





PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		Página 1 de 12	
		Fecha:	01	10	2020
					



No. DE INFORME:	10
FECHA DE INFORME:	15/02/2024
PROCESO Y/O DEPENDENCIA:	Secretaria General / Grupo de Atención y Orientación Ciudadana
LÍDER DEL PROCESO Y/O DEPENDENCIA:	Cont. Pub. Sandra Patricia Bolaños Rodriguez Abg. Diana Cecilia Martín Amaya
TEMA DE SEGUIMIENTO	Informe de Seguimiento PQRSD periodo 01 de Julio a 31 de Diciembre de 2023

NORMATIVIDAD:

- **Constitución Política de Colombia:** artículos 10, 20, 23,74 y 209
- **Ley 87 de 1993. Artículo 12.** 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
- **Ley 134 de 1994:** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de Participación Ciudadana”
- **Decreto 2232 de 1995:** “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”
- **Directiva Presidencial 2 del 2000:** A partir del 13 de octubre de 2000, entrara en funcionamiento el portal www.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.
- **Ley 1266 de 2008:** “Por la cual se dictan disposiciones generales del Habeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial de servicios y proveniente de terceros y se dictan otras disposiciones”
- **Decreto 2623 de 2009:** “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		P á g i n a 2 d e 1 2	
		Fecha:	01	10	2020
					

- **Decreto 2693 de diciembre de 2012:** La entidad adoptó 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 Reglamentario 103 de 2015 compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector de La Presidencia de la Republica:** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 t se dictan otras disposiciones”
- **Decreto 1166 de 2016:** “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- **Documento CONPES 3649 de 2010:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- **Documento CONPES 3654 de 2010:** Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos
- **Ley 1437 de 2011:** Código Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Título II Capítulo I, II y III
- **Ley 1474 de 2011, artículo 76:** Señala “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las queja, 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 1581 de 2012:** “Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”
- **Ley 1712 del 06 de marzo de 2014:** Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1755 de 2015:** Título I. 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 administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
	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
					

petionario, y como consecuencia las copias se entregaran 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 Estatutaria 1757 de 2015:** “Por la cual se dictan disposiciones en materia de Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”
- **Ley 1952 de 2019:** “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.”
- **Directiva Permanente No. 13 del 29 de noviembre de 2021:** “Adopción de directrices para la oportuna y eficiente gestión en materia de atención y orientación ciudadana en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares”.
- **Resolución No. 068 del 19 de Enero de 2023:** “Por el cual se reglamenta el tramite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares”



JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO:

Teniendo como fundamento la Ley 1474 de 2011, que en su artículo 76, contempla que es deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de PQRSD, se preste de acuerdo con la normatividad vigente 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 PQRSD correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2023.

Para este informe se tomó como fundamento principal, la evaluación y verificación de la aplicación de la normatividad vigente y legal que la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, tiene implementados, para la gestión de respuesta y seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que ingresen a través de los diferentes canales de comunicación.

GESTIÓN / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO:

Para realizar el presente informe, de seguimiento al cumplimiento de respuestas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que ingresaron durante el segundo semestre del año 2023, se observaron en la página Web de la entidad www.agencialogistica.gov.co en los enlaces <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informes-mensuales-pqrd/>, los informes

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		P á g i n a 4 d e 1 2	
		Fecha:	01	10	2020
					

de seguimiento mensuales, presentados a la Dirección General de la Entidad y <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informes-ministeriales/>, los informes trimestrales presentados al Jefe de la Oficina de Relación con el ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, suscritos por el Grupo Atención y Orientación Ciudadana con corte a 31 de diciembre de 2023, con los siguientes resultados:

