

MEMORANDO

Bogotá, 27-07-2017

No. 20161100128537 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. Segundo 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 abril, mayo y junio 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 segundo 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 abril y el 30 de junio 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. 20161410060537 GAOC-103 del 31/05/2016, No. 20161410087797 GAOC-103 del 23/06/2016 y 20161410114197 GAOC-103 del 14/07/2016, 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. 20161410097971 ALDG-GAOC-103, de fecha 19/07/2016, 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 abril y el 30 de junio de 2016, observando la recepción de 216 Peticiones, 8 Quejas, 2 Denuncias, 6 Reclamos, 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 (abril –junio 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 abril al 30 de junio 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	0,00
Almacenamiento y Distribución	1	0	1	0	2	0,01
Gestión Precontractual	6	0	0	0	6	0,03
Ejecución y Seguimiento	29	3	0	2	34	0,15
Gestión de Obras Civiles	2	0	0	0	2	0,01
Gestión de Créditos	4	1	0	0	5	0,02
Evaluación Independiente	3	0	0	0	3	0,01
Asesoría Jurídica	20	0	0	0	20	0,09
Garantía y Servicios Posventa	1	0	0	0	1	0,00
Gestión Cartera	72	1	0	0	73	0,31
Gestión de Contabilidad	47	0	0	0	47	0,20
Servicios Administrativos	0	1	1	0	2	0,01
Talento Humano	27	1	2	0	30	0,13
Asuntos Disciplinarios y Administrativos	3	1	0	0	4	0,02
Administración Comedores de Tropa	0	0	2	0	2	0,01
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>232</b>	<b>1,00</b>

Se evidenció en los informes emitidos de parte del Coordinador de Atención y Orientación Ciudadana, sobre la apertura de los buzones de sugerencia a nivel nacional en el periodo observado la cantidad de: 1389 sugerencias, dentro de las cuales las más reiterativas se encuentran las sugerencias para cambio de menú y aumento de porción y mejor cocción de los alimentos y 2032 felicitaciones depositadas en los buzones a nivel nacional.

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

Verificada la información registrada en el módulo de las PQR, en la página web, se evidencia el registro de 261 ID entre los números 5516 y 5776; de la siguiente forma:

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	TOTAL
234	12	5	6	257

Fuente: Información Módulo de PQRSC, Página WEB de la Agencia Logística, del 01/04/2016 al 30/06/2016.

Se evidenció en el módulo PQRSCF, en la página web, se registraron 257 PQRSCF; de las cuales 22 corresponden a 2 pruebas y 20 registros anulados, para un total de 235 PQR, registradas en el módulo; la información enviada por el Líder del subproceso de Atención y

Orientación Ciudadana, relaciona un total de 232 PQRSCF, para lo cual se observa una diferencia entre lo registrado en el módulo y lo informado en 3 PQR.

### 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
5775	Dirección Financiera Gestión Cartera	28/06/16	30/06/16	15	21/7/16	Solicitud solución porque esta reportado en las centrales de riesgo del GNB Sudameris desde hace unos 12 años aproximadamente.	Se evidencia memorando No. 216264009818 1 del 21/7/16. Se da información al solicitante de las gestiones adelantadas para esclarecer el asunto de la petición. El caso se encuentra cerrado sin solución de fondo.
5746	Dirección Administrativa Gestión Talento Humano	16/06/16	16/06/16	15	08/07/16	Solicitud de certificación para Bono Pensional.	Se evidencia publicación del certificado solicitado, en el módulo PQR. Con fecha 08/07/16
5730	Dirección de Contratos Ejecución y Seguimiento	09/06/16	09/06/16	10	23/06/16	Solicitud de expedición de certificado de ejecución del contrato No.01-191-2015.	Mediante certificación de fecha 10 de junio de 2016, se publicó certificación solicitada.
5703	Regional Norte Servicios Administrativos	01/06/16	01/06/16	8	13/06/16	Solicitud revisión de las cámaras por personal no autorizado a las oficinas y no le han dado respuesta. Solicita las	La respuesta a la queja no tuvo el alcance de la respuesta requerida. Se evidenció respuesta que no tiene nada que ver con el caso. El caso está cerrado

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
						gestiones realizadas ante la oficina de tecnología y contrainteligencia.	pero no se dio respuesta pertinente.
5684	Regional Llanos Orientales Gestión de Contabilidad	23/05/16	25/05/16	12	14/06/16	Solicitud de certificado	Se evidencia publicación del certificado de Retención en la Fuente solicitado.
5653	Regional Sur Gestión de Talento Humano	25/05/16	25/05/16	15	13/06/16	Solicitó explicación sobre el porqué no fueron protegidos al momento de una denuncia en el mes de marzo contra funcionario de la ALFM, se Recurso de reposición. Impugnó la evaluación de desempeño.	Mediante correo electrónico de fecha 03/06/2016, La Dirección Regional, dio respuesta al requerimiento de la peticionaria de manera sustentada.
5629	Regional Técnica de Ingenieros. Gestión Obras Civiles	29/04/16	02/05/16	16	13/05/16	Solicita copia de memorando de la ALFM del contrato 297/12.	Mediante Memorando No. 201624300529 11 del 13/05/16 se da respuesta y se anexa los documentos solicitados.
5613	Dirección Comercial Gestión de Créditos	26/04/16	26/04/16	8	06/05/16	Solicitó crédito y refinanciación aún no ha recibido respuesta a la solicitud.	Mediante el módulo PQR se dio respuesta al peticionario realizando informe de trazabilidad de las gestiones e informándole que el desembolso fue realizado el día 04/05/2016.

