

PROCESO				
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —	TÍTULO	CÓDIGO: GSE-FO-04		
		VERSIÓN No. 04	Página 1 de 14	
		FECHA:	21	01
SEGUIMIENTO Y CONTROL		 Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.		

No. DE INFORME:

No. 035 - 2026

FECHA DE INFORME:

31/07/2026

**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 2026

NORMATIVIDAD:

- **Constitución Política de Colombia:** artículos 10, 20, 23,74 y 209
- **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"*
- **Ley 1581 de 2012:** *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"*
- **Ley 1712 de 2014:** Crea la Ley de Transparencia y el Derecho de acceso a la Información Pública Nacional y 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. 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

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	CÓDIGO: GSE-FO-04			
		VERSIÓN No. 04		Página 2 de 14	
		FECHA:	21	01	2025
 Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.					

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 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"
- **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 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."*
- **Ley 2207 de 2022:** por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020 derogando los artículos 5 y 6.

PROCESO				
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	CÓDIGO: GSE-FO-04		
		VERSIÓN No. 04	Página 3 de 14	
		FECHA:	21	01
		 Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.		

- **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 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"*
- **Decreto 2623 de 2009:** *"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"*
- **Decreto 2693 de 2012:** Establece 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 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 Presidencial 2 del 2000:** Entrada en funcionamiento del portal www.gov.co, a partir del 13 de octubre de 2000, 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.
- **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
- **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 1119 de agosto de 2025:** *"Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias ante la Agencia Logística de la Fuerzas Militares y se dictan otras disposiciones"*

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	CÓDIGO: GSE-FO-04			 Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.
		VERSIÓN No. 04		Página 5 de 14	
		FECHA:	21	01	

sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de abril 2026.

- Memorando 2026110010138643 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 24 de junio de 2026, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de mayo 2026.*
 - Memorando 2026110010159863 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 24 de julio de 2026, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de junio 2026.*
2. Informes Trimestrales, presentados al Jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional.
- Oficio 2026110010087673 ALDG – ALSG – GRV – AOC – 11001 del 24 de abril de 2026, informe primer trimestre del año 2026; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas. Periodo enero – marzo 2026.*
 - Oficio 2026110010032711 ALDG ALSG — GRV- AOC — 11001 del 21 de julio de 2026, informe segundo trimestre del año 2025; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas. Periodo abril – junio 2026.*

