

PROCESO				
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04		
		Versión No. 02		Página 1 de 13
		Fecha:	01	10
				

No. DE INFORME:	38
FECHA DE INFORME:	15/08/2023
PROCESO Y/O DEPENDENCIA:	Secretaria General-Grupo de Atención y Orientación Ciudadana
LÍDER DEL PROCESO Y/O DEPENDENCIA:	<ul style="list-style-type: none"> - Coronel (RA) Ricardo Augusto Salcedo Rozo encargado de las funciones de Secretario General - Abg. Diana Cecilia Martín Amaya
TEMA DE SEGUIMIENTO	Informe de Seguimiento PQRSD I Semestre de 2023 (Enero – Junio)

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”
- **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 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”.

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		P á g i n a 2 d e 1 3	
		Fecha:	01	10	2020
					

- **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.
- **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.
 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.”
- **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 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.

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		P á g i n a 3 d e 1 3	
		Fecha:	01	10	2020
					

- **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”.
- **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.
- **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 No. 068 del 19 de enero de 2023:** “Por el cual se reglamenta el trámite 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, el cual indica que: *“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”*; la Oficina de Control Interno presenta el siguiente informe semestral de PQRSD correspondiente al periodo de enero a junio de 2023.

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

GESTIÓN / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO:

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		P á g i n a 4 d e 13	
		Fecha:	01	10	2020

Para realizar el presente informe, de seguimiento al cumplimiento de respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que ingresaron durante el primer semestre del año 2023, se observaron los informes de seguimiento mensuales y trimestrales e informe ministeriales (trimestrales), suscritos por el Grupo Atención y Orientación Ciudadana, publicados en la página Web de la entidad en el menú Atención y Servicios a la Ciudadanía, numeral 5 – Atención al Ciudadano, sub numeral 5.8 – Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, link <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>, con corte a 30 de junio de 2023, con los siguientes resultados:

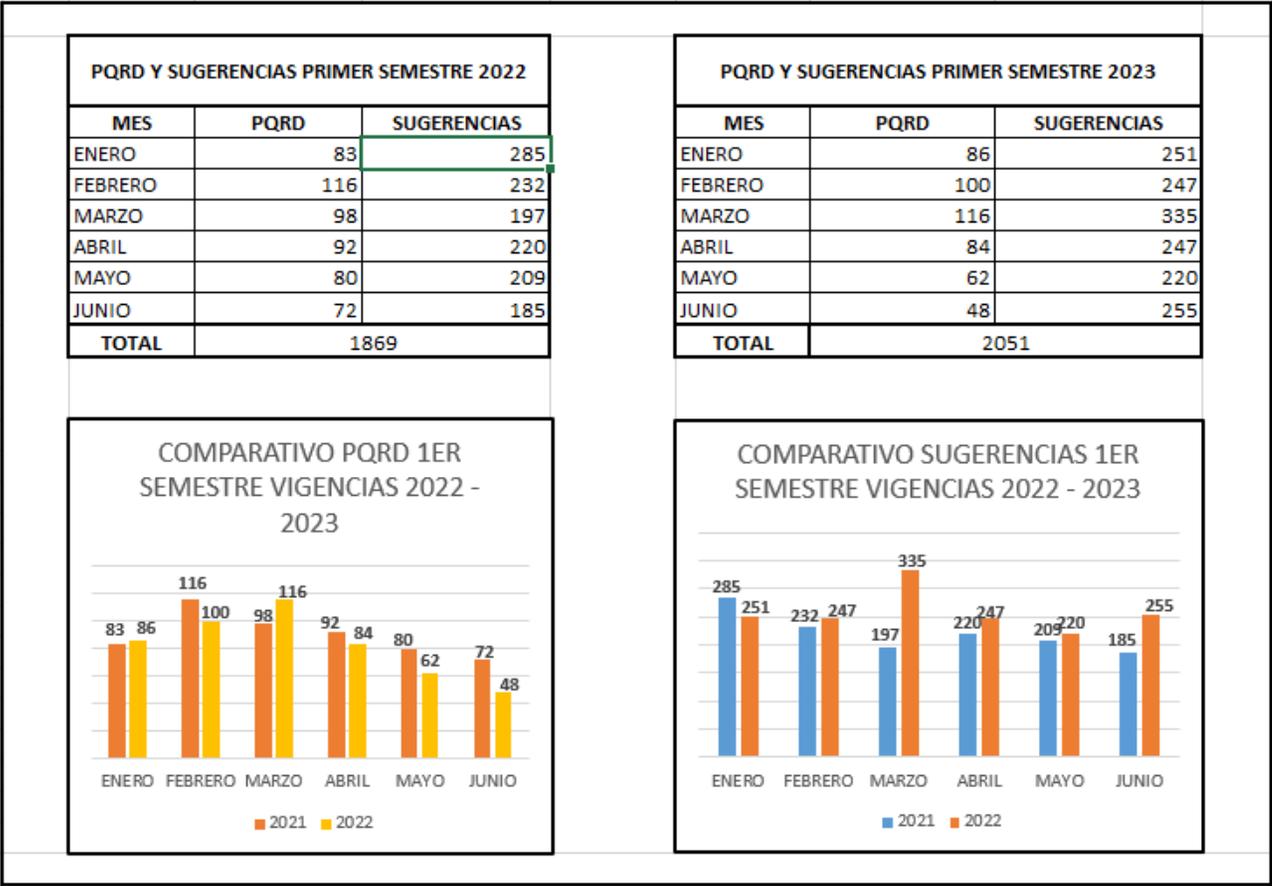
1. Informes Mensuales, presentados a la Dirección General ALFM
 - *Memorando 2023110010033913 ALSG - GRV – AOC – 11001 del 23 de enero de 2022, con asunto: “Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – ENERO 2023”.*
 - *Memorando 2023110010058393 ALSG - GRV – AOC – 11001 del 23 de marzo de 2023, con asunto: “Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – FEBRERO 2023”.*
 - *Memorando 2023110010082273 ALSG - GRV – AOC – 11001 del 24 de abril de 2023, con asunto: “Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – MARZO 2023”.*
 - *Memorando 2023110010107543 ALSG - GRV – AOC – 11001 del 19 de mayo de 2023, con asunto: “Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – ABRIL 2023”.*
 - *Memorando 2023110010139473 ALSG - GRV – AOC – 11001 del 22 de junio de 2023, con asunto: “Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – MAYO 2023”.*
 - *Memorando 2023110010168993 ALSG - GRV – AOC – 11001 del 21 de julio de 2023, con asunto: “Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – JUNIO 2023”.*

2. Informes Ministeriales (Trimestrales), presentados al Jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional.
 - *Oficio 2023110010019061 ALDG – ALSG – GRV – AOC – 11001 del 24 de abril de 2023, con asunto: “Informe Primer Trimestre del año 2023; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas. Periodo Enero – Marzo 2023*
 - *Oficio 20231100100349611 ALDG - ALSG — GRV- AOC — 1100 del 19 de julio de 2023, “informe Segundo Trimestre del año 2023; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas. Periodo Abril – Junio 2023*

Producto de lo anterior, se obtiene información para el actual informe, con la cual la oficina de control interno procede a verificar lo siguiente:

Durante el Primer Semestre de 2023, se toman como referencia los registros consolidados por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el periodo de tiempo Enero - Junio de 2023, evidenciándose, para el semestre I-2023, un total de 2051 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas a través de los diferentes medios; se elabora una tabla comparativa, con respecto al mismo periodo para la vigencia 2022, con los siguientes resultados:

TABLA COMPARATIVA PQRD Y SUGERENCIAS PERIODO ENERO – JUNIO VIGENCIA 2022 – 2023



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 Segundo Semestre de la vigencia 2023 y comparada con el mismo periodo de tiempo durante el año 2022, se observa el comportamiento

PROCESO														
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN														
	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL					Código: GSE-FO-04			Página 6 de 13					
						Versión No. 02		01		10		2020		
						Fecha:								

registrado en la siguiente tabla, en la que se clasifica la información por ítems, observando los resultados a continuación:

SEMESTRE	TIPO DE SOLICITUD	PETICIONES		%	QUEJAS		%	RECLAMOS		%	DENUNCIAS		%	SUGERENCIAS		%
		2022	2023		2022	2023		2022	2023		2022	2023		2022	2023	
		1ER SEMESTRE (ENERO-JUNIO)	499	474	5% ↓	4	9	56% ↑	22	8	64% ↓	15	5	67% ↓	1329	1555

