

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. 04	Página 1 de 13	
		FECHA:	21	01
		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</p>		

No. DE INFORME:

037-2025

FECHA DE INFORME:

12/08/2025

**PROCESO Y/O
DEPENDENCIA:**

Secretaria General / Grupo de Atención y Orientación Ciudadana

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

Cont. Pub. Sandra Patricia Bolaños Rodriguez
Abg. Diana Cecilia Martín Amaya

**TEMA DE
SEGUIMIENTO:**

Informe de Seguimiento PQRSD periodo 01 de enero a 30 de junio de 2025

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

PROCESO				
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TITULO	CÓDIGO: GSE-FO-04		
		VERSIÓN No. 04	Página 2 de 13	
		FECHA:	21	01
SEGUIMIENTO Y CONTROL		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</p>		

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”
- **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.
- **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”
- **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”.
- **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”.
- **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 de la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

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. 04	Página 3 de 13	
		FECHA:	21	01
		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</p>		

- **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. 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 entregaran 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 Estatutaria 1757 de 2015:** “Por la cual se dictan disposiciones en materia de Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”
- **Ley 1952 de 2019:** “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.”
- **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”.
- **Resolución No. 068 del 19 de enero de 2023:** “Por el cual se reglamenta el tramite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares”.

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

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. 04	Página 4 de 13	
		FECHA:	21	01
		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia mejor.</p>		

preste de acuerdo con la normatividad vigente 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 PQRSD correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025.

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 implementada, 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:

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 2025, se observaron en la página Web de la entidad www.agencialogistica.gov.co en los enlaces <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informes-mensuales-pqrd/>, los informes de seguimiento mensuales, presentados a la Dirección General de la Entidad y <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informes-ministeriales/>, los informes trimestrales presentados al Jefe de la Oficina de Relación con el ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, suscritos por el Grupo Atención y Orientación Ciudadana con corte a 31 de Diciembre de 2024, con los siguientes resultados:

1. Informes Mensuales, presentados a la Dirección General ALFM

- *Memorando 2025110010033363 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 19 de febrero de 2025, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción - enero 2025.*
- *Memorando 2025110010068653 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 26 de marzo de 2025, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción - febrero 2025.*
- *Memorando 2025110010095583 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 28 de abril de 2025, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción – marzo 2025.*
- *Memorando 2025110010118673 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 23 de mayo de 2025, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de abril 2025.*

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. 04	Página 5 de 13	
		FECHA:	21	01
		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia mejor.</p>		

- *Memorando 2025110010144203 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 25 de junio de 2025, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de mayo 2025.*
 - *Memorando 202511010166833 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 22 de julio de 2025, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de junio 2024.*
2. Informes Trimestrales, presentados al Jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional.
- *Oficio 2025110010022351 ALDG – ALSG – GRV – AOC – 11001 del 25 de abril de 2025, informe primer trimestre del año 2025; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas. Periodo enero – marzo 2025.*
 - *Oficio 2025110010038661 ALDG ALSG – GRV- AOC – 11001 del 22 de julio de 2025, informe segundo trimestre del año 2025; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas. Periodo abril – junio 2025.*

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

Durante el Primer Semestre de 2025, se tomaron como referencia los registros consolidados en los informes mencionados, por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, para el periodo de tiempo enero - junio de 2025, evidenciándose un total de 1317 peticiones y sugerencias recibidas a través de los diferentes medios; se elabora una tabla comparativa, con respecto al mismo periodo para la vigencia 2024, con los siguientes resultados:

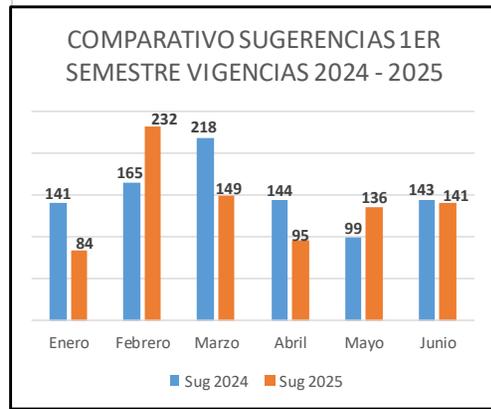
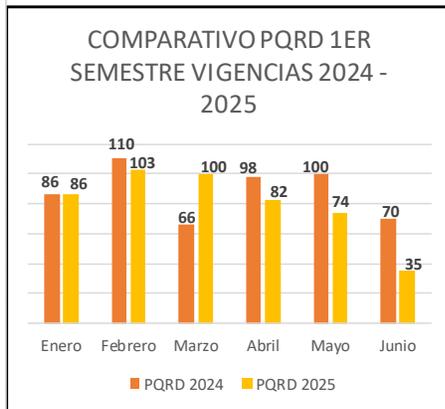
Espacio en blanco