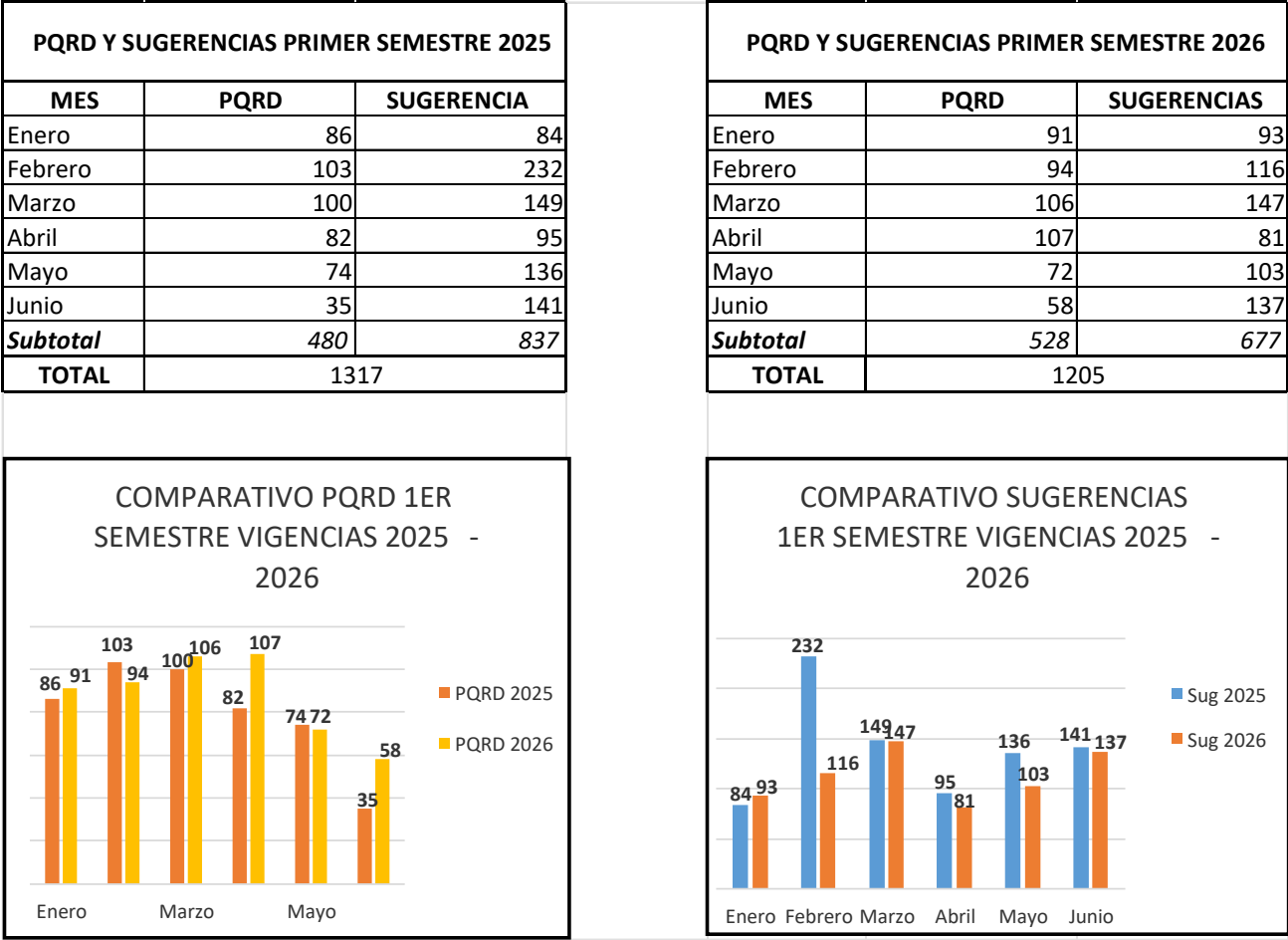
Producto de lo anterior, se obtienen los resultados para el actual informe; la oficina de control interno procede a verificar lo siguiente:

Durante el Primer Semestre de 2026, 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 2026, evidenciándose un total de 1205 peticiones y sugerencias recibidas a través de los diferentes medios; se elabora una tabla comparativa, con respecto al mismo periodo para la vigencia 2025, con los siguientes resultados:

Espacio en blanco

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

TABLA COMPARATIVA PQRD PERIODO ENERO – JUNIO – 2025 - 2026



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 2026, y comparada con el mismo periodo de tiempo durante el año 2025, se observa disminución, en el global, del 8,5%. No obstante, se evidencia aumento del 9% respecto de las PQRS, así mismo una disminución del 19% respecto de las sugerencias.

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

GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
— La unión de nuestras Fuerzas —

TITULO

SEGUIMIENTO Y CONTROL

CÓDIGO: **GSE-FO-04**

VERSIÓN No. **04**

Página **7** de **14**

FECHA:

21

01

2025



**Grupo Social y Empresarial
de la Defensa**

TABLA COMPARATIVA 1ER SEMESTRE POR TIPO DE SOLICITUD VIGENCIA 2025 - 2026

TABLA COMPARATIVA 1ER SEMESTRE POR TIPO DE SOLICITUD VIGENCIA 2025 - 2026															
SEMESTRE TIPO	PETICIONES		%	QUEJAS		%	RECLAMOS		%	DENUNCIAS		%	SUGERENCIAS		%
	2025	2026		2025	2026		2025	2026		2025	2026		2025	2026	
I SEMESTRE (ENERO-JUNIO)	445	485	8,2% ↑	11	13	15% ↑	18	19	5% ↑	6	11	45% ↑	837	677	19% ↓