1. Informes Mensuales, presentados a la Dirección General ALFM
 - *Memorando 2023110010200883 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 25 de agosto de 2023, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción - Julio 2023.*
 - *Memorando 2022110010224593 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 22 de septiembre de 2023, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción - Agosto 2023.*
 - *Memorando 2022110010251293 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 18 de octubre de 2023, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción - Septiembre 2023.*
 - *Memorando 2022110010279833 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 22 de noviembre de 2023, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Octubre 2023.*
 - *Memorando 2022110010310053 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 20 de diciembre de 2023, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Noviembre 2023.*
 - *Memorando 2024110010009433 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 19 de enero de 2024, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Diciembre 2023.*
2. Informes Trimestrales, presentados al Jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional.
 - *Oficio 2023110010051841 ALDG – ALSG – GRV – AOC – 11001 del 20 de octubre de 2023, informe tercer trimestre del año 2023; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas. Periodo Julio – Septiembre 2023*
 - *Oficio 2024110010002901 ALDG ALSG — GRV- AOC — 1100 del 22 de enero de 2024, informe cuarto trimestre del año 2023; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas. Periodo Octubre – Diciembre 2023.*

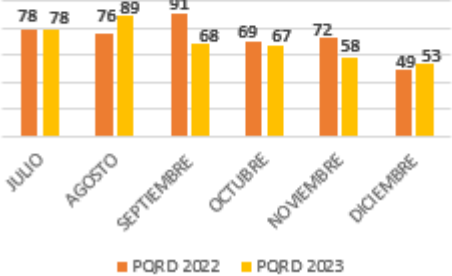
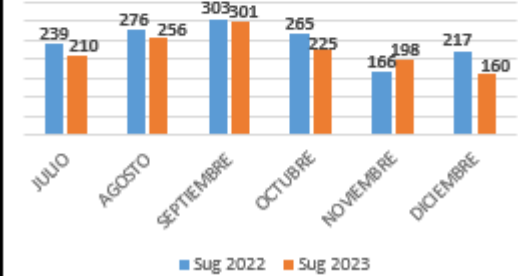
Producto de lo anterior, se obtienen los resultados para el actual informe, por lo cual la oficina de control interno procede a verificar lo siguiente:

Durante el Segundo Semestre de 2023, se tomaron como referencia los registros consolidados en los informes mencionados, por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el periodo de tiempo Julio – Diciembre de 2023, evidenciándose un total de 1763 peticiones y sugerencias





recibidas a través de los diferentes medios; se elabora una tabla comparativa, con respecto al mismo periodo para la vigencia 2022, con los siguientes resultados:

