

MEMORANDO

Bogotá, 06-06-2017

No 20171100191907 ALOCI-110



PARA: Coronel (RA) OSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO.
Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

DE: Economista SANDRA NERITHZA CANO PÉREZ
Jefe Oficina de Control Interno.

ASUNTO: Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.
Primer Trimestre 2017.

Me permito informar al señor Coronel (RA) Oscar Alberto Jaramillo Carrillo, Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares; el resultado de la evaluación al subproceso Atención y Orientación Ciudadana; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, recibidas en la entidad entre los meses de enero, febrero y marzo de 2017.

INFORME EJECUTIVO

Realizada la evaluación en el periodo propuesto y en cumplimiento del Plan de Acción de la Oficina de Control Interno de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, para la vigencia 2017; se observó lo siguiente:

- Los subprocesos con mayor solicitud de **Peticiones**: Cartera. 65 peticiones, corresponden a la solicitud de Certificados de saldo de la Deuda. Contabilidad. 32 peticiones de la solicitud de certificados de retención en la fuente, Demás subprocesos. 28 Peticiones por diferentes solicitudes de información a diferentes subprocesos. 4 **Quejas**: 1). Regional Tolima Grande. Procesos de Contratación. 2) Regional Tolima Grande. Talento Humano. Procedimiento adelantado en convocatoria No. L20170117. 3) ID 6233 Regional Tolima Grande. Procedimiento en la convocatoria No. L20170117. 4) ID 6246. Regional Centro. Por convocatoria No. 20170128. 6 **Reclamos**: Dirección Administrativa. Talento humano y SOGA. ID's: 6311, 6310, 6309, 6308, 6307 y 6282. Por caso de daño en las tuberías de aguas negras de la sede Comercial y convocatoria L20170212. Auxiliar CAD's. Reclamo hoja de vida no aceptada.
- No se logra establecer con certeza la cantidad de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, ingresadas a la entidad, debido a que no se cuenta con una interface entre el módulo de Gestión Documental, Orfeo y el módulo de PQR; que permita filtrar

en el momento del ingreso de la información a la entidad y clasificarlas como PQRSD, antes de ser direccionadas a los diferentes procesos y/o subprocesos a nivel nacional.

- Se observó que para el caso registrado en módulo de PQRD, ID 6233 de la Regional Tolima Grande, convocatoria L20170117 Auxiliar de Contratos, la reclamación fue recepcionada el 17 de enero de 2017 y la respuesta al caso, fue publicada mediante Memorando No. 20174000143937 ALRTO-ALDAD-250 con fecha 27/04/2017, es decir 69 días después de colocado el caso. Excediendo el tiempo de respuesta en 54 días; los casos fueron cerrados inicialmente sin una respuesta de fondo al peticionario, posteriormente se publicó la respuesta en el mayo.
- En el Caso 6292, Denuncia Anónima fundamentada por la supuesta conducta de un exfuncionario de la ALFM, caso registrado el 14/02/2017 y cerrado el 31/03/2017; no se tuvo en cuenta: *“...la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, 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.”* Art. 17. Ley 1755 de 2015.
- Se observó la reiteratividad en las sugerencias aportadas por el cliente en diferentes puntos de atención en los comedores de tropa, dentro de las cuales se detalla: Entrega de alimentos fríos, mal estado de los alimentos, ventiladores, hieleras y mejor cocción de los alimentos.

Recomendaciones

Se recomienda por parte de la Oficina de Control Interno:

- ⇐ Adoptar la presentación y análisis del comportamiento de las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones), en las reuniones de carácter administrativo, de tal manera que permitan tomar decisiones, con respecto a las sugerencias aportadas por el cliente e impartir instrucciones y toma de decisiones, necesarias y puntuales; fortaleciendo de esta manera el Sistema de Atención y Orientación al Ciudadano.
- ⇐ Concertar en los Acuerdos de Gestión, entre la Dirección General y los Directivos del nivel Nacional y Regionales, el compromiso por el resultado del tratamiento y toma de decisiones de las PQRSD.
- ⇐ Gestionar por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, ante los Directivos de Proceso y/o subproceso, la generación de acciones de mejora (que se justifiquen), provenientes de las Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias allegadas; lo cual permitirá que se minimice la probabilidad de ocurrencia de nuevos 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 de la documentación de Acciones Correctivas para Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.”
- ⇐ Adoptar por parte del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana, el procedimiento para el tratamiento de las PQRD, recibidos de manera anónima, de tal modo que agotadas las instancias de tiempo y modo se dé cumplimiento motivado mediante acto administrativo para el cierre y archivo de la PQRD. (artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.)

