

MEMORANDO

Bogotá, 27-07-2018

N° 20181200180953 ALOCI GSE - 120

PARA: CR (RA) Óscar Alberto Jaramillo Carrillo
Director General ALFM

DE: Sandra Nerithza Cano Pérez
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe PQR Segundo Trimestre Vigencia 2018

Me permito hacer entrega al Señor Coronel (RA) Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el Informe de PQR Segundo Trimestre Vigencia 2018, establecidas en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, Ley 5 de junio, Ley 5 de 17 de junio de 1992, Ley 87 del 29 de noviembre 1993 artículo 12°, Ley 1474 del 12 de julio de 2011, art. 76; Resolución No. 102 del 9 de mayo de 2014, Decreto 1081 del 26 de mayo 2015, Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 artículo 26.

Cordialmente,



Sandra Nerithza Cano Pérez
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe PQR Segundo Trimestre 2018; Actas de Coordinación Direcciones Financiera y Administrativa



Elaboró: Adm. Emp. Andrea Giron
Bermudez
Pd. Defensa



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



FECHA DE INFORME:

27-07-2018

PROCESO Y/O DEPENDENCIA:

SECRETARIA GENERAL

LÍDER DEL PROCESO Y/O DEPENDENCIA:

CORONEL JUAN VARGAS BARRETO

TEMA DE SEGUIMIENTO:

INFORME PQRS 2DO. TRIMESTRE VIGENCIA 2018

NORMATIVIDAD:

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 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.

2. 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 5 de junio 17 de 1992. Sección 6ª. Informes. Artículo 258. Solicitud de Informes por los congresistas. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento; su omisión obligará la designación de un agente especial de la Procuraduría General de la Nación a fin se proceda de conformidad y sin perjuicio de lo dispuesto en el siguiente artículo. El texto subrayado fue declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-386 de 1996.



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



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.

Ley 1474 de 2011, art. 76; Cuarto componente de las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, Secretaría de Transparencia, Departamento Administrativo de la Función Pública y Departamento Nacional de Planeación.

Resolución No. 102 del 9 de mayo de 2014 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de extensión de jurisprudencia; registro único de peticiones (página web de la Agencia <http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/registropeticiones/Paginas/default.aspx>).

Decreto 2641, 7 de diciembre de 2012, derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.

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 El congreso de la República decreta: **Artículo 26.** Respuesta a solicitud de acceso a información. Es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, todo sujeto obligado responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública. Su respuesta se dará en los términos establecidos.

La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante. Se preferirá, cuando sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.

JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 y el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía y los grupos de interés interpone ante la Entidad, recibidas durante el segundo trimestre de 2018 (abril-junio).

Igualmente, con el fin de determinar la **Oportunidad de las Respuestas** y formular las observaciones y/o sugerencias a la Dirección General y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad y con ella afianzar la confianza de los grupos de interés o del ciudadano en esta entidad.



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:			
Versión No. 1		Página 1 de 1	
Fecha:	8	11	2017



En primera instancia, es pertinente indicar y describir el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el trimestre, discriminadas por modalidad de petición y se detalla la información teniendo en cuenta la modalidad de petición, los canales de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSD.

De igual manera se señalarán los medios utilizados y la oportunidad por la Agencia Logística para enviar las respuestas a los peticionarios.

Finalmente, y con fundamento en la información analizada, se formulan las observaciones y sugerencias que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio a los grupos de Interés de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

GESTIÓN / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO:

1. INFORMACION DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

En el módulo de PQR se evidencian 330 solicitudes durante el segundo trimestre de 2018. Las respuestas oportunas fueron 309 dadas en requerimientos y 89 en forma tardías, presentadas en la Dirección Financiera, Dirección Administrativa, Regional Tolima Grande y Regional Norte como se detallan en los siguientes cuadros:

1.1 PQRSD RECIBIDAS Y CON RESPUESTA TARDIA POR PARTE DE LA DIRECCION FINANCIERA – GESTION CARTERA Y GESTION DE CONTABILIDAD :

Entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2018, fueron recibidas en la Agencia Logística un total de **79 solicitudes por parte de la Dirección Financiera**, distribuidas así: trece (13) Peticiones, una (1) Petición Prioritaria, una (1) Queja, seis (6) Reclamos y cincuenta y ocho (58) solicitudes.

