

MEMORANDO

Bogotá, 22-04-2016

No. 20161100017257 ALOCI-110



**PARA:** Capitán de Navío. Rafael Antonio Llinás Hernández. Subdirector General, encargado de las funciones de la Dirección General.

**DE:** Cont. Pub. Martha Cecilia Polania Ipuz  
Jefe Oficina de Control Interno.

**ASUNTO:** Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones. Primer Trimestre 2016.

Me permito informar al señor Capitán de Navío Rafael Antonio Llinás Hernández, Subdirector General, encargado de las funciones de la Dirección General; el resultado del seguimiento y evaluación al subproceso Atención y Orientación Ciudadana; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones, recibidas en la entidad entre los meses de enero a marzo de 2016.

**1. PROCESO EVALUADO**

Proceso	Estratégico
Subproceso	Mejoramiento Continuo - Atención y Orientación Ciudadana
Procedimiento	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

**1.1 OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN**

Realizar el seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos en el periodo comprendido en el primer trimestre de 2016, de acuerdo con la normatividad vigente.

**1.2. ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.**

Realizar verificación selectiva de los derechos de petición, quejas, reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones, recibidos durante el periodo: 01 de enero al 31 de marzo de 2016, enviados por parte de las Regionales, Procesos y Subprocesos de la Oficina Principal y consolidados por el subproceso de Atención y Orientación Ciudadana.

### 1.3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

#### Normativos:

Ley 1755 del 30 de junio de 2015; Por el cual se regula el Derecho fundamental de petición y se sustituye el título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1712 del 6 de marzo de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1437 del 18 de Enero de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Decreto 103 del 20 de enero de 2015 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

Decreto No. 124 del 26 de enero de 2016. Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Resolución No. 730 del 23 de Octubre de 2012, por la cual se adopta el reglamento interno de derechos de petición, quejas y reclamos.

Resolución 228 del 16 de abril de 2013, que trata de la reglamentación del trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos ante la ALFM y

Directiva Permanente No.03 ALDG/GAOC-103 del 23 de abril de 2013 que trata de la Implementación, seguimiento y control del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano.

#### De Gestión:

Informes Nos. 20161410005897 GAOC-103 del 11/04/2016, No. 026 GAOC-103 del 18/03/2016 y 014 GAOC-103 del 22/02/2016, emitidos por el Coordinador del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana para el trimestre evaluado y dirigidos a la Dirección General. Informe trimestral dirigido al Ministerio de Defensa, mediante Oficio No. 20161410031951 ALDG-GAOC-103, de fecha 11/04/2016, para dar cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 31800- MDSGAOC-577 del 25 de julio de 2006.

### 1.4 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se realizó verificación de los informes emitidos por el Líder del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana, en el periodo comprendido entre 01 de enero y el 31 de marzo de 2016, observando la recepción de 176 Peticiones, 2 Quejas, 5 Denuncias, 2 Reclamos, 1398 Sugerencias y 2116 Felicitaciones a nivel nacional.

Se realizó verificación del módulo de PQR en línea de la Agencia Logística, a nivel Nacional.

#### 1.4.1 RESULTADO DE LAS PQR RECIBIDAS EN EL PERIODO (enero –marzo 2016)

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana.

Verificada la información suministrada por el Líder del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana, en el periodo: 01 de enero al 31 de marzo de 2016, se evidenció la siguiente distribución, entre la Oficina Principal y las Regionales:

