



PROCESO		<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>			
 <p><b>AGENCIA LOGÍSTICA</b> FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TÍTULO  <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Código: <b>GSE-FO-04</b>			
		Versión No. <b>02</b>		P á g i n a 1 d e 7	
		Fecha:	<b>01</b>	<b>10</b>	<b>2020</b>
 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Perseverancia. Pasado. Presente. Futuro. Con un Corazón Latino.</p>					

**No. DE INFORME:**

014

**FECHA DE INFORME:**

19 febrero de 2021

**PROCESO Y/O  
DEPENDENCIA:**

Secretaria General/ Atención Ciudadana

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



Coronel JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA

**TEMA DE  
SEGUIMIENTO:**

Informe PQRS II semestre vigencia 2020

**NORMATIVIDAD:**

- **Constitución Política artículos 15, 20, 23, 74 y 209.**
- **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 1437 de 2011.** Código Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Título. Título II Capítulo I, II y III.
- **Ley 1474 de 2011, Artículo 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 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:
  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



PROCESO		<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>			
 <p>AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TITULO  <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Código: <b>GSE-FO-04</b>			
		Versión No. <b>02</b>		P á g i n a 2 d e 7	
		Fecha:	<b>01</b>	<b>10</b>	<b>2020</b>
		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Promoviendo Valores, Avanzando con Calidad</p>			

administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- **Ley 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.
- **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.
- **Resolución 3564 de 2015,** Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “Lineamientos respecto de los estándares de publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a la información pública, datos abiertos y condiciones de seguridad en medios electrónicos”.
- **Directiva Presidencial 2 del 2000:** A partir del 13 de octubre de 2000, entrará en funcionamiento el portal [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co), cuyo principal objetivo es facilitar a los ciudadanos, empresas, funcionarios y otras entidades estatales el acceso a la información de las entidades públicas e iniciar la integración y coordinación de los esfuerzos de las entidades en este propósito
- **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

PROCESO					<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>						
 <p><b>AGENCIA LOGÍSTICA</b> FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small></p>	<b>TÍTULO</b>  <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>				Código: <b>GSE-FO-04</b>						
					Versión No. <b>02</b>		P á g i n a 3 d e 7			 <p><small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Perseverancia. Pasado. Esperanza. Nueva Generación.</small></p>	
					Fecha:	<b>01</b>	<b>10</b>	<b>2020</b>			

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 del 09 de octubre 2018.** adopción de directrices para la oportuna y eficiente gestión en materia de atención y orientación ciudadana en la ALFM

### JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO:

Con fundamento en el 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 Oficina de Control Interno presenta el siguiente informe semestral de las PQRSD en el periodo julio – diciembre de 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 Oficina de Control Interno 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 PQRSD y funcionarios de enlace con el sistema.
2. Verificar la pertinencia y oportunidad de respuestas de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares a los diferentes requerimientos de la ciudadanía.
3. Verificar el cumplimiento de las propuestas de mejora de informes anteriores.

### GESTIÓN / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO:

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 Agencia Logística de las Fuerzas Militares por los diferentes canales.

1. **Análisis estadístico segundo semestre 2020 v/s segundo semestre año 2019**

PROCESO		<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>			
	<b>TITULO</b>  <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Código: <b>GSE-FO-04</b>			
		Versión No. <b>02</b>		P á g i n a 4 d e 7	
		Fecha:	<b>01</b>	<b>10</b>	<b>2020</b>
					

Para el periodo 1 de julio al 30 de diciembre del 2020 se registraron un total de **14.406** entre PQRSD y felicitaciones, de acuerdo con los informes trimestrales presentados por la Oficina de Atención al Ciudadano y publicados en la página web de la entidad, así:

Ítem	3er Trimestre	4to Trimestre	Total
Peticiones	135	83	218
Quejas	7	6	13
Reclamos	7	6	13
Sugerencias	1.044	802	1.846
Felicitaciones	5.780	6.533	12.313
Denuncias	2	1	3
<b>Total</b>			<b>14.406</b>



