

Bogotá D.C., 21-08-2020

MEMORANDO

No. 2020100200025723 ALOCI –GSE-10020

PARA: Coronel JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA  
Secretario General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares

DE: Economista, SANDRA NERITHZA CANO  
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Envío Informe PQRD del Primer Semestre Vigencia 2020.

Con toda atención y en cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 76 de la Ley 1474 que dice **“La oficina de Control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración un informe con una periodicidad semestral”**, me permito remitir el informe de las PQRD correspondiente al primer semestre de la Vigencia 2020, en el cual se observó lo siguiente:

1. Una disminución de las PQRD, del **47%** con respecto a las Recepcionadas en el 1er semestre 2019.

2. Un aumento de 7% en la recepción de Felicitaciones con respecto a las Recepcionadas en el 1er Semestre de la vigencia 2019.

3. Se estableció un (1) Hallazgo, toda vez que se sigue observando por parte de la Dirección Financiera- Gestión Cartera y Dirección Administrativa y de talento humano, el incumplimiento al Manual de Comunicaciones código GRVMA-01 versión 10 numeral 2.2 lineamientos generales para las comunicaciones Institucionales que dice: **“la comunicación informativa de carácter externo, como oficios o informes, serán firmados única y exclusivamente por el Director General de la Entidad u otro Directivo debidamente autorizado por la alta dirección” (...)**.

Y siguen dando respuestas o adjuntando documentos que no cumplen o satisfacen la necesidad del peticionario lo que ocasiona la reiteratividad de la Petición por parte del Ciudadano, o en su defecto el riesgo de interponer una acción de Tutela. Por tal razón se debe establecer el plan de mejoramiento, para subsanar las observaciones detectadas.

Lo anterior para su conocimiento y fines Correspondientes,

Cordialmente,

Econ. SANDRA NERITHZA CANO PEREZ  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró:  
Joise Cabarcas Muñiz  
Profesional de Control Interno

PROCESO					
<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>					
 <p><b>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES</b> — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	<b>TÍTULO</b>  <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Código: <b>GSE-FO-04</b>			
		Versión No. <b>01</b>		P á g i n a <b>1 de 10</b>	
		Fecha:	<b>25</b>	<b>03</b>	<b>2020</b>
 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa El Poder es el servicio, el compromiso.</p>					

**FECHA DE INFORME:**

20-08-2020

**PROCESO Y/O  
DEPENDENCIA:**

SECRETARIA GENERAL / GRUPO DE ATENCION y  
ORIENTACION CIUDADANA

**LÍDER DEL PROCESO  
Y/O DEPENDENCIA:**

Coronel Juan Carlos Riveros Pineda, Secretario General  
Abo. Diana Cecilia Marín Amaya, Coordinadora Grupo  
Atención y Orientación Ciudadana

**TEMA DE  
SEGUIMIENTO:**

Informe PQRS Primer Semestre Vigencia - 2020

**NORMATIVIDAD:**

- **Constitución Política de 1991, artículo 23 y 74.**
- **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 134 de 1994.** “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de Participación Ciudadana”.
- **Ley 1474 de 2011, art. 76;** que señala “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
- **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.
- **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 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:

PROCESO					
<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>					
 <p><b>AGENCIA LOGÍSTICA</b> <b>FUERZAS MILITARES</b> — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TÍTULO  <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Código: <b>GSE-FO-04</b>			
		Versión No. <b>01</b>		P á g i n a <b>2 de 1 0</b>	
		Fecha:	<b>25</b>	<b>03</b>	<b>2020</b>
 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa El Poder es Poder. Unidos, organizados.</p>					

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.

- **Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012**, la entidad adopto los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno Digital, contribuyendo con la construcción de Estado más eficiente, más transparente y más participativo, prestando mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas a través del aprovechamiento de las tecnologías de Información y las Comunicaciones.
- **Resolución No. 1241 del 20 de diciembre de 2018**, por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias ante la Agencia Logística de las Fuerzas y deroga las resoluciones No. 1045 de fecha 30 de dic de 2011, la resolución 730 de octubre de 2012 y la Resolución 228 del 16 de abril de 2013.
- **Procedimiento GSE-PR-01- Seguimiento y Evaluación, Evaluar la gestión institucional en** forma independiente, acorde con la normatividad legal vigente y acciones de verificación y seguimiento a los procesos, para emitir recomendaciones para la toma de decisiones oportunas y que contribuyan al mejoramiento continuo de la gestión de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.
- **Directiva Permanente No. 18 ALDG-ALSG-AOC-201 de fecha 9-oct-2018**, Adopción de directrices para la oportuna y eficiente gestión en materia de atención y orientación ciudadana en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