Solicitudes con respuesta tardías del Módulo PQR

Ítem	No. solicitud	Asunto	Fecha solicitud	Tema	Vencimiento Módulo y Ley	Fecha de respuesta	Días tardíos	Responsable Apoyo
1	7712	19/06/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	26/06/2018 (5 días)	27/06/2018	1	Gestión Financiera
2	7711	19/06/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	26/06/2018 (5 días)	27/06/2018	1	Gestión Financiera
3	7692	14/06/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	21/06/2018 (5 días)	22/06/2018	1	Gestión Financiera



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



4	7688	13/06/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	20/06/2018 (5 días)	22/06/2018	2	Gestión Financiera
5	7687	13/06/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	20/06/2018 (5 días)	22/06/2018	2	Gestión Financiera
6	7677	08/06/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	18/06/2018 (5 días)	19/06/2018	1	Gestión Financiera
7	7674	07/06/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	15/06/2018 (5 días)	19/06/2018	2	Gestión Financiera
8	7672	07/06/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	15/06/2018 (5 días)	18/06/2018	1	Gestión Financiera
9	7670	07/06/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	15/06/2018 (5 días)	18/06/2018	1	Gestión Financiera
10	7664	07/06/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	15/06/2018 (5 días)	18/06/2018	1	Gestión Financiera
11	7661	07/06/2018	Solicitudes	Certificación para declarar renta	15/06/2018 (5 días)	18/06/2018	1	Gestión Financiera
12	7659	06/06/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	14/06/2018 (5 días)	18/06/2018	2	Gestión Financiera
13	7658	06/06/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	14/06/2018 (5 días)	18/06/2018	2	Gestión Financiera
14	7655	06/06/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	14/06/2018 (5 días)	18/06/2018	2	Gestión Financiera
15	7654	06/06/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	14/06/2018 (5 días)	18/06/2018	2	Gestión Financiera
16	7653	05/06/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	13/06/2018 (5 días)	18/06/2018	3	Gestión Financiera
17	7636	31/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	08/06/2018 (5 días)	18/06/2018	5	Gestión Financiera
18	7631	30/05/2018	Solicitudes	Certificación de paz y salvo	07/06/2018 (5 días)	12/06/2018	2	Gestión Financiera
19	7628	30/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	07/06/2018 (5 días)	08/06/2018	1	Gestión Financiera
20	7627	30/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	07/06/2018 (5 días)	08/06/2018	1	Gestión Financiera
21	7625	30/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	07/06/2018 (5 días)	19/06/2018	7	Gestión Financiera
22	7620	29/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	06/06/2018 (5 días)	07/06/2018	1	Gestión Financiera
23	7616	29/05/2018	Solicitudes	Certificado para declarar renta	06/06/2018 (5 días)	07/06/2018	1	Gestión Financiera
24	7612	28/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	05/06/2018 (5 días)	08/06/2018	3	Gestión Financiera
25	7611	28/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	05/06/2018 (5 días)	06/06/2018	1	Gestión Financiera



