

MEMORANDO

Bogotá, 31-10-2017

No 20171100385217 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.

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 julio, agosto y septiembre 2017.

INFORME EJECUTIVO

Realizada la evaluación en el periodo determinado 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:

PETICIONES: 331 peticiones, distribuidas por proceso así: **Cartera:** 198 peticiones y solicitudes, corresponden al requerimiento de Certificados de saldo de la Deuda sobre los créditos. **Talento Humano:** 35. **Ejecución y Seguimiento:** 34 peticiones de la solicitud de certificados de retención en la fuente, **Gestión de Contabilidad:** 30. Solicitud de certificaciones. Demás subprocesos. 34 peticiones por diferentes solicitudes de información a diferentes subprocesos a nivel nacional.

QUEJAS: Se evidenciaron 11 Quejas tratadas, así:

- 1). Dirección Comercial. Procesadora de Café. Producto No Conforme.
- 2). Dirección Comercial, Gestión de Créditos. Por el trámite de un crédito.
- 3). Queja registrada en el ID 6934 de fecha 27/09/2017; *prueba al módulo de PQR.*
- 4). Queja por el archivo definitivo del proceso disciplinario No. 325-ALOCD-15,
- 5). Control Interno Disciplinario. Queja por cierre de proceso disciplinario.
- 6). Queja incumplimiento pago obligaciones laborales según contratos No.001-175-2015.
- 7). Queja Dirección Administrativa. Estudios de seguridad para acceder a cargo.
- 8) Regional Tolima Grande. Talento Humano. Queja contra funcionario de la ALFM.
- 9). Queja Regional Tolima Grande. No se observa motivo de la queja.
- 10). Queja funcionario de la Regional Llanos Orientales por situación laboral.
- 11). Regional Suroccidente. Gestión Precontractual. "Fallas inconsistencias en la elaboración de los pliegos.

RECLAMOS: Se evidenció el registro de un (5) cinco reclamos de la siguiente forma: 1) ID 6797. Dirección Financiera Subproceso Cartera. 2) ID. 6778. Dirección Administrativa SOGA. 3) ID. 6741. Dirección Administrativa. Talento humano. 4) ID.6711 Reclamo por no repuesta oportuna a oficios. 5). ID 6590. Reclamo Información Ofertas Laborales.

DENUNCIAS: 1). ID 6789. Colocada por no presentar denuncia penal en contra de Directivos y Abogados del Banco BBVA. 2). ID 6749. Dirección de Contratos, Gestión Precontractual. Observada por oferente que habiéndose presentado al proceso 009-068-2017.

A partir del 24/10/2017, se realiza cambio del desarrollador del módulo PQR, en cumplimiento al contrato No