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 2025 y 2026, respectivamente, observando lo siguiente:

- **Peticiones:** Se observa aumento del 8,2% con respecto del mismo periodo de tiempo en la vigencia 2025.
- **Quejas:** Durante el primer semestre de 2026 se recibieron 13 y para el mismo periodo de tiempo, en la vigencia 2025 se recibieron 11, lo cual significa aumento del 15%.
- **Reclamos:** Para el semestre evaluado (enero-junio) durante la vigencia 2026, se presentaron 19, mientras que la vigencia 2025 fueron 18, representando un aumento del 5%
- **Denuncias:** Se observa aumento, respecto del mismo periodo de tiempo en la vigencia 2025, del 45%; de acuerdo con el seguimiento, realizado en el módulo PQR, de las once (11) denuncias registradas, 5 fueron por comportamiento o conducta de funcionario, 1 fue por aclaraciones precontractuales, 5 fueron por aclaraciones contractuales, 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 19%, respecto del mismo periodo evaluado para la vigencia 2025.

CLASIFICACION PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares, cuenta con diferentes canales de atención para las PORSD, a través de los cuales se recibieron las solicitudes; al realizar

GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN



TITULO

SEGUIMIENTO Y CONTROL

CÓDIGO: **GSE-FO-04**

VERSIÓN No. **04**

Página **8** de **14**

FECHA:

21

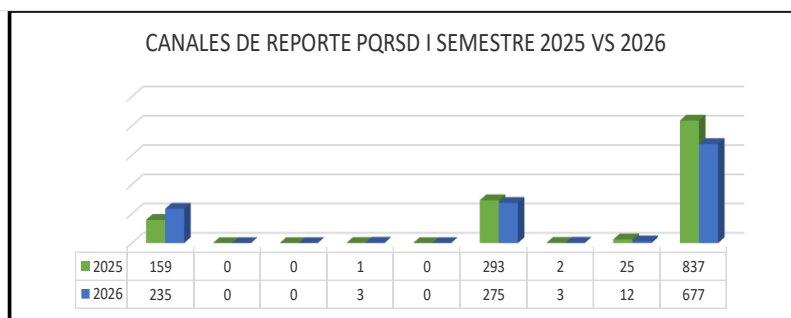
01

2025



un cuadro comparativo, para el mismo periodo de tiempo, en las Vigencias 2025 y 2026, se observaron los siguientes valores:

COMPARATIVO I SEMESTRE 2025 VS 2026			
CANALES DE RECEPCIÓN	2025	2026	%
CORREO ELECTRONICO	159	235	48%
PRESENCIAL	0	0	0%
LINEA GRATUITA	0	0	0%
LINEA DIRECTA	1	3	200%
REDES SOCIALES	0	0	0%
SITIO WEB (MODULO PQR)	293	275	-6%
CHAT	2	3	50%
ORFEO	25	12	-52%
BUZON DE SUGERENCIAS	837	677	-19%



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 un aumento del 48%.
- **Línea directa:** se evidencia incremento del 200% comparando los dos periodos de tiempo, para las vigencias 2025 y 2026.
- **Sitio Web (módulo PQR):** presentó una disminución del 6%
- **Chat:** se observa un aumento del 50%.
- **Orfeo:** se evidencia una disminución del 52%, disminuyendo el uso de la ventanilla de correspondencia, que tiene dispuesta la entidad.
- **Buzón de Sugerencias:** Se evidencia una disminución del 19%, con relación al mismo periodo para la vigencia 2025.

