

PROCESO:				EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO:		No Aplica		
	TÍTULO:		INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		
	CÓDIGO:	F34-PEI	VERSIÓN No.:	06	FECHA:
				 <p><small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</small></small></p>	

TABLA DE CONTENIDO

1.	RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1.1.	PROCESOS AUDITADOS.....	3
1.2.	OBJETIVO DE LA AUDITORIA.....	3
1.3.	ALCANCE DE LA AUDITORIA.....	3
1.4.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA).....	3
1.5.	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	4
2.	INFORME DETALLADO.....	4
2.1.	Atención y orientación ciudadana	4
	<i>Seguimiento y Control Atención Ciudadana.....</i>	4
	<i>Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano.....</i>	5
	<i>Tratamiento derechos de petición, felicitaciones y encuestas anticorrupción</i>	6
2.2.	Gestión e Integración de la Calidad.....	7
	<i>Control de Producto/Servicio no conforme.....</i>	7
	<i>Control de Documentos</i>	8
	<i>Análisis de Indicadores.....</i>	8
1.1.1.	FORTALEZAS.....	12
1.1.2.	ASPECTOS POR MEJORAR	12
1.1.3.	NO CONFORMIDADES.....	13
2.	TABLA RESUMEN	14
2.1.	ASPECTOS POR MEJORAR	14
2.2.	NO CONFORMIDADES.....	20

PROCESO:				EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO:			No Aplica			
	TÍTULO:			INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL			
	CÓDIGO:	F34-PEI	VERSIÓN No.:	06	FECHA:	10/10/2011	
				 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia mejor.</small></p>			

3. CONCLUSIONES	21
4. ACCIONES DE MEJORA	21

PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO: No Aplica		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</p>
	TÍTULO: INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		
	CÓDIGO: F34-PEI	VERSIÓN No.: 06	

1. RESUMEN EJECUTIVO

1.1. PROCESOS AUDITADOS

PROCESO (S) AUDITADO(S): Mejoramiento Continuo		INFORME No. 60
LUGAR: Oficina Principal		FECHA: 01-09-2015
		AUDITORIA No.60
AUDITADO(S)	NOMBRE	CARGO
	Juan Carlos Montaña Montaña	Coordinador del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana
	Diana Herrera	Profesional de Defensa Oficina de Planeación
	Gabriel de la Cuesta Mora	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
AUDITOR(ES)	NOMBRE	CARGO
	Yuli Cristel Peña	Auditor Acompañante
	Carlos Elian Ligarreto Avendaño	Auditor Líder
	Martha Cecilia Polania Ipuz	Auditor Líder Regional Amazonia
	Erika Arcon Cervantes	Auditor Líder Regional Antioquia Chocó
	Carmen Aurora Pulido	Auditor Líder Regional Atlántico
	Monica Maria Tovar Bernal	Auditor Líder Regional Centro – Nacional Gestión de Abastecimientos bienes y Servicios
	Carlos Elian Ligarreto	Auditor Líder Regional Nororiente
	Joice Cabarcas Muñís	Auditor Líder Regional Norte
	Ingrid Nereida Beltran	Auditor Líder Regional Llanos
	Gladys Milvia Melo Lezcano	Auditor Líder Regional Pacifico – Nacional Gestión de la Contratación
	Bibiana Peña	Auditor Líder Regional Suroccidente
	Gloria Janeth Tarapues M.	Auditor Líder Regional Sur
Alfredo A. Jimenez Acuña	Auditor Líder Regional Tolima Grande	

1.2. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Evaluar que el proceso de Mejoramiento Continuo esté conforme con la planeación estratégica, procesos y procedimientos aplicables, así como los componentes establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno “MECI” y la norma de calidad mediante la realización de Auditorías Integrales a partir de evidencias para la mejora y el mantenimiento del mismo.

1.3. ALCANCE DE LA AUDITORIA

El alcance de la auditoria está determinado para el proceso de Mejoramiento Continuo de acuerdo a lo planificado y lo desarrollado del mismo, conforme al tiempo designado para la auditoria.

1.4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (CRITERIOS DE AUDITORIA)

Los criterios de auditoría que se tuvieron en cuenta para el desarrollo de la auditoria son, los determinados al subprocesos, así como también sus caracterizaciones, procedimientos, manuales,

PROCESO:				EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
 <p>AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO:			No Aplica			
	TITULO:						 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</small></p>
	CÓDIGO:		VERSIÓN No.:		FECHA:		
F34-PEI		06		10/10/2011			

planes, guías, normatividad legal aplicable y los requisitos establecidos por los clientes, proveedores y partes interesadas.

1.5. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

De las actividades desarrolladas para el ejercicio de la auditoria son:

- Elaboración de listas de chequeo
- Reunión de apertura con el coordinador y su equipo de trabajo.
- Aplicación de entrevista con los responsables de aplicar cada uno de los procedimientos establecidos en cada uno de los subprocesos, con el fin de evidenciar entre las partes las posibles debilidades o incumplimientos que puedan afectar el desarrollo normal de los subprocesos.
- Verificación objetiva de las evidencias que permiten dar garantía del cumplimiento de las actividades descritas en cada uno de los procedimientos.
- Trazabilidad a los indicadores y riesgos de los subprocesos
- Informe previo al coordinador y a su equipo de trabajo en el cual se da un informe preliminar del resultado de la auditoría realizada

2. INFORME DETALLADO

2.1. Atención y orientación ciudadana

Seguimiento y Control Atención Ciudadana

De acuerdo a lo establecido en el procedimiento PMC-S03-A07 “Seguimiento Y Control Atención Ciudadana” se evidencio lo siguiente:

- En el Informe Mensual PQR enviado al Director general no se observó la relación de reiteratividad de inconformidad por parte de los usuarios (Conforme a lo establecido en el procedimiento es a partir de 4 o más reclamos frente a un mismo tema de manera bimestral) para lo cual el líder del subproceso implicado en esta formulara acciones de mejora. Adicionalmente en el caso de sugerencias tampoco se evidencio lo mencionado en el párrafo anterior (La reiteratividad se presenta a partir de 6 o más sugerencias de un mismo tema de manera trimestral).
Lo anterior denota que no se está ejecutando uno de los controles definidos para el riesgo de Gestión “No reportar en el módulo del portal institucional la totalidad de PQR recepcionadas a través de los diferentes canales a nivel nacional”
- Se evidencia informe mensual de PQR enviado al Director general
- Se evidencia el formato de Cuadro Control PQR diligenciado, a partir del cual se realiza el cálculo del indicador de Gestión variación de quejas y reclamos en la Entidad.