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



26	7602	28/05/2018	Solicitudes	Certificado de paz y salvo	05/06/2018 (5 días)	06/06/2018	1	Gestión Financiera
27	7601	28/05/2018	Peticiones prioritarias	Remisión de Petición por competencia otras entidades	13/06/2018 (10 días)	18/06/2018	3	Gestión Financiera
28	7599	25/05/2018	Solicitudes	Certificado para declarar renta	01/06/2018 (5 días)	07/06/2018	4	Gestión Financiera
29	7598	25/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	01/06/2018 (5 días)	08/06/2018	2	Gestión Financiera
30	7597	25/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	01/06/2018 (5 días)	05/06/2018	1	Gestión Financiera
31	7596	24/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	31/05/2018 (5 días)	06/06/2018	3	Gestión Financiera
32	7571	17/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	22/05/2018 (3 días)	24/05/2018	2	Gestión Financiera
33	7570	17/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	22/05/2018 (3 días)	24/05/2018	2	Gestión Financiera
34	7565	17/05/2018	Reclamo	Información descuentos	08/06/2018 (15 días)	12/06/2018	1	Gestión Financiera
35	7562	16/05/2018	Solicitudes	Información descuentos	07/06/2018 (15 días)	08/06/2018	1	Gestión Financiera
36	7560	16/05/2018	Solicitudes	Certificado de paz y salvo	21/05/2018 (3 días)	25/05/2018	4	Gestión Financiera
37	7555	15/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	18/05/2018 (15 días)	25/05/2018	5	Gestión Financiera
38	7552	11/05/2018	Reclamo	Certificación de saldo	05/06/2018 (15 días)	06/06/2018	1	Gestión Financiera
39	7551	11/05/2018	Reclamo	Certificación de saldo	05/06/2018 (15 días)	06/06/2018	1	Gestión Financiera
40	7550	11/05/2018	Petición	Información descuentos	05/06/2018 (15 días)	06/06/2018	1	Gestión Financiera
41	7549	11/05/2018	Solicitudes	Certificado para declarar renta	17/05/2018 (3 días)	25/05/2018	6	Gestión Financiera
42	7548	11/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	17/05/2018 (3 días)	25/05/2018	6	Gestión Financiera
43	7545	10/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	16/05/2018 (3 días)	17/05/2018	1	Gestión Financiera
44	7544	10/05/2018	Solicitudes	Certificado de paz y salvo	16/05/2018 (3 días)	23/05/2018	5	Gestión Financiera
45	7543	09/05/2018	Reclamo	Levantamiento de prenda	31/05/2018 (15 días)	06/06/2018	3	Gestión Financiera
46	7541	08/05/2018	Petición	Información Descuentos	30/05/2018 (15 días)	06/06/2018	4	Gestión Financiera



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



47	7537	07/05/2018	Solicitudes	Certificado para declarar renta	10/05/2018 (3 días)	23/05/2018	8	Gestión Financiera
48	7533	07/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	10/05/2018 (3 días)	17/05/2018	4	Gestión Financiera
49	7531	07/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	10/05/2018 (3 días)	17/05/2018	4	Gestión Financiera
50	7526	04/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	09/05/2018 (3 días)	17/05/2018	4	Gestión Financiera
51	7525	04/05/2018	Petición	Información descuentos	28/05/2018 (15 días)	12/06/2018	9	Gestión Financiera
52	7524	04/05/2018	Solicitudes	Certificado para declarar renta	09/05/2018 (3 días)	22/05/2018	8	Gestión Financiera
53	7523	04/05/2018	Solicitudes	Certificado para declarar renta	09/05/2018 (3 días)	22/05/2018	8	Gestión Financiera
54	7521	04/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	09/05/2018 (3 días)	17/05/2018	5	Gestión Financiera
55	7519	04/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	09/05/2018 (3 días)	17/05/2018	5	Gestión Financiera
56	7514	02/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	07/05/2018 (3 días)	17/05/2018	7	Gestión Financiera
57	7512	02/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	07/05/2018 (3 días)	24/05/2018	7	Gestión Financiera
58	7511	02/05/2018	Petición	Certificado para declarar renta	07/05/2018 (3 días)	22/04/2018	7	Gestión Financiera
59	7509	02/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	07/05/2018 (3 días)	17/05/2018	7	Gestión Financiera
60	7508	02/05/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	07/05/2018 (3 días)	17/05/2018	7	Gestión Financiera
61	7507	27/04/2018	Solicitudes	Certificado para declarar renta	03/05/2030 (3 días)	22/05/2018	12	Gestión Financiera
62	7506	27/04/2018	Queja	Información descuentos	22/05/2018 (15 días)	25/05/2018	3	Gestión Financiera
63	7504	27/04/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	03/05/2018 (3 días)	17/05/2018	9	Gestión Financiera
64	7498	26/04/2018	Reclamo	Información descuentos	21/05/2018 (15 días)	25/05/2018	4	Gestión Financiera
65	7495	26/04/2018	Solicitudes	Certificado de paz y salvo	2/05/2018 (3 días)	11/05/2018	7	Gestión Financiera
66	7492	25/04/2018	Petición	Certificado para declarar renta	30/04/2018 (3 días)	22/05/2018	14	Gestión Financiera