Proceso o Subproceso	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Total	%
Atención y orientación ciudadana	1	0	0	0	1	0,54
Almacenamiento y Distribución	0	0	1	0	1	0,54
Selección Abreviada Bolsa de Productos	0	0	0	0	0	0,00
Gestión Precontractual	7	0	0	1	8	4,32
Planificación de las Adquisiciones	0	0	0	0	0	0,00
Ejecución y Seguimiento	12	0	0	0	12	6,49
Gestión de Créditos	3	1	0	0	4	2,16
Evaluación Independiente	1	0	0	4	5	2,70
Administración de Estaciones de Servicio	0	0	0	0	0	0
Asesoría Jurídica	10	0	0	0	10	5,41
Administración Serviendas	0	0	0	0	0	0,00
Gestión Cartera	34	0	0	0	34	18,38
Gestión de Contabilidad	71	0	0	0	71	38,38
Gestión de Tesorería	1	0	0	0	1	0,54
Raciones de Campaña	0	0	0	0	0	0
Servicios Administrativos	1	0	0	0	1	0,54
Talento Humano	25	1	0	0	26	14,05
Gestión de Presupuestos	2	0	0	0	2	1,08

Proceso o Subproceso	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Total	%
Gestión de Tecnología	0	0	0	0	0	0
Gestión Documental	0	0	0	0	0	0
Asuntos Disciplinarios y Administrativos	6	0	0	0	6	3,24
Administración Comedores de Tropa	1	0	1	0	2	1,08
Abastecimientos en efectivo	1	0	0	0	1	0,54
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

#### 1.4.2 RESULTADO DE LAS PQRCS RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL MÓDULO EN EL PERIODO (enero - marzo 2016)

Verificada la información registrada en el módulo de las PQR, en la página web, se evidencia el registro de 205 ID entre los números 5311 y 5515; de la siguiente forma:

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	ANULADOS	TOTAL
185	02	5	3	10	205

Fuente: Información Módulo de PQRSC, Página WEB de la Agencia Logística, del 01/01/2016 al 31/03/2016.

Se evidenció que en el módulo PQRSCF, en la página web, se registraron 204 PQRSCF; sin embargo en la información enviada por el Líder del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana, se relaciona un total de 185 PQRSCF, para lo cual se observa una diferencia entre lo registrado en el módulo y lo informado; en 12 PQR, esta diferencia se presenta debido a 10 registros anulados por pruebas de la firma contratada para el mantenimiento del módulo. Los ID anulados por pruebas son: 5492, 5491, 5472, 5433, 5375, 5364, 5346, 5344, 5329 y 5313.

#### 1.4.3 VERIFICACIÓN DE LAS RESPUESTAS EN TIEMPO Y PERTINENCIA.

Para efectos de la verificación, se tomó una muestra del 10% de las PQR registradas en el módulo; observando el tiempo de respuesta y la conveniencia de la misma. A continuación se presenta el siguiente cuadro con la verificación realizada.

CUADRO VERIFICACIÓN DE LA MUESTRA DE LAS PQR EN TIEMPO Y PERTINENCIA.

ID	Proceso y/o Subproceso	Fecha de radicado	Fecha de ingreso al módulo	Tiempo respuesta en días	Fecha respuesta	Motivo solicitud	Pertinencia de la Respuesta
5515	Dirección Comercial Gestión Créditos. Oficina Principal	31/03/16	31/03/16			Queja por trato desobligante con el cliente según llamada recibida al callcenter de	En el módulo no se evidencia respuesta dada al quejoso hasta la fecha del presente informe el caso se encuentra