INFORME GENERAL

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.

Realizar verificación selectiva de los derechos de petición, quejas, reclamos, consultas, sugerencias y denuncias, recibidos durante el periodo: 01 de enero y el 31 de marzo de 2017, enviados por parte de las Regionales, Procesos y Subprocesos de la Oficina Principal y consolidados por el subproceso de Atención y Orientación Ciudadana.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Normativos:

Ley 1755 del 30 de junio de 2015; Por el cual se regula el Derecho fundamental de petición y se sustituye el título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1712 del 6 de marzo de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1437 del 18 de Enero de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Decreto 103 del 20 de enero de 2015 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

Decreto No. 124 del 26 de enero de 2016. Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Resolución No. 730 del 23 de Octubre de 2012, por la cual se adopta el reglamento interno de derechos de petición, quejas y reclamos.

Resolución 228 del 16 de abril de 2013, que trata de la reglamentación del trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos ante la ALFM y

Directiva Permanente No.03 ALDG/GAOC-103 del 23 de abril de 2013 que trata de la Implementación, seguimiento y control del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano.

De Gestión:

Informes Nos. 20171410048527 GAOC-103 del 21/02/2017, correspondiente al mes de enero. No. 201714100823 GAOC-103 del 16/03/2017, del mes de febrero y 20171410125977 del 20/04/2017, del mes de marzo. Informe Ministerial Trimestral, mediante Oficio No. 20171410055211, en cumplimiento de la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016; de los cuáles se evidencia publicación en la página web de la ALFM.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- a- Verificación de la información contenida en los informes emitidos de enero, febrero y marzo, por el Líder del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana.
- b- Verificación de la información registrada en el módulo PQR, dispuesto para la participación ciudadana en cumplimiento de la Ley y demás normas concordantes.

La verificación se soportó en la comprobación de los informes de gestión del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana entre el 01/01/2017 y el 31/03/2017 frente al registro en el módulo de PQR de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, dispuesto para la participación Ciudadana en la página web; de la siguiente forma:

| MES | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS |
|---------|------------|--------|----------|-----------|
| ENERO | 41 | 4 | 6 | 0 |
| FEBRERO | 60 | 0 | 8 | 0 |
| MARZO | 60 | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | 161 | 4 | 15 | 1 |

Evidenciándose:

- ↪ La recepción y administración de: 161 Peticiones, 4 Quejas, 6 Reclamos (registrados en el módulo PQR, Administrado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana. 1374 sugerencias y 2813 felicitaciones; recibidos a través de los buzones de sugerencias, dispuestos a nivel nacional.
- ↪ En el módulo PQR; se registró la queja en el ID 6233, por el proceso adelantado para la convocatoria L20170117, en la Regional Tolima Grande, radicado en la entidad el 17/01/2017; observándose, la publicación de la respuesta el día 27/04/2017, mediante memorando No. 20174000143937 ALRTO-ALDAD-250, con fecha 03/05/2017, excediendo el tiempo de respuesta en 54 días.
- ↪ En el caso ID 6292; a pesar que se cumplió con la recepción del caso y se solicitó los soportes (pruebas) sobre los cuales se fundamentaba la Queja; éste caso se cerró sin tener en cuenta el art. 17 de la Ley 1755 de 2015, en la parte procedimental: “...la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, 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.”
- ↪ En el caso 6297, el peticionario recaba sobre la respuesta de la solicitud de su petición realizada con anterioridad.
- ↪ Dentro de los aspectos reiterativos de sugerencias recibidos a través de los buzones de participación en los comedores de tropa en sugerencias a nivel nacional se observó: La entrega de alimentos fríos, mal estado de los alimentos, instalación de TV, ventiladores, hieleras y mejor cocción de los comedores.

Al respecto se evidenció que la Coordinadora Nacional de Comedores de Tropa, desarrolló una campaña de información sobre el servicio que presta los comedores de Tropa; solicitud que se encuentra en gestión en el Proceso de Mercadeo y Publicidad.