Análisis OCI:

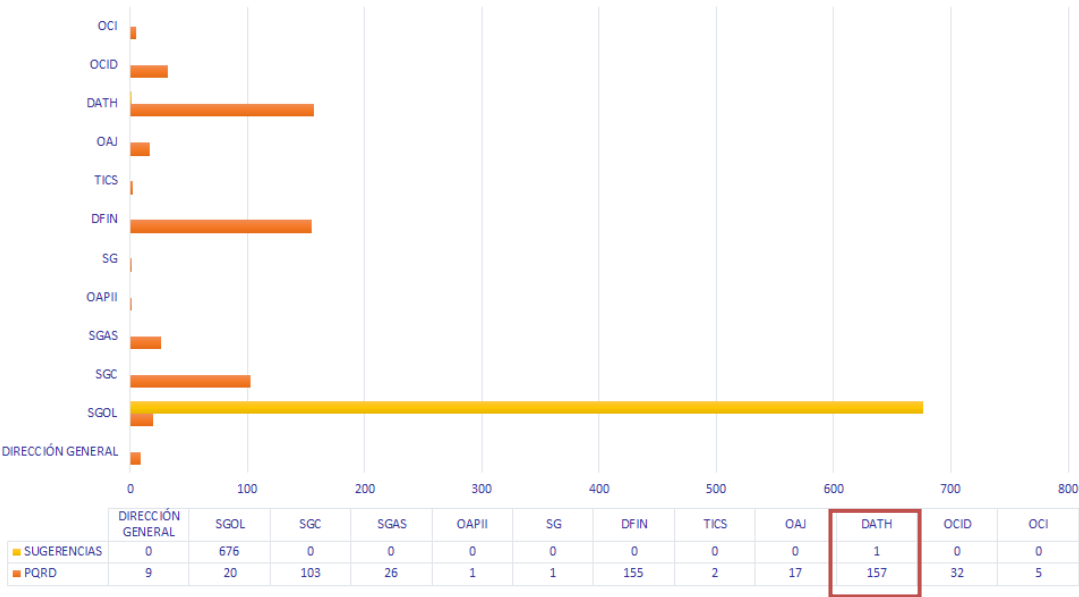
Dado lo anterior, si bien hubo disminución en el ingreso de PQR, a través del canal dispuesto en la página Web de la entidad, así mismo, se presentó incremento, en la radicación de PQRS por el canal de recepción de Línea Directa de la entidad.

En contraste, se evidencia disminución, en la radicación de PQR por el módulo ORFEO; al igual, que disminución por el uso del Buzón de Sugerencias, teniendo en cuenta que el ingreso de estas, es a través de los buzones que la entidad tiene ubicados en los diferentes comedores de tropa, donde se presta el servicio de alimentación, lo cual puede presentarse por el uso del código QR.

PROCESO							
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN							
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	CÓDIGO: GSE-FO-04			 Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.		
		VERSIÓN No. 04		Página 9 de 14			
		FECHA:		21			01

PQRSD - DEPENDENCIAS OFICINA PRINCIPAL I SEMESTRE 2026

PQRSD DEPENDENCIAS OFICINA PRINCIPAL I SEMESTRE 2026



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:

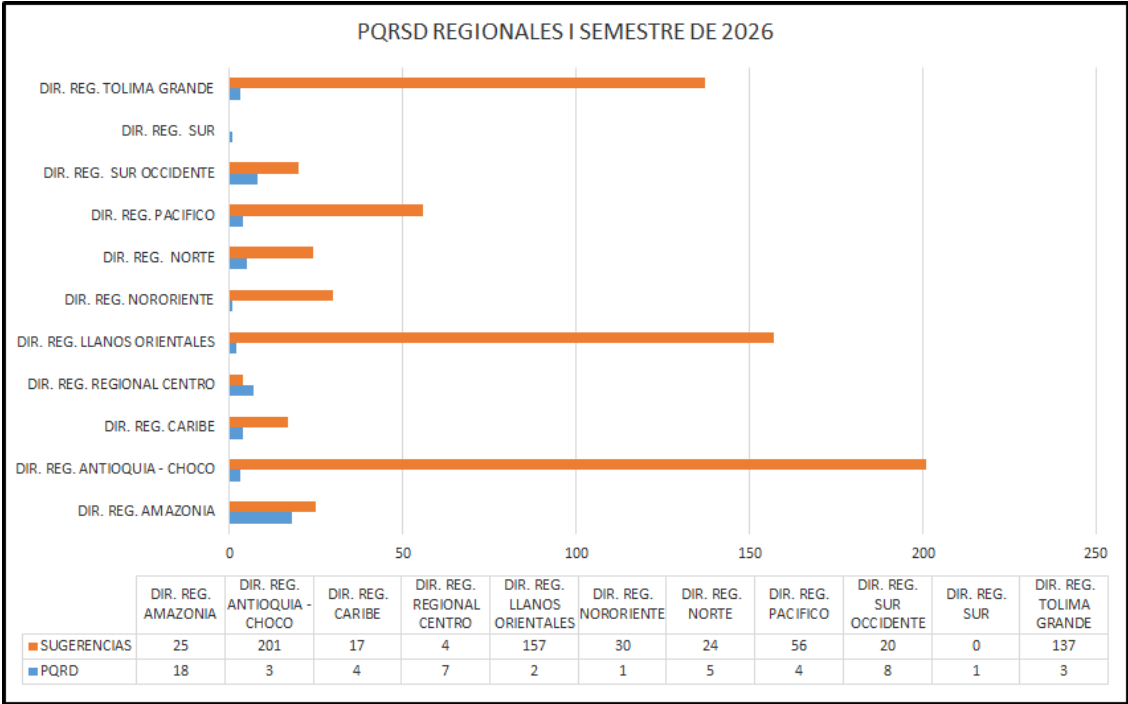
- Con base en lo anterior, se evidencia que la Dirección Administrativa y Talento Humano, para el primer semestre registró un total de 157 PQRD, que en su mayoría hacen referencia a solicitudes generales administrativas, como certificaciones laborales, y relacionadas con el proceso de ingreso en carrera administrativa y encargos.

Una vez verificado el informe entregado en la vigencia 2025, correspondiente al mismo periodo de tiempo, se evidencia un total de 141 PQRD, registradas a esta Dirección; denotando aumento del 10% para la vigencia 2026.
- Se evidencia que la Dirección Financiera, respecto del primer semestre registró un total de 155 PQRD, que se relacionan con solicitudes de certificados de retención, información de solicitudes de créditos, solicitudes generales administrativas e información de descuentos. Cifra que contrastada con el informe entregado en la vigencia 2025, correspondiente al mismo periodo de tiempo, en el que se observó un total de 168 PQRSD, denota una disminución del 8%.

PROCESO									
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN									
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL		CÓDIGO: GSE-FO-04				 Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.		
			VERSIÓN No. 04		Página 10 de 14				
			FECHA:		21	01			

- Respecto de las sugerencias allegadas a la entidad; que se reciben a través de los 121 buzones, distribuidos en los comedores de tropa y CAD’S, se obtuvieron en total 677 sugerencias, todas dirigidas a la Subdirección General de Operaciones Logísticas; que, de acuerdo con lo expuesto en informes mensuales y trimestrales, hacen referencia a los Centros de Distribución y Almacenamiento y al servicio de alimentación.

PQRSD - REGIONALES I SEMESTRE 2026



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 Antioquia Chocó para el primer semestre del año 2026, 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

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	CÓDIGO: GSE-FO-04			
		VERSIÓN No. 04		Página 11 de 14	
		FECHA:	21	01	2025
 Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.					