TABLA COMPARATIVA PQRD PERIODO JULIO – DICIEMBRE 2022 - 2023

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">PQRD Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2022</th> </tr> <tr> <th style="width: 20%;">MES</th> <th style="width: 30%;">PQRD</th> <th style="width: 50%;">SUGERENCIAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>JULIO</td><td style="text-align: center;">78</td><td style="text-align: center;">239</td></tr> <tr><td>AGOSTO</td><td style="text-align: center;">76</td><td style="text-align: center;">276</td></tr> <tr><td>SEPTIEMBRE</td><td style="text-align: center;">91</td><td style="text-align: center;">303</td></tr> <tr><td>OCTUBRE</td><td style="text-align: center;">69</td><td style="text-align: center;">265</td></tr> <tr><td>NOVIEMBRE</td><td style="text-align: center;">72</td><td style="text-align: center;">166</td></tr> <tr><td>DICIEMBRE</td><td style="text-align: center;">49</td><td style="text-align: center;">217</td></tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">1901</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <div style="text-align: center;"> <p>COMPARATIVO PQRD 2DO SEMESTRE VIGENCIAS 2022 - 2023</p>  </div>	PQRD Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2022			MES	PQRD	SUGERENCIAS	JULIO	78	239	AGOSTO	76	276	SEPTIEMBRE	91	303	OCTUBRE	69	265	NOVIEMBRE	72	166	DICIEMBRE	49	217	TOTAL	1901		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">PQRD Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023</th> </tr> <tr> <th style="width: 20%;">MES</th> <th style="width: 30%;">PQRD</th> <th style="width: 50%;">SUGERENCIAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>JULIO</td><td style="text-align: center;">78</td><td style="text-align: center;">210</td></tr> <tr><td>AGOSTO</td><td style="text-align: center;">89</td><td style="text-align: center;">256</td></tr> <tr><td>SEPTIEMBRE</td><td style="text-align: center;">68</td><td style="text-align: center;">301</td></tr> <tr><td>OCTUBRE</td><td style="text-align: center;">67</td><td style="text-align: center;">225</td></tr> <tr><td>NOVIEMBRE</td><td style="text-align: center;">58</td><td style="text-align: center;">198</td></tr> <tr><td>DICIEMBRE</td><td style="text-align: center;">53</td><td style="text-align: center;">160</td></tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">1763</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <div style="text-align: center;"> <p>COMPARATIVO SUGERENCIAS 2DO SEMESTRE VIGENCIAS 2022 - 2023</p>  </div>	PQRD Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023			MES	PQRD	SUGERENCIAS	JULIO	78	210	AGOSTO	89	256	SEPTIEMBRE	68	301	OCTUBRE	67	225	NOVIEMBRE	58	198	DICIEMBRE	53	160	TOTAL	1763	
PQRD Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2022																																																							
MES	PQRD	SUGERENCIAS																																																					
JULIO	78	239																																																					
AGOSTO	76	276																																																					
SEPTIEMBRE	91	303																																																					
OCTUBRE	69	265																																																					
NOVIEMBRE	72	166																																																					
DICIEMBRE	49	217																																																					
TOTAL	1901																																																						
PQRD Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023																																																							
MES	PQRD	SUGERENCIAS																																																					
JULIO	78	210																																																					
AGOSTO	89	256																																																					
SEPTIEMBRE	68	301																																																					
OCTUBRE	67	225																																																					
NOVIEMBRE	58	198																																																					
DICIEMBRE	53	160																																																					
TOTAL	1763																																																						

Fuente: informes PQRD y sugerencias Mensuales y Ministeriales, <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

Una vez analizada, la información consignada para el Segundo Semestre de la vigencia 2023 y comparada con el mismo periodo de tiempo durante el año 2022, se observa disminución del 7%, en la radicación de PQRD a través del Módulo PQR.

PROCESO																
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN																
	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL					Código: GSE-FO-04			Página 6 de 12							
						Versión No. 02			Fecha:		01		10		2020	
																

En la siguiente tabla, se clasifica la información por ítems, observando los resultados mencionados a continuación:


SEMESTRE	TIPO DE SOLICITUD	PETICIONES		%	QUEJAS		%	RECLAMOS		%	DENUNCIAS		%	SUGERENCIAS		%
		2022	2023		2022	2023		2022	2023		2022	2023		2022	2023	
		II SEMESTRE (JULIO - DICIEMBRE)	410	350	15%	7	13	46%	14	37	62%	4	12	67%	1466	1350

Fuente: informes PQRD y sugerencias Mensuales y Ministeriales, <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