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/>

Observación OCI

- **Peticiones:** 499 recibidas durante el Primer Semestre de 2022, para el mismo periodo del año 2023 se recibieron 474, registrando disminución del 5%.
- **Quejas:** Para el periodo Enero – Junio vigencia 2022, se recibieron 4, mientras que para el mismo periodo de tiempo en la vigencia 2023 se recibieron 9, presentando aumento del 56%
- **Reclamos:** Durante el Primer Semestre de 2022 se recibieron 22 y para el mismo periodo de tiempo, en la vigencia 2023 se recibieron 8, lo cual significa una disminución el 64%.
- **Denuncias:** En el Primer Semestre de la vigencia 2022 se tuvieron un total de 15 denuncias, mientras que en el mismo periodo de tiempo para la vigencia 2023, se registraron 5 denuncias, presentando una disminución del 67%
- **Sugerencias:** Para el semestre evaluado (enero - junio) durante la vigencia 202, se presentaron 1329, mientras que la vigencia 2023 fueron 1555, representando un aumento del 15%

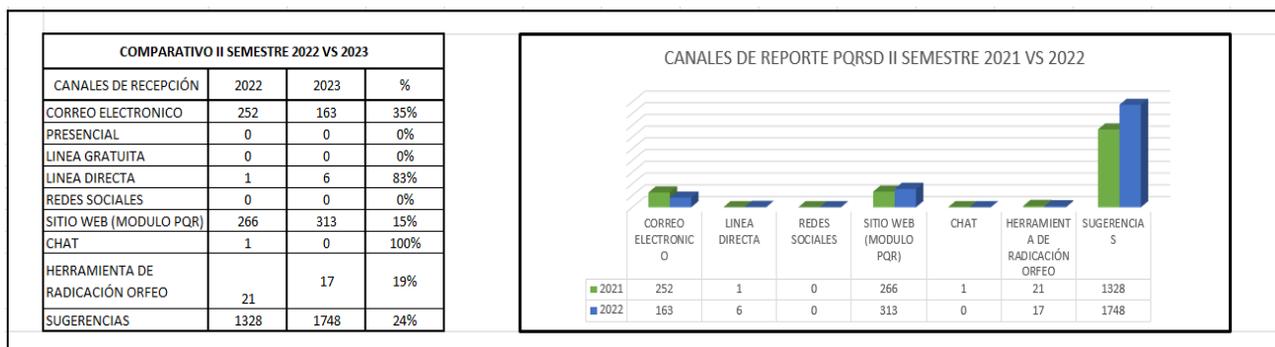
CLASIFICACION PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares, cuenta con diferentes canales de atención para las PQRSD a través de los cuales se recibieron las solicitudes; al realizar un cuadro comparativo, para el mismo periodo de tiempo en las Vigencias 2022 y 2023, se observaron los siguientes datos:

- **Correo electrónico (puede ser al correo contáctenos, o correos institucionales de los funcionarios):** con disminución del 35%
- **Línea Directa – 601 6510420:** presentó aumento del 83%

PROCESO				GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04					
		Versión No. 02			Página 7 de 13		
		Fecha:	01	10	2020		

- **Chat:** para el mismo periodo de tiempo en las vigencias 2022 y 2023, a la fecha de corte (30/06/2023), para realizar el siguiente informe, no se evidencian, en los informes mensuales y trimestrales, solicitudes a través de este medio.
- **Orfeo:** se evidencia una disminución del 19%, de acuerdo con el comparativo realizado en el mismo periodo de tiempo para las vigencias 2022 - 2023
- **Sitio Web (módulo PQR):** A La fecha de corte (30/06/2023), para realizar el informe, se evidencia aumento del 15%, en el uso de este medio para que el personal que labora en la ALFM, ciudadanos en general y entes de control realice las diferentes solicitudes.
- **Buzón de Sugerencias:** Durante el mismo periodo de tiempo, (Enero – Junio), para las vigencias 2022 – 2023, se observa un aumento del 24%



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/>

Observación OCI:

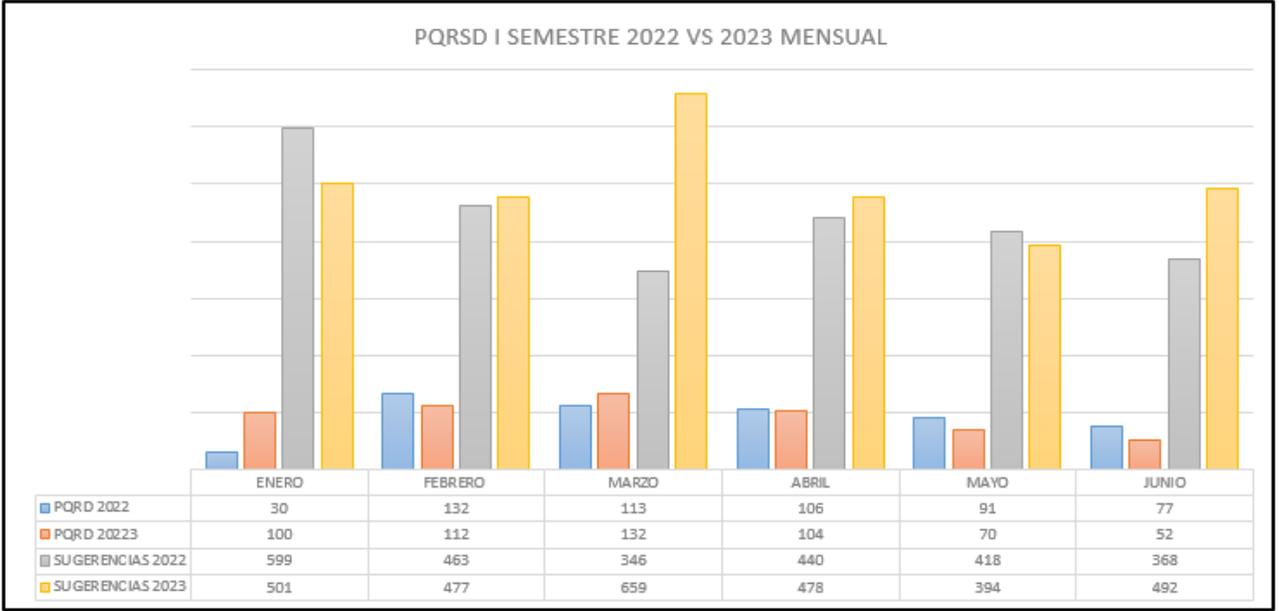
De lo anterior, se evidencia que. en la página web el módulo PQR ha tomado mayor importancia para que las personas presenten sus solicitudes, las cuales teniendo en cuenta los informes publicados por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, son atendidas dentro de los términos estipulados, por la normatividad vigente.

PQRSD POR MES PRIMER SEMESTRE (ENERO – JUNIO) VIGENCIA 2023

Mediante una tabla comparativa del Primer Semestre (Enero – Junio), entre las vigencias 2022 y 2023 se evidencia lo siguiente



MES	PQRD 2022	PQRD 2023	SUGERENCIAS 2022	SUGERENCIAS 2023
ENERO	30	100	599	501
FEBRERO	132	112	463	477
MARZO	113	132	346	659
ABRIL	106	104	440	478
MAYO	91	70	418	394
JUNIO	77	52	368	492
TOTAL	549	570	2634	3001