Mediante Memorando 20173000034047 ALDG-ALDCS-GCT-126 del 09/02/2017 de asunto recabar el cumplimiento de las funciones de los Ingenieros de Alimentos en las Regionales. El Director de la Cadena de Suministros, solicita se cumplan las funciones a fin de cumplir con las expectativas de los usuarios de los Comedores.

RESULTADO DE LAS PQR RECIBIDAS EN EL PERIODO (enero – marzo 2017)

Verificada la información suministrada por el Líder del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana, en el periodo: 01 de enero al 31 de marzo de 2017, se evidenció la siguiente distribución consolidada correspondiente a la Oficina Principal y las Regionales:

CUADRO CONSOLIDADO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES. PRIMER TRIMESTRE 2017.

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana.

| Proceso o Subproceso | Peticiones | Quejas | Reclamos | Denuncias | Total | % |
|---|------------|----------|-----------|-----------|------------|------------|
| Atención y orientación ciudadana | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2,21 |
| Selección Abreviada Bolsa de Productos | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,10 |
| Gestión Precontractual | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,10 |
| Planificación de las Adquisiciones | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,55 |
| Ejecución y Seguimiento | 12 | 1 | 0 | 0 | 13 | 7,18 |
| Gestión de Créditos | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,10 |
| Garantías y Servicio Pos-venta | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,10 |
| Asesoría Jurídica | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2,21 |
| Gestión Cartera | 65 | 0 | 1 | 0 | 66 | 36,46 |
| Gestión de Contabilidad | 32 | 0 | 0 | 0 | 32 | 17,68 |
| Servicios Administrativos | 2 | 0 | 5 | 0 | 7 | 3,87 |
| Talento Humano | 28 | 3 | 9 | 0 | 40 | 22,10 |
| Gestión de Presupuestos | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,55 |
| Asuntos Disciplinarios y Administrativos. | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 | 1,66 |
| Administración Comedores de Tropa | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,55 |
| Abastecimiento Combustibles y Grasas | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,55 |
| Total | 161 | 4 | 15 | 1 | 181 | 100 |

Nota: Información consolidada de los meses de Enero, Febrero y Marzo 2017; Informes Nos. 20171410048527 GAOC-103. Enero, No. 201714100823 GAOC-103 del 16/03/2017. Febrero y 20171410125977 del 20/04/2017. Marzo;

- Se observa que los procesos con mayor cantidad de Peticiones, en el periodo observado, fueron: Cartera, 65 peticiones correspondientes a solicitud de certificación de saldos de los Créditos.
- Contabilidad. 32 peticiones corresponden al subproceso de Contabilidad, por la solicitud de certificados de retención en la fuente.

- Demás Procesos, 28 Peticiones por diferentes solicitudes de información a diferentes subprocesos.
 - 4 Quejas: 1) Regional Tolima Grande. Procesos de Contratación. 2) Regional Tolima Grande. Talento Humano. Procedimiento adelantado en convocatoria No. L20170117. 3) ID 6233 Regional Tolima Grande. Procedimiento en la convocatoria No. L20170117. 4) ID 6246. Regional Centro. Por convocatoria No. 20170128.
- 6 Reclamos: Dirección Administrativa. Talento humano y SOGA. ID's: 6311, 6310, 6309, 6308, 6307 y 6282. Por caso de daño en las tuberías de aguas negras de la sede Comercial y convocatoria L20170212. Auxiliar CAD's. Reclamo hoja de vida no aceptada.

Se evidenció en los informes emitidos de parte del Coordinador de Atención y Orientación Ciudadana, la realización de la apertura de los buzones de sugerencia a nivel nacional en el periodo observado la cantidad de: 1374 sugerencias y 2813 felicitaciones, dentro de las cuales las más reiterativas se encuentra: 758 sugerencias por cambio de menú. 277 por aumento de porción; y 127 correspondiente a otros aspectos dentro de los cuales se clasificaron entrega de alimentos fríos, mal estado de los alimentos, instalación de TV, ventiladores, hieleras y mejor cocción. Al respecto se evidenció que mediante caso de mesa de ayuda, la coordinadora nacional de comedores de tropa adelanta una campaña de información sobre el servicio que se debe prestar en los comedores; solicitud que se encuentra en gestión mediante solicitud en mesa de ayuda el pasado 18/05/2017, requerido al proceso de mercadeo y publicidad.