#### **JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO:**

Con fundamento en la Ley 1474 de 2011, que contempla en su Art. 76 como deber de la Oficina de control interno vigilar que la atención de PQRSD, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, la

PROCESO								
<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>								
 <p><b>AGENCIA LOGÍSTICA</b> FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	<b>TÍTULO</b>  <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>		Código: <b>GSE-FO-04</b>			<b>Página</b> <b>3 de 10</b>		
			Versión No. <b>01</b>		<b>25</b>		<b>03</b>	
			Fecha:		<b>2020</b>			
 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa El Poder es el servicio, la justicia es el compromiso.</p>								

oficina de control interno presenta el siguiente informe semestral de las PQRSD, en el periodo ene a junio 2020.

Como principal fundamento se tuvo en cuenta la evaluación y verificación de la aplicación de los procesos que en desarrollo del mandato constitucional y legal se tienen implementados en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, para la Gestión de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes que ingresen a través de los diferentes canales de comunicación.

Para dar cumplimiento al marco normativo referente a las funciones de la OCI se realizaron las siguientes actividades:

1. Verificar la gestión de las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos solicitados por los ciudadanos a través del aplicativo PQR y funcionarios de Enlace con el sistema.
2. Verificar la Pertinencia y Oportunidad de Respuestas de la ALFM a los diferentes requerimientos de la Ciudadanía.
3. Verificar el cumplimiento de las propuestas de mejora de informes anteriores.

### **GESTIÓN / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO:**

#### **1. VERIFICACION A LA GESTION, SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.**

La oficina de Control Interno realizó la verificación a la Gestión, seguimiento y control de PQRSD, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en lo referente a los parámetros básicos que debe cumplir la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana en cuanto a gestionar las PQRSD que ingresan a la ALFM por los diferentes canales.

Para el periodo objeto de evaluación se tiene, que se registraron en el lapso del 1 de enero al 30 de junio del 2020, un total de **12434** PQRSD y felicitaciones, de acuerdo con los informes presentados por la Oficina de Atención al Ciudadano y publicados en la página web de la entidad, que en comparación con el primer semestre (ene-jun) de la vigencia anterior (2019), aumentaron en un **7%** distribuidas así:

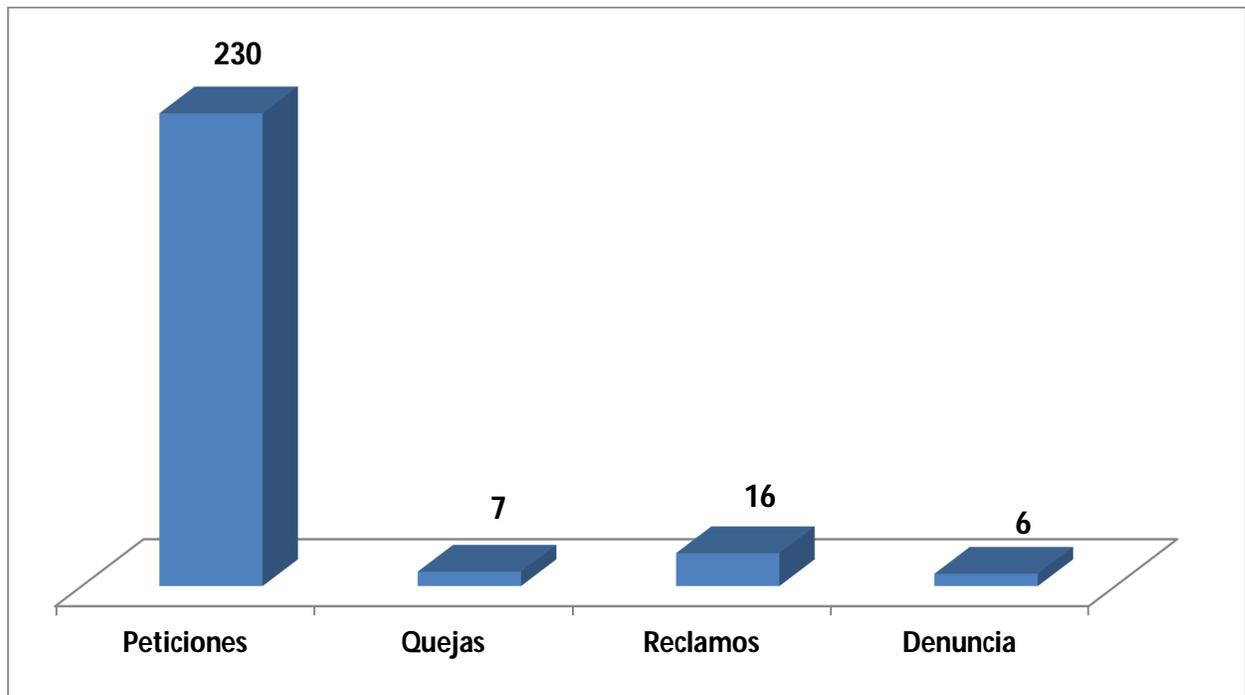
Dependencia /tipo de PQRSD	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncia	Sugerencias	Felicitaciones	TOTAL
<b>PQRSD 1er Semestre -2020</b>	<b>230</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>2011</b>	<b>10164</b>	<b>12434</b>
<b>PQRSD 1er Semestre- 2019</b>	<b>473</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2093</b>	<b>8999</b>	<b>11581</b>
<b>Porcentaje de Variación 2020 vs 2019</b>	<b>- 51%</b>	<b>0.75%</b>	<b>100%</b>	<b>0.5%</b>	<b>-4%</b>	<b>13%</b>	<b>7%</b>