ID	Proceso y/o Subproceso	Fecha de radicado	Fecha de ingreso al módulo	Tiempo respuesta en días	Fecha respuesta	Motivo solicitud	Pertinencia de la Respuesta
						la ALFM No. 26210	abierto.
5498	Dirección Financiera Gestión Contabilidad. Oficina Principal.	29/03/16	29/03/16	6	06/04/16	Solicitud del certificado de Retención en la Fuente.	Mediante publicación del certificado al peticionario en el módulo PQR el día 06/04/2016.
5478	Regional Llanos Orientales de Gestión de Contratación. Subproceso Ejecución y seguimiento	14/03/16	16/03/16	5	28/03/16	Solicitud de información.	Mediante acta publicada el 28/03/2016 en el módulo PQR.
5468	Dirección Financiera Gestión Cartera	14/03/16	14/03/16	3	17/03/16	Solicitud de certificado de saldo.	Mediante publicación del certificado al peticionario en el módulo PQR el día 17/03/2016.
5450	Dirección Financiera Gestión Cartera Oficina Principal	09/03/16	09/03/16	2	11/03/16	Solicitud de certificado	Solicitud del certificado de Retención en la Fuente.
5436	Regional Llanos Orientales de Gestión de Contabilidad	05/03/16	05/03/16	3	09/03/16	Solicitud del certificado de Retención en la Fuente.	Mediante publicación del certificado al peticionario en el módulo PQR el día 09/03/2016.
5422	Gestión Jurídica Oficina Principal	01/03/16	01/03/16	6	07/03/16	Información arrendamiento o muelle trece de Buenaventura.	Mediante Memorando No. 367 del 03/03/16 y Oficio No. 149 ALSDG-ALOJD-150, se dio Se evidencia envío mediante publicación de respuesta en el módulo el día 07/03/16.
5410	Dirección General Subproceso Atención y Orientación Ciudadana.	22/02/16	22/02/16	1	23/02/2016	Solicitud de información certificación de prestación de servicio militar.	Mediante respuesta a través del módulo Pqr , se evidencia respuesta e instrucciones

ID	Proceso y/o Subproceso	Fecha de radicado	Fecha de ingreso al módulo	Tiempo respuesta en días	Fecha respuesta	Motivo solicitud	Pertinencia de la Respuesta
							dadas al petionario.
5401	Gestión Jurídica Oficina Principal.	17/02/16	17/02/16	7	26/02/2016	Solicitud de Información Actas.	Respuesta mediante Oficio No. 057 ALOJD-150 del 26/02/16.
5388	Regional Atlántico, Asuntos Disciplinarios y Administrativos	12/02/16	12/02/16	13	02/03/16	Solicita revisión listado participantes capacitación ERP-SAP.	Mediante Memorando No. 186 ALRAT-DR-202 del 12/02/16
5366	Regional Llanos Orientales Gestión Administrativa-Talento Humano	04/02/16	04/02/16	7	09/02/16	Certificado laboral de tiempo trabajado.	Respuesta mediante correo electrónico publicado el 09/02/16. Se da respuesta y se le brindó orientación a la peticionaria.
5353	Gestión Jurídica Oficina Principal.	22/01/16	28/01/16	6	05/02/16	Solicitud de información.	Respuesta mediante Oficio No. 149 ALSDG-ALOJD-150 DEL 05/02/2016.
5340	Dirección Financiera Gestión Cartera	26/01/16	26/01/16	15	12/02/16	Solicitud levantamiento de prenda.	Mediante Oficio No 170 –ALDG-ALDFN-GCR-264 del 12/02/2016, se dio respuesta de fondo a la petición.
5330	Gestión Contratos Oficina Principal.	20/01/16	28/01/16	14	09/02/16	Solicitud de certificación.	Se dio respuesta mediante correo electrónico del 09/02/2016.
5317	Regional Llanos Orientales Gestión Contabilidad.	12/01/16	13/01/16	3	18/01/16	Solicitud de información.	Se realizó publicación de la certificación en el módulo PQR el día 18/01/16.

Analizada la muestra tomada de las Peticiones registradas en el módulo de PQR, se observa:

Caso. ID 5515

- ✓ Se trata de la denuncia colocada telefónicamente y registrada con el código 26210 del VICIDIAL, donde la señora Maria Camila Castro, funcionaria al parecer del Ministerio de Defensa, coloca una queja sobre la atención de la funcionaria JESSICA PATRICIA PINEDA CESPEDES, quien estaba brindando información sobre los créditos de la ALFM. La queja fue recibida el 31 de marzo de 2016, el caso se encuentra abierto desde ese día hasta la fecha y aún no se ha dado tratamiento por parte del proceso a la respuesta.
- ✓ No se evidenció más novedades en el tratamiento a las PQR, para la muestra tomada.