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



67	7491	25/04/2018	Petición	Información descuentos	18/05/2018 (15 días)	25/05/2018	5	Gestión Financiera
68	7489	25/04/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	30/04/2018 (3 días)	17/05/2018	11	Gestión Financiera
69	7477	24/04/2018	Petición	Información descuentos	17/05/2018 (15 días)	25/05/2018	6	Gestión Financiera
70	7475	23/04/2018	Reclamo	Información descuentos	16/05/2018 (15 días)	25/05/2018	7	Gestión Financiera
71	7466	19/04/2018	Petición	Información descuentos	11/05/2018 (15 días)	06/06/2018	16	Gestión Financiera
72	7430	11/04/2018	Petición	Certificado para declarar renta	03/05/2018 (15 días)	22/05/2018	12	Gestión Financiera
73	7429	11/04/2018	Petición	Certificado para declarar renta	03/05/2018 (15 días)	22/05/2018	12	Gestión Financiera
74	7401	02/04/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	10/04/2018 (6 días)	11/04/2018	1	Gestión Financiera
75	7400	02/04/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	10/04/2018 (6 días)	11/04/2018	1	Gestión Financiera
76	7399	02/04/2018	Solicitudes	Certificación de saldo	05/04/2018 (6 días)	12/04/2018	1	Gestión Financiera
77	7536	07/05/2018	Petición	Certificación de retención	22/05/2018 (10 días)	25/05/2018	3	Profesional de Defensa – Sandra Mónica Gavilán
78	7458	18/04/2018	Petición	Certificación de retención	03/05/2018 (10 días)	10/05/2018	5	Profesional de Defensa – Sandra Mónica Gavilán
79	7448	17/04/2018	Petición	Certificación de retención	02/05/2018 (10 días)	24/05/2018	16	Profesional de Defensa – Sandra Mónica Gavilán

Fuente: Pagina Web Agencia Logística de las FFMM Módulo PQR <https://www.agencialogistica.gov.co/es/administracion-solicitudes-pqr-admon>

La Directora Financiera Claribel Vargas Hernandez con todo el equipo de trabajo de Gestión Cartera, da respuesta a los setenta y seis (76) ID solicitudes que se encuentran represadas en el Módulo PQR.

Sin embargo, es necesario mencionar que del cuadro anterior las ID que presentaron novedades consistentes en respuestas incompletas y/o retardos hasta por 16 días inclusive. Así:

- ID 7636 “Certificación de saldo”, que ingresó con fecha 31/05/2018 y se cerró en la fecha de vencimiento del Módulo, se volvió abrir el caso pues la respuesta se encontraba incompleta



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:			
Versión No. 1		Página 1 de 1	
Fecha:	8	11	2017



dado que el usuario solicitó varios documentos en el mismo ID, dándose respuesta con cinco (5) días de retardo.

- ID 7612 "solicitud de Certificación de saldo, se da cierre en la fecha de vencimiento del Módulo, teniéndose que volver abrir la PQR, toda vez que el archivo que se anexó no corresponde a lo solicitado por el usuario, dándose respuesta tres (3) días después de vencido el plazo.
- ID 7543 "solicitud Levantamiento de prenda", Se presentó un reclamo con fecha 09/05/2018, debido a que se anexo la respuesta de información "levantamiento de prenda" en un documento en PDF con las siguientes novedades : sin el Número consecutivo; sin fecha de elaboración; sin firma del Señor Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares; sin firma de quien aprobó el documento (en este caso la Directora Financiera), de igual forma la respuesta se dio con tres (3) días de retardo.
- Las ID 7458, 7491, 7521, 7519, 7555, 7536, 7544, 7549, 7548, 7477, 7625, 7514, 7512, 7511, 7509, 7508, 7495, 7475, 7537, 7524, 7523, 7525, 7504, 7507, 7492, 7489, 7466, 7430, 7429 y 7448, fueron respondidas por el gestor extemporáneamente con cinco, seis, siete, ocho, nueve, once, catorce hasta diez y seis días de retardo, sin observarse que se haya informado al peticionario o interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta a su petición, que no podrá exceder el doble del plazo inicialmente previsto.

Con lo anterior se está materializando el riesgo de Incumplimiento a la Ley 1755/2015 que dice en su 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 y de información 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 peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. 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.(...)"