Fuente: Informes 3er y 4to trimestre vigencia 2020

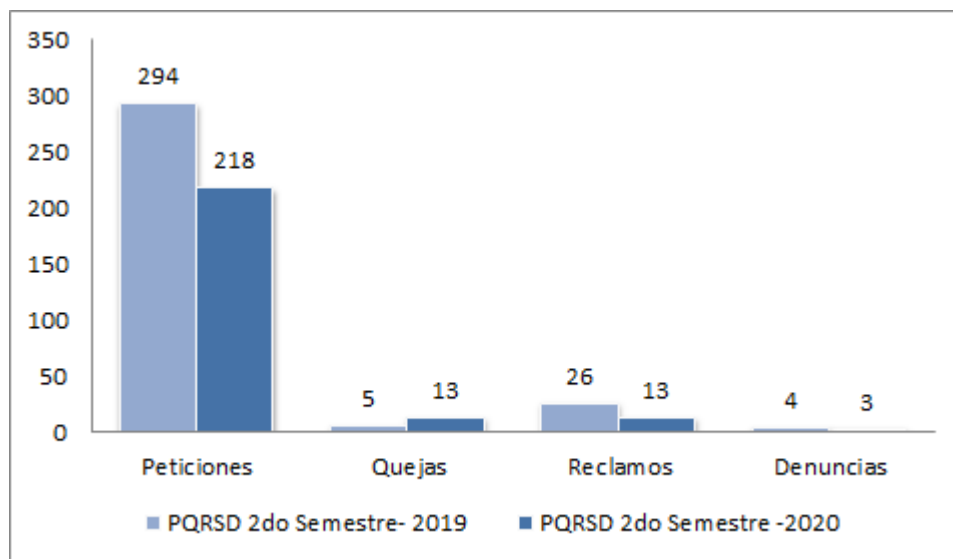
A continuación se presenta un comparativo de la segunda vigencia 2020 respecto a la vigencia 2019, observándose que hubo un incremento en PQRSD en un 28%, así:

Periodo	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	TOTAL
<b>PQRSD 2do Semestre - 2020</b>	<b>218</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>1.846</b>	<b>12.313</b>	<b>14.406</b>
<b>PQRSD 2do Semestre- 2019</b>	<b>294</b>	<b>5</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>1.827</b>	<b>9.118</b>	<b>11.274</b>
<b>Porcentaje de Variación 2020 vs 2019</b>	<b>-26%</b>	<b>160%</b>	<b>-50%</b>	<b>-25%</b>	<b>1%</b>	<b>35%</b>	<b>28%</b>

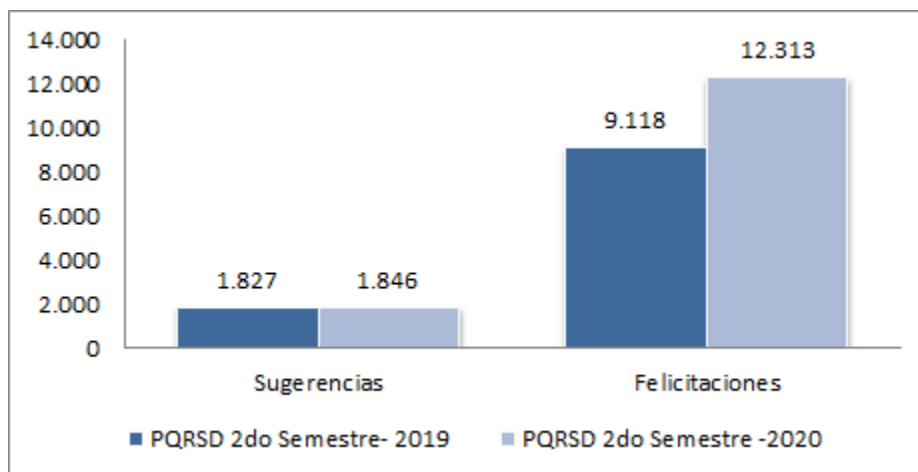
Fuente: Informe mensuales de PQRS

A continuación se muestra gráficamente las PQRD, así:

PROCESO				
<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>				
	<b>TITULO</b>  <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Código: <b>GSE-FO-04</b>		
		Versión No. <b>02</b>	P á g i n a <b>5 de 7</b>	
		Fecha:	<b>01</b>	<b>10</b>
				





En el cuadro anterior observamos que las denuncias se disminuyeron en un 25% de 4 en la vigencia 2019 a 3 en 2020, los reclamos bajaron en un 50% y las peticiones en un 26%, las quejas aumentaron de 5 a 13 en el 2020, respecto a la vigencia anterior.



Por otra parte se resalta que las felicitaciones aumentaron en 35% todas relacionadas con la atención en los comedores de tropa y las sugerencias se mantuvieron.