En comparación con el trimestre anterior:

Primer trimestre 2017

| PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | FELICITACIONES | SUGERENCIAS | TOTAL |
|------------|--------|----------|-----------|----------------|-------------|-------|
| 164 | 4 | 15 | 1 | | | 181 |

Trimestre Anterior (octubre-diciembre 2016)

| PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | FELICITACIONES | SUGERENCIAS | TOTAL |
|------------|--------|----------|-----------|----------------|-------------|-------|
| 146 | 8 | 5 | 2 | | | 161 |

Primer trimestre de la vigencia anterior:

| PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | FELICITACIONES | SUGERENCIAS | TOTAL |
|------------|--------|----------|-----------|----------------|-------------|-------|
| 185 | 2 | 3 | 5 | | | 195 |

1

Se observa un aumento comparado con el periodo inmediatamente anterior en un 12%, de las PQR y con referencia al primer trimestre de 2016, se observa una disminución del 8%. Sin embargo no se puede establecer con certeza que todas las PQRSD, se encuentren registradas en el módulo de PQR; lo anterior debido a que el único instrumento utilizado para la observación de las PQR, es el módulo de PQR dispuesto en la página web de la entidad, que registra la información a nivel nacional, pero no se puede establecer si existe casos que no se hayan registrado. El presente análisis se realiza conforme a la información registrada en el módulo y en los informes del Coordinador de Atención y Orientación Ciudadana, consolidado a nivel Nacional y Oficina Principal a través de los Gestores de Atención Ciudadana, dispuestos en las Regionales y en los Procesos en la Oficina Principal.

**RESULTADO DE LAS PQR RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL MÓDULO.
PERIODO (enero - marzo 2017)**

Verificada la información registrada en el módulo de las PQR, en la página web, se evidencia el registro de 197 ID entre los números 6206 y 6402; de la siguiente forma:

| PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | FELICITACIONES | ANULADOS | TOTAL |
|------------|--------|----------|-----------|----------------|----------|-------|
| 164 | 4 | 14 | 1 | 2 | 12 | 197 |

Fuente: Información Módulo de PQRSC, Página WEB de la Agencia Logística, del 01/01/2017 al 31/03/2017.

Se evidenció en el módulo PQR. (Página web), el registro de 197 Peticiones, Quejas y Reclamos; de las cuales 12 corresponde a ID's anulados o pruebas realizadas por el proveedor del aplicativo. Evidenciándose 185 PQR, en total registradas en el módulo para el trimestre verificado. La información enviada por el Líder del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana, relaciona un total de 181 PQRSC, observándose una diferencia entre lo registrado en el módulo y lo informado en 4 PQR.

VERIFICACIÓN DE LAS RESPUESTAS EN TIEMPO Y PERTINENCIA.

Para efectos de la verificación, se tomó una muestra del 10% de las PQR registradas en el módulo; observando el tiempo de respuesta y la conveniencia de la misma. A continuación se presenta el siguiente cuadro con la verificación realizada.

CUADRO VERIFICACIÓN DE LA MUESTRA DE LAS PQR EN TIEMPO Y PERTINENCIA.

| ID | Proceso y/o Subproceso | Nombre Peticionario | Fecha de radicado | Ingreso al módulo | Tiempo respuesta en días | Fecha respuesta | Motivo solicitud | Observaciones a la Respuesta |
|------|--|--|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------|--|--|
| 6208 | Dirección Regional Tolima Grande. | Guillermo Forero G. | 03/01/17 | 03/01/17 | 4 | 10/01/17 | Queja por violación del debido proceso, persecución e intimidación. Proceso contractuales 015-160-16. 015-161-16. 015-162-16 y 015-165-16. | Se dió respuesta mediante oficio No. 2017400000240. ALRTO-ALDCT-240. Del 02/01/2017. |
| 6229 | Dirección Administrativa. Oficina Principal. Talento Humano. | Lesly Marcela Ariza Carreño. | 17/01/17 | 17/01/17 | 10 | 31/01/17 | Solicitud de Pago de Cesantías. | Se evidencia respuesta mediante Oficio No. 20172510007971 ALDAD-GRH-251 del 23-01-2017. |
| 6232 | Reg. Tolima Grande Talento Humano. | Maria del Pilar Rey Cobos. (funcionaria) | 17/01/17 | 17/01/17 | 13 | 03/02/17 | Queja por novedad presentada en el proceso de convocatoria L20170117. | Mediante Memorando No. 20174000028387 ALRTO-GRH-251 de fecha 02/02/2017, se evidencia informe de la Coordinadora Administrativa (e), Se evidenció Respuesta al |