PROCESO:			
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO:		
	No Aplica		
	TÍTULO:		
INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL			
CÓDIGO:	VERSIÓN No.:	FECHA:	
F34-PEI	06	10/10/2011	
			 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</p>

Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano

Se observa lo relacionado a continuación:

- Conforme a los memorandos 008 GAOC-103 del 16 de Febrero de 2015, 009 GAOC-103 del 16 de Febrero de 2015, 045 GAOC-103 del 13 de Abril de 2015, se evidencia que se están dando a conocer las denuncias al Director General
- De acuerdo a correo del día miércoles 15 de Junio de 2015 enviado por el Coordinador del Grupo Atención y Orientación Ciudadana, se puede evidenciar las capacitaciones realizadas a los Gestores de las Regionales Amazonia, Atlántico, Antioquia Choco, Centro, Llanos Orientales, Norte, Nororiente, Pacifico, Sur y suroccidente.
- Se evidencia acorde al ID 4390 que los correos allegados a través del correo denuncie@agencialogistica.gov.co son publicadas en el módulo de PQR
- De acuerdo al ID 4874 se pudo verificar que mediante las alarmas que arroja la herramienta módulo PQR, estas mediante correo electrónico se comunican al subproceso, no obstante cuando se revisó el ID 4820 no se encontró la comunicación de estas alarmas mediante correo electrónico al gestor de la dependencia encargada de dar respuesta, sin embargo se respondió al ciudadano dentro de los términos. Así mismo, se pudo evidenciar el registro en hoja de Excel un cuadro para el control de los tiempos de respuesta como mecanismo adicional de autocontrol en referencia a lo mencionado, sin embargo, se observó que para calcular los tiempos en la mencionada no se tiene en cuenta la fecha de radicación de los documentos de los que aplica.
- Se observó el registro oportuno y diario del formato seguimiento solicitudes Cat y Chat las cuales sirven de insumo para que el coaching evalué la asesoría telefónica de las asesoras CAT, de acuerdo al monitoreo que se realiza se evidencian las actas de compromiso de los asesores, en los cuales se establecen las mejoras de los mismos.
- No se evidencio el cronograma para la publicación de encuestas y foros virtuales en el portal previamente autorizado por el líder de comunicaciones, lo cual fue subsanado dentro de auditoria.
Adicionalmente se observó que en los informes trimestrales de PQR no se evidencia el resultado de los foros y encuestas.
- De acuerdo a lo definido en el manual único de rendición de cuentas del DAFP se pudo evidenciar que se tienen definido un cronograma para la rendición de cuentas el cual es aprobado anualmente mediante Directiva Transitoria, pese a lo anterior, no se tiene definida una estrategia integral para la rendición de cuentas.

PROCESO:			
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO:		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.</small></p>
	No Aplica		
	TÍTULO:		
INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL			
CÓDIGO:	VERSIÓN No.:	FECHA:	
F34-PEI	06	10/10/2011	

Tratamiento derechos de petición, felicitaciones y encuestas anticorrupción

Se observó lo detallado a continuación:

- Se verificó que a las consultas se les dan respuesta dentro de los 30 días hábiles después de allegada a la entidad, para lo anterior se revisó el ID 4348 evidenciándose un tiempo de respuesta de dos días, para lo cual es necesario considerar que la fecha de radicación corresponde a un sábado, por lo tanto el día domingo no se tendría en cuenta :

Fecha de radicación	Fecha de respuesta
2015-05-09	2015-05-12

- Se verificó los tiempos de respuesta de los reclamos, para lo anterior se revisó el ID 4406 evidenciándose un tiempo de respuesta de 18 días, lo anterior genera incumplimiento a lo establecido en la ley 1755 de 2015 Artículo 14, pese a lo anterior, se observa las alertas generadas por el auxiliar del grupo de atención y orientación ciudadana de acuerdo a los correos enviados a cadena de suministros los días 17, 19,23 y 24 de junio de 2015

Fecha de radicación	Fecha de respuesta
2015-05-28	2015-06-23

Sumado a lo anterior se pudo evidenciar:

- La respuesta fue cargada al módulo de PQR el día 2015-06-24
- Se observó que la herramienta módulo PQR para generar las alertas toma como punto de referencia para calcular el vencimiento de respuestas de las PQR la fecha de cargue al módulo de la misma, sin tener en cuenta la fecha de radicación de los documentos de los que aplica, lo anterior genera que se está dando respuesta fuera de términos, toda vez que las fechas anteriormente mencionadas varían.
- Para verificar los tiempos de respuestas de los Derechos de petición se revisó el ID 4860 evidenciándose que se dio respuesta en los tiempos establecidos, sin embargo el cargue de la misma al módulo PQR se realizó el 14 de Julio de 2015:

Fecha de radicación	Fecha de respuesta
2015-06-19	2015-06-26

- Para verificar los tiempos de respuestas de las quejas se revisó el ID 4363 evidenciándose que se dio respuesta en los tiempos establecidos:

Fecha de radicación	Fecha de respuesta
2015-05-14	2015-06-04

- Para verificar los tiempos de respuestas de las denuncias se revisó el ID 4879 evidenciándose que se dio respuesta en los tiempos establecidos:

PROCESO:				EVALUACIÓN INDEPENDIENTE				
	SUBPROCESO:			No Aplica				
	TÍTULO:							INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL
	CÓDIGO:		F34-PEI		VERSIÓN No.:	06		FECHA:

Fecha de radicación	Fecha de respuesta
2015-06-25	2015-07-09

- Para verificar los tiempos de respuestas de las solicitudes de información se revisó el ID 4869, el cual a la fecha de la elaboración del informe de auditoría no se había dado respuesta:

Fecha de radicación	Fecha de respuesta
2015-06-22	A la fecha del informe sin respuesta

Adicionalmente es importante resaltar:

Que mediante memorando 1916 ALDAD-GRH-251 del 14 de Julio de 2015, se indicó al ciudadano los motivos por los cuales a la fecha no se había podido dar respuesta y se señaló que antes del 28 de Agosto de 2015 se daría respuesta, no obstante, como se trata de una solicitud de información el tiempo de respuesta es de 10 días, sin exceder del doble del inicialmente previsto, evidenciándose el incumplimiento a la norma (Ley 1755 de 2015 Artículo 14) y la no respuesta a los tiempos establecidos

- Se observó que a las sugerencias se les dan respuesta y las mismas se publican en las carteleras.
- Se observó que por parte del auxiliar del grupo atención y orientación ciudadana se verifica continuamente Orfeo y el aplicativo de PQR como control para evitar duplicidad de los mismos.
- Se observó la AM-007-PMC-S03-15 formulada por intercontrol, lo que evidencia mejora continua en el Sistema de Gestión de la Calidad al interior del subproceso.