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 de 2026, se evidencia que la Regional Amazonía, tuvo la mayor representación con un total de 18 registros, relacionados con temas de certificaciones contractuales, certificaciones laborales y solicitudes de información de la entidad.

FELICITACIONES

En los buzones de sugerencias, ubicados en los 124 comedores de tropa, los usuarios pueden presentar sus observaciones orientadas a mejorar la calidad del servicio y la alimentación. También dentro de estas, las felicitaciones, que representan una fortaleza institucional, durante el primer semestre de la vigencia 2026 (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 2025 VS 2026			
FELICITACIONES			%
AÑO	2025	2026	
I SEMESTRE (ENERO - JUNIO)	17311	16612	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 PQRS

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 2026, se observa un total de 7 de estos registros, los cuales están distribuidas de la siguiente manera:

PROCESO GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	CÓDIGO: GSE-FO-04			 Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.
		VERSIÓN No. 04	Página 12 de 14		
		FECHA:	21	01	

ID	Tipo	ANULADO	ARCHIVADO	OBSERVACIÓN
14865	Sugerencia	X		Prueba del módulo
14864	Petición	X		Prueba del módulo
14809	Petición	X		Se duplico - ID real 14808
14766	Petición	X		Duplicidad a razon de conexión a internet lento - ID real 12764
14765	Petición	X		Duplicidad a razon de conexión a internet lento - ID real 12765
14755	Solicitud de información	X		Duplicidad a razon de conexión a internet lento - ID real 12753
14754	Solicitud de información	X		Duplicidad a razon de conexión a internet lento - ID real 12754

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

• Observación OCI:

Al verificar el resultado se evidenció en el Informe de Seguimiento y Evaluación No. 37 del 12 de agosto de 2025, correspondiente al mismo periodo de tiempo, para la vigencia 2025, aumento del ID **"anulados"** en el módulo PQR del 250%; registrando 7 casos en la vigencia 2026 frente a los 2 casos reportados en la vigencia 2025, los cuales fueron anulados por duplicidad, errores de conexión o prueba de funcionamiento del sistema.

En informes anteriores, la Oficina de Control Interno, ha puesto en conocimiento de la entidad, la necesidad de establecer controles en el aplicativo utilizado, para que no se presenten eventos de duplicidad de ID; no obstante, continúa evidenciándose la deficiencia de control.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:

- Se recomienda a los procesos de la oficina principal, y a las regionales, generar acciones de mejora, teniendo en cuenta las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias allegadas; que permitan minimizar la probabilidad de ocurrencia de eventos por las mismas situaciones y dar aplicabilidad, a la Circular CIR2013-102 de fecha 11 de julio de 2013, del Ministerio de Defensa Nacional, que trata

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	CÓDIGO: GSE-FO-04			
		VERSIÓN No. 04		Página 13 de 14	
		FECHA:	21	01	2025
 Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.					

de la documentación de Acciones Correctivas para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

- Se recomienda al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, para que en compañía de TIC's, establezcan un módulo no productivo, dentro del Módulo PQR, en el cual se puedan realizar pruebas y que estas no queden registradas dentro del Módulo. Así mismo, que se establezca un mecanismo que evite la duplicidad de registros.
- Se recomienda a la oficina de atención al ciudadano que, cuando se requiera remitir una PQR, a quien se requiera, se especifique con mayor claridad el correo, área o persona encargada de la gestión, con el fin de garantizar la atención oportuna, evitar retrasos en la respuesta y asegurar que la solicitud sea tratada por el área responsable.

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 2025 y 2026 presentados a la Dirección General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.
5. Informes del primer y cuarto trimestre, para las vigencias 2025 y 2026, presentados ante el Ministerio de Defensa.
6. Herramienta Suite Visión Empresarial

PROCESO				
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	CÓDIGO: GSE-FO-04		
		VERSIÓN No. 04	Página 14 de 14	
		FECHA:	21	01
		 Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.		

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