

MEMORANDO

Bogotá, 02-08-2017

No 20171100270547 ALOCI-110



PARA: Coronel (RA) OSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO.
Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

DE: Economista SANDRA NERITHZA CANO PÉREZ
Jefe Oficina de Control Interno.

ASUNTO: Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.

Me permito informar al señor Coronel (RA) Oscar Alberto Jaramillo Carrillo, Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares; el resultado de la evaluación al subproceso Atención y Orientación Ciudadana; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, recibidas en la entidad entre los meses de abril, mayo y junio 2017.

INFORME EJECUTIVO

Realizada la evaluación en el periodo propuesto y en cumplimiento del Plan de Acción de la Oficina de Control Interno de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, para la vigencia 2017; se observó lo siguiente:

PETICIONES: Se observaron 142 peticiones, distribuidas por proceso así: **Cartera.** 64 peticiones, corresponden a la solicitud de Certificados de saldo de la Deuda sobre los créditos. **Contabilidad.** 7 peticiones de la solicitud de certificados de retención en la fuente, Demás subprocesos. 74 Peticiones por diferentes solicitudes de información a diferentes subprocesos a nivel nacional.

QUEJAS: Se evidenciaron 4 Quejas tratadas, así: **1). Regional Sur.** Subproceso Almacenamiento y Distribución. “Mala textura del arroz. (pegajoso).” La Regional dió respuesta a la base naval de Puerto Leguizamo, sobre la calidad y certificación del producto. **2) Regional Tolima Grande.** Subproceso Ejecución y Seguimiento. “Documentos de subsanación presentados por la firma MACS COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA S.A.S. – Falta de publicación adjudicación proceso selección abreviada de menor cuantía No. 015-043-2017 marzo de 2017”. Se dió respuesta a la quejosa, mediante oficio No. 20174000052211 de fecha 20-04-2017. **3). Regional Nororienté.** Subproceso Talento Humano. “qué posibilidad hay que acaben con la dictadura que existe en la Regional Nororienté, Esta Regional se convirtió en una Venezuela chiquita”. Se evidencia solicitud de soporte de pruebas, por parte de la Regional, sin que hubieran sido aportadas. El caso se cerró en los términos de la Ley 1755. **4) Regional Tolima Grande.** Subproceso Precontractual. La queja la constituye el mismo caso del numeral 2 anterior y la respuesta se dió en las mismas condiciones.

RECLAMOS: Se evidenció el registro de un (1) reclamo de la siguiente forma: Dirección Financiera Subproceso Cartera. Corresponde a un reclamo instaurado por un crédito solicitado y aprobado ante el Fondo Rotatorio del Ejército, en el año 2004. Según la quejosa, los descuentos se hicieron efectivos y terminó de cancelar el crédito en el año 2009. El caso fue registrado en la ALFM el día 17/05/2017 donde solicita: *“revisar este caso y aclarar con el BANCO SUDAMERIS GNB, para que ellos se sirvan retirar cualquier cobro que hayan cedido a casas de cobranzas”*. Mediante oficio de fecha 14/06/2017, se da respuesta por parte del grupo de cartera a la señora, en los siguientes términos: *“El derecho de petición fue remitido al Banco GNB Sudameris el día 24/05/2017, por ser de su competencia. Así mismo le informo que el Banco Sudameris nos envía un correo de fecha 12/06/2017, donde nos comunica que aún no hay respuesta a lo solicitado.”*

Analizado el caso, se puede concluir: Que la respuesta dada por el subproceso de cartera, no fue otorgada con la oportunidad y profundidad de lo reclamado por la interesada, en concordancia con las normas de calidad (Comunicación con el cliente, Norma NTCGP1000:2009. Núm. 7.2.3) Y de las mismas normas del derecho de petición (Ley 1755 de 2015. Art. 13. *“... a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”*

Por otra parte y con respecto al control total sobre el tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias; no se logra establecer con certeza la cantidad de PQRSD, debido a que no se cuenta con una interface entre el módulo de Gestión Documental, Orfeo y el módulo de PQR; que permita filtrar en el momento del ingreso de la información y clasificarlas como PQRSD, antes de ser direccionadas a los diferentes procesos y/o subprocesos a nivel nacional.