| ID | Proceso y/o Subproceso | Nombre Peticionario | Fecha de radicado | Ingreso al módulo | Tiempo respuesta en días | Fecha respuesta | Motivo solicitud | Observaciones a la Respuesta |
|------|--|-----------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------|--|--|
| | | | | | | | | petionario con Memorando No. 20174000143937 ALRTO-ALDAD-250 de fecha 03/05/2017. 54 días, de tiempo excedido. |
| 6233 | Reg. Tolima Grande Talento Humano. | Emma Yaneth Díaz Buitrago | 17/01/17 | 17/01/17 | | | Queja por convocatoria L20170117 Auxiliar de Contratos Regional Tolima Grande. | Se evidencia Memorando No. 20174000028387 ALRTO-GRH-251 de fecha 02-02-2017, Mediante el cual la Coordinadora de Talento Humano de la Reg. Tolima Grande (e), rinde informe a la Directora de la Regional (e). Con Memorando NO. 20174000143937 ALRTO-ALDAD-250 de fecha 03/05/2017, publicada el 27/04/2017, se publicó Respuesta a la Quejosa. Tiempo excedido de 54 días para la respuesta al petionario. |
| 6241 | Dirección Administrativa, Talento Humano | Libia Marithza Salazar Díaz | 20/01/17 | 20/01/17 | 4 | 25/01/17 | Reclamo procesos de selección de personal convocatoria L20170125 Técnico de Talento Humano Regional Centro | Mediante Oficio No. 20172510018027 ALDAD-GHR-251. Se dio respuesta a la petionaria. |

| ID | Proceso y/o Subproceso | Nombre Peticionario | Fecha de radicado | Ingreso al módulo | Tiempo respuesta en días | Fecha respuesta | Motivo solicitud | Observaciones a la Respuesta |
|------|--|----------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------|--|---|
| 6242 | Dirección Administrativa, Talento Humano | Yury Constanza Barrera Hernandez | 20/01/17 | 20/01/17 | 4 | 25/01/17 | Reclamo procesos de selección de personal convocatoria L20170125 Técnico de Talento Humano Regional Centro | Mediante Oficio No. 2017251001804 7 ALDAD-GHR-251. Se dio respuesta a la peticionaria |
| 6244 | Dirección Administrativa | Luz Angela Figueredo Rivera | 20/01/17 | 20/01/17 | 4 | 25/01/17 | Reclamo por convocatoria No. L20170125. Rechazo por hoja de vida | Mediante oficio No. 2017251001807 7 ALDAD-GRH-251. Se dio respuesta a la reclamación. |
| 6245 | Dirección Administrativa | Luz Angela Figueredo Rivera | 20/01/17 | 20/01/17 | 4 | 25/01/17 | Reclamo por convocatoria No. L20170125. Rechazo por hoja de vida | Mediante oficio No. 2017251001807 7 ALDAD-GRH-251. Se dio respuesta a la reclamación. |
| 6246 | Dirección Administrativa Talento Humano | Juan Carlos Bernal Patiño | 20/01/17 | 20/01/17 | 4 | 25/01/17 | Reclamación Convocatoria L201770128 Auxiliar Gestión Documental | Mediante oficio No. 2017510009551 ALDAD-GRH-251. Se dio respuesta a la reclamación. |
| 6282 | Dirección Administrativa Talento Humano | Libia López Mejía | 10/02/17 | 10/02/17 | 12 | 22/02/17 | Reclamación Convocatoria L20170212 Auxiliar CAD's Reg. Centro | Mediante oficio No. 2017251004999 7 ALDAD-GRH-251. Se dio respuesta a la reclamación. |
| 6285 | Dirección Administrativa Talento Humano | Alexander García Vargas | 09/02/17 | 13/02/17 | 4 | 16/02/17 | Reclamación Convocatoria L20170217 Reclama por que no pudo enviar la información soporte por el correo. | Mediante oficio No. 2017251002080 1 ALDAD-GRH-251. Se dio respuesta a la reclamación. |