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/>

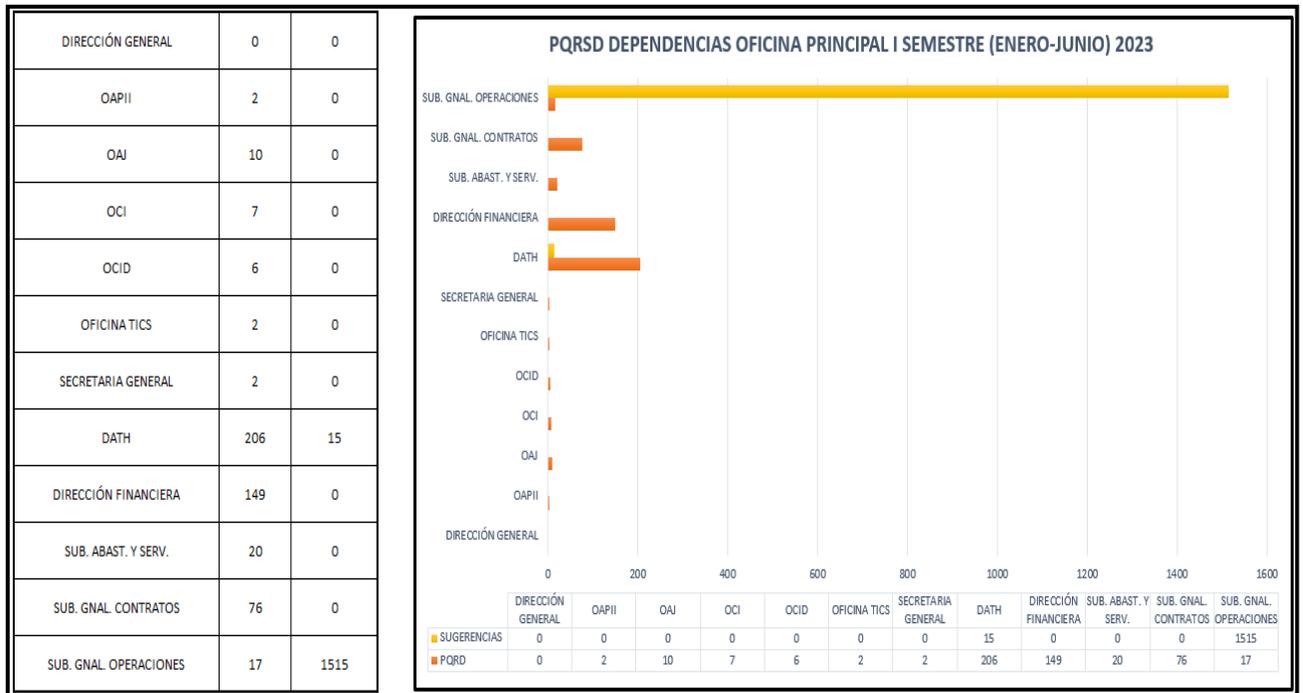
Observación OCI:

- A través del Módulo PQRSD, durante el Primer Semestre de la vigencia 2022, se registraron 549 solicitudes, para la vigencia 2023, en el mismo periodo de tiempo, se registraron 570, presentando un aumento del 4%.
- Para la recepción de sugerencias, las cuales ingresaron a través de los buzones de sugerencias, ubicados en 135 comedores de tropas, conforme el grafico comparativo entre las vigencias 2022 y 2023, para el I semestre de 2023 periodo evaluado, se evidencia un aumento del 12%. Teniendo en cuenta los informes trimestrales presentados al Jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano, del Ministerio de Defensa Nacional, se dio traslado de las sugerencias a la Subdirección General de Operación Logística, de las novedades encontradas en los comedores de tropa y en los Centros de Almacenamiento y Distribución CAD'S, para el primer trimestre con memorando No. 2023110010081313 del 21 de abril de

PROCESO				GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL			Código: GSE-FO-04			
				Versión No. 02		Página 9 de 13	
				Fecha:	01	10	2020

2023 y para el segundo trimestre con memorando No. 2023110010166303 del 18 de julio de 2023.