Fuente: Informe mensuales de PQRS

PROCESO					
<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>					
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TÍTULO  <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Código: <b>GSE-FO-04</b>			
		Versión No. <b>01</b>		Página <b>4 de 10</b>	
		Fecha:	<b>25</b>	<b>03</b>	<b>2020</b>
		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</p>			

En el cuadro anterior observamos que la variación más significativa la tuvo las **RECLAMACIONES** con un **100%** de 8 en la vig. 2019, se recibieron 16 en esta vig 2020, le siguen las **FELICITACIONES** con un crecimiento del **13%** pasando de 8.999 en la vig. 2019 a 10164 para la vig. 2020, caso contrario se observa en las **PETICIONES** que decrecieron en un **51%** (230) con respecto a la vig. 2019 que se presentaron 473 peticiones.

### 1.1 Clasificación de PQRD Radicadas en el Primer Semestre de 2020.



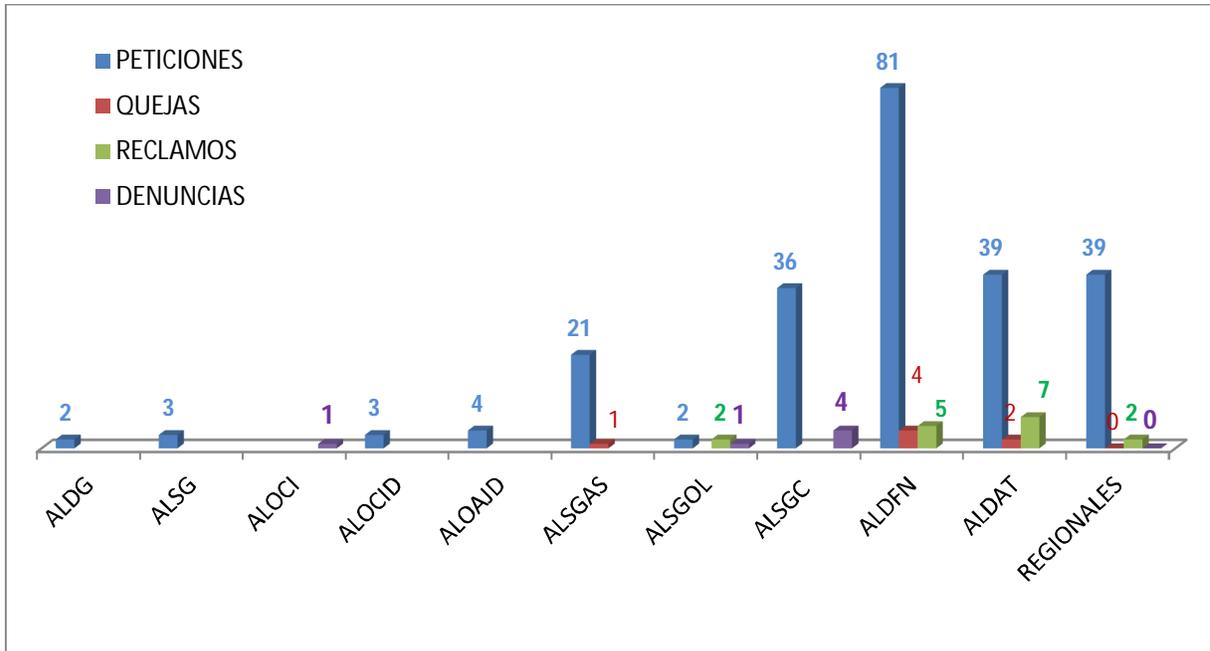
Realizada la consolidación de la información, se observa que para el primer semestre del año 2020, se recibieron 259 PQRD, que en comparación con el periodo de la vigencia anterior 2019, tuvo una variación decreciente del 47% (489).