Recomendaciones

Se recomienda por parte de la Oficina de Control Interno:

- ⇐ Adoptar la presentación y análisis del comportamiento de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones), con especial atención en las Quejas, Reclamos y Denuncias, sin que los demás aspectos tomen un segundo plano; a fin que sean tratadas en las reuniones de carácter administrativo, de tal manera que permitan tomar decisiones, con respecto al sentir del ciudadano y del cliente.
- ⇐ Revisar la normatividad interna del Subproceso de Atención y Orientación Ciudadana, en temas como: Actualización y complementación en la reglamentación interna del derecho de petición y demás normas concordantes. (Ley 1712 de 2014, transparencia. Ley 1474 de 2011 y su Decreto Reglamentario 2641 de 2012. Decreto 1081 de 2015. Decreto 2623 de 2009).
- ⇐ Realizar capacitaciones orientadas a fortalecer las respuestas de las PQR, atendiendo el mandato legal, en especial la oportunidad y solución de fondo de los aspectos peticionados.
- ⇐ Coordinar por parte del subproceso de Comedores de Tropa, la presentación de información dirigida a los clientes de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, (a través de videos pregrabados); sobre la adquisición y procesamiento de los productos utilizados en la preparación de los menú, esto con el fin de generar confianza, reducir la brecha de suspicacia y aumentar el grado de confianza e imagen corporativa.
- ⇐ Concertar en los Acuerdos de Gestión, entre la Dirección General y los Directivos del nivel Nacional y Regionales, el compromiso por el tratamiento y calidad de las respuestas de las PQR, para la toma de decisiones que redunden en el mejoramiento continuo.

- ⇐ Gestionar por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, ante los Directivos de Proceso y/o subproceso, la generación de acciones de mejora (que se justifiquen), provenientes de 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.”
- ⇐ Adoptar por parte del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana, el procedimiento para el tratamiento de las PQRD, recibidos de manera anónima, de tal modo que agotadas las instancias de tiempo y modo se dé cumplimiento motivado mediante acto administrativo para el cierre y archivo de la PQRD. (artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.)
- ⇐ Adoptar por parte del Subproceso de Atención y Orientación Ciudadana, el mecanismo o procedimiento que reglamente al interior de la entidad, el uso del “tiempo extendido”, para dar respuesta a las PQR, en concordancia con el Artículo 14. Parágrafo único de la Ley 1755 de 2015, cuyo texto enuncia: “*Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al 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, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*”

INFORME GENERAL

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.

Realizar verificación selectiva de los derechos de petición, quejas, reclamos, consultas, sugerencias y denuncias, recibidos durante el periodo: 01 de abril y el 30 de junio de 2017, enviados por parte de las Regionales, Procesos y Subprocesos de la Oficina Principal y consolidados por el subproceso de Atención y Orientación Ciudadana, en cumplimiento de la normatividad vigente.

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. 20171410163877 GAOC-103 del 17/05/2017, correspondiente al mes de abril. No. 20171410210477 GAOC-103 del 20/06/2017, del mes de mayo y 20171410261967 del 27/07/2017 del mes de junio. Informe Ministerial Trimestral, mediante Oficio No. 20171410055211, en cumplimiento de la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016; de los cuáles se evidencia publicación en la página web de la ALFM.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- a- Verificación de la información contenida en los informes emitidos de abril, mayo y junio, por el Líder del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana.
- b- Verificación de la información registrada en el módulo PQR, dispuesto para la participación ciudadana en cumplimiento de la Ley y demás normas concordantes.

VERIFICACIONES:

- a- Informes del Líder del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana, entre el 01/04/2017 y el 30/06/2017; de la siguiente forma:

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS
ABRIL	52	3	0	0
MAYO	46	0	1	0
JUNIO	44	2	0	0
TOTAL	142	5	1	0

Fuente de Información: Informes presentados por la Coordinación del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

- b- Seguimiento Información registrada en el módulo PQR, entre el 01/04/2017 y el 30/06/2017; de la siguiente forma:

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS
ABRIL	52	3	0	0
MAYO	48	0	1	0
JUNIO	45	1	0	0
TOTAL	145	4	1	0

Fuente de Información: Módulo PQR casos registrados.

