

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		P á g i n a 1 de 1 4	
		Fecha	01	10	202 0

No. DE INFORME:

38

FECHA DE INFORME:

31/08/2022

**PROCESO Y/O
DEPENDENCIA:**

Secretaria General / Atención ciudadana

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

Coronel (RA) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ

TEMA DE SEGUIMIENTO:

INFORME PRIMER SEMESTRE PQRSD 2022

NORMATIVIDAD:

- **Constitución Política de Colombia:** artículos 10, 20, 23,74 y 209
- **Ley 87 de 1993. Artículo 12.** 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”
- **Decreto 2232 de 1995:** “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”
- **Directiva Presidencial 2 del 2000:** A partir del 13 de octubre de 2000, entrara en funcionamiento el portal www.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.
- **Ley 1266 de 2008:** “Por la cual se dictan disposiciones generales del Habeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial de servicios y proveniente de terceros y se dictan otras disposiciones”
- **Decreto 2623 de 2009:** “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		P á g i n a 2 de 14	
		Fecha	01	10	2020



- **Documento CONPES 3649 de 2010:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- **Documento CONPES 3654 de 2010:** Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos
- **Ley 1437 de 2011:** Código Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Título II Capítulo I, II y III
- **Ley 1474 de 2011, artículo 76:** Señala “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las queja, 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”.
- **Decreto 2693 de diciembre de 2012:** La entidad adoptó 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.
- **Ley 1581 de 2012:** “Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”
- **Ley 1712 del 06 de marzo de 2014:** Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto Reglamentario 103 de 2015 compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector de La Presidencia de la Republica:** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 t se dictan otras disposiciones”
- **Ley 1755 de 2015:** Título I. 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. Se 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 entregaran dentro de los tres (3) días siguientes.

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por las Fuerzas Armadas, por el Ciudadano</p>	
		Versión No. 02			
		Fecha	01	10	202

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 Estatutaria 1757 de 2015:** “Por la cual se dictan disposiciones en materia de Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”
- **Decreto 1166 de 2016:** “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- **Directiva Ministerial No 4222 MDN-SG-GAOC de 2016:** “Coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector defensa”
- **Resolución No. 941 de 2021,** por el cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.
- **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. 13 del 29 de noviembre de 2021:** “Adopción de directrices para la oportuna y eficiente gestión en materia de atención y orientación ciudadana en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares”.
- **Decreto 491 de 2020:** Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las Entidades Públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Artículos 5 y 6
- **Ley 2207 de 2022:** Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020. Artículos 5 y 6

JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO:

Teniendo como fundamento la Ley 1474 de 2011, que en su artículo 76 contempla que es deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de PQRSD, se preste de acuerdo con la normatividad vigente y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el

PROCESO					GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL				Código: GSE-FO-04				
					Versión No. 02		Página 4 de 14		
					Fecha	01	10	2020	