El procedimiento de radicación y gestión de las respuestas de las PQRSD, interpuestas ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, por los ciudadanos lo realiza la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana a través del **MÓDULO DE PQR**, con el acompañamiento de un funcionarios "Gestor de PQR en cada dependencia".

Observando que se tramitaron las respuestas en los términos legales a 234 (90%), y el 10% que corresponde a 25 PQRD quedando en trámite de respuestas, de las cuales se vencieron dos (2) PQRD.

PROCESO				
<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>				
	<b>TÍTULO</b>  <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Código: <b>GSE-FO-04</b>		
		Versión No. <b>01</b>		Página <b>5 de 10</b>
		Fecha:	<b>25</b>	<b>03</b>
				

## 1.2 Tipos de PQRD recibidas por Dependencias.



DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS
Dirección General	2			
Secretaría General/Atención Ciudadana	3			
Control Interno				1
Control Interno Disciplinario	3			
Asesora Jurídica	4			
Sub. Gral. Abastecimientos y Servicios	21	1		
Operaciones Logísticas	2		2	1
Sub Gral. de Contratación	36			4
Dirección Financiera	81	4	5	
Dirección Administrativa y de Talento Humano	39	2	7	
REGIONALES	39	0	2	0
<b>TOTALES</b>	<b>230</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>6</b>

Fuente: Informes Mensuales de PQRD, publicados en la web de la ALFM

PROCESO				
<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>				
	<b>TÍTULO</b>  <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Código: <b>GSE-FO-04</b>		
		Versión No. <b>01</b>		Página <b>6 de 10</b>
		Fecha:	<b>25</b>	<b>03</b>
				

En el anterior cuadro se detallan numéricamente el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, distribuidas en las diferentes áreas de la ALFM que ingresaron por los diferentes canales que tiene la Agencia Logística de las Fuerzas Militares en el periodo del 1 de enero al 30 de junio del 2020.

### 1.3 Efectividad y Calidad en el Trámite de las Respuestas de las PQRD.

Meses	Recibidas	Respuesta en Términos	En Trámite de Respuesta	Vencidas
Enero	32	27	5	
Febrero	35	34	1	
Marzo	53	43	9	1
Abril	43	43	0	
Mayo	51	44	6	1
Junio	45	43	2	
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>234</b>	<b>23</b>	<b>2</b>
<b>% de participación</b>	<b>100%</b>	<b>90%</b>	<b>10%</b>	

Observamos que el 90% (234) PQRSD, presentaron respuestas en los términos, el 10% (25) quedaron en trámite de respuestas, de estas, dos (2) se resolvieron fuera de los términos por el área de Gestión de la Contratación.

La ALFM, con el fin de garantizar la prestación de todos los servicios, en medio de la situación de emergencia sanitaria por el COVID-19, adopto medidas especiales en cuanto a su sistema de PQRSD, en lo referente a modificar los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, (hasta por 30 días siguientes a su recepción).