Observación OCI

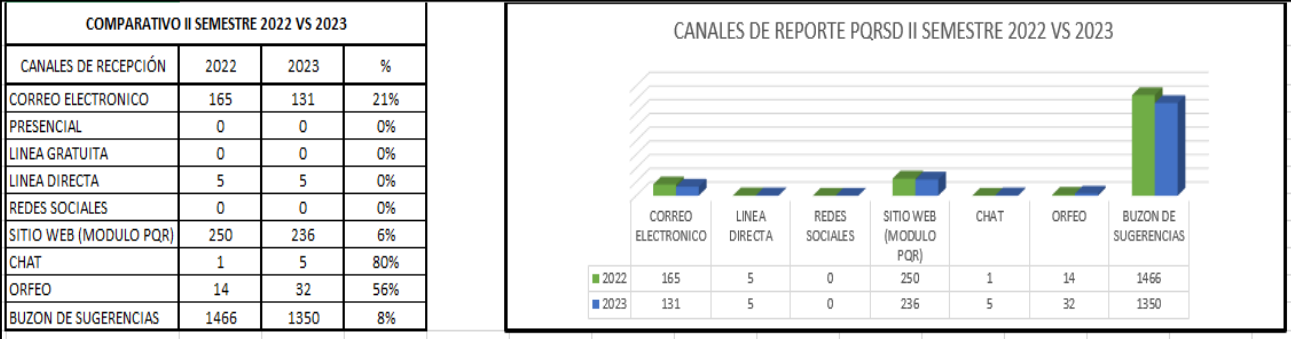
En la tabla anterior, se compara la variación en el tipo de solicitudes en el mismo periodo de tiempo para las vigencias 2022 y 2023 respectivamente observando lo siguiente:

- **Peticiones:** se observa disminución del 15%, sin embargo, se evidencia en el módulo PQR, un mayor registro de respuestas a cargo de Gestión Administrativa – Talento Humano.
- **Quejas:** Se evidencia aumento del 46%, donde la mayoría de solicitudes por este tipo se dio en el proceso de gestión administrativa – Talento Humano.
- **Reclamos:** Se denota aumento del 62%, en el cual se observa un mayor flujo de respuestas para los grupos de Gestión Administrativa de Nómina y Talento Humano.
- **Denuncias:** Se observa aumento significativo, respecto del mismo periodo de tiempo en la vigencia 2022, del 67%, donde de acuerdo con el seguimiento realizado en el módulo PQR, de las doce (12) denuncias registradas, 6 fueron por comportamiento o conducta de funcionario, las cuales fueron revisadas, por las áreas responsables de emitir la respuesta, acordes con las denuncias hechas.
- **Sugerencias:** Para el semestre evaluado, se observa disminución del 8%, respecto del mismo periodo evaluado para la vigencia 2022

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

CLASIFICACION PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares, cuenta con diferentes canales de atención para las PQRSD, a través de los cuales se recibieron las solicitudes; al realizar un cuadro comparativo, para el mismo periodo de tiempo en las Vigencias 2022 y 2023, se observaron los siguientes valores:

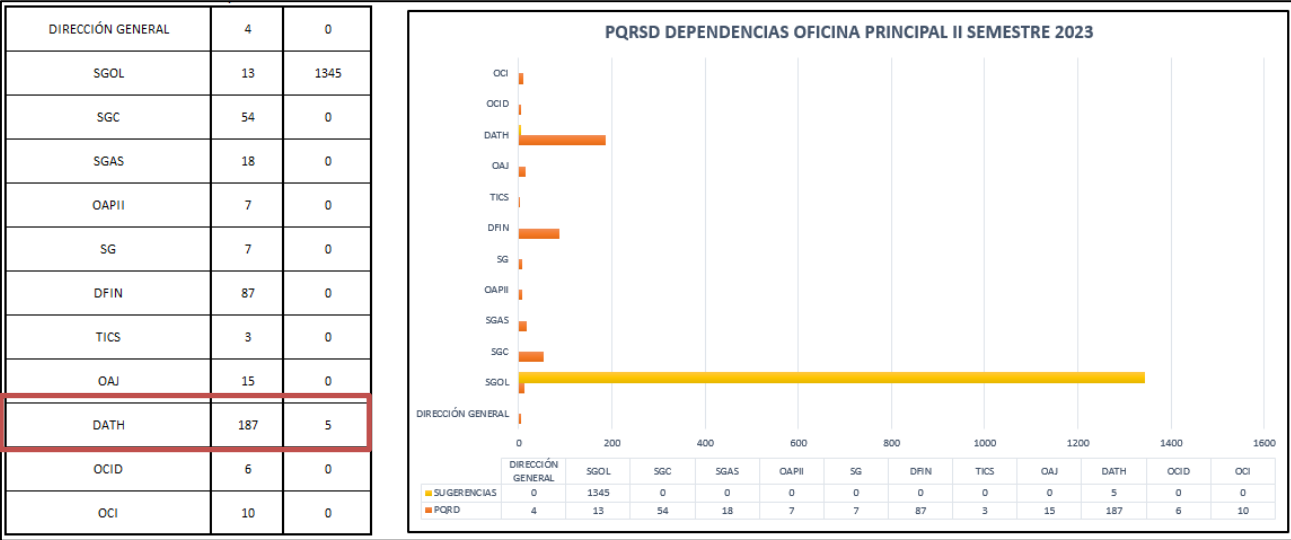


Fuente: informes PQRD y sugerencias Mensuales y Ministeriales, <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

- **Correo electrónico (puede ser al correo contáctenos, o correos institucionales de los funcionarios):** con una disminución del 21%.
- **Línea directa:** según la tabla, se evidencia una igualdad en los dos periodos de tiempo, para las vigencias 2022 y 2023.
- **Sitio Web (módulo PQR):** presento una disminución del 6%
- **Chat:** se observa un aumento del 80%.
- **Orfeo:** se evidencia un aumento del 56%, incrementando el uso de la ventanilla de correspondencia, que tiene dispuesta la entidad.
- **Buzón de Sugerencias:** Se evidencia un aumento del 5%, en relación al mismo periodo para la vigencia 2021

Observación OCI: Se evidencia que, si bien hubo una disminución, en el ingreso de PQR a través del canal dispuesto en la página Web de la entidad, se presentó un aumento significativo, en la radicación de PQR, a través de la Ventanilla de correspondencia de la entidad. También se evidencia una leve disminución en el ingreso de sugerencias, teniendo en cuenta que el ingreso de estas es a través de los buzones que la entidad, tiene ubicados en los diferentes comedores de tropa, donde se presta el servicio de alimentación.

PQRSD - DEPENDENCIAS OFICINA PRINCIPAL II SEMESTRE 2023



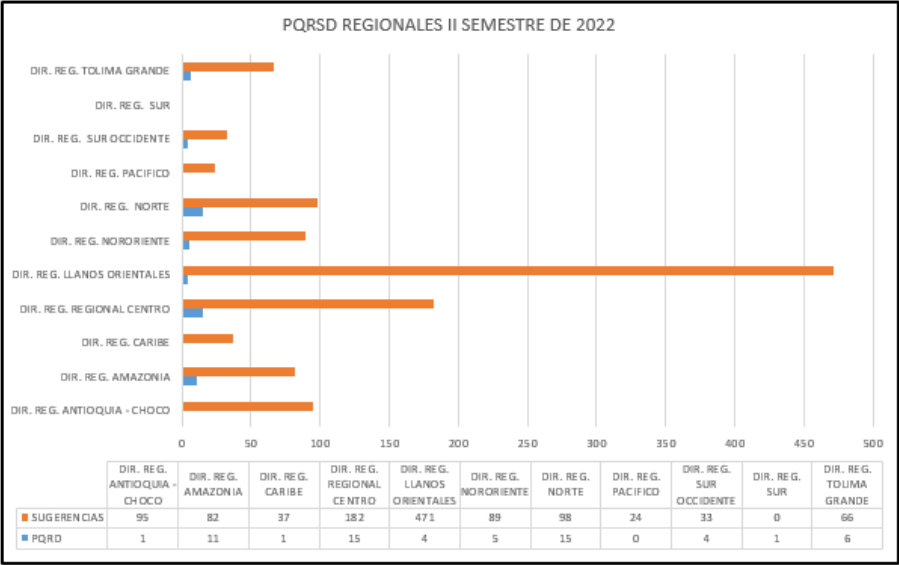
Fuente: informes PQRD y sugerencias Mensuales y Ministeriales, <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