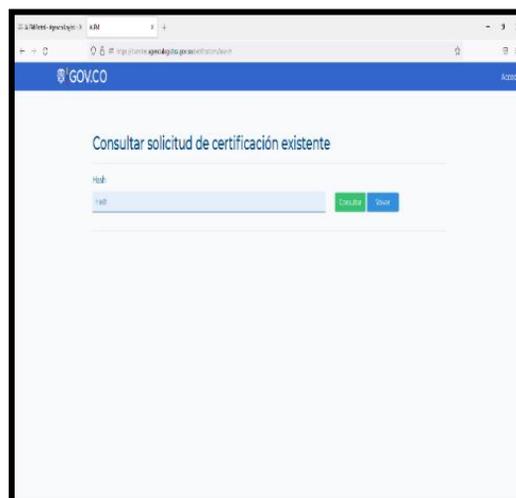
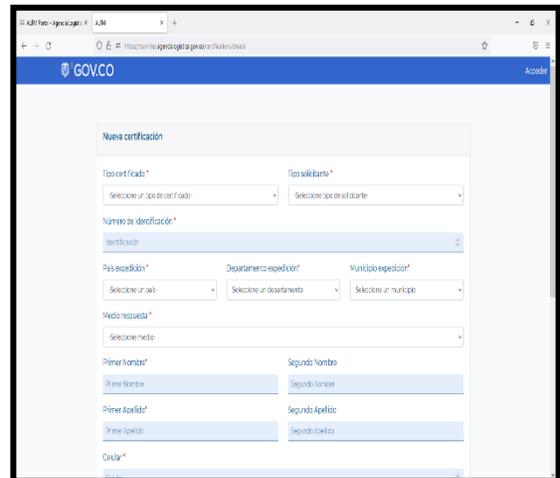
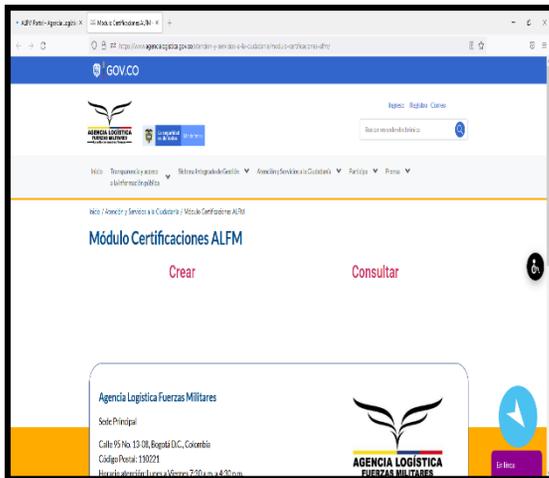
particular, la Oficina de Control Interno presenta el siguiente informe semestral de PQRSD correspondiente al periodo de enero a julio de 2022.

Para este informe se tomó como fundamento principal, la evaluación y verificación de la aplicación de la normatividad vigente y legal que la Agencia Logística de las Fuerzas Militares tiene implementados para la gestión de respuesta y seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que ingresen a través de los diferentes canales de comunicación.

GESTIÓN / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO: (8)

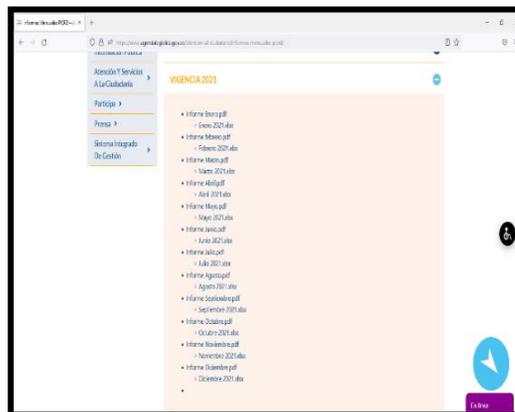
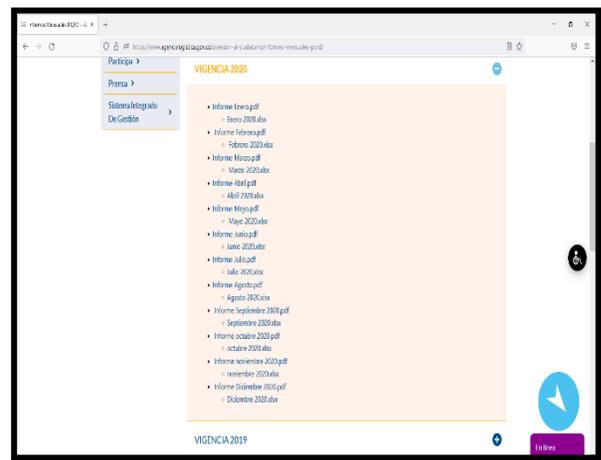
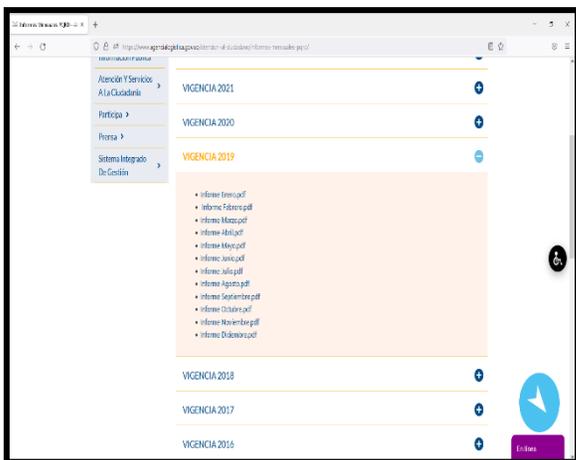
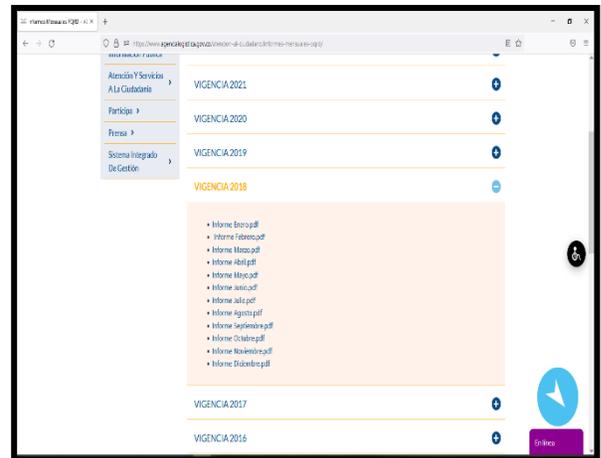
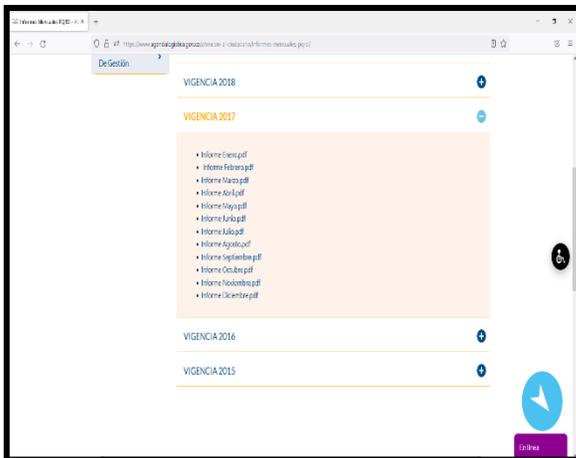
Teniendo en cuenta lo consignado en el Informe de Seguimiento para el Segundo Semestre de 2021 No. 011, con fecha 15 de febrero de 2022, donde se dejaron recomendaciones hechas por parte de la Oficina de Control Interno, se observó lo siguiente:

1. En cuanto a la inoperancia del Módulo de “CERTIFICACIONES”, lo cual representaba para ese momento un incremento del 85% en el Módulo de “PQRSD (...) SIC”, a la fecha de verifica el estado del Módulo, el cual se encuentra funcional como se evidencia a continuación:





2. Para el cargue de la información de PQRSD para las vigencias 2017 a Enero de 2021, se observa el cumplimiento de la misma en la página principal de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares:



PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		P á g i n a 6 de 1 4	
		Fecha a :	01	10	2020
				 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Procesos y Servicios de Apoyo</p>	

Para realizar el presente informe, de seguimiento al cumplimiento de respuestas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que ingresaron durante el primer semestre del año 2022, se observaron los informes de seguimiento mensuales y trimestrales suscritos por el Grupo Atención y Orientación Ciudadana con corte a 30 de Junio de 2022, así como la Directiva permanente No. 13 impartida por la dirección general ALFM la cual comunica: “Adopción de directrices para la oportuna y eficiente gestión en materia de atención y orientación ciudadana en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares”, con los siguientes resultados:

Se evidencia que el Grupo Atención y Orientación Ciudadana, elaboró los siguientes documentos:

- *Mediante Memorando 2022110010039113 ALSG-GRV – AOC – 1101 del 24 de Febrero, se remite el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Enero de 2022.*
- *Mediante Memorando 2022110010060813 ALSG-GRV – AOC – 1101 del 23 de Marzo, se remite el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Febrero de 2022.*
- *Mediante Memorando 2022110010080233 ALSG-GRV – AOC – 1101 del 21 de Abril, se remite el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Marzo de 2022.*
- *Mediante Memorando 2022110010101113 ALSG-GRV – AOC – 1101 del 18 de Mayo, se remite el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Abril de 2022.*
- *Mediante Memorando 2022110010124623 ALSG-GRV – AOC – 1101 del 17 de Junio, se remite el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Mayo de 2022.*

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04		P á g i n a 7 de 1 4	
		Versión No. 02		10	2020
		Fecha:	01		