En lo referente a la **Materialidad (Calidad) y Oportunidad** de la respuesta se pudo evidenciar que en el semestre objeto de verificación se presentaron las siguientes Novedades que fueron puestas en conocimiento del área responsable de resolverlas por parte de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana y a la fecha de la elaboración de este informe no se tiene la respuesta de las áreas responsable si resolvieron a fondo la petición y se le envió al peticionario la respuesta acorde con su petición realizada así:

Tipo	ID/fecha	Proceso /Dependencia	Asunto	Novedad
<b>Q</b>	<b>9372</b> 13-01-2020	Gestión Cartera	Descuento Por Nomina Crédito Libre Inversión	Se contestó que se le va a reembolsar el valor descontado. No se evidencia el soporte de la realización del reembolso.
<b>R</b>	<b>9376</b> 15-1-2020	Gestión Cartera	Descuento Por Nomina Crédito Libre Inversión	Se contestó que se le va a reembolsar el valor descontado. No se evidencia el soporte de la realización del reembolso.

PROCESO				
<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>				
	<b>TÍTULO</b>  <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Código: <b>GSE-FO-04</b>		
		Versión No. <b>01</b>		Página <b>7 de 10</b>
		Fecha:	<b>25</b>	<b>03</b>
				

Tipo	ID/fecha	Proceso /Dependencia	Asunto	Novedad
SG	9462 20-02-2020	Reg. Tolima Grande – Talento Humano	Certificación Laboral	La comunicación enviada incumple el manual de comunicaciones en el Núm. 2.2 y 4.2.2, que dice: “La comunicación informativa de carácter externo, como oficios o informes, serán firmados única y exclusivamente por el Director General de la Entidad u otro Directivo debidamente autorizado por la Alta Dirección”.
R	9414 30-01-2020	Talento Humano	Información Ofertas Laborales - Convocatorias	La respuesta dada a la usuaria no fue oportuna, igual no cumple con el manual de comunicaciones Núm. 2.2 y 4.2.2,
P	9470 28-02-2020	Talento Humano	Información Ofertas Laborales – Convocatorias	La comunicación enviada incumple el manual de comunicaciones en el Núm. 2.2 y 4.2.2,
SG	9419 30-01-2020	Sub Gral. de Contratación	Certificación Contractual	Se declaró el desistimiento Tácito a los 11 días Hábiles del vencimiento. La Notificación de la Resolución no se hizo acorde a lo indicado en el Manual de Comunicaciones Núm. 2.2 y 4.2.2
SG	9482 5-03-2020	Sub Gral. de Contratación	Solicitud de Copias	Se le Informo al Peticionario que debe Consignar para Entregarle las Copias. Respuesta Parcial no se evidencia si realizo la consignación y se le entregaron las copias.
SG	9496 10-03-2020	Talento Humano	Solicitud General Administrativa	Se le indica al Peticionario que la Respuesta será emitida antes del 8 de abril-2020. No se evidencia que se haya dado respuesta.
SG	9502 11-03-2020	Gestión Nomina	Certificado de Ingresos y Retenciones	Se le responde al Peticionario que la Respuesta será emitida antes del 31 de marzo-2020. No se evidencia que se haya dado respuesta.
SG	9514 16-03-2020	Gestión Contabilidad	Certificado de Retención	La respuesta no se emitió de acuerdo al Manual de Comunicaciones núm. 2.2 y 4.2.2
SG	9516 17-03-2020	Gestión Cartera	Descuentos por Nomina Crédito Libre Inversión	Se indica al Usuario que el reembolso se girara en el mes de abril. No se evidencia el soporte del reembolso en el mes que se indicó.
R	9530 26-03-2020	Gestión Cartera	Descuentos por Nomina Crédito Libre Inversión	La Respuesta enviada al usuario no correspondía a lo que él estaba solicitando y se cerró la petición con un Certificado de Saldo que no era el documento que resolvía la necesidad del peticionario. No se evidencia si se le dio respuesta al Peticionario.
R	9534 27-03-2020	Gestión Cartera	Descuentos por Nomina Crédito Libre Inversión	La Respuesta enviada al usuario no correspondía a lo que él estaba solicitando y se cerró la petición con un Certificado de Saldo que no era el documento que resolvía la necesidad del peticionario. No se evidencia si se dio respuesta.