2.2. Gestión e Integración de la Calidad

Control de Producto/Servicio no conforme

De acuerdo a lo establecido en el procedimiento PMC-S01-A01 "Control de Producto/Servicio no Conforme" se evidencio lo siguiente:

- En el Informe Trimestral de Producto/Servicio no conforme enviado al Director general se observó la relación de cada uno de los subprocesos, en donde se lleva una estadística que depende del producto o servicio suministrado por los diferentes subprocesos, de igual manera se realiza un seguimiento a las recomendaciones dadas por la oficina de control interno.
- Se verifico la forma en que se está gestionando la actualización y consolidación de la nueva versión de la guía de Producto/Servicio no conforme.

PROCESO:				EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
	SUBPROCESO:		No Aplica		
	TÍTULO:		INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		
	CÓDIGO:	F34-PEI	VERSIÓN No.:	06	FECHA:
					

- Se evidencia la consolidación de los informes por subproceso con sus respectivos control canalizados en los formados de Producto/Servicio no conforme..

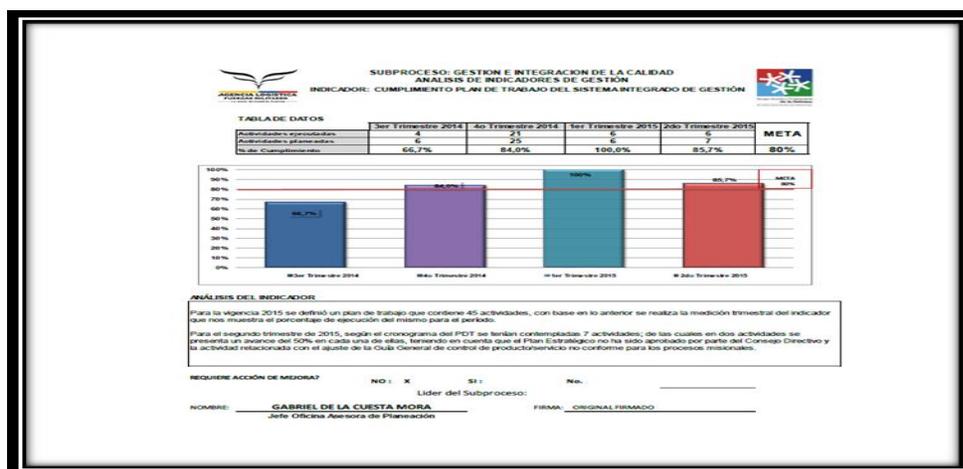
Control de Documentos

De acuerdo a lo establecido en el procedimiento PMC-S01-A05 “Control de Documentos” se evidencio lo siguiente:

- Se verifico que de acuerdo a una muestra seleccionada de diferentes correos enviados por parte de los líderes de los subprocesos, se hayan hecho las actualizaciones a la plataforma documental, evidenciando un cumplimiento de acuerdo al procedimiento establecido.
- Se verifico que se informa al líder del subproceso las observaciones y resultados de la verificación del documento a través del correo electrónico cuando se presentan..
- Se evidencia acorde al procedimiento el cumplimiento de los diferentes parámetros de control asociados al procedimiento.
- Se evidencia la asignación de las funciones de la actualización de la plataforma a la facilitadora de calidad de la Dirección de Contratos.

Análisis de Indicadores

- Se verifica la publicación y análisis del indicador de cumplimiento plan de trabajo del sistema integrado de gestión, así:



- Se verifico correo donde se socializo a los responsable el cumplimiento del mismos, con sus actividades y registros, así:

PROCESO:

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



SUBPROCESO:

No Aplica

TÍTULO:

INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL

CÓDIGO:

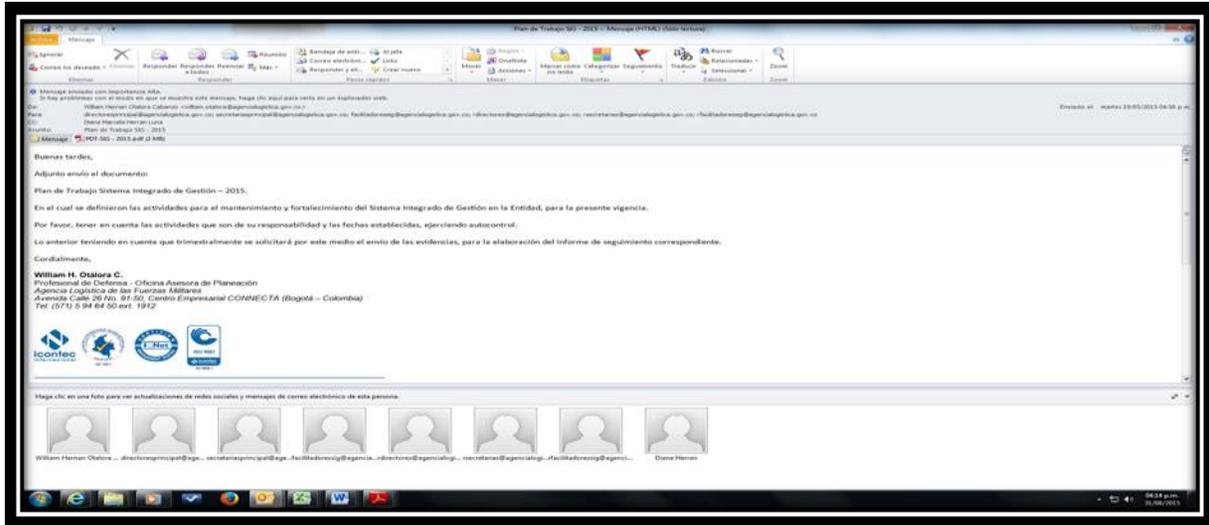
F34-PEI

VERSIÓN No.:

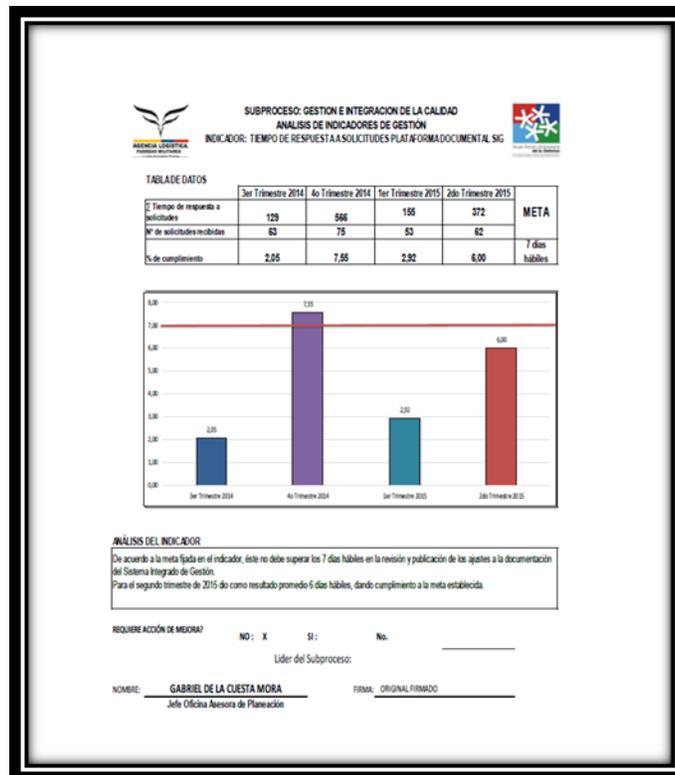
06

FECHA:

10/10/2011



- Se verifica la publicación y análisis del indicador tiempo de respuesta a solicitudes de la plataforma documental, así:



- Se verifico correo donde se envía solicitud de cotización para renovación de la certificación de calidad de la ALFM, así:

PROCESO:

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



SUBPROCESO:

No Aplica

TÍTULO:

INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL

CÓDIGO:

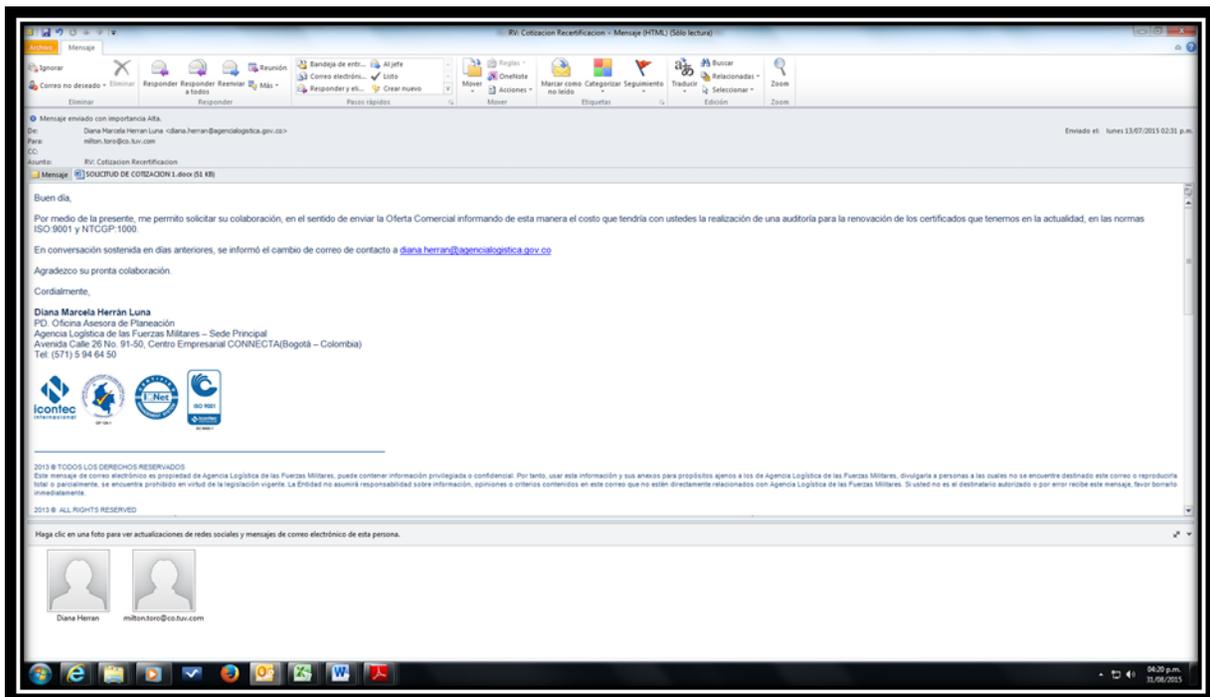
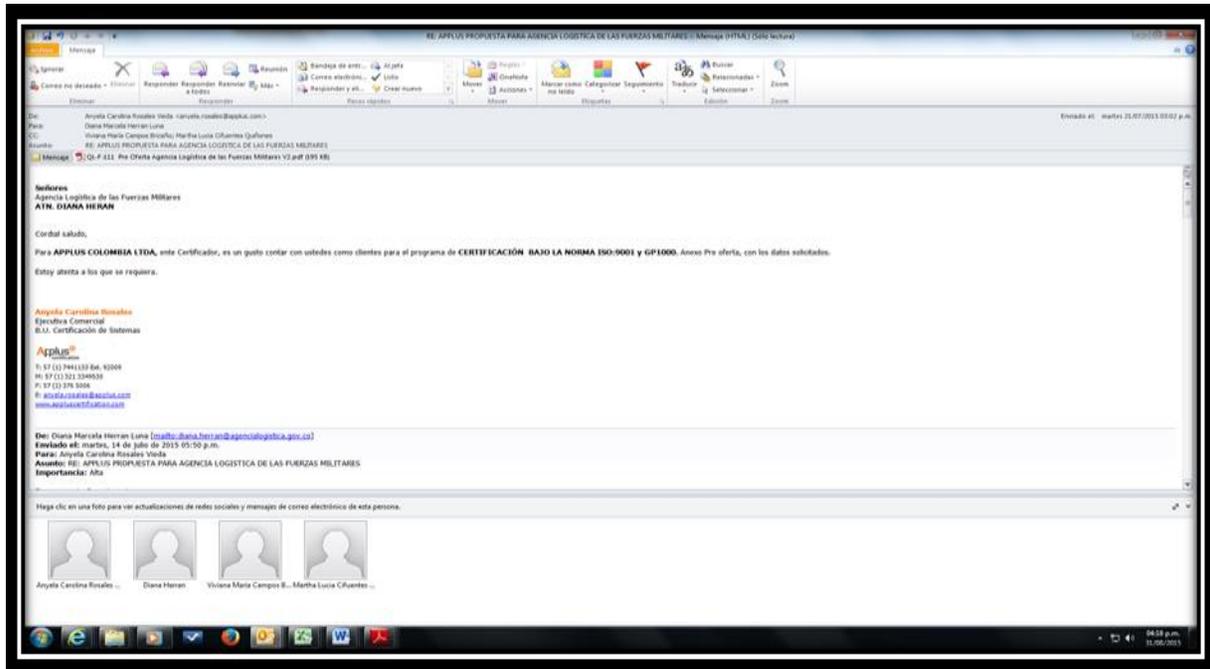
F34-PEI

VERSIÓN No.:

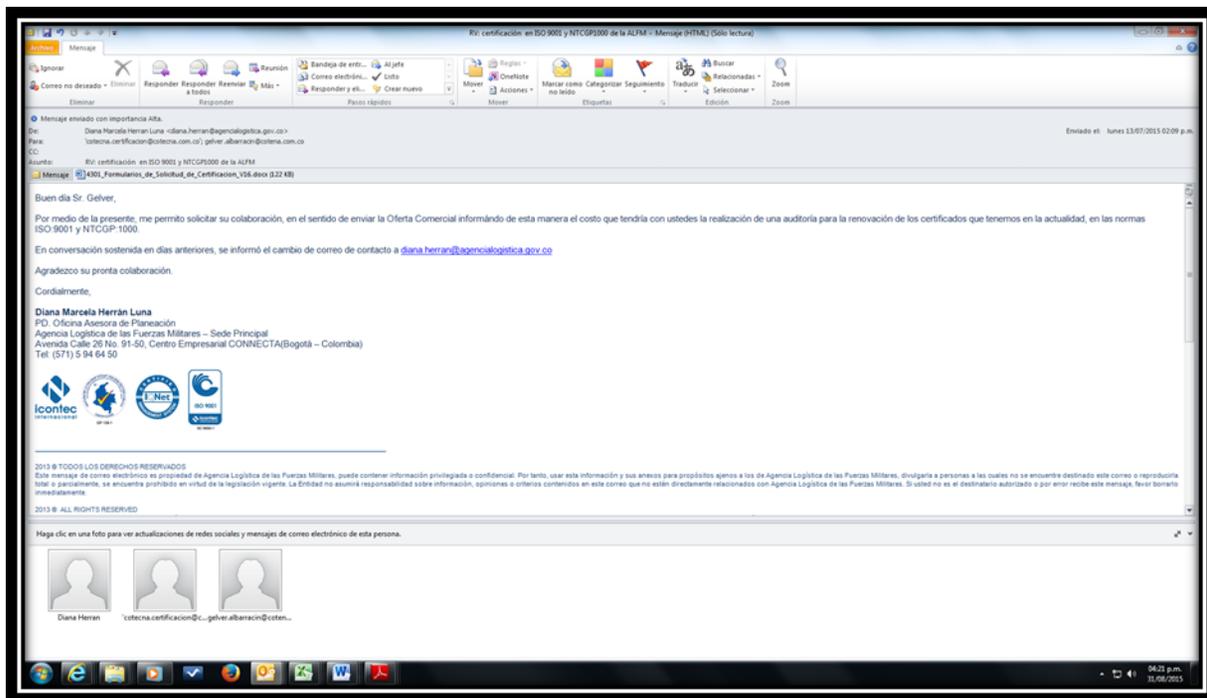
06

FECHA:

10/10/2011



PROCESO:				EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas	SUBPROCESO:			No Aplica			
	TÍTULO:			INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL			
	CÓDIGO:	F34-PEI	VERSIÓN No.:	06	FECHA:	10/10/2011	
							 Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestros Valores Avanzados, para Colombia Avanzada.



- Se verifico correo donde se envía solicitud para capacitación al personal de líderes de los subproceso, sobre el tema de riesgos así:

Acciones de mejora

Se evidencio la no formulación de acciones de mejora producto de auditorías integrales 2014 y auditoria ICONTEC 2014:

Subproceso	Acciones de mejora pendientes por codificar y formular	
	Acciones de Mejora no Formuladas ICONTEC	No Formuladas Auditorias Puntuales e Integrales
Gestión e integración de la calidad	3	1

Las anteriores fueron formuladas y codificadas dentro de la auditoria.

PROCESO:			
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO:		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</p>
	TÍTULO:		
	INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		
CÓDIGO:	VERSIÓN No.:	FECHA:	
F34-PEI	06	10/10/2011	

1.1.1. FORTALEZAS

Atención y orientación ciudadana

- Se observó la AM-007-PMC-S03-15 formulada por intercontrol, lo que evidencia mejora continua en el Sistema de Gestión de la Calidad al interior del subproceso.
- Se evidenció la totalidad de acciones de mejora producto de la auditoría integral 2014 formuladas lo que genera la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.
- Se observó servidores públicos comprometidos con la mejora continua del subproceso.

Gestión e Integración de la Calidad

- Se observó una mejora continua en la aplicación del procedimiento de control de documentos, evidenciando los registros y puntos de control efectivos del mismo.
- Disponibilidad de los auditados para el suministro de información para lograr el cumplimiento del Objetivo de la Auditoría Integral, identificándose receptividad en las sugerencias e iniciativa con la generación de valor agregado en el desarrollo de sus funciones.
- Se observa conocimiento específicos en temas de mejoramiento continuo en sistemas de gestión de calidad por parte del auditado.

1.1.2. ASPECTOS POR MEJORAR

Atención y orientación ciudadana

- No se observa en los Informes trimestrales de PQR los resultados de las Encuestas y los foros virtuales realizados en el Portal Institucional
- Realizar las gestiones pertinentes y debidamente justificadas para la asignación de presupuesto para la participación de ferias al ciudadano, lo anterior permitirá mejorar la atención al ciudadano y una mayor cobertura en los servicios ofrecidos a la entidad.

Gestión e Integración de la Calidad

- Es importante brindar acompañamiento permanente a todos los subprocesos que integran el sistema de Gestión de calidad de la ALFM, evidenciando los registros pertinentes por parte del facilitador de calidad, garantizar el mejoramiento continuo y mantenimiento del sistema integrado de Gestión, esto debe argumentarse mediante registros que evidencien este ejercicio con cada uno de los líderes del subproceso.
- Se evidencia que es necesario ajustar la meta para el indicador TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES PLATAFORMA DOCUMENTAL SIG, lo anterior a razón de que el cumplimiento

PROCESO:				EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO:			No Aplica			
	TÍTULO:						 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia siempre.</small></p>
	CÓDIGO:		VERSIÓN No.:		FECHA:		
F34-PEI		06		10/10/2011			

esta sobre el límite, este ajuste permitirá armonizar y agilizar dicha actividad, en pro del mantenimiento efectivo de la plataforma. La anterior se encuentra formulada mediante la acción de mejora AM-002-PMC-S01-15

- Es necesario revisar y ajustar con cada uno de los líderes de los Procesos y Subprocesos la guía de producto no conforme, esta actividad permitirá que los informes que se generan del manejo de producto no conforme se enfoquen en la actividad principal del mismo y se tomen las acciones pertinente sobre el tratamiento y control del mismo para cada uno de los casos. La anterior se encuentra formulada mediante la acción de mejora AM-004-PMC-S01-15
- Es importante generar una planeación asertiva para la generación de planes de trabajo enfocados a las actividades necesarias para formalizar el contrato de certificación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad de la ALFM, lo anterior en razón a que se nota una brecha en el desarrollo de esta actividad toda vez que se tenía planeada desde el mes de febrero de 2015 y a la fecha de la auditoria no se ha consolidado en su totalidad, y es de resaltar que la certificación de la entidad expira en el mes de noviembre de 2015.