- *Mediante Memorando 2022110010124623 ALSG-GRV – AOC – 1101 del 17 de Junio, se remite el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Mayo de 2022.*
- *Mediante Memorando 2022110010153473 ALSG-GRV – AOC – 1101 del 28 de Julio, se remite el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Junio de 2022.*
- *Mediante Memorando 2022100200168283 ALOCI-GSE-10020 del 16 de Agosto, la Oficina de Control Interno, solicita a Secretaria General la relación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias, para el Primer Semestre de 2022.*
- *Mediante Memorando 2022110010169883 ALSG – GRV – AOC – 11001, del 17 de Agosto, Secretaria General envía respuesta a la Oficina de Control Interno sobre la solicitud de información en relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias allegadas para el Primer Semestre de 2022.*

Producto de lo anterior, se obtienen los resultados para el actual informe, por lo cual la oficina de control interno procede a verificar de lo siguiente:

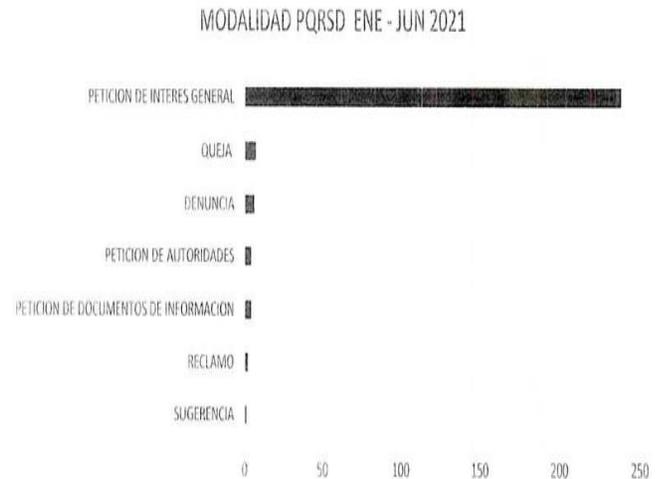
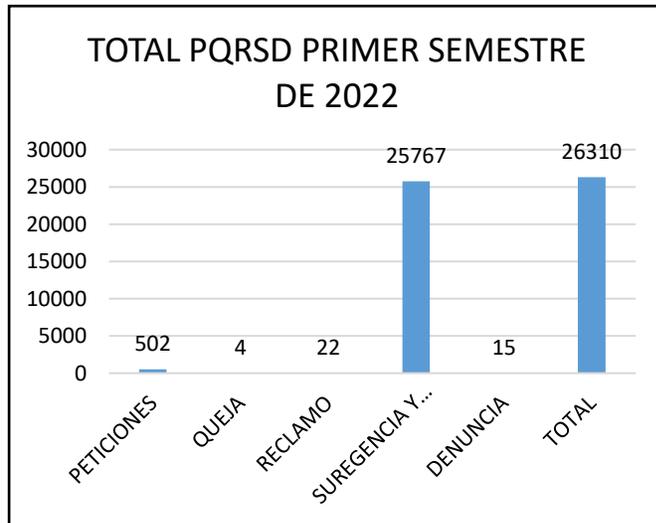
Para el Primer Semestre de 2022, se tomaron como referencia los registros y consolidados obtenidos a través del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el periodo de tiempo Enero – Junio de 2022 donde se evidencia un total de 1872 peticiones recibidas a través de los diferentes medios, lo cual se verá reflejado en el siguiente informe.

PQRSD RECIBIDAS PARA EL PRIMER SEMESTRE ENERO – JUNIO DE 2022

PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2022							
TIPO DE PETICIÓN / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	SUBTOTAL
PETICIONES	83	104	89	85	72	69	502
QUEJA	1	1	1	0	0	1	4
RECLAMO	0	8	3	3	7	1	22
SUREGENCIA	285	232	198	220	209	185	1329
DENUNCIA	2	3	4	4	1	1	15
TOTAL	371	348	295	312	289	257	1872

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICION DE INTERES GENERAL	36	38	36	52	31	45	238
PETICION DE DOCUMENTOS DE INFORMACION			3		1		4
PETICION DE AUTORIDADES	1	2		1			4
QUEJA	1		2	4			7
RECLAMO	1	1					2
SUGERENCIA						1	1
DENUNCIA	0	1	1	1		3	6
TOTAL	39	42	42	58	32	49	262