PROCESO				
<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>				
	<b>TÍTULO</b>  <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Código: <b>GSE-FO-04</b>		
		Versión No. <b>01</b>		Página <b>8 de 10</b>
		Fecha:	<b>25</b>	<b>03</b>
				

Tipo	ID/fecha	Proceso /Dependencia	Asunto	Novedad
<b>Q</b>	<b>9545</b> 1-04-2020	Gestión Cartera	Descuentos por Nomina Crédito Libre Inversión	Por segunda vez el Peticionario eleva la Queja, teniendo en cuenta que no fue resuelta su petición. No se ha evidenciado si se resolvió la petición del Ciudadano.
<b>SG</b>	<b>9587</b> 24-04-2020	Gestión Contabilidad	Certificado de Retenciones	La comunicación enviada incumple el manual de comunicaciones en el Núm. 2.2 y 4.2.2.
<b>SG</b>	<b>9585</b> 23-04-2020	Subdirección General de Contratación	Solicitud de Copias	Se solicitó la Consignación del Valor de las Copias. No se evidencia si se consignó y se entregaron las copias solicitadas
<b>SG</b>	<b>9586</b> 24-04-2020	Subdirección General de Contratación	Certificación Contractual	Se le informo el valor que tiene que Consignar para entregar las Copias,. No se evidencia si se consignó el valor de las copias y la entrega la certificación.
<b>SG</b>	<b>9604</b> 7-5-2020	Gestión Contabilidad	Certificado de Retenciones	El Archivo de respuesta enviado al peticionario no es claro. Se abre nuevamente la ID para adjuntar la respuesta, observando que se dio sin tener en cuenta el Núm. 2.2 y 4.2.2 del manual de Comunicaciones
<b>SG</b>	<b>9607</b> 7-05-2020	Gestión Contabilidad	Certificado de Retenciones	El Archivo de respuesta enviado al peticionario no es claro. Se abre nuevamente la ID y se dio respuesta sin tener en cuenta el Núm. 2.2 y 4.2.2 del manual de Comunicaciones.
<b>P</b>	<b>9613</b> 11-05-2020	Gestión Cartera	Información de Descuento	Se dio respuesta errada, se abrió nuevamente para que se diera respuesta al peticionario y se subsana el error.
<b>SG</b>	<b>9619</b> 13-05-2020	Gestión Cartera	Certificado para Declarar Renta	La respuesta enviada no resolvía la petición del peticionario, se abrió nuevamente para que se resolviera de fondo la misma, la cual fue subsanada.
<b>SG</b>	<b>9661</b> 4-06-2020	Gestión Cartera	Certificado de Saldo	El usuario, informa que coloco la solicitud en módulo de trámites y servicios con el No. 2113, y no se ha dado respuesta. Se verifico el modulo y la Certificación adjuntada como respuesta no corresponde al usuario. No se evidencia si se corrigió y envío la Respuesta al usuario
<b>SG</b>	<b>9690</b> 17-06-2020	Talento Humano	Solicitud General Administrativa	Se cierra la id, con el argumento que aún están validado la información en el archivo central de la entidad y será contestada antes del 10 de agosto-2020. No se evidencia se generó la respuesta
<b>SG</b>	<b>9652</b> 31/05/2020	Gestión Cartera	Solicitud General Administrativa	La gestora de PQR de la Dirección Financiera devuelve la petición con un día para su vencimiento indicando que no es competencia de esa dependencia dar respuesta al usuario.

Fuente: MODULO DE PQR DE LA ALFM.

P= Petición Q= Queja R= Reclamo SG= Solicitud General

PROCESO					
<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>					
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TÍTULO  <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Código: <b>GSE-FO-04</b>			
		Versión No. <b>01</b>		P á g i n a <b>9 de 10</b>	
		Fecha:	<b>25</b>	<b>03</b>	<b>2020</b>
				 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa El Poder es el Valor. El Valor es el Poder.</p>	

Como se observa en el cuadro anterior en el semestre evaluado (ene-junio-2020), se presentaron Novedades en Veinte y Cuatro (24) PQRSD, que corresponde en su mayoría a que los responsables de originar las respuestas no cumplen con el Numeral 2.2 y 4.2.2 del manual de comunicaciones de la Entidad que dice: **“La comunicación informativa de carácter externo, como oficios o informes, serán firmados única y exclusivamente por el Director General de la Entidad u otro Directivo debidamente autorizado por la Alta Dirección”**.