Evidenciándose:

- ↶ La recepción y administración de: 145 Peticiones, 4 Quejas, 1 Reclamos (registrados en el módulo PQR, Administrado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana); con una diferencia entre los informes presentados y el módulo de PQR, 3 peticiones y 1 queja entre los informes emitidos por el coordinador de atención y orientación ciudadana y los casos

registrados en el módulo, lo cual pudo ser ocasionado por la selección en la tipología de los casos, o por asuntos registrados directamente por los usuarios.

- ↩ 1384 sugerencias y 3420 felicitaciones; aspectos consolidados de los tres meses observados recibidos a través de los buzones de sugerencias, dispuestos a nivel nacional. Dentro de los aspectos reiterativos de sugerencias se observó: Cambio de menú, Aumento de porción, entrega de alimentos oportunamente, comida caliente, apertura de otro punto de servicio, cambio de menaje, solicitud de mesas y sillas, verificación en la entrega de los alimentos ya que se encuentra objetos
- ↩ Se observó en el módulo de PQR, el caso ID 6511; un reclamo instaurado por un crédito solicitado a favor de la señora Fanny del Carmen Sánchez Jiménez y aprobado ante el Fondo Rotatorio del Ejército, en el año 2004; según la quejosa, los descuentos se hicieron efectivos y terminó de cancelar el crédito en el año 2009. El caso fue registrado en la ALFM el día 17/05/2017 donde solicitaba: ***“Revisar este caso y aclarar con el BANCO SUDAMERIS GNB, para que ellos se sirvan retirar cualquier cobro que hayan cedido a casas de cobranzas”***. Mediante oficio de fecha 14/06/2017, (17 días después); se da respuesta por parte del grupo de cartera a la señora, en los siguientes términos: ***“El derecho de petición fue remitido al Banco GNB Sudameris el día 24/05/2017, por ser de su competencia. Así mismo le informo que el Banco Sudameris nos envía un correo de fecha 12/06/2017, donde nos comunica que aún no hay respuesta a lo solicitado.”*** Y se da tiempo extendido de la respuesta. El día 12 de julio, se evidencia respuesta mediante correo electrónico, (a los 32 días): ***“Buen día, me permito informar que este Derecho de petición se remitió al Banco GNB, el día 24 de mayo de 2017, y hasta la fecha no se ha recibido respuesta por parte de esta entidad, en la parte inferior de este correo hoy vuelven a enviar comunicación al área correspondiente del Banco y en espera de una pronta respuesta”***; se publica en el módulo y se da cierre al caso. Situación que desde el análisis de la respuesta otorgada, no cumplió con lo requerido por la peticionaria; por otro lado, se hizo uso del tiempo extendido para la respuesta, es decir 15 días más, sin el debido fundamento de acuerdo con el parágrafo único del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, ni en términos de calidad respecto del ítem. 7.2.3. Comunicación con el cliente, Norma NTCGP1000:2009. En respuesta del banco Sudameris, no publicada en el módulo Pqr de la ALFM y de fecha 06/07/2017; se le da respuesta a la peticionaria en los siguientes términos: ***“finalmente y teniendo en cuenta el estado actual que presenta el crédito en referencia, le sugerimos que se comunique con la casa de cobranzas Compañía Consultora y Administradora de Cartera CAC abogados Ltda. En la ciudad de Bogotá con el fin de llegar a un acuerdo de pago que le permita normalizar su situación financiera”***.
- ↩ En el ID 6558 del módulo PQR, se evidenció el registro de una queja interpuesta por el Comandante de la Base Naval, ARC Leguizamo; con fecha de radicación 20/06/2017, sobre la novedad presentada el día 12/06/2017: ***“La COAL BN3 suministró víveres a una de las patrullas del BFIM30, acuerdo a planilla No. 059 de fecha 10 de junio de 2017, el día inmediatamente anterior procedieron a preparar el arroz marca “DIANA” por libra, el cual presentó una textura pegajosa después de preparado, impidiendo el suministro del mismo. Ya en varias ocasiones se ha presentado este tipo de anomalías con este producto, provocando inseguridad y disgusto por parte de los Infantes de Marina. Teniendo en cuenta lo anterior, este comando solicita la revisión y cambio del producto, para evitar atender con la salud del personal.”***