1.1.3. NO CONFORMIDADES

Atención y orientación ciudadana

- Se observó mediante el ID 4406 que la herramienta módulo PQR para la generación de alertas no toma como fecha inicial la radicación de los documentos, con el fin de calcular los tiempos de respuesta, lo anterior genera la materialización del riesgo de emitir respuesta fuera del término legal.

Gestión e Integración de la Calidad

- Se evidencio la no formulación de acciones de mejora producto de auditorías integrales 2014 y auditoria ICONTEC 2014 afectando la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión. No se formula ya que se evidencia la AM-002-PEI-15

Talento Humano

- Se evidencio a la fecha de la elaboración del informe de acuerdo al ID 4869 con fecha de radicación 2015-06-22, la no contestación de la solicitud de información, la cual de acuerdo al memorando 1916 ALDAD-GRH-251 del 14 de Julio de 2015, se indicó al ciudadano los motivos por los cuales a la fecha del mismo no se había podido dar respuesta y se señaló que antes del 28 de Agosto de 2015 se daría respuesta, no obstante, como se trata de una solicitud de información el tiempo de respuesta es de 10 días, sin exceder del doble del inicialmente previsto, evidenciándose el incumplimiento a la norma (Ley 1755 de 2015 Artículo 14) y la no respuesta a los tiempos establecidos

PROCESO:				EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO:		No Aplica			
	TÍTULO:		INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL			
	CÓDIGO:	F34-PEI	VERSIÓN No.:	06	FECHA:	10/10/2011
						 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</small></p>

2. TABLA RESUMEN

2.1. ASPECTOS POR MEJORAR

Atención y Orientación Ciudadana.

No.	DESCRIPCIÓN	Proceso y/o Subproceso
1	No se observa en los Informes trimestrales de PQR los resultados de las Encuestas y los foros virtuales realizados en el Portal Institucional	Atención y orientación ciudadana Oficina Principal
2	Realizar las gestiones pertinentes y debidamente justificadas para la asignación de presupuesto para la participación de ferias al ciudadano, lo anterior permitirá mejorar la atención al ciudadano y una mayor cobertura en los servicios ofrecidos a la entidad.	Atención y orientación ciudadana Oficina Principal
3	La actualización de la política y el rediseño de la encuesta anticorrupción en cuanto a su temática; permitirá renovar y detectar otros puntos vulnerables, para su posterior tratamiento. Establecer los momentos de su aplicación permitirá a los subprocesos estar atentos a su ejecución	Atención y Orientación Ciudadana. Oficina Principal.
4.	Reubicar el punto de atención y orientación ciudadana del 4° piso y de fácil acceso al cliente, garantizará el cumplimiento de las instrucciones impartidas en el memorando No. 221 ALDG/GAOC-103 del 14 de julio de 2012, mediante una atención efectiva a los ciudadanos; lo anterior debido a que en la inspección visual realizada al lugar donde está identificado el punto de Atención y Orientación Ciudadana (cerca a la entrada principal en el 1er piso); se observó que en este se encuentra es la Oficina de Coordinación de Comedores de Tropa y el punto de atención actual se trasladó al 4° piso, sitio que no se encuentra identificado como tal y por ende no se brinda una atención pertinente al cliente.	Subproceso Atención y Orientación Ciudadana principal centro
5.	La ubicación de fácil acceso al buzón de PQR, para la participación de los usuarios de la Agencia Logística Regional Amazonia, de la misma manera el aviso informativo de punto de atención ciudadana; permitirá orientar al usuario, facilitando la utilización y participación del mismo. Lo anterior debido a que se evidenció que el buzón se encontraba dentro del módulo de trabajo de la recepción y el aviso de atención ciudadana divisado al lateral del mueble.	Atención y Orientación Ciudadana. Regional Amazonia
6.	La debida aplicación de las encuestas anticorrupción a todos los participantes en los procesos de contratación,	Atención y Orientación Ciudadana Amazonia

PROCESO:				EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>		SUBPROCESO:				 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</p>	
		No Aplica					
		TÍTULO:					
CÓDIGO:		F34-PEI		VERSIÓN No.:		06	
				FECHA:		10/10/2011	

No.	DESCRIPCIÓN	Proceso y/o Subproceso
	permitirá obtener mayor transparencia a los procesos, lo anterior debido a que se observó encuestas anticorrupción aplicadas únicamente al Oferente ganador del proceso.	

Gestión e Integración de la Calidad

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
7	Es importante brindar acompañamiento permanente a todos los subprocesos que integran el sistema de Gestión de calidad de la ALFM, evidenciando los registros pertinentes por parte del facilitador de calidad, garantizara el mejoramiento continuo y mantenimiento del sistema integrado de Gestión, esto debe argumentarse mediante registros que evidencien este ejercicio con cada uno de los líderes del subproceso.	Gestión e Integración de la calidad Oficina Principal
8	Es importante generar una planeación asertiva para la generación de planes de trabajo enfocados a las actividades necesarias para formalizar el contrato de certificación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad de la ALFM, lo anterior en razón a que se nota una brecha en el desarrollo de esta actividad toda vez que se tenía planeada desde el mes de febrero de 2015 y a la fecha de la auditoria no se ha consolidado en su totalidad, y es de resaltar que la certificación de la entidad expira en el mes de noviembre de 2015	Gestión e Integración de la calidad Oficina Principal
9	<p><u>Lidera Oficina Principal</u></p> <p><i>Gestión e integración de la calidad- proceso gestión de abastecimientos bienes y servicios- Oficina Principal</i></p> <p>El brindar acompañamiento permanente a los subprocesos que integran el Proceso de Gestión de Abastecimientos, Bienes y servicios, evidenciando los registros pertinentes por parte del facilitador de calidad, garantizara el mejoramiento continuo y mantenimiento del sistema integrado de Gestión, y de igual manera dar cumplimiento al Rol de facilitador; lo anterior, por cuanto se evidenció incumplimientos al numeral 4.2.3 literal b, por desactualización de documentos de los subprocesos almacenamiento y distribución y administración comedores de tropa (políticas de operación, procedimientos, caracterizaciones, mapa de riesgos, metas, indicadores).</p> <p>En los seguimientos efectuados de las acciones de mejora</p>	Gestión e Integración de la Calidad – Oficina Principal

PROCESO:				EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
 <p>AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO:		No Aplica		
	TITULO:		INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		
	CÓDIGO:	F34-PEI	VERSIÓN No.:	06	FECHA:
					 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.</small></p>