PQRSD - DEPENDENCIAS OFICINA PRINCIPAL I SEMESTRE (ENERO-JUNIO) 2023

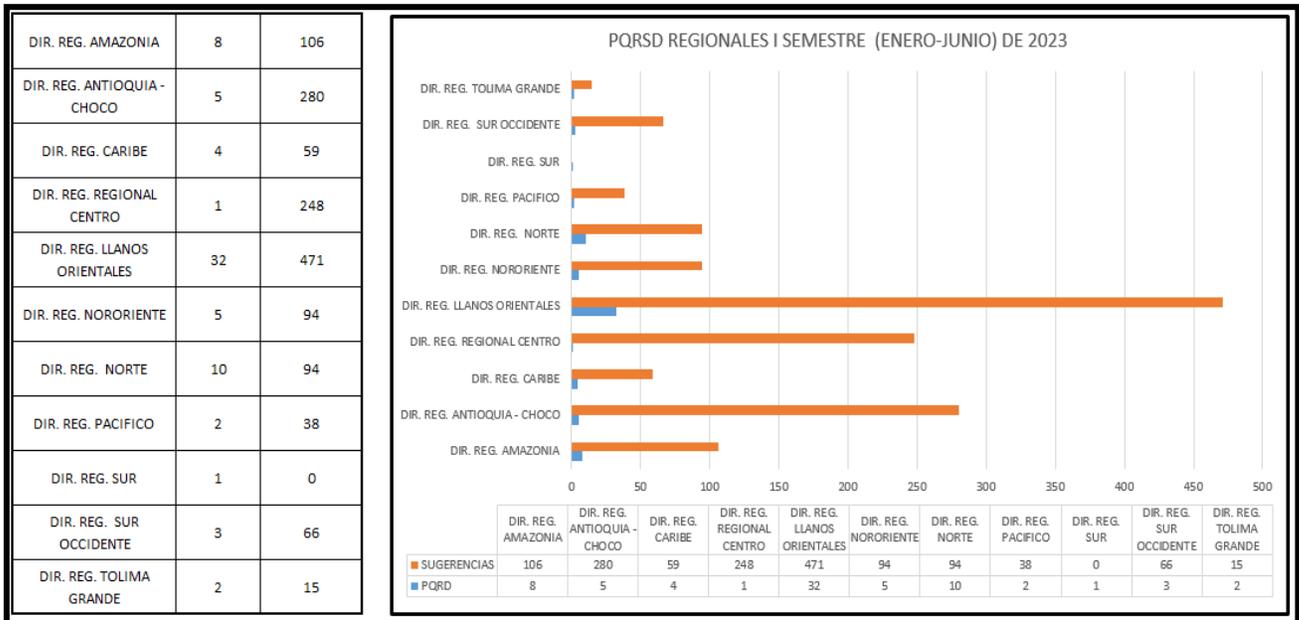


Fuente: informes PQRD y sugerencias Mensuales y Ministeriales, <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

Observación OCI:

- En la gráfica anterior, se evidencia el compartimiento de las PQRDS, que ingresaron a la entidad durante el primer Semestre de 2023, reflejando aumento significativo, en la Dirección Administrativa y de Talento Humano (DATH); lo anterior obedece a solicitudes de información, con motivo de las convocatorias laborales a través del concurso de méritos tramitado con la CNSC, de acuerdo con lo relacionado en el módulo PQR.
- En cuanto a las sugerencias allegadas a la entidad, a través de los 135 buzones de sugerencias, que se tienen distribuidos en los comedores de tropa y CAD'S, se obtuvo un total de 1515 sugerencias, todas dirigidas a la Subdirección General de Operaciones Logísticas, las cuales de acuerdo con lo expuesto en los informes mensuales y trimestrales presentados por la Oficina de Atención y Orientación ciudadana, hacen referencia al servicio de alimentación, prestado por parte de la entidad, a las Fuerzas Militares.

PQRSD - REGIONALES I SEMESTRE 2023



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/>

Observación OCI:

En la gráfica anterior se evidencia que, la Regional Llanos Orientales para el primer semestre del año 2023, tuvo mayor incidencia con 32 PQRD y 471 sugerencias, que fueron allegadas a través de los buzones, ubicados en los comedores de tropa y en los CAD'S, que hacen parte de la Regional, las cuales también forman parte del informe que envía al Oficina de Atención y Participación Ciudadana, a la Subdirección General de Operaciones Logísticas.

FELICITACIONES – OPINIONES POSITIVAS Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En los buzones de sugerencias, que se encuentran ubicados en los 135 comedores de tropa, además de que los usuarios dejan sus sugerencias para mejorar la calidad en el servicio y la alimentación, también se pueden evidenciar las felicitaciones; además se cuenta con código QR y encuestas, donde los usuarios dejan sus opiniones y estas se convierten en una fortaleza para la entidad que, preferiblemente deben seguir aumentando. Para el primer semestre (enero - junio), de la vigencia 2023 se observa un aumento del 1% respecto del mismo periodo de tiempo para la vigencia 2022.