## 2. Materialidad de la Respuesta (Calidad):

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

PROCESO					
<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>					
 <p>AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	TITULO  <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Código: <b>GSE-FO-04</b>			
		Versión No. <b>02</b>		P á g i n a <b>6 de 7</b>	
		Fecha:	<b>01</b>	<b>10</b>	<b>2020</b>
				 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Promoviendo Valores, Respetando sus Convenciones</p>	

Orientación Ciudadana a través del **MÓDULO PQR**, con el acompañamiento de un funcionario enlace en cada dependencia.

Teniendo en cuenta que la página WEB de la entidad se encuentra en mantenimiento, la ALFM se encuentra en su contingencia y activando los planes de emergencia. La Oficina de Control Interno procederá a realizar rastreo en el próximo seguimiento a los ajustes implementados por la Entidad.

### **Efectividad en el trámite de las respuestas de las PQRD.**

A continuación hacemos un análisis a través del indicador y riesgo establecido para el proceso Gestión de Innovación y Redes de Valor- Atención y Orientación ciudadana, así:

El proceso mide la efectividad del trámite a las respuestas de las PQRS a través del indicador **“Gestión oportuna a las PQRD”** se verifico a través de la herramienta SVE, su medición se hace trimestralmente y su meta es el 100%, para el III y IV trimestre las PQRS allegadas fueron respondidas en el tiempo establecido dando cumplimiento a la meta del indicador del 100%.



En el proceso Gestión de Innovación y Redes de Valor- Atención y Orientación ciudadana cuenta con un **riesgo “Atrasos y demoras en las respuestas a las PQRDS por no reportar las alertas”**, el cual fue revisado en la herramienta SVE y cuenta con dos controles para evitar que el riesgo se materialice, así: 1. Seguimiento al módulo PQR, el cual se adelanta diariamente y se reporta a los procesos mediante correos electrónicos los recordatorios para no dejar vencer los términos y se evidencian los dos seguimientos trimestrales y 2. Capacitación a los gestores, el cual se adelanta semestralmente y se evidencian los soportes de estas actividades.

Lo anterior, permite hacer seguimiento permanente para que el trámite de las PQRS se realice bajo la normatividad vigente y se dé cumplimiento estricto y permanente para la atención a nuestras partes interesadas.

Como conclusión, se observó que se dio cumplimiento a la meta del indicador, y a través de los controles a los riesgos se impidió la materialización del mismo y por ende una buena gestión al manejo de las PQRS.

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

- Se observa un buen 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.

PROCESO					
<b>GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>					
 <p><b>AGENCIA LOGISTICA</b> <b>FUERZAS MILITARES</b> La unión de nuestras Fuerzas</p>	<b>TITULO</b>  <b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Código: <b>GSE-FO-04</b>			
		Versión No. <b>02</b>		P á g i n a <b>7 de 7</b>	
		Fecha:	<b>01</b>	<b>10</b>	<b>2020</b>
 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Perseverancia. Pasado. Presente. Futuro. Con Valor y Entusiasmo.</p>					

- Se observa una mejora en la oportunidad de respuesta a las peticiones, es importante continuar con las estrategias encaminadas para el trámite en tiempo y de calidad a las PQRSD.
- Se observa en los informes del III y IV trimestre que no se detallan las PQRD que se reciben de las once (11) Regionales, ya que las mismas están catalogadas como dependencias, ya que cada una cuenta con su módulo de PQRS; esta observación se había hecho en el 2018 en la vigencia 2019 se subsano pero ya en el 2020 no se hace.
- Se recomienda a todas las áreas dar cumplimiento estricto a la Ley 1755 de 2015 en el sentido de dar aplicabilidad a los tiempos de respuesta establecidos.

**HALLAZGO:**

No formulado.

**SOPORTES DE LA REVISIÓN:**

Informes Ministeriales del 3er y 4to trimestre, enviados por la Agencia Logística de las fuerzas Militares y publicados en la página WEB

Herramienta Suite visión Empresarial SVE módulo de indicadores y riesgos

Página WEB de la entidad

**Elaboró:**

**Revisó:**

\_\_\_\_\_  
**MARLEN PARRADO RODRIGUEZ**  
 Profesional de Defensa Oficina Control Interno

\_\_\_\_\_  
**Adm. HENRY ARTURO MOLANO VIVAS**  
 Jefe (e) de Control Interno