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



MESAS DE TRABAJO

Se lideraron por parte de la oficina de control interno dos (2) mesas de trabajo con la Dirección Financiera y Administrativa, con el fin de hacer los seguimientos a las respuestas dadas a los peticionarios/usuarios y aportar mejoras para optimizar el proceso de PQRS, teniendo en cuenta que aún persisten demoras y en ocasiones se dan respuestas que no satisfacen las exigencias del usuario, lo que evidencia debilidades tales como:

- Diligencia para resolver las diferentes PQRS en los términos que obliga la ley (1755 de 2015).
- Desconocimiento de los funcionarios responsable de dar respuesta a las peticiones, de la ley 1755 de 2015.
- Desconocimiento del Modulo de PQRS y de los diferentes aplicativos que maneja la entidad para obtener información que le sirva de soporte técnico para resolver las peticiones recibidas.

Examinemos el comportamiento de las PQRS recibidas en las Regionales Tolima Grande Y Regional Norte:

PQRSD RECIBIDAS REGIONAL TOLIMA GRANDE:

Íte m	No. Solicitud	Asunto	Fecha solicitud	Tema	Fecha vencimiento Módulo y Ley	Fecha de respuesta	Días tardíos	Responsable
1	7500	Petición	26/04/2018	Abastecimiento alimentación comedores de tropa	21/05/2018 (15 días)	23/05/2018	2	Coordinador de Abastecimiento Ana Beatriz Rodriguez
2	7499	Petición	26/04/2018	Abastecimiento alimentación comedores de tropa	21/05/2018 (15 días)	24/05/2018	3	Coordinador de Abastecimiento Ana Beatriz Rodriguez
3	7497	Petición	26/04/2018	Abastecimiento alimentación comedores de tropa	21/05/2018 (15 días)	23/05/2018	2	Coordinador de Abastecimiento Ana Beatriz Rodriguez
4	7482	Reclamo	24/04/2018	Abastecimiento combustibles	17/05/2018 (15 días)	18/05/2018	1	Ss Oscar René Ochoa Gordillo
5	7481	Petición	24/04/2018	Pago de pendientes	16/05/2018 (15 días) Solicitan tiempo	15/06/2018	4	Coordinador de Abastecimiento Ana Beatriz Rodriguez



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



					extendido para el 08/06/2018			
6	7461	Petición	18/04/2018	Certificación liquidación de un contrato	03/05/2018 (10 días)	10/05/2018	5	Patricia Alejandra Rodríguez Jovel

Fuente: Pagina Web Agencia Logistica de las FFMM Módulo PQR <https://www.agencialogistica.gov.co/es/administracion-solicitudes-pqr-admon>

La gestora del Módulo PQR de la regional Tolima Grande está a cargo de la Tec. para Apoyo Seguridad y Defensa Loani Yaneth Lozano y manifiesta por medio de correo electrónico la información el por qué se dieron respuestas tardías a los usuarios en el segundo trimestre de 2018 en el Módulo PQR así:

- ID 7500, 7499 Y 7497 se evidencia que no se entrega a tiempo por parte del responsable de la respuesta.
- ID 7482 el responsable hace entrega de la respuesta a la gestora del Módulo PQR, y se presenta un corte fluido eléctrico en todo Tolimaida a partir de las 12 horas hasta las 18 horas y no se logra enviar la respuesta dentro de los tiempos de Ley.
- ID 7481, esta solicitud ingresó con información con poca claridad de lo que se estaba solicitando por parte del usuario. Mediante una conversación de llamada telefónica con el señor Jhon Suarez Representante legal de Chilco y la Regional Tolima Grande se acordó por parte de Chilco en enviar completa la información de número de facturas y numero de contrato, para dar respuesta al requerimiento. La Regional solicita tiempo extendido para el 08/06/2018 y se da respuesta tardía por parte de la regional el 15/06/2018. Se evidencia que la responsable de la respuesta la Coordinador de Abastecimiento Ana Beatriz Rodriguez, envía un Oficio No. 20185370046881 del 18-05-2018 al correo del usuario Pedro Giovanni Rodriguez y adjunta el oficio este solicita hacer allegar los soportes de la facturación pendiente de pago. Hasta la fecha el usuario no ha enviado información a la regional.
- 7461 se evidencia que no se entrega a tiempo por parte del responsable de la respuesta de la petición.