## 1.5 ENCUESTAS ANTICORRUPCION

ENERO-MARZO 2016

REGIONALES Y OF. PPAL	AUDIENCIAS REALIZADAS	ENCUESTAS APLICADAS
AMAZONIA	29	64
ANTIOQUIA-CHOCÓ	30	34
ATLANTICO	1	4
CENTRO	1	1
LLANOS ORIENTALES	25	8
NORORIENTE	9	18
NORTE	12	5
PACIFICO	19	32
SUROCCIDENTE	5	14
SUR	9	6
TOLIMA GRANDE	27	15
OFICINA PRINCIPAL	1	8
TOTAL	168	209

**Fuente de Información:** Informes Nos. 014 GAOC-103 del 23 de febrero de 2016, 026 GAOC-103 del 18 de marzo de 2016 y 20161410005897 GAOC-103 del 11 de abril de 2016. Emitidos por el Coordinador del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana.

Se evidenció la aplicación de 209 Encuestas Anticorrupción en 168 audiencias realizadas a nivel nacional. Llama la atención en especial la actividad realizada en la oficina principal donde se aplicó 8 encuestas en 1 sólo proceso.

## 1.6 FORTALEZAS

### 1.6.1 Cumplimiento a la información suministrada a la Carpeta Maestro (Resolución 228 del 16 de abril de 2013).

Se evidenció cumplimiento de la información presentada por parte de los diferentes procesos con respecto a las carpetas maestro y los informes presentados al subproceso de atención y orientación ciudadana, con un cumplimiento del 100%.

## 1.7 DEBILIDADES

### 1.7.1 El cumplimiento a la aplicación de las Encuestas Anticorrupción. (Ley 190/95, Directiva y el Memorando No.299 del 04 de septiembre de 2012).

Se evidenció la aplicación de 209 Encuestas Anticorrupción de las cuales, 1 fue aplicada en la Oficina Principal y en las Regionales 167; en el mismo periodo.

## CONFORMIDADES

- 2.1** Se evidenció que mediante oficio No. 20161410031951 ALDG-GAOC-103 del 11 de abril de 2016, se dió cumplimiento a las instrucciones de la Directiva Ministerial No. 31800-MDSGAOC-577 del 25 de julio de 2006, sobre el informe trimestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, de los meses enero, febrero y marzo de 2016, al Ministerio de Defensa Nacional.
- 2.2** La realización de apertura de los buzones de sugerencias, en los tiempos establecidos en la Directiva No. 02 del 03 de marzo de 2010, evidenciándose en los soportes de cada informe de las Regionales y Oficina Principal.

## 3. ASPECTOS POR MEJORAR

- 3.1** Generar acciones de mejora, teniendo en cuenta las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias allegadas; lo cual permitirá que se minimice la probabilidad de ocurrencia de nuevos eventos por las mismas situaciones y dar aplicabilidad, a la Circular CIR2013-102 de fecha 11 de julio de 2013, del Ministerio de Defensa Nacional, que trata de la documentación de Acciones Correctivas para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- 3.2** Aplicar encuestas anticorrupción en las diferentes audiencias de adjudicación en concordancia con el número de procesos a adjudicar, permitirá obtener información externa y medición sobre el nivel de transparencia de los procesos, con respecto al diligenciamiento de las encuestas. (Existe Acción de Mejora levantada por este aspecto en las auditorias integrales de la vigencia 2015.
- 3.3** El levantamiento de la acción de mejora por incumplimiento en los tiempos de respuesta, el tratamiento y la respuesta a la denunciante, sin la debida justificación por parte de la Dirección Comercial en el caso del ID 5515.
- 3.4** Dar tratamiento a las 2116 felicitaciones recibidas a través de los buzones dispuestos para la participación ciudadana a nivel nacional.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

Cont. Pub. Martha Cecilia Polania Ipuz  
Jefe de Control Interno.

Elaboró: Adm. Emp. Alfredo A. Jiménez A.  
Profesional de Defensa

Copia: Directores Regionales, Directores y Jefes de Oficina, Grupo de Atención y Orientación Ciudadana