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		Página 8 de 14	
		Fecha:	01	10	2020
 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para nuestra Confianza</p>					



Una vez realizadas las comparaciones entre el primer semestre de 2021 y el primer semestre de 2022, se observa que: para el Primer Semestre de 2021 ingresaron 262 PQRSD, y para el primer semestre de 2022 dio un total de 1872 PQRSD, denotandose aumento en los siguientes ítems:

- Peticiones: de 262 recibidas para el Primer Semestre de 2021, se pasó a 502 para el primer semestre de 2022, lo cual genera un aumento del 91.06%.
- En quejas se observa una disminución del 42.86% para primer semestre de 2022
- Reclamos: presenta un aumento del 90%, respecto con el Primer Semestre de 2021
- Sugerencias: de acuerdo con los informes trimestrales presentados por la Oficina de Atención y Participación Ciudadana ante el Ministerio, se evidencia que para los dos trimestres vigentes, Enero – Marzo y Abril – Junio, se presentaron 715 y 614 sugerencias respectivamente, evidenciando una disminución del 14.13%. Estas sugerencias ingresaron a través de los 135 Buzones de Sugerencias ubicados en todas las Unidades de Servicio a Nivel Nacional
- Denuncias: se observa un aumento del 150%, respecto del semestre anterior.

PROCESO							
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN							
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL			Código: GSE-FO-04			
				Versión No. 02		Página 9 de 14	
				Fecha	01	10	2020

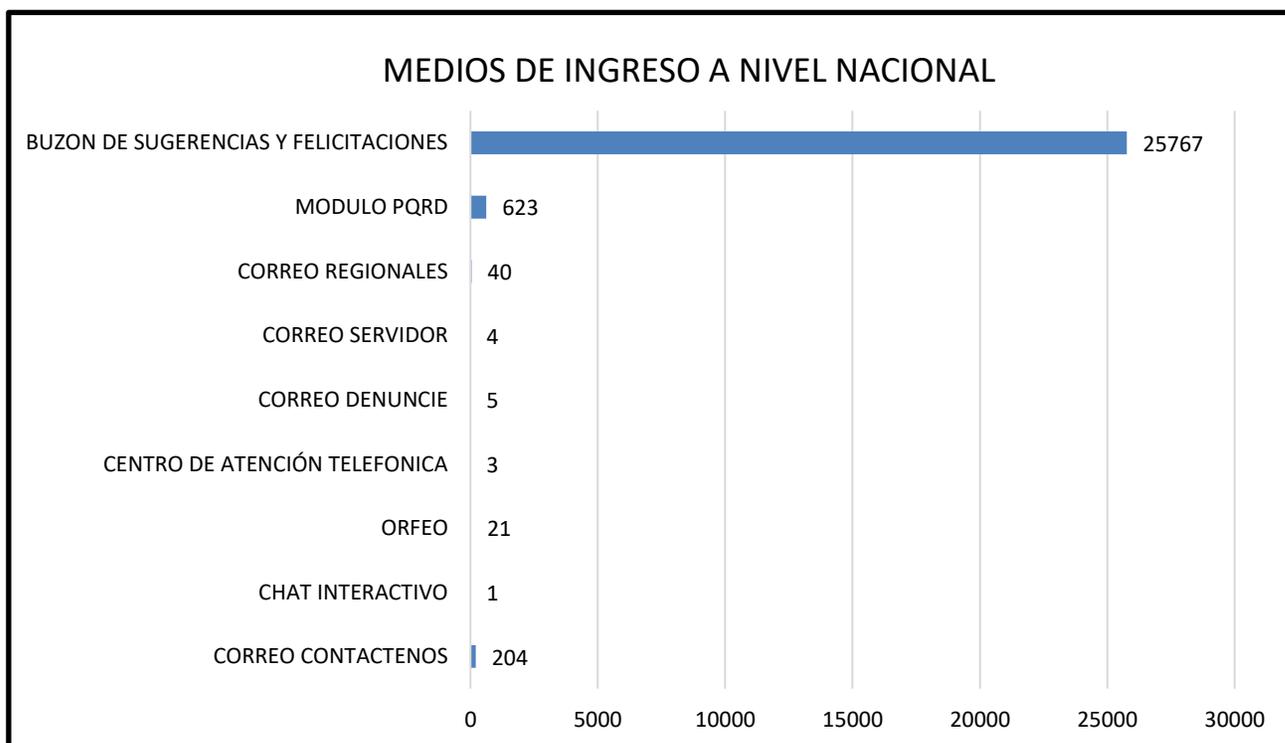
PQRSDYF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares, cuenta con diferentes canales de atención para PQRS, por medio de los cuales se recibieron las siguientes solicitudes, además