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
5583	Regional Suroccidente. Ejecución y Seguimiento.	20/04/16	20/04/16	21	21/05/16	Solicitud de Información proceso contractual 014-027-2016 Regional Suroccidente.	Respuesta mediante Oficio No. 057 ALOJD-150 del 26/02/16. No se dio respuesta en el tiempo reglamentado para el derecho de petición.
5561	Dirección de Contratos. Ejecución y Seguimiento.	08/04/16	14/04/16	4	14/04/16	Solicita copia de certificación de ejecución y Acta de liquidación Contrato No. 82-2015.	No se evidencia respuesta al peticionario. El caso se encuentra cerrado. Existe correo electrónico dando respuesta al Ejército Nacional y al Ministerio de Defensa por donde ingreso la petición Mediante Memorando No. 186 ALRAT-DR-202 del 12/02/16.
5536	Regional Llanos Orientales Gestión Ejecución y Seguimiento.	07/04/16	07/04/16	7	14/04/16	El usuario indica que se presentaron personas representando la firma POLLOS EL BUCANERO aportando documentación falsa y firmando a nombre de ellos indica que ellos no participaron en dicho proceso donde solicita que se verifique la veracidad de esta información	Respuesta mediante Oficio No. 20163400035361, enviado el 14/04/02/16. Se da respuesta y se le brindó orientación al peticionario.

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
						ya que recae en el delito de falsedad de documento y solicita investigación del caso.	
5523	Regional Tolima Grande. Gestión Precontractual.	04/04/16	04/04/16	14	22/04/16	Solicita 1. Se anule inmediatamente ese proceso y se fije nueva fecha 2. Tomar las respectivas medidas correctivas. Mínima Cuantía No. 015-026 de 2016.	Respuesta mediante Oficio Sin Número de fecha 22/04/2016.

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

Caso. ID 5775

- ✓ Se trata de la petición colocada por el señor Jorge Marín Prada, donde solicita solución al impase según requerimiento realizado al Banco GNB Sudameris, cuando el banco lo tiene reportado en las centrales de riesgos hace aproximadamente 12 años; manifestando que los descuentos fueron ejecutados por la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares desde el inicio hasta el término del crédito. Se le envió comunicado mediante oficios 20162640087101 y 20162640087121 de fecha 01 de julio de 2016, solicitando a la Armada Nacional y a la Caja de Retiro de las FM, toda vez que dentro de los archivos del antiguo Fondo Rotatorio de la Armada Nacional, no figura haber recibido ningún descuento de su nómina por el concepto de pago de cuotas para el mencionado crédito. El caso se encuentra cerrado y aún no se ha dado una respuesta definitiva al peticionario. En el instante en que las entidades mencionadas alleguen la información le será enviada al peticionario.

Caso.ID 5561

Se trata de la petición colocada por el señor Mario Andrés Bohórquez Zarate, ante el ministerio de Defensa Nacional y remitido al Ejército Nacional, de la misma manera direccionado por competencia a la Agencia Logística; donde solicita copia del certificado de ejecución y acta de reliquidación del contrato N 82-2015, el derecho de petición contestado al señor Brigadier General Robinson Alexander Ramirez Cedeño, pero no se evidencia que fuera enviada la respuesta al peticionario, con la información solicitada considerándose la

respuesta como no pertinente, tanto al peticionario, como al señor Brigadier General, Jefe de Logística del Ejército

- ✓ No se evidenció más novedades en el tratamiento a las PQR, para la muestra tomada.

## 1.5 ENCUESTAS ANTICORRUPCION

ABRIL-JUNIO 2016

REGIONALES Y OF. PPAL	AUDIENCIAS REALIZADAS	ENCUESTAS APLICADAS
AMAZONIA	38	56
ANTIOQUIA-CHOCÓ	16	18
ATLANTICO	3	7
CENTRO	16	34
LLANOS ORIENTALES	72	18
NORORIENTE	6	13
NORTE	13	15
PACIFICO	22	31
SUROCCIDENTE	3	7
SUR	10	11
TOLIMA GRANDE	57	59
OFICINA PRINCIPAL	6	18
TOTAL	262	287

**Fuente de Información:** Informes Nos. 20161410060537 del 31/05/2016, 20161410087797 GAOC-103 del 23/06/2016 y 20161410114197 GAOC-103 del 14/07/16. Emitidos por el Coordinador del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana.

Se evidenció la aplicación de 287 Encuestas Anticorrupción en 262 audiencias realizadas a nivel nacional. Llama la atención en especial la actividad realizada en la oficina principal donde se aplicó 6 encuestas en 18 sólo procesos en el trimestre observado.

## 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 En cumplimiento de la calidad de las respuestas de los casos ID 5775, 5561 y 5583 de la Regional Suoccidente, con tiempo de respuesta en 21 días; casos que deben ser verificados y realizado el respectivo filtro ejercido por el subproceso de Atención y Orientación Ciudadana Oficina Principal, lo cual se observa en el periodo abril- junio 2016.



### **CONFORMIDADES**

- 2.1** Se evidenció que mediante oficio No. 20161410097971 ALDG-GAOC-103 del 19 de julio 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 abril, mayo y junio 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** Coordinar con la Dirección de Contratos, el cronograma de realización de Audiencias de adjudicación para la aplicación de encuestas anticorrupción en los procesos, permitiendo 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.
- 3.3** Realizar el correspondiente filtro por parte del Subproceso de Atención y Orientación Ciudadana, Oficina Principal, con respecto a los tiempos, la pertinencia y la calidad de las respuestas, permitirá dar cumplimiento a las normas sobre derechos de petición.

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