| ID | Proceso y/o Subproceso | Nombre Peticionario | Fecha de radicado | Ingreso al módulo | Tiempo respuesta en días | Fecha respuesta | Motivo solicitud | Observaciones a la Respuesta |
|------|--|----------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|-----------------|---|--|
| 6292 | Oficina de Control Interno Disciplinario | Anónimo | 14/02/17 | 14/02/17 | 33.Art. 17 Ley 1755 de 2015 | | Denuncia por actuaciones de exfuncionario | A pesar que se dio cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, se realizó cierre sin el procedimiento establecido en la misma Ley. |
| 6294 | Dirección General Atención y Orientación Ciudadana | Prueba de Proveedor | | | | | | |
| 6297 | Dirección Financiera | Yeymy Rocío Bolívar Ortiz | 15/02/17 | 15/02/17 | 5 | 20/02/17 | Recaba sobre solicitud de certificación de deuda crédito | Se evidencia publicación del certificado No. 0220. |
| 6307 | Dirección Administrativa-Servicios Administrativos | Jhon Harold Mendigano. | 20/02/17 | 20/02/17 | 4 | 23/02/17 | Reclamo por condiciones ambientales en sitio de trabajo Dirección Comercial | Respuesta Memorando No. 2017253004859 7 ALDAD-GSGA-253 |
| 6308 | Dirección Administrativa-Servicios Administrativos | Johanna Parra Duitama | 20/02/17 | 20/02/17 | 4 | 23/02/17 | Reclamo por condiciones ambientales en sitio de trabajo Dirección Comercial | Respuesta Memorando No. 2017253004859 7 ALDAD-GSGA-253 |
| 6309 | Dirección Administrativa-Servicios Administrativos | Libia Carolina Rodríguez Meneses | 20/02/17 | 20/02/17 | 4 | 23/02/17 | Reclamo por condiciones ambientales en sitio de trabajo Dirección Comercial | Respuesta Memorando No. 2017253004859 7 ALDAD-GSGA-253 |
| 6310 | Dirección Administrativa-Servicios Administrativos | Joana Barón Rojas | 20/02/17 | 20/02/17 | 4 | 23/02/17 | Reclamo por condiciones ambientales en sitio de trabajo Dirección Comercial | Respuesta Memorando No. 2017253004859 7 ALDAD-GSGA-253 |
| 6311 | Dirección Administrativa-Servicios Administrativos | Yamile Betancurt | 20/02/17 | 20/02/17 | 4 | 23/02/17 | Reclamo por condiciones ambientales en sitio de trabajo Dirección Comercial | Respuesta Memorando No. 2017253004859 7 ALDAD-GSGA-253 |

ENCUESTAS ANTICORRUPCION

Enero-Marzo 2017

| REGIONALES Y OF. PPAL | AUDIENCIAS REALIZADAS | ENCUESTAS APLICADAS |
|-----------------------|-----------------------|---------------------|
| AMAZONIA | 32 | 0 |
| ANTIOQUIA-CHOCÓ | 26 | 47 |
| ATLANTICO | 0 | 0 |
| CENTRO | 0 | 0 |
| LLANOS ORIENTALES | 1 | 1 |
| NORORIENTE | 1 | 22 |
| NORTE | 5 | 0 |
| PACIFICO | 0 | 0 |
| SUROCCIDENTE | 0 | 0 |
| SUR | 6 | 3 |
| TOLIMA GRANDE | 29 | 0 |
| OFICINA PRINCIPAL | 2 | 2 |
| TOTAL | 102 | 75 |

Fuente de Información: Informes Nos. 20171410048527 GAOC-103 del 21/02/2017, 201714100823 GAOC-103 del 16/03/2017 y 20171410125977 GAOC-103 del 20/04/2017. Emitidos por el Coordinador del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana.

Se evidenció la aplicación de 75 Encuestas Anticorrupción en 102 audiencias realizadas en los diferentes procesos contractuales de adjudicación a nivel nacional. Estas Encuestas se estaban aplicando a los procesos contractuales de acuerdo con los anteriores procedimientos de contratación; al iniciar la realización de los procesos contractuales a través del SECOP II, se considera que la encuesta queda sin piso para su aplicación; sin embargo se evidenció por parte del Coordinador de Atención y Orientación Ciudadana, el interés por coordinar con el proceso de Gestión Contractual, la continuidad de las encuestas.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO
Economista. SANDRA NERITHZA CANO PÉREZ
Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboró: Adm. Emp. Alfredo A. Jiménez A.
Profesional de Defensa Oficina de Control Interno.