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
	<p>y planes de mejoramiento de revisoría en la vigencia 2015 no se han tenido grandes avances, registran acciones y metas vencidas y no se presentan los registros pertinentes que evidencien la ejecución de actividades en los subprocesos</p> <p><i>Regional Atlántico y líderes de subproceso en la Regional</i></p> <p>La socialización permanente de los cambios y actualizaciones efectuados al Sistema Integrado de Gestión (procedimientos, formatos, políticas de operación, indicadores, riesgos, comunicaciones asertivas, etc.) por parte del facilitador de calidad y Líderes de subproceso al personal a cargo, permitirá garantizar la integridad y aplicabilidad del sistema ante cambios por los responsables de las actividades, que redunden en el cumplimiento de la misión Institucional y el mejoramiento continuo y en la apropiación de la cultura organizacional. Se evidencio en el subproceso de Cartera un indicador con resultado de cumplimiento primer trimestre de 2015 del 224%, y el 189% en el cuarto trimestre 2014 con meta de cumplimiento (95%).</p> <p><i>Gestión de la Contratación y Facilitador de Calidad Regional Norte</i></p> <p>Socializar todo la documentación y normatividad que le aplique al Proceso de Gestión de la Contratación a todo el personal del Grupo, con el fin de empoderar a los funcionarios responsables de ejecutar las actividades y evitar el reproceso; lo anterior teniendo en cuenta que el personal incorporado para liderar los Subprocesos de Precontractual, perfeccionamiento y legalización, ejecución y Seguimiento y Post-venta y garantía es nuevo y desconocen el manual de procesos y procedimientos, políticas de operación y formatos que se deben diligenciar como evidencias en las actividades diarias.</p> <p><i>Subproceso Gestión e Integración de la Calidad- Gestión de Tecnología principal y Regional centro</i></p> <p>La oportuna socialización de los cambios y actualizaciones efectuados al Sistema Integrado de Gestión</p>	

PROCESO:				EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO:		No Aplica		
	TÍTULO:		INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL		
	CÓDIGO:	F34-PEI	VERSIÓN No.:	06	FECHA:
					 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</small></p>

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
	(procedimientos, formatos, políticas de operación, indicadores, riesgos, etc.), y el asegurar el acceso a la plataforma documental, contribuirá a la integridad y mantenimiento del sistema ante cambios; lo anterior debido que el desarrollo de la Auditoría se entrevistó a los líderes de subproceso sobre el conocimiento y manejo que tenían de los procedimientos, formatos, políticas de operación, indicadores, riesgos, evidenciándose que existen debilidades en temas fundamentales del Sistema Integrado de Gestión en los funcionarios que laboran en las unidades que se encuentran ubicadas en Leticia Amazonas, así como en el personal que labora en los comedores de tropas auditados en la Regional Centro y en el subproceso abastecimiento en efectivo se observó debilidad en el conocimiento del mapa de riesgos y las actividades de control de los mismos.	
10	<p><u>Lidera Oficina Principal</u></p> <p><i>Regional Norte</i></p> <p>Socializar paso a paso todo lo referente al Sistema Integrado de Gestión, Plan estratégico, plan de acción, así como el Manual de Procesos y Procedimientos, Políticas de Operación, permitirá fortalecer la implementación del SIG y un mejor manejo de los Procedimientos de todos los Procesos del SIG. Lo anterior debido al bajo indicador de conocimiento obtenido en la encuesta realizada sobre estos temas.</p> <p><i>Regional Tolima Grande</i></p> <p>Fomentar mediante actividades lúdicas y/o capacitaciones en el procedimiento de control de documentos, política de calidad, en el reconocimiento de políticas de operación y procedimientos de cada subproceso, favorecerá al cumplimiento de los logros, objetivos establecidos en la Regional.</p>	
11	<p><u>Lidera Oficina Principal</u></p> <p><i>Regional Sur</i></p>	Planeación Estratégica - Gestión e Integración de la Calidad – Oficina Principal

PROCESO:				EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
		SUBPROCESO:					
		No Aplica					
		TÍTULO:				INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL	
CÓDIGO:		F34-PEI		VERSIÓN No.:		06	
				FECHA:		10/10/2011	

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
	<p>Realizar las gestiones pertinentes con el fin de contar con un funcionario que cumpla con las funciones del subproceso Gestión e Integración de la Calidad y efectuar la entrega formal del cargo, permitirá desarrollar cabalmente las funciones del subproceso y por ende contribuir con el mantenimiento del sistema integrado de gestión en la regional ; lo anterior por cuanto la regional no cuenta con vacante para este cargo dentro de la planta temporal y no se ha efectuado entrega formal del cargo y capacitado a funcionario alguno para desempeñar este rol por parte de la Oficina principal. El funcionario que ha sido designado informalmente es el Profesional de Combustible, quien recibió la auditoria; sin embargo, aún no cuenta con los conocimientos pertinentes para desempeñar cabalmente el rol de facilitador.</p> <p>De otra parte, En el desarrollo de auditoría y entrevistas realizadas a los funcionarios de los subprocesos almacenamiento y distribución y Atención y Orientación Ciudadana, se encontró debilidades en el manejo de los diferentes temas del Sistema Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control interno, principalmente en el conocimiento de la naturaleza de riesgos, políticas de operación y análisis de indicadores.</p>	
12	<p><u>Lidera Oficina Principal</u></p> <p><i>Regional Norte</i></p> <p>Fortalecer en el responsable del SIG en la Regional Norte los conocimientos en el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de que pueda liderar procesos de sensibilización y lograr en los grupos de trabajo la cultura sobre la mejora continua en cada uno de los Procesos.</p> <p><i>Subproceso Gestión e Integración de la Calidad- Gestión de Tecnología principal y Regional centro</i></p> <p>De igual manera, la sensibilización y fortalecimiento del conocimiento de la funcionaria responsable del subproceso Gestión de Presupuesto, sobre indicadores, políticas de operación, mapa de riesgos y la respectiva interiorización de los planes de mitigación y las actividades de control permitirá fortalecer el conocimiento, teniendo en cuenta que es una funcionaria que lleva poco tiempo</p>	

PROCESO:				EVALUACIÓN INDEPENDIENTE				
	SUBPROCESO:			No Aplica				
	TITULO:							INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL
	CÓDIGO:		F34-PEI		VERSIÓN No.:	06		FECHA:

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
	ejecutando las funciones en este subproceso.	
13	<p><i>Regional Nororiente</i></p> <p>Realizar la identificación, verificación y seguimiento a las acciones de mejora del SIG, teniendo en cuenta la consolidación de sus soportes, contribuirá a optimizar de manera permanente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión de la Regional Nororiente y por ende reflejara el mejoramiento continuo dentro de su gestión.</p>	Gestión e Integración de la Calidad – Regional Nororiente
14	Realizar un plan de trabajo a partir de un análisis de formatos que son viables para realizar su sistematización en la entidad para la inclusión de estos en la mesa de ayuda, aportara y fortalecerá la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea. (Se formula en el subproceso de comunicaciones)	Comunicaciones, Gestión e Integración de la Calidad y Gestión de tecnología – Oficina Principal
15	<p>Incorporar a la Alta Dirección, los clientes, partes interesadas, líderes de subprocesos, los Facilitadores SIG de todas las áreas y Regionales en ejercicios de formulación de Planeación Estratégica, así como en las actividades de difusión, socialización, divulgación, interiorización y capacitación de los planes, programas y proyectos de la Entidad, permitirá al subproceso fortalecer y articular la cultura organizacional con la orientación estratégica de la Entidad, así como generar mayor sentido de pertenencia al cumplimiento de los Objetivos Institucionales.</p> <p>Detectado en Auditoria de Direccionamiento Estratégico</p>	Planeación Estratégica Mejoramiento Continuo Oficina Principal
16	Es importante que se continúe en la insistencia de la claridad que deben tener los colaboradores para la correcta aplicación e implementación del producto No Conforme y se cumpla el propósito para el cual se diseñó la metodología desde los estándares de la calidad, para ello hay que fortalecer el análisis del tipo de Producto / Servicio No Conforme que se puede presentar en cada proceso, considerando que cada escenario de gestión es diferente, dadas las condiciones de los productos y servicios de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares Regional Norte. Lo que permitirá planificar acciones de mejora que conlleven a que el desempeño de los procesos tienda a la perfección.	Gestión e Integración de la Calidad Regional Norte

PROCESO:				EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	SUBPROCESO:			No Aplica			
	TÍTULO:						 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</small></p>
	CÓDIGO:		VERSIÓN No.:		FECHA:		
F34-PEI		06		10/10/2011			

No.	Descripción	Proceso y/o Subproceso
	Detectado en Auditoria Regional Norte	

2.2. NO CONFORMIDADES

Atención y orientación ciudadana

No.	DESCRIPCIÓN	Requisito Incumplido
1	<p><i>Oficina Principal</i></p> <p>Se observó mediante el ID 4406 que la herramienta módulo PQR para la generación de alertas no toma como fecha inicial la radicación de los documentos, con el fin de calcular los tiempos de respuesta, lo anterior genera la materialización del riesgo de emitir respuesta fuera del término legal.</p>	<p>Procedimiento PMC-S03-A02 Tratamiento derechos de petición, felicitaciones y encuestas anticorrupción Ley 1755 de 2015 NTCGP 1000:2009 Numeral 4.1 Literal g</p>
2	<p><i>Regional Centro</i></p> <p>Se encontró que en los comedores GAAMA en Leticia y Rincon Quiñonez no tienen buzones instalados y el del comedor BASER 26 está dañado, además de que no tienen carteleras para publicación de respuestas a las sugerencias presentadas.</p> <p>El comedor de tropa No. 2 GMRIN no tiene cartelera, ni letrero de identificación del comedor.</p> <p>El comedor de tropa No. 14 BAEEV 13 tiene buzón ubicado en el restaurante pero no cuenta con la llave, por lo que no está siendo utilizado.</p> <p>Sin embargo a lo anterior, en la Regional el Gestor de Atención y Orientación Ciudadana cuenta con buzones y carteleras para distribuir a las unidades de negocios.</p> <p>De otra parte, se encontró que no se están diligenciando las actas de apertura de buzones, ni se han realizando capacitaciones y sensibilizaciones sobre este tema por parte del gestor en la vigencias 2014 y 2015.</p> <p>Se encontró que no se le da el tratamiento establecido a las sugerencias que son enviadas por las unidades de negocio y entes externos, con el fin de tomar de acciones oportunas de acuerdo a la competencia y mejorar la imagen ante nuestro cliente final; lo anterior debido a que se evidenciaron novedades o quejas reportadas por las</p>	<p>Actividades 1 y 2, caso 3 “Tratamiento de Sugerencias” del procedimiento PMC-S03-A02 “Tratamientos derechos de petición, felicitaciones y encuestas anticorrupción”, Directiva Permanente No. 007 de 2008 Normas Generales de Atención y Servicio al Ciudadano”, Directiva Permanente No. 002 de 2010 Implementación Sistema Integrado de Transparencia, Control Social, Servicio Oportuno y Efectivo al Ciudadano.</p>

PROCESO:				EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
		SUBPROCESO:					
		No Aplica					
		TÍTULO:					
INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL				CÓDIGO:		VERSIÓN No.:	
F34-PEI				06		FECHA:	
				10/10/2011			

No.	DESCRIPCIÓN	Requisito Incumplido
	<p>unidades militares que no se dan a conocer al gestor de atención y orientación ciudadana, sino que son radicadas directamente a la coordinación de comedores; y sugerencias cuya respuesta o acción son de resorte de la regional, sin que estas se hayan tomado y sugerencias sin fecha e identificación de quienes las presentan, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PMC-S03-A02, "Directiva Permanente No. 007 de 2008 Normas Generales de Atención y Servicio al Ciudadano", Directiva Permanente No. 002 de 2010 Implementación Sistema Integrado de Transparencia, Control Social, Servicio Oportuno y Efectivo al Ciudadano.</p>	
3	<p><i>Regional Amazonia</i> Se radicó petición del señor SP(r) Bernardo Orozco Acosta, mediante oficio de fecha 10 de febrero de 2015 y radicada en la Regional Amazonía en la misma fecha, la cual no se evidenció respuesta documental, ni publicación en el módulo PQR.</p>	<p>Resolución 228 del 16 de abril de 2013, Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano.</p>

3. CONCLUSIONES

En términos generales se cumplió con el Objetivo propuesto en el plan de Auditoria, se verificó, por parte de los auditores el nivel de conformidad en la ejecución de los Procesos evaluados, con los requisitos y políticas de Operación establecidas por la Agencia logística de las Fuerzas Militares, MECI1000:2014, NTCGP 1000:2009 y la NTC ISO 9001:2008 en el Proceso de Mejoramiento Continuo

Se obtuvo como resultado dieciséis (16) Aspectos por Mejorar y tres (3) No Conformidades.

4. ACCIONES DE MEJORA

(FECHA DE ENTREGA DE LAS ACCIONES DE MEJORA)

Quince días después de entregado y firmado el informe de auditoría, de conformidad con el procedimiento obligatorio Gestión de Acciones de Mejora.

Nota: Se recomienda realizar la formulación a más tardar el 08 de Septiembre teniendo en cuenta la visita del ente certificador ICONTEC.

FECHA ENTREGA INFORME DE AUDITORIA: 08 de Septiembre de 2015

Original Firmado	Original Firmado
AUDITOR LÍDER	LÍDER PROCESO O RESPONSABLE