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	
		VERSIÓN No. 04	Página 6 de 13
		FECHA:	21 01 2025
		 <small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small> <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</small>	

TABLA COMPARATIVA PQRD PERIODO ENERO – JUNIO – 2024 - 2025

PQRD Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2024		
MES	PQRD	SUGERENCIAS
Enero	86	141
Febrero	110	165
Marzo	66	218
Abril	98	144
Mayo	100	99
Junio	70	143
TOTAL	1440	

PQRD Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2025		
MES	PQRD	SUGERENCIAS
Enero	86	84
Febrero	103	232
Marzo	100	149
Abril	82	95
Mayo	74	136
Junio	35	141
TOTAL	1317	



Fuente: informes PQRD y sugerencias Mensuales y Ministeriales,
<https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

Una vez analizada, la información consignada para el Primer Semestre de la vigencia 2025 y comparada con el mismo periodo de tiempo durante el año 2024, se observa disminución, en el global, del 9%.

En la siguiente tabla, se clasifica la información por ítems, observando las variaciones en cada caso, a continuación:

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			 <small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small> <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia mejor.</small>					
						VERSIÓN No. 04						Página 7 de 13		
						FECHA:						21	01	2025

TABLA COMPARATIVA 1ER SEMESTRE POR TIPO DE SOLICITUD VIGENCIA 2024 - 2025															
SEMESTRE TIPO	PETICIONES		%	QUEJAS		%	RECLAMOS		%	DENUNCIAS		%	SUGERENCIAS		%
	2024	2025		2024	2025		2024	2025		2024	2025		2024	2025	
I SEMESTRE (ENERO-JUNIO)	472	445	5,7%	14	11	21%	24	18	25%	20	6	70%	910	837	8%

Fuente: informes PQRD y sugerencias Mensuales y Ministeriales, <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

Análisis OCI

En la tabla anterior, se compara la variación en el tipo de solicitudes, para el mismo periodo de tiempo en las vigencias 2024 y 2025 respectivamente, observando lo siguiente:

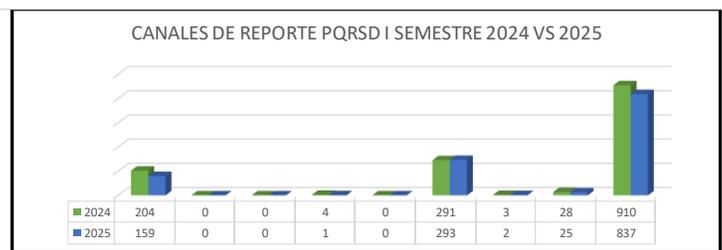
- **Peticiones:** Se observa disminución del 5,7% con respecto del mismo periodo de tiempo en la vigencia 2024.
- **Quejas:** Durante el primer semestre de 2025 se recibieron 11 y para el mismo periodo de tiempo, en la vigencia 2024 se recibieron 14, lo cual significa disminución del 21%.
- **Reclamos:** Para el semestre evaluado (enero - junio) durante la vigencia 2025, se presentaron 18, mientras que la vigencia 2024 fueron 24, representando una disminución del 25%
- **Denuncias:** Se observa disminución, respecto del mismo periodo de tiempo en la vigencia 2024, del 70%; de acuerdo con el seguimiento, realizado en el módulo PQR, de las seis (6) denuncias registradas, 3 fueron por comportamiento o conducta de funcionario, 2 fueron por aclaraciones precontractuales, 1 fue por información de ofertas laborales las cuales fueron investigadas por las áreas responsables de emitir la respuesta, acordes con las denuncias hechas.
- **Sugerencias:** Respecto de este tipo de comunicación, para el semestre evaluado, se observa disminución del 8%, respecto del mismo periodo evaluado para la vigencia 2024.

