPENDENCIAS



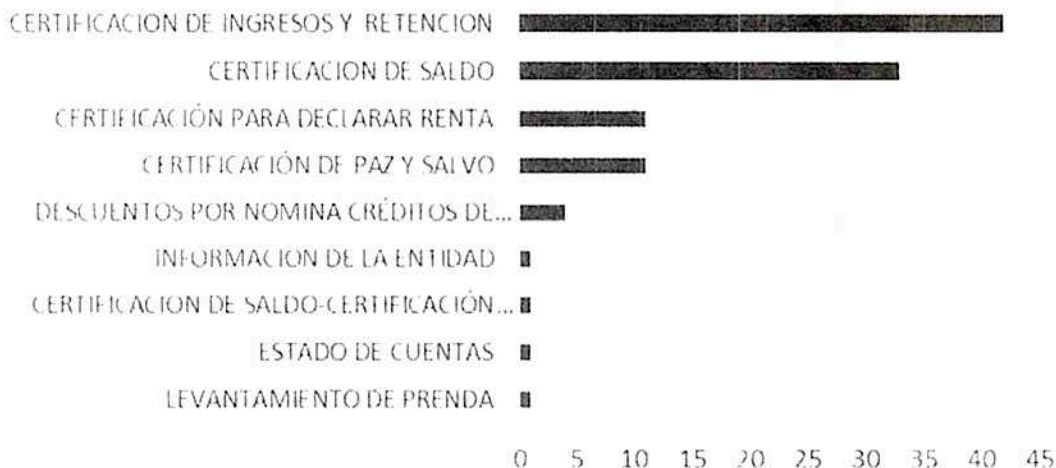
Fuente: Memorando y Anexos No.2021110010175313-ALSG- GRV-AOOC-1101 del 6 de junio de 2021

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



PROCESO				
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04		
		Versión No. 02	Página 10 de 16	
		Fecha:	01	10
				


DENOMINACION SOLICITUD - DIRECCION FINANCIERA



Fuente: Memorando y Anexos No.2021110010175313-ALSG- GRV-AOOC-1101 del 6 de junio de 2021

La Dirección Financiera con un ingreso de las PQRSD del 40% de la totalidad de las recepcionadas, en un monto de 242 a nivel nacional; en la siguiente grafica se detalla la clase de solicitud siendo la recurrente "**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" ha dejado de funcionar sin ser eficientes en la solución del mismo.



PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>La unidad de nuestras Fuerzas</small>	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		Página 11 de 16	
		Fecha:	01	10	2020

DENOMINACION SOLICITUD DIRECCION ADMINISTRATIVA



Fuente: Memorando y Anexos No.2021110010175313-ALSG- GRV-AOOC-1101 del 6 de junio de 2021



Dirección la Dirección Administrativa con un 19% equivalente a 49 ingresos de PQRSD de las 242 a nivel nacional en la siguiente grafica se detalla la clase de solicitud siendo la recurrente "SOLICITUD DE COPIAS" le sigue "CERTIFICADOS LABORALES" y "LA INFORMACION DE OFERTAS LABORALES"

TIPO DE SOLICITUD SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATACION



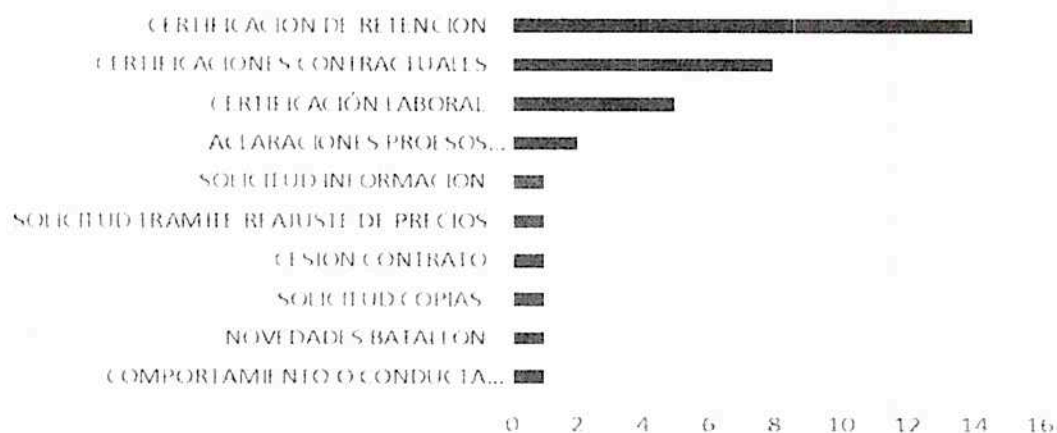
Fuente: Memorando y Anexos No.2021110010175313-ALSG- GRV-AOOC-1101 del 6 de junio de 2021



PROCESO				
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04		
		Versión No. 02	Página 12 de 16	
		Fecha:	01	10
				