Se evidencia respuesta por parte de la Dirección Regional Sur, mediante oficio No. 20173800085661 de fecha 04/07/2017, en los siguientes términos: **“las sospechas de que el arroz suministrado sea plástico son infundadas y posiblemente obedecen a desinformación que circula por las redes sociales, con relación a esto como el diversas entidades como el Ministerio de Agricultura, el INVIMA, la ANDI a través de INDUARROZ y la federación Nacional de Arroceros (FEDEARROZ) se han pronunciado con relación a este tema manifestando que es falso que en Colombia haya llegado arroz plástico de forma ilegal o de contrabando..”** y se hace una explicación del proceso de adquisición del producto; aclarando que: **“El arroz es un alimento del grupo de los cereales, compuesto principalmente por almidones; por ello, a partir del arroz se pueden obtener almidón con múltiples aplicaciones industriales. El almidón a altas temperaturas sufre gelatinización dando un aspecto cauchoso que al lograr una temperatura de quema directa pasa a un estado carbonoso o negro hollín, esto da explicación al comportamiento de carbonización del arroz en los videos lo cual es un comportamiento propio por su composición y no una evidencia de la presencia de plástico.”** Y agrega, el compromiso de solicitar certificaciones a la planta procesadora que les suministra el arroz que nosotros adquirimos y le entregamos a las diferentes unidades que son abastecidas por esta Regional.

RESULTADO DE LAS PQR RECIBIDAS EN EL PERIODO (abril – junio 2017)

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 2017, se evidenció la siguiente distribución consolidada correspondiente a la Oficina Principal y las Regionales:

CUADRO CONSOLIDADO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. SEGUNDO TRIMESTRE 2017.

Consolidado Abril-Junio 2017

Proceso o Subproceso	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Total	%
Servicios Administrativos	1	0	0	0	1	0,68
Almacenamiento y Distribución	1	1	0	0	2	1,35
Dirección General	2	0	0	0	2	1,35
Gestión Precontractual	9	1	0	0	10	6,76
Ejecución y Seguimiento	13	1	0	0	14	9,46
Gestión de Créditos	3	0	0	0	3	2,03
Abastecimiento en efectivo	1	0	0	0	1	0,68
Administración de Estaciones de Servicio	1	0	0	0	1	0,68
Garantías y Servicio Pos-venta	6	0	0	0	6	4,05
Asesoría Jurídica	4	0	0	0	4	2,71
Gestión Cartera	63	0	1	0	64	43,24
Gestión de Contabilidad	15	0	0	0	15	10,14
Talento Humano	20	1	0	0	21	14,19
Gestión de Obras Civiles	1	1	0	0	2	1,35
Admon. Comedores de Tropa	2	0	0	0	2	1,35
Total	142	5	1	0	148	100,00

Nota: Información consolidada de los meses de Abril, Mayo y Junio 2017; Informes Nos. 20171410163877 GAOC-103. Abril, No. 20171410210477 GAOC-103 del 20/06/2017. Mayo y 20171410261967 del 27/07/2017 mes de junio.

Relación de comportamiento de las PQRD:

Segundo trimestre 2017

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
142	5	1	0	148	1384	3420

Primer trimestre 2017

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
164	4	15	1	184	1374	2813

Primer trimestre de la vigencia anterior:

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
216	8	6	2	232	1389	2032

1

Se observa una disminución en la administración de las PQRD, comparado entre el periodo observado y el inmediatamente anterior (primer y segundo trimestre 2017) y en un 25% con referencia al primer trimestre de 2016; de la misma manera una disminución del 60%; entre el primer trimestre 2016 y el mismo periodo 2017; sin embargo no se puede establecer con certeza que todas las PQRSD, se encuentren registradas en el módulo dispuesto para ello, lo anterior debido a que el único instrumento utilizado para la observación de las mismas, pero no garantiza la confiabilidad que todas las PQRD, hayan sido registradas en el aplicativo. En cuanto a las sugerencias, se evidencia que la cantidad de sugerencias allegadas a la Agencia Logística, a través de los distintos medios (módulo PQR, buzones de participación ciudadana dispuestos en todas las unidades de negocio a nivel Nacional) mantienen un promedio de 1380 sugerencias y un incremento del 68% en las felicitaciones a través de los mismos medios, comparado entre el primer trimestre de la vigencia anterior y el segundo trimestre de la vigencia observada; un incremento entre el primer y el segundo trimestre de 2017, del 19%.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

Economista. SANDRA NERITHZA CANO PÉREZ
Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboró: Adm. Emp. Alfredo A. Jiménez A.
Profesional de Defensa Oficina de Control Interno.