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		Página 11 de 13	
		Fecha:	01	10	2020

TABLA COMPARATIVA I SEMESTRE VIGENCIA 2022 VS 2023			
FELICITACIONES - OPINIONES POSITIVAS Y PERSEPCIÓN DEL SERVICIO			%
AÑO	2022	2023	
I SEMESTRE (ENERO - JUNIO)	26349	26730	1% 

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/>

ANULACIONES

En el módulo PQRD, de la entidad, se evidencia que 25 registros se encuentran en estado: **“anulado”**, para el Primer Semestre (enero - junio), de la vigencia 2023, con las siguientes observaciones:

3	YA ESTABA CREADA, PERO EN DIFERENTES FECHAS
18	DOBLE REGISTRO
1	NO SE REALIZO EL PROCEDIMIENTO DE ACUERDO CON LA LEY 1755 ART. 17
3	PRUEBA

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

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		Página 12 de 13	
		Fecha:	01	10	2020
					

A través del memorando No. 2023100200188453 ALOCI – GSE – 10020, del 10 de agosto de 2023, se solicitó información a la Coordinadora Nacional del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, sobre la anulación de registros en el módulo PQR, al cual dieron respuesta en los siguientes términos:

Con el memorando No. 2023110010191123 GRV-AOC-11001 del 14 de agosto de 2023, se evidencia que, aunque solicitaron información al peticionario anónimo, no concedieron el tiempo estipulado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2005, el cual menciona:

“ARTÍCULO 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. **(Subrayado fuera del texto)

*Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, **(subrayado fuera del texto)** que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales”.*

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:

- Una vez revisada la Ley 1755 de 2005 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición...*”, en ninguno de sus artículos menciona que se pueda anular un registro de petición; razón por lo cual, la Oficina de Control Interno, recomienda analizar la normatividad legal y conmina al Grupo de Orientación y Atención al ciudadano a no seguir generando “**anulaciones**”, en el módulo PQR.
- En la herramienta Suite Visión Empresarial, se encuentra el “*Procedimiento Gestión de Innovación y Redes de Valor – Gestión del Servicio*”, Código GRV-PR-05, versión No. 05, con fecha del 31/07/2023, que contempla el tratamiento respecto de la anulación de peticiones, en el módulo PQRSD. La Oficina de Control Interno, conmina al Grupo de Orientación y Atención al ciudadano a revisar este procedimiento y articularlo con la normatividad vigente. Teniendo en cuenta que nuestra normativa interna, no puede ir en contravía de la Norma legal vigente.
- Es oportuno considerar que el módulo PQR, debe tener restricciones de uso en lo relacionado con las modificaciones, anulaciones, eliminaciones de registros; para ello se recomienda a la Agencia Logística requerir al desarrollador de la herramienta tecnológica, con el propósito de corregir esta situación anormal respecto de la regulación del “*Derecho fundamental de petición*”

PROCESO				GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04					
		Versión No. 02		Página 13 de 13			
		Fecha:	01	10	2020		

HALLAZGO:

No.	Descripción	Requisito Incumplido	Proceso
1	ANULACIONES PQRS EN EL MÓDULO Se evidencian, en el módulo PQR de la ALFM, anulaciones de registros; entre otros el identificado con el ID 11844, relacionado con una queja anónima, incumpliendo lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2005	Ley 1755 de 2015	Atención y Orientación Ciudadana

SOPORTES DE LA REVISIÓN:

1. Ley 1755 de 2015 “*Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición...*”.
2. Resolución 068 del 19 de enero de 2023 “*...reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares*”.
3. Procedimiento Gestión del Servicio – Atención y Orientación Ciudadana Código GRV-PR-05 Versión 05 del 31/07/2023.
4. Módulo PQR, de la entidad, en el rol de consulta para la Oficina de Control Interno.
5. Informes mensuales enero - junio, para las vigencias 2022 y 2023 presentados a la Dirección General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.
6. Informes del primer y segundo trimestre, para las vigencias 2022 y 2023, presentados ante el Ministerio de Defensa Nacional.

ORIGINAL FIRMADO

Elaboró: TASD. LIZBETH NAYDU SANDOVAL GOMEZ
NOMBRE Y FIRMA

ORIGINAL FIRMADO

Revisó y Aprobó: Cont. Pub. ALEJANDRO MURILLO DEVIA
NOMBRE Y FIRMA