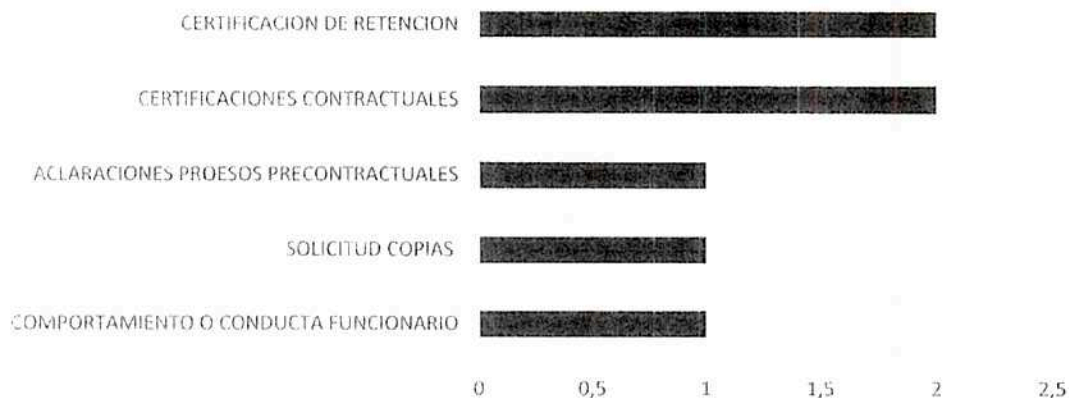
La Subdirección General de Contratos con un 10% equivalente a 26 ingresos de PQRSD de las 242 a nivel nacional se detalla la clase de solicitud siendo la recurrente "ACLARACIONES DE TIPO CONTRACTUAL" y le sigue "SOLICITUD DE COPIAS" del lapso de enero a junio de 2021.

REGIONAL LLANOS





Fuente: Memorando y Anexos No.2021110010175313-ALSG- GRV-AOOC-1101 del 6 de junio de 2021

REGIONAL CARIBE



Fuente: Memorando y Anexos No.2021110010175313-ALSG- GRV-AOOC-1101 del 6 de junio de 2021

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		Página 13 de 16	
		Fecha:	01	10	2020
					

Tanto en la Regional Llanos como Caribe la petición más recurrente es la solicitud de CERTIFICADO DE RETENCIÓN seguido de CERTIFICACIONES CONTRACTUALES.

6. PQRSD COMO CONSECUENCIA COMPORTAMIENTO DE FUNCIONARIOS

ANONIMOS



ENERO 2021 – QUEJA “La Secretaria del Comando Ejercito se comunica vía telefónica y manifiesta que la Coronel Ful Irene Ortiz (Cota - Siberia) le está prohibiendo los permisos para asistir a las citas médicas a la señora Teresa Lozano, quien es una señora de la tercera edad, e informa que la hija de la misma va a enviar un comunicado al General Zapateiro para informar lo que está sucediendo.”

Conforme a lo reglado en el capítulo IV - tramite denuncias, quejas, reclamos y sugerencias artículo 43 parágrafo 3 de la Resolución 1241 del 20 de diciembre de 2018 “ por la cual reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias ante la Agencia Logística de la Fuerzas Militares”, serán direccionadas a la oficina de control interno disciplinario armonizado para el cumplimiento de la ley 962 de 2005 en su artículo 81, ley 190 de 1995 en su artículo 38 y ley 24 de 1992 artículo 27 la petición fue resuelta por la Dirección Administrativa incumpliendo reglado.

MARZO 2021 – QUEJA Se le dio tratamiento de queja la cual se enmarca en una denuncia “En la petición indican que la esposa del actual Director General de la ALFM es quien ahora toma las decisiones de la Entidad y para ello cuenta con oficina en el mismo edificio.”

Conforme a lo reglado en el capítulo IV - tramite denuncias, quejas, reclamos y sugerencias artículo 43 parágrafo 3 de la Resolución 1241 del 20 de diciembre de 2018 “por la cual reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias ante la Agencia Logística de la Fuerzas Militares” serán direccionadas a oficina de control interno disciplinario armonizado para el cumplimiento de la ley 962 de 2005 en su artículo 81, ley 190 de 1995 en su artículo 38 y ley 24 de 1992 artículo 27 la petición fue resuelta por la Dirección Administrativa – Talento Humano incumpliendo reglado.



PROCESO				
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de todos es Fuerzas</small>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04		
		Versión No. 02	P á g i n a 1 4 d e 1 6	
		Fecha:	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">01</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">2020</td> </tr> </table>	01
01	10	2020		
		 <small>Departamento de Defensa</small>		

QUEJAS

MARZO 2021 – PETICIONARIO - TERESA LOZANO VALDES Indica “*que la señora Martha Garzón le niega los permisos para citas las medicas*”

El trámite fue resuelto por la Dirección Administrativa –Talento Humano incumpliendo reglado conforme a lo reglado en el Capítulo IV - TRAMITE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ARTICULO 43 PARAGRAFO 2 SERAN DIRECCIONADAS A LAS AREAS RESPONSABLES DE EMITIR LA RESPUESTA PARA EL CASO EN CONCRETO LA DIRECCION DE PRODUCCION Y POR CONOCIMIENTO A LA DEPENDENCIA DE CONTROL INTERNO Y OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.