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			
		VERSIÓN No. 04	Página 8 de 13		
		FECHA:	21	01	2025
		 <small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small> <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia mejor.</small>			

CLASIFICACION PQRS D POR CANAL DE ATENCIÓN

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares, cuenta con diferentes canales de atención para las PQRS D, a través de los cuales se recibieron las solicitudes; al realizar un cuadro comparativo, para el mismo periodo de tiempo, en las Vigencias 2024 y 2025, se observaron los siguientes valores:

COMPARATIVO I SEMESTRE 2024 VS 2025			
CANALES DE RECEPCIÓN	2024	2025	%
CORREO ELECTRONICO	204	159	22%
PRESENCIAL	0	0	0%
LINEA GRATUITA	0	0	0%
LINEA DIRECTA	4	1	75%
REDES SOCIALES	0	0	0%
SITIO WEB (MODULO PQR)	291	293	1%
CHAT	3	2	33%
ORFEO	28	25	11%
BUZON DE SUGERENCIAS	910	837	8%



Fuente: informes PQRD y sugerencias Mensuales y Ministeriales, <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

- **Correo electrónico (puede ser al correo contáctenos, o correos institucionales de los funcionarios):** con una disminución del 22%.
- **Línea directa:** con base la tabla, se evidencia una disminución del 75% comparando los dos periodos de tiempo, para las vigencias 2024 y 2025.
- **Sitio Web (módulo PQR):** presentó un aumento del 1%
- **Chat:** se observa una disminución del 33%.
- **Orfeo:** se evidencia una disminución del 11%, disminuyendo el uso de la ventanilla de correspondencia, que tiene dispuesta la entidad.
- **Buzón de Sugerencias:** Se evidencia una disminución del 8%, en relación al mismo periodo para la vigencia 2024.

Análisis OCI:

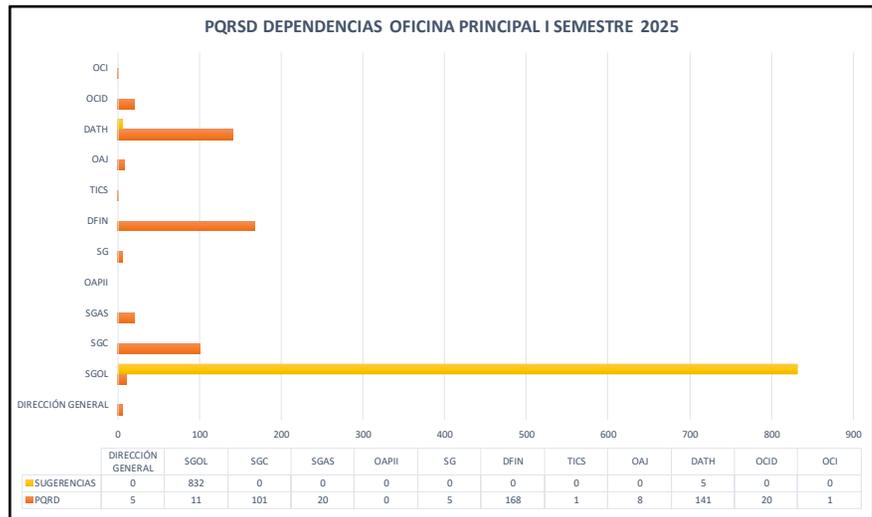
Si bien hubo aumento, en el ingreso de PQR a través del canal dispuesto en la página Web de la entidad, se presentó disminución significativa, en la radicación de PQR por chat; así mismo, disminución por el uso de la Ventanilla de correspondencia de la entidad.

Así mismo, se evidencia disminución en el ingreso de sugerencias, teniendo en cuenta que el ingreso es a través de los buzones, que la entidad tiene ubicados en los diferentes comedores de tropa, donde se presta el servicio de alimentación.

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			
		VERSIÓN No. 04		Página 9 de 13	
		FECHA:	21	01	2025
					 <small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small> <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</small>

PQRSD - DEPENDENCIAS OFICINA PRINCIPAL I SEMESTRE 2025

DIRECCIÓN GENERAL	5	0
SGOL	11	832
SGC	101	0
SGAS	20	0
OAPII	0	0
SG	5	0
DFIN	168	0
TICS	1	0
OAJ	8	0
DATH	141	5
OCID	20	0
OCI	1	0



Fuente: informes PQRD y sugerencias Mensuales y Ministeriales, <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

Análisis OCI:

- Con base en lo anterior, se evidencia que la Dirección Administrativa y Talento Humano, para el primer semestre, registró un total de 141 PQRD, que en su mayoría hacen referencia a solicitudes generales administrativas, certificaciones laborales; así mismo, respecto del proceso de ingreso en carrera administrativa y encargos.