CANALES DE COMUNICACIÓN								
TIPO DE PETICIÓN	MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	SUBTOTAL
CORREO CONTACTENOS		25	42	47	32	28	30	204
CHAT INTERACTIVO		0	0	0	1	0	0	1
ORFEO		5	6	0	2	4	4	21
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA		2	1	0	0	0	0	3
CORREO DENUNCIE		0	2	1	1	1	0	5
CORREO SERVIDOR		0	0	0	1	3	0	4
CORREO REGIONALES		2	7	11	12	6	2	40
MODULO PQRD		51	58	396	43	39	36	623
BUZON DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		4255	4153	3600	4599	4528	4632	25767
TOTAL		4340	4269	4055	4691	4609	4704	26668

de evidenciar que para los meses de Abril y Mayo se presentaron solicitudes a través de correos directos de funcionarios y no por los canales oficiales.

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		Página 10 de 14	
		Fecha :	01	10	2020
					



Como se evidencia, en la gráfica anterior, de las 26668 PQRD, incluyendo las sugerencias y felicitaciones, el canal más usado para este semestre fue el Buzón de Sugerencias, seguido del Módulo PQRD.

En cuanto a la forma de comunicación de las sugerencias y felicitaciones se realizan de la siguiente manera:

La Oficina de Atención y Participación Ciudadana, trimestralmente, envía al área de operaciones el listado de sugerencias para que ellos repliquen la información en los puntos de servicio y se tomen las acciones de mejora a que haya lugar.

Si son felicitaciones se informa en la Reunión Administrativa Mensual, de allí se generan las tres mejores unidades de servicios, a los cuales se les informa a través de un memorando,



TÍTULO
SEGUIMIENTO Y CONTROL

Código: **GSE-FO-04**

Versión No. **02**

Página
11 de 14

Fecha
:
:

01

10

2020

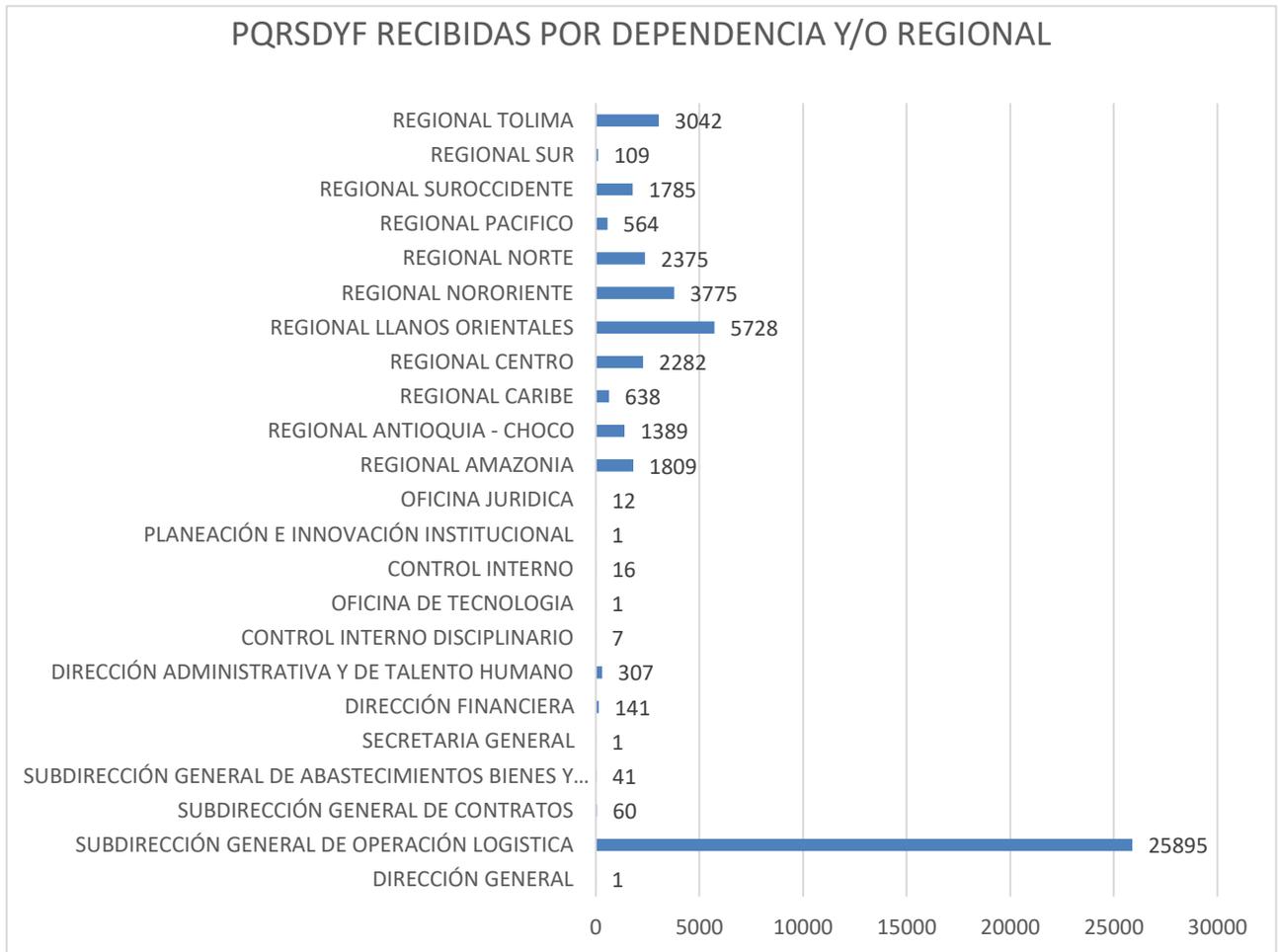


para que, ellos alleguen al área el listado de personal y poder entregarles un reconocimiento por medio de un diploma.

PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

PQRSDF RECIBIDAS POR DEPENDENCIA Y/O REGIONAL								
DEPENDENCIA / TIPO DE PETICIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIÓN	DENUNCIA	SUBTOTAL	
DIRECCIÓN GENERAL	0	0	0	0	1	0	1	
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA	3	0	3	1600	24289	0	25895	
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	54	0	3	0	0	3	60	
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	3	0	1	0	37	0	41	
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	0	1	1	
DIRECCIÓN FINANCIERA	138	0	3	0	0	0	141	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	276	4	10	3	13	1	307	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0	0	0	0	3	7	
OFICINA DE TECNOLOGIA	0	0	1	0	0	0	1	
CONTROL INTERNO	9	0	0	0	0	7	16	
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	1	0	0	0	0	0	1	
OFICINA JURIDICA	11	0	1	0	0	0	12	
REGIONAL AMAZONIA	3	0	0	71	1735	0	1809	
REGIONAL ANTIOQUIA - CHOCO	1	1	0	162	1225	0	1389	
REGIONAL CARIBE	2	0	0	134	501	1	638	
REGIONAL CENTRO	3	0	3	300	1976	0	2282	
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	34	0	0	351	5343	0	5728	
REGIONAL NORORIENTE	0	0	0	59	3716	0	3775	
REGIONAL NORTE	4	0	1	10	2360	0	2375	
REGIONAL PACIFICO	1	0	0	13	550	0	564	
REGIONAL SUROCCIDENTE	5	1	0	171	1608	0	1785	
REGIONAL SUR	0	0	1	3	105	0	109	
REGIONAL TOLIMA	3	0	0	24	3015	0	3042	
TOTAL	555	6	27	2901	46474	16	49979	

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	<p>TÍTULO</p> <p>SEGUIMIENTO Y CONTROL</p>	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		Página 12 de 14	
		Fecha	01	10	2020