Fue adecuada la solicitud como petición teniendo la connotación de queja.



ABRIL 2021 – PETICIONARIO - ANDREA DIAZ – Indica que “*El quejoso manifiesta que en la Regional Llanos se realizó un proceso de contratación “ficticio” con el objetivo de contratar a la nueva Coordinadora de Contratos y no se realizó la verificación de experiencia de la misma, además indica que la funcionaria está relacionada con hechos de corrupción. Lo anterior asociado a los casos de corrupción de las subastas de la Regional*

El trámite no se le dio traslado la Oficina de Control Interno, ni a la Oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia, conforme lo reglado en el Capítulo IV - TRAMITE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ARTICULO 43 PARAGRAFO 2 SERAN REMITIDAS POR CONOCIMIENTO A LA DEPENDENCIA DE CONTROL INTERNO Y OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.

ABRIL - 2021 – PETICIONARIO - ALFREDO NÚÑEZ GUZMÁN – *El quejoso manifiesta que los funcionarios del Grupo de créditos obran de mala fe ya que no le quieren cancelar el crédito que solicito y lo que hacen es dilatar el proceso con mentiras argumentando que este ya fue aprobado.*

El trámite no se le dio traslado la Oficina de Control Interno Y Oficina De Control Interno Disciplinario para lo de su competencia conforme lo reglado en el Capítulo IV - TRAMITE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ARTICULO 43 PARAGRAFO 2 SERAN REMITIDAS POR CONOCIMIENTO A LA DEPENDENCIA DE CONTROL INTERNO Y OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.



PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		Página 15 de 16	
		Fecha:	01	10	2020
					

ABRIL - 2021 – PETICIONARIO - PATRICIA PORTO – Indica que *El quejoso manifiesta que se publicó una oferta laboral para Profesional de Operaciones en la Oficina Principal y sospechosamente una Técnico de Catering de la Regional Llanos fue la única que paso el examen de conocimiento además de ello no cuenta con tarjeta profesional. Indica que con este proceso quieren ocultar los faltantes en el comedores (sic)*

Conforme a lo reglado en el Capítulo IV - TRAMITE DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ARTICULO 43 PARAGRAFO 2 SERAN DIRECCIONADAS A LAS AREAS RESPONSABLES DE EMITIR LA RESPUESTA PARA EL CASO EN CONCRETO LA DIRECCION ADMINISTRATIVA POR CONOCIMIENTO A LA DEPENDENCIA DE CONTROL INTERNO Y OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.

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 primer semestre de enero a junio de 2021, se efectuó seguimiento a la recomendación dada por la Oficina de Control interno (en el informe que precede) en el sentido de: aplicar lo establecido en el Manual de Comunicaciones Numeral 4.2.2 *“COMUNICACIONES ESCRITAS Mecanismo escrito, utilizado para divulgar información destinada a las Empresas del Sector Defensa y/o Públicas, proveedores y partes interesada para la Entidad, las cuales deben de ser avalados y firmados única y exclusivamente por el Director General de la Entidad u otro Directivo debidamente autorizado por la Alta Dirección”*, una vez verificadas las peticiones allegadas a la Subdirección General de Contratación en el lapso abril – junio del 2021 donde se gestionaron doce peticiones fueron tramitadas por el competente.



A través del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana informa sobre la inoperancia del módulo PQRSD llevando a que la ciudadanía a optar por otros canales de comunicación

La Dirección Financiera debe proceder de manera inmediata, a gestionar la operatividad del “MODULO CERTIFICACIONES FINANCIERAS” en nuestra página web, en razón a que ha elevado el índice de PQRSD a nivel nacional.

La Dirección Administrativa debe tomar acción en el sentido cumplir los términos perentorios establecidos en las convocatorias y dar respuesta en oportunidad a los participantes.

La Subdirección General de Contratación debe propender a optimizar su proceso a fin no elevar su índice de peticiones por concepto de observaciones a las convocatorias publicas



PROCESO				GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
	TÍTULO	SEGUIMIENTO Y CONTROL		Código: GSE-FO-04		Página	
				Versión No. 02		16 de 16	
				Fecha:	01	10	2020
							

HALLAZGO:

No se adecúa 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 términos para resolver varían entre las diferentes clases de petición.

Se inobserva lo establecido en Resolución 1241 del 20 de diciembre de 2018 “por la cual reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias ante la Agencia Logística de la Fuerzas Militares” contemplado en los artículos 43.

SOPORTES DE LA REVISIÓN:

Lo relacionado mediante el memorando No.2021110010175313-ALSG- GRV-AOOC-1101 del 6 de junio de 2021 el Secretario General procede a remitir la información que antecede dentro del plazo establecido.

Elaboró:


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

Revisó:


Conf. ALEJANDRO U. MURILLO DEVIA
 Jefe de Control Interno