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



PQRS RECIBIDAS EN LA REGIONAL NORTE:

Ítem	No. solicitud	Asunto	Fecha solicitud	Tema	Fecha vencimiento Módulo y Ley	Fecha de respuesta	Días tardíos	Responsable del Módulo
1	7610	Reclamo	28/05/2018	Servicio en general comedores de tropa	20/06/2018	22/06/2018	2	Tec. Dalgys del Carmen Villegas

- El ID 7610 se evidencia que desde el 20/06/18 y hasta el día 22/06/18 el Modulo PQR no estaba funcionando y la Regional Norte ya había elevado la respuesta pertinente no se pudo ingresar, cargar la respuesta y cerrar la PQR, por lo anterior el Modulo reporta esta PQR como NO contestada a tiempo, pero con esta salvedad; así mismo la gestora Tec. Dalgys del Carmen Villegas solicita se cierre ya que no puede ingresar al sistema.

De este punto se puede destacar que en las regionales se presentan las mismas debilidades que en la oficina principal, toda vez que se dan respuestas tardías, se entrega la información sin la debida verificación de lo que se esta respondiendo sea lo solicitado por el peticionario/usuario.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS :

OBSERVACIONES

Con base en la gestión adelantada por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana y las situaciones observadas durante el periodo de análisis por parte de la Oficina de Control Interno, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes Observaciones y/o Sugerencias, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de las distintas dependencias y regionales de la Entidad:

Observaciones:

- Se sigue presentando falta de comunicación para dar las respuestas oportunas y actualizar el módulo de PQRS por parte de los responsables de las mismas.
- Falta de Conocimiento de la Ley y las Herramientas que dispone la entidad para conocer las PQRS de los diferentes Usuarios.



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código:

Versión No. 1

Página 1 de 1

Fecha:

8

11

2017



Sugerencias

- Se debe Programar capacitación a todos los Gestores del Módulo PQRS.
- Se debe propender para que todo el personal de la Entidad conozca los diferentes aplicativos disponible para manejo de la información.

SOPORTES DE LA REVISIÓN :

1. Módulo PQRS.
2. Actas de Coordinación Dirección Financiera con el Subproceso Gestión Cartera / Control Interno el 05-07-2018.
3. Actas de Coordinación Dirección Administrativa – Bienestar / Control Interno el 05-07-2018.
4. www.agencialogistica.gov.co/es/pagina/informes-mensuales-pqrd
 Memorando 20182010125673 24-05-2018 Informe PQR mes de abril 2018.
 Memorando 20182010151183 22-06-2018 Informe PQR mes de mayo 2018.
 Memorando 20182010173833 18-05-2018 Informe PQR mes de Abril 2018.

Elaboró:

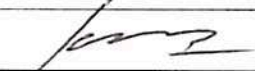
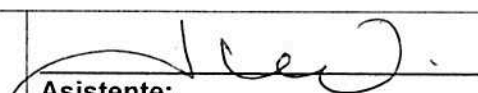
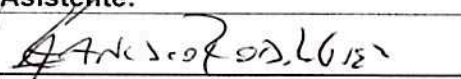
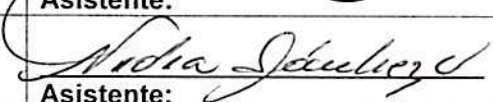