Una vez verificado el informe entregado en la vigencia 2024, correspondiente al mismo periodo de tiempo, se evidencia un total de 167 PQRD, asignadas a esta misma Dirección; aunque se denota disminución del 16% para la vigencia 2025, sigue siendo un valor elevado.

- Respecto de las sugerencias allegadas a la entidad, a través de los 121 buzones de sugerencias, distribuidos en los comedores de tropa y CAD's, se obtuvieron en total 832 sugerencias, todas dirigidas a la Subdirección General de Operaciones Logísticas; que de acuerdo con lo expuesto en informes mensuales y trimestrales, presentados por la Oficina de Atención y Orientación ciudadana, hacen referencia a los Centros de Distribución y Almacenamiento y al servicio de alimentación, que son servicios prestados por parte de la entidad, a las Fuerzas Militares.



TÍTULO

SEGUIMIENTO Y CONTROL

CÓDIGO: **GSE-FO-04**

VERSIÓN No. **04**

Página **10** de **13**

FECHA:

21

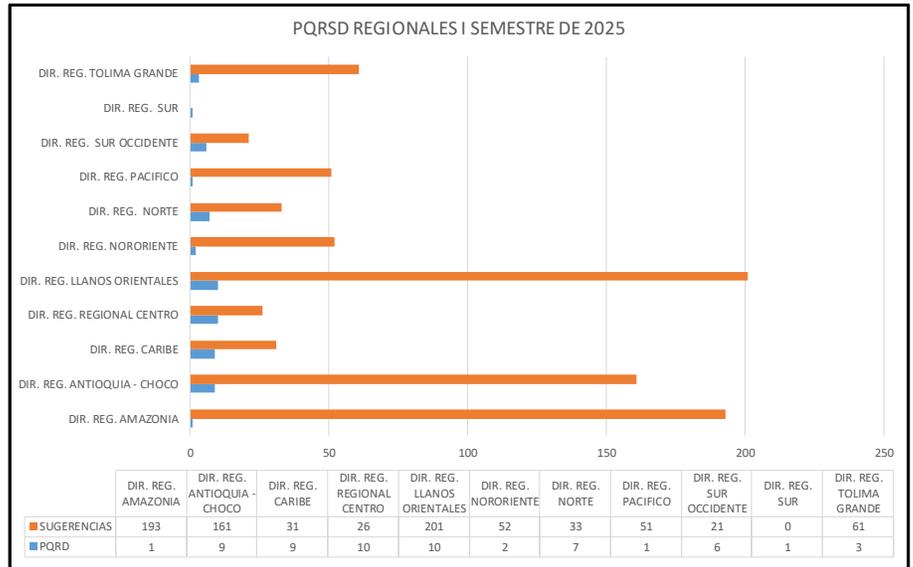
01

2025



PQRSD - REGIONALES I SEMESTRE 2025

DIR. REG. AMAZONIA	1	193
DIR. REG. ANTIOQUIA - CHOCO	9	161
DIR. REG. CARIBE	9	31
DIR. REG. REGIONAL CENTRO	10	26
DIR. REG. LLANOS ORIENTALES	10	201
DIR. REG. NORORIENTE	2	52
DIR. REG. NORTE	7	33
DIR. REG. PACIFICO	1	51
DIR. REG. SUR OCCIDENTE	6	21
DIR. REG. SUR	1	0
DIR. REG. TOLIMA GRANDE	3	61



Fuente: informes PQRD y sugerencias Mensuales y Ministeriales, <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

Análisis OCI:

De la gráfica anterior se evidencia que, la Regional Llanos Orientales para el primer semestre del año 2025, presentó mayor incidencia en las sugerencias, las cuales fueron allegadas a través de los buzones, ubicados en los comedores de tropa y en los CAD's, que hacen parte de la Regional; mencionadas en el informe que envía la Oficina de Atención y Participación Ciudadana, a la Subdirección General de Operaciones Logísticas; estas sugerencias se direccionan hacia el servicio de alimentación prestado en los diferentes comedores de tropa a cargo de esta Regional.