Se observó que se siguen originando respuestas que no satisfacen de fondo la necesidad del peticionario, o dan respuestas parciales en lo responde con un correo electrónico solicitando la consignación del valor de la expedición de copias, o hay casos que solicitan la aclaración de la petición y con estas respuestas hacen el cierre de la peticiones y no envían las evidencian al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana si la PQRSD fue resuelta a satisfacción.

Lo anterior ha dado origen a observaciones reiterativas por parte de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana y la Oficina de Control Interno buscando el cumplimiento de las políticas de Operación establecidas por la entidad para el manejo de las PQRSD.

Así las cosas se solicita a la Dirección financiera, Dirección Administrativa de Talento Humano y Subdirección de Contratación, evidenciar las respuestas dadas a las ID que se relacionan con el fin de establecer el cumplimiento de las políticas para el manejo de las PQRSD y/o tomar las acciones a que haya lugar.

### **OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:**

#### **Observaciones:**

Es importante que cada Gestor de Atención Ciudadana, verifique y monitoreo constantemente que las PQRD allegadas a su dependencia sean atendidas oportunamente y de acuerdo a la normatividad vigente y a los procedimientos establecidos por la ALFM, para la Gestión de PQRSD. Para evitar la materialización de riesgos.

Se evidenciaron en el periodo objeto de verificación dos (2) PQRD, vencidas identificadas con los ID 9419 y 9568 direccionadas a la Subdirección Contractual, la primera de ella fue cerrada por Disentimiento tácito y la segunda se dio respuesta con un (1) día de vencimiento.

Se evidenció un excelente manejo y gestión a las PQRSD, por parte de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana encargada de la Gestión de las PQRSD, evidenciada en su oportunidad para efectuar su trámite en medio de la situación de emergencia por la que atraviesa el país, reflejado en el 90% de respuestas en términos, y un 2% de PQRD Vencidas. Resultado del monitoreo constante para lograr que las dependencias encargadas resuelvan las PQRSD en los términos de ley.

PROCESO					
<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>					
 <p><b>AGENCIA LOGÍSTICA</b> <b>FUERZAS MILITARES</b> — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	<b>TÍTULO</b>  <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Código: <b>GSE-FO-04</b>			
		Versión No. <b>01</b>		Página <b>10 de 10</b>	
		Fecha:	<b>25</b>	<b>03</b>	<b>2020</b>
 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa El Poder es el Bien, el Bien es el Poder</p>					

**HALLAZGOS:**

Descripción	Punto de Control /Observaciones	Responsables Del Plan
<p>En la verificación realizada a las PQRSD del Periodo ene-jun-2020, se observó que las Respuestas dadas a las PQRSD son firmadas por Personal no autorizado por la Dirección General.</p> <p>Igualmente se evidenció que se siguen dando respuestas o adjuntando documentos que no cumplen o satisfacen la necesidad del peticionario lo que ocasiona la reiteratividad de la Petición por parte del Ciudadano, o en su defecto el riesgo de interponer una acción de Tutela.</p>	<p>Manual de Comunicaciones Núm. 2.2 y 4.2.2</p> <p>Ley 734 de 2002</p> <p>Ley 1712 de 6 de marzo de 2014.</p> <p>Ley 1755 de 2015.</p> <p>Directiva Permanente No 18 ALDG-ALSG-AOC-201.</p>	<p>Dirección Financiera –Gestión Cartera</p> <p>Dirección Administrativa y de Talento Humano.</p>

**SOPORTES DE LA REVISIÓN:**

- Página web de la Entidad.
- Correo Electrónicos enviados por la funcionaria encargada de hacer la Gestión de las PQRD, TD Paula A. Fuentes al correo [joyce.cabarcas@agencialogistica.gov.co](mailto:joyce.cabarcas@agencialogistica.gov.co) y TD Ana María Palacios al correo, [Joyce2017cabarcas@gmail.com](mailto:Joyce2017cabarcas@gmail.com)
- Informes de Seguimiento a las PQRSD, de los meses de Ene, feb, mar, abr, may y junio 2020, Elaborados por la Oficina de atención y Orientación Ciudadana, colgados en la web de la ALFM.

Elaboró:

Aprobó

Admón. de Empresas **JOISE CABARCAS MUÑOZ**  
Profesional de Defensa Oficina Control Interno

Econ. **SANDRA NERITHZA CANO PEREZ**  
Jefe Oficina de Control Interno