De la tabla y la gráfica anterior se deduce que, para el Primer Semestre de 2022, se presentó un total de 49979 PQRSDYF, de las cuales se evidencia, que la mayor cantidad hacen referencia a sugerencias y felicitaciones para las siguientes áreas o regionales:

- Subdirección General de Operación Logística, con 1600 Sugerencias, y 24289 Felicitaciones, de acuerdo con los dos informes trimestrales presentados ante el Ministerio de Defensa y los cuales se encuentran publicados en la página de Entidad <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informes-ministeriales/> para la vigencia 2022; la Oficina de Participación y Atención Ciudadana informa que se dio traslado

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES La unión de nuestras Fuerzas</p>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		P á g i n a 1 3 de 1 4	
		Fecha a :	01	10	2020
				 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por Nuestra Patria, Nuestro Honor, Nuestro Compromiso</p>	

mediante Memorandos No. 2022110010077283 y 2022110010151483 a la Subdirección para subsanar las sugerencias reiterativas presentadas en los Batallones de Tropa, para los dos Trimestres.

- Para las peticiones que ingresaron durante el Primer Semestre, se observa aumento significativo para el área de la Dirección Administrativa y del Talento Humano, esto debido al incremento de solicitudes de aclaración en cuanto a novedades presentadas por los participantes en la convocatoria No. 624 de 2018 de la Comisión Nacional de Servicio Civil para el Sector Defensa, sobre el proceso de ingreso a la Entidad

Como ejercicio adicional de verificación se realizó una llamada al Centro de Atención Telefónica “CAT”, desde el teléfono institucional, de lo cual no se obtuvo respuesta a la llamada; igualmente, no se puede dar el caso de que una persona pase una PQRS anónima, considerando que el conmutador solicita el número de documento (cédula) para realizar la transferencia de la llamada.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS: (9)

1. Si bien la Oficina de Participación y Orientación realiza un Memorando informando trimestralmente, las sugerencias reiterativas del cliente, no se evidencia retro-alimentación que identifique un plan de mejora para subsanar estas sugerencias y no hay quien verifique el cumplimiento de las mismas.
2. Al realizar una verificación por la línea telefónica, se evidencia que no es posible realizar una PQRD, de manera anónima, pues para poder comunicarse con el CAT, se debe digitar el Número de Cedula.
3. Se evidencia que al Correo Institucional la Oficina de Participación y Orientación Ciudadana remitió, para conocimiento de los funcionarios, la Ley 2207 de Mayo de 2022, la cual deroga los Artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020, relacionados con la ampliación de términos para atender las peticiones y la suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa, sin embargo, no se observó de que esta información se haya dado a conocer a las partes interesadas a través de los medios de comunicación con que cuenta la entidad.

HALLAZGO:

1. Verificando la página de Facebook, correspondiente a la ALFM, se evidencia que hay un botón para contactar, pero al ingresar allí, remite a la página de solicitud de créditos, por lo tanto, se recomienda realizar validación y trasladar el enlace al Módulo de PQR

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	<p>TÍTULO</p> <p>SEGUIMIENTO Y CONTROL</p>	Código: GSE-FO-04		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestra Patria, nuestro Honor, y nuestro Continente</p>	
		Versión No. 02		P á g i n a 1 4 de 1 4	
		Fecha	01	10	202

2. Se evidenció falta de control en el reparto de las PQRSD que son allegadas a la entidad a través del sistema ORFEO, según lo informado por la Coordinadora del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, que algunas de éstas peticiones no son asignadas al módulo PQRD de la Entidad, generando ausencia del control.

SOPORTES DE LA REVISIÓN:

1. Decreto 491 de 2020, Artículo 5 ampliación de términos para atender las peticiones, Artículo 6 Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa
2. Ley 2207 de 2022, por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020 derogando los artículos 5 y 6.
3. Informes mensuales enero – junio 2022 presentados a la Dirección General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares
4. Informes Trimestrales presentados al Ministerio de Defensa
5. Herramienta Suite Visión Empresarial
6. Página Web de la entidad.

ORIGINAL FIRMADO

Elaboró:

Lizbeth Naydú Sandoval Gómez

Técnico para Apoyo, Seguridad y Defensa - OCI

ORIGINAL FIRMADO

Revisó:

Alejandro Murillo Devia

Jefe Oficina de Control Interno - ALFM