Observación OCI:

- En el grafico anterior, se evidencia que la Dirección Administrativa y Talento Humano, para el segundo semestre registró un total de 187 PQRD, que en su mayoría hacen referencia al proceso de ingreso en carrera administrativa y encargos. Realizando una verificación con el informe entregado en la vigencia 2022, correspondiente al mismo periodo de tiempo, se evidencia un total de 282 PQRD, asignadas a esta misma Dirección; si bien se denota una disminución del 5% para la vigencia 2023, sigue siendo un valor elevado.
- En cuanto a las sugerencias allegadas a la entidad, a través de los 135 buzones de sugerencias, distribuidos en los comedores de tropa y CAD'S, se obtuvieron en total 1345 sugerencias, todas dirigidas a la Subdirección General de Operaciones Logísticas, las cuales de acuerdo con lo expuesto en informes mensuales y trimestrales, presentados por la Oficina de Atención y Orientación ciudadana, hacen referencia al servicio de alimentación, así como a los Centros de Distribución y Almacenamiento, que son servicios prestados por parte de la entidad, a las Fuerzas Militares.

PQRSD - REGIONALES II SEMESTRE 2023



DIR. REG. ANTIOQUIA CHOCO	1	95
DIR. REG. AMAZONIA	11	82
DIR. REG. CARIBE	1	37
DIR. REG. REGIONAL CENTRO	15	182
DIR. REG. LLANOS ORIENTALES	4	471
DIR. REG. NORORIENTE	5	89
DIR. REG. NORTE	15	98
DIR. REG. PACIFICO	0	24
DIR. REG. SUR OCCIDENTE	4	33
DIR. REG. SUR	1	0
DIR. REG. TOLIMA GRANDE	6	66



Fuente: informes PQRD y sugerencias Mensuales y Ministeriales, <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

Observación OCI: En la gráfica anterior se evidencia que, la Regional Llanos Orientales para el segundo semestre del año 2023, tuvo mayor incidencia en sugerencias, que fueron allegadas a través de los buzones, ubicados en los comedores de tropa y en los CAD'S, que hacen parte de la Regional, las cuales también forman parte del informe que envía al Oficina de Atención y Participación Ciudadana, a la Subdirección General de Operaciones Logísticas, es notable que esta misma Regional presento la mayor incidencia en sugerencias, debido al servicio de alimentación prestados en los diferentes comedores de tropa a cargo de esta Regional.

En cuanto a las PQRD, que ingresaron el modulo, para el segundo semestre, se evidencia que la Regional Centro, tuvo a cargo un total de 15 respuestas a cargo, las cuales son temas de certificaciones laboral y reclamos por alimentación.

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

FELICITACIONES



En los buzones de sugerencias, que se encuentran ubicados en los 135 comedores de tropa, además de que los usuarios pueden dejar sus sugerencias para mejorar la calidad en el servicio y la alimentación, también se pueden evidenciar las felicitaciones; estas se convierten en una fortaleza para la entidad, que preferiblemente deben seguir aumentando. Para el segundo semestre (Julio – Diciembre), de la vigencia 2023 en observa una disminución del 10%, en comparación con el mismo periodo de tiempo para la vigencia 2022.

TABLA COMPARATIVA II SEMESTRE VIGENCIA 2022 VS 2023			
FELICITACIONES			%
AÑO	2022	2023	
II SEMESTRE (JULIO - DICIEMBRE)	26242	23657	10% ↓

Fuente: informes PQRD y sugerencias Mensuales y Ministeriales, <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

SITUACIONES ESPECIALES MODULO PQRSD

En el módulo PQRD, de la entidad, se evidencian registros con estado: “Anulado” y “Archivado”; para el segundo semestre (Julio – Diciembre), de la vigencia 2023, se observa un total de 13 registros, los cuales están distribuidas de la siguiente manera:

PROCESO GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
 AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small>	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		Página 11 de 12	
		Fecha:	01	10	2020
 <small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small>					



SITUACIONES ESPECIALES DEL MODULO PQRSD				
ID	TIPO	ANULADO	ARCHIVADO	OBSERVACIÓN
12753	Petición	X		Se duplico - ID real 12754
12720	Petición	X		Prueba del módulo
12719	Petición	X		Prueba del módulo
12716	Petición		X	No es una petición es un tramite interno, formato permiso largo
12632	Solicitud de información	X		Se duplico - ID real 12731
12624	Petición	X		Se dio respuesta a la misma petición con el ID 12754
12569	Solicitud de información	X		Se duplico - ID real 12568
12439	Consulta	X		Prueba de incidentes por parte de micrositos
12438	Solicitud de información	X		Prueba realizada por la firma micrositos
12436	Reclamo	X		Se duplico - ID real 12435 - se remito al Ejercito Nacional por competencia
12406	Solicitud de información	X		Se duplico - ID real 12405
12401	Petición	X		Se duplico - ID real 12400
12377	Petición	X		Se registro doble vez - ID real 12364

Fuente: Export Excel Módulo PQR rol de consulta Oficina de Control Interno

- **Observación OCI:** Una vez verificado el resultado que se evidenció en el Informe de Seguimiento y Evaluación No. 13 del 15 de febrero de 2023, correspondiente al mismo periodo de tiempo, para la vigencia 2022, disminución del ID “*anulados*” en el módulo PQR del 35%; sin embargo, aún se observan 7 ID, que fueron anulados por duplicidad o registro doble vez.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:

- La Oficina de Control Interno, recomienda crear un control que permita evidenciar cuando una PQRSD, ya ha sido registrada con los mismos datos y con la misma situación, con el fin de evitar duplicidad en los ID para que no se presenten anulaciones.
- La Oficina de Control Interno, sugiere que el archivo de Excel que, se exporta del Módulo PQR, tenga un rango de fechas que al momento de realizar una consulta se pueda definir, para que la misma sea más ágil.
- La Oficina de Control Interno, sugiere crear un punto de control, dentro del Módulo PQR, en el cual se puedan realizar pruebas y que estas no queden evidenciadas dentro del Módulo.

<p>PROCESO</p> <p align="center">GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>					
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>— La unión de nuestras Fuerzas —</small></p>	<p>TITULO</p> <p align="center">SEGUIMIENTO Y CONTROL</p>	<p>Código: GSE-FO-04</p>		 <p><small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small></p>	
		<p>Versión No. 02</p>			<p align="center">Página 12 de 12</p>
		<p>Fecha:</p>	<p align="center">01</p>		<p align="center">10</p>

HALLAZGO:

No.	Descripción	Requisito Incumplido	Proceso

SOPORTES DE LA REVISIÓN:

1. Ley 2207 de 2022, por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020 derogando los artículos 5 y 6.
2. Proceso Gestión de Innovación y Redes de Valor – Gestión del Servicio código GRV-PR-05, versión 06
3. Resolución 068 del 19 de Enero de 2023 “...se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares”
4. Informes mensuales julio – diciembre, para las vigencias 2022 y 2023 presentados a la Dirección General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.
5. Informes del tercer y cuarto trimestre, para las vigencias 2022 y 2023, presentados ante el Ministerio de Defensa
6. Herramienta Suite Visión Empresarial
7. Página Web de la entidad.

ORIGINAL FIRMADO

Elaboró: TASD. LIZBETH NAYDU SANDOVAL GOMEZ
NOMBRE Y FIRMA

ORIGINAL FIRMADO

Revisó: ING. MEC. OSCAR ALFREDO MARTINEZ RODRIGUEZ
NOMBRE Y FIRMA

ORIGINAL FIRMADO

Aprobó: Cont. Pub. ALEJANDRO MURILLO DEVIA
NOMBRE Y FIRMA