Respecto de las PQRD, que ingresaron en el módulo, para el primer semestre, se evidencia que las Regionales Llanos Orientales y Centro, tuvieron a cargo un total de 10 respuestas, relacionadas con temas de certificaciones contractuales, aclaraciones precontractuales, certificaciones de retenciones y tramites de acta de entrega de cargo.

FELICITACIONES

En los buzones de sugerencias, ubicados en los 121 comedores de tropa, los usuarios dejan sus observaciones orientadas a mejorar la calidad del servicio y la alimentación. Dentro de estas, se evidencian las felicitaciones, las cuales representan una fortaleza

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		
		VERSIÓN No. 04	Página 11 de 13	
		FECHA:	21	01
				 <small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small> <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</small>

institucional que, preferiblemente, debería continuar en aumento; sin embargo, durante el primer semestre de la vigencia 2025 (enero-junio), se evidenció una disminución del 4% en el número de felicitaciones, en comparación con el mismo periodo de la vigencia.

TABLA COMPARATIVA I SEMESTRE VIGENCIA 2024 VS 2025			
FELICITACIONES			%
AÑO	2024	2025	
I SEMESTRE (ENERO - JUNIO)	18017	17311	4% 

Fuente: informes PQRD y sugerencias Mensuales y Ministeriales, <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

SITUACIONES ESPECIALES MODULO PQRSD

Al revisar en el módulo PQRD, de la entidad, se evidencian, registros con estado: "**Anulado**" y "**Archivado**"; para el primer semestre (enero-junio), de la vigencia 2025, se observa un total de 2 de estos registros, los cuales están distribuidas de la siguiente manera:

ID	TIPO	ANULADO	ARCHIVADO	OBSERVACION
14233	Peticion	X		Prueba de funcionamiento del sistema
14091	Peticion	X		Se duplico - ID real 14090

Fuente: Export Excel Módulo PQR rol de consulta Oficina de Control Interno

- **Observación OCI:**

Al verificar el resultado en el Informe de Seguimiento y Evaluación No.35 del 15 de agosto de 2024, correspondiente al mismo periodo de tiempo, para la vigencia 2024, se evidenció disminución del ID "**anulados**" en el módulo PQR del 93%; no obstante, aún se observan 2 ID, que fueron anulados por duplicidad, registro doble vez o prueba de funcionamiento del sistema.

PROCESO				GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TITULO	CÓDIGO: GSE-FO-04			 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</p>		
		VERSIÓN No. 04		Página 12 de 13			
		FECHA:	21	01			2025

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:

- Al momento de verificar los informes mensuales y trimestrales publicados en la página web, de la entidad <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>, con sus respectivos archivos de Excel, respecto de las vigencias 2024 y 2025, se evidenció el cargue de información errada, por lo cual la Oficina de Control Interno, recomienda realizar la verificación de la información que se encuentra publicada, en la página web de la entidad y si es del caso corregirla.
- La Oficina de Control Interno, reitera la recomendación de crear un control que permita evidenciar cuando una PQRSD, ya ha sido registrada con los mismos datos y con la misma situación, con el fin de evitar duplicidad en los ID, para que no se presenten anulaciones.

HALLAZGO:

No.	Descripción	Requisito Incumplido	Proceso

SOPORTES DE LA REVISIÓN:

1. Ley 2207 de 2022, por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020 derogando los artículos 5 y 6.
2. Proceso Gestión de Innovación y Redes de Valor – Gestión del Servicio código GRV-PR-05, versión 07
3. Resolución 068 del 19 de enero de 2023 “...se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares”
4. Informes mensuales enero-junio, para las vigencias 2024 y 2025 presentados a la Dirección General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.
5. Informes del primer y segundo trimestre, para las vigencias 2024 y 2025, presentados ante el Ministerio de Defensa.
6. Herramienta Suite Visión Empresarial
7. Página Web de la entidad.

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. 04	Página 13 de 13	
		FECHA:	21	01
		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia ordenada.</small></p>		

Elaboró:

ORIGINAL FIRMADO

Karen Ginnet Guzman Romero
Cargo: P.D. Oficina de Control Interno

Revisó:

ORIGINAL FIRMADO

Jean Edicson Monsalve Salcedo
Cargo: P.D. Oficina de Control Interno

Aprobó:

ORIGINAL FIRMADO

Contador Público Alejandro U. Murillo Devia
Cargo: Jefe de la Oficina de Control Interno