P.D Andrea Giron Bermúdez
Oficina de Control Interno

Revisó: Economista, Sandra Nelithza Cano Pérez
Jefe Oficina Control Interno

TEMA	INFORME DE PQR – RESPUESTAS TARDIAS DE LAS SOLUCITUDES	FECHA	5	07	2018
DIRECCION, SUBDIRECCION, REGIONAL, GRUPO Y/O PROCESO	DIRECCION FINANCIERA – GRUPO CARTERA / OFICINA CONTROL INTERNO				
ASISTENTE(S)	ID	CARGO			
JUANA MAORGAN BONILLA	51.793.614	PROFESIONAL DE DEFENSA			
NIDIA SANCHEZ	39.533.478	AUXILIAR PARA APOYO SEGURIDAD Y DEFENSA			
FRANCISCO RODRIGUEZ	79.644.223	TEC. PARA APOYO SEGURIDAD Y DEFENSA			
JOSÉ IGNACIO MORENO REDONDO	19.272.308	TEC. PARA APOYO SEGURIDAD Y DEFENSA			
ANDREA GIRON BERMUDEZ	39.578.613	PROFESIONAL DE DEFENSA			
CONTENIDO:					
<p>Siendo las 11:15 am en la oficina de Cartera nos reunimos con los asistentes descritos, con el fin realizar la mesa de trabajo del porque se dieron respuestas fuera de tiempo de Ley las solicitudes del Módulo PQR, por parte de la Dirección Financiera- Grupo Cartera y que plan de choque están implementado para mitigar estas falencias presentadas en los meses abril, mayo, junio 2018. Las atenciones recibidas del módulo de PQR que se dieron respuesta fuera de tiempo de ley en el 2 trimestre de 2018: 58 solicitudes ; 13 Peticiones ; 6 reclamos; 1 Queja y una Petición Prioritaria para un total de 79 atenciones.</p> <p>La funcionaria PD Juana Morgan nos manifiesta que la Directora de Financiera la Dra. Claribel Vargas han venido desarrollaron un Plan de Choque para dar respuesta a los solicitudes del Módulo PQR dar las respuestas de los usuarios en el término de Ley. Entre las solicitudes solicitadas por los usuarios en el Módulo PQR son: certificados de Saldo a la fecha, certificados de Paz y Salvo, certificado de rentas y demás documentación que tenga relación con el Grupo Cartera.</p> <p>La funcionaria de la Oficina Control Interno menciona por qué se presentaron estos las respuestas tardías a los usuarios en este trimestre. La respuesta de los asistentes del Grupo Cartera :</p>					

- Mencionan los funcionarios que la persona que se encontraba como gestor del módulo PQR de la Oficina Cartera el Señor Álvaro Ardila. A él exfuncionario le informaron el retiro de la entidad la última semana del mes de abril 2018 y no se le dio el tiempo para entregar el cargo como debería ser, las PQR que iban dirigidas al Grupo Cartera aumentaron y hasta el momento que llegó la Secretaria la funcionaria Tec. Para Apoyo Seguridad y Defensa Francy Avila quien es Gestora del Módulo hasta el día de hoy. Solamente en el área de Cartera se encontraban dos (2) funcionarios desarrollando las funciones del cierre de Cartera dentro de estas tareas estaban las respuestas de las PQR.
- Se desarrolló el Plan de Choque en la cual el día 25-05-2018 se depuró las solicitudes que se encontraban en el módulo de PQR ya vencidas, en el horario de 4:30 a 9:00 pm. Y se toma una hora en la semana para realizar la misma labor de dar respuestas a las mismas.
- La funcionaria Tec. Para Apoyo Seguridad y Defensa Francy Avila Gestora del Módulo PQR se encuentra ausente en la mesa de trabajo.
- Solicita el Grupo Cartera a la Administración y a la Oficina de Atención y Orientación ciudadana en que solo se le haga llegar una fuente de información cuando las PQR están a punto de vencer.
- La Dirección Financiera en el Grupo Cartera asignó para el desarrollo de dar las respuestas a las solicitudes por parte de los usuarios allegadas al Módulo PQR al funcionario José Ignacio Moreno Redondo Tec. Para Apoyo Seguridad y Defensa para

Se finaliza la mesa de trabajo siendo las 11: 35 am con el compromiso de la Dirección Financiera- Grupo Cartera a dar respuesta en tiempos de Ley a las solicitudes que ingresen al módulo PQR.

 Asistente:	 Asistente:
 Asistente:	 Asistente:
 Asistente:	 Asistente:
 Asistente:	 Asistente:

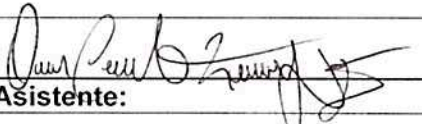
TEMA	INFORME DE PQR – RESPUESTAS TARDIAS DE LAS SOLUCITUDES	FECHA	5	07	2018
DIRECCION, SUBDIRECCION, REGIONAL, GRUPO Y/O PROCESO	DIRECCION ADMINISTRATIVA – TALENTO HUMANO / OFICINA CONTROL INTERNO				
ASISTENTE(S)	ID	CARGO			
OMAR CAMILLO ZAMORA	1.018.426.709	AUXILIAR PARA APOYO SEGURIDAD Y DEFENSA			
ANDREA GIRON BERMUDEZ	39.578.613	PROFESIONAL DE DEFENSA			
CONTENIDO:					
Siendo las 11:37 am en la oficina de Talento Humano – Bienestar nos reunimos con los asistentes descritos, con el fin realizar la mesa de trabajo del porque se dieron respuestas fuera de tiempo de Ley las solicitudes del Módulo PQR, por parte de la Dirección Administrativa- Talento Humano - Bienestar y que plan de choque están implementado para mitigar estas falencias presentadas en los meses abril, mayo, junio 2018.					
Se presentaron tres (3) peticiones					
No. solicitud	Asunto	Fecha solicitud	Vencimiento Módulo y Ley	Fecha de respuesta	Días tardíos
7667	INFORMACIÓN SUSTITUCIÓN PENSIONAL	07/06/2018	22/06/2018	25/06/2018	1
7635	INFORMACIÓN SUSTITUCIÓN PENSIONAL POR SEGUNDA VEZ	31/05/2018	25/06/2018	26/06/2018	1
7469	CERTIFICACION LABORAL	20/04/2018	15/05/2018	16/05/2018	1
El funcionario de la Oficina Control Interno menciona por qué se presentaron estos las respuestas tardías a los usuarios en este trimestre. La respuesta de esta pregunta la hace La funcionario Omar Camilo Zamora explicando los siguientes puntos:					

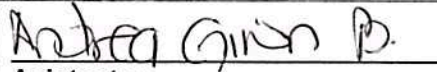
El funcionario Omar Camilo Zamora informa que él es el Gestor del Módulo de PQR de la Dirección Administrativa y que va a implementar un formato de entrega de las solicitudes para dar las respuestas de estas en el tiempo de Ley a los funcionarios de la Dirección Administrativa. La información que el genera para las respuestas de los usuarios son certificado de tiempo de servicio, salarios y funciones.

Manifiesta el funcionario que no quiere volver a repetir los rechazos de no contestación de las solicitudes enviadas por los usuarios a los funcionarios quien tienen las herramientas, conocimientos para dar respuesta a las solicitudes del Módulo PQR. Y la respuesta que se recibe son faltando 5 días que no es competencia ni responsabilidad de entregar información a la solicitud enviada. Funcionaria Nancy Yepes Tec. Para Apoyo Seguridad y Defensa, me mencionó esta situación con la petición con ID 7469 con fecha de registro a l módulo el 20/04/2018 y no se entregó la información solicitada por parte de la usuaria la Sra. Ligia Marlen Borbón Duque que ingreso en el módulo con tres (3) adjuntos y entre esos adjuntos esta un derecho de petición donde la peticionaria solicita los certificados CLEPBS 1, 2 y 3B Certificado salarial con factores salariales determinados mes a mes del último año de servicios , es decir del 31 de marzo del 2013 al 31 de marzo de 2014. Y en este caso no se le entrega a la peticionaria la información solicitada el 16/05/2018 con un día tardío. Y nuevamente la Sra. Ligia Marlen Borbón Duque vuelve y solicita la misma información el día 31/05/2018 por medio del Módulo de PQR con ID 7635 donde se le da respuesta a la Petición con la Información solicitada el 26/06/2018 con un día tardío.

Con el ID 7667 ingresó la petición 07/06/2018 y se debía dar respuesta el 22/06/2018 y no se tuvo en cuenta el Gestor que ese día se iba a realizar un mantenimiento Tecnológico No. 11 del 2018 y la Página de la Entidad después quedó en reparación desde las 16:30 horas y no se logró enviar ese día la respuesta de la petición en tiempo de Ley. Se dio respuesta a primera hora del 25/06/2018.

Se finaliza la mesa de trabajo siendo las 12:00 m con el compromiso de la Dirección Administrativa- Talento Humano – Bienestar en dar respuesta en tiempos de Ley a las solicitudes que ingresen al módulo PQR.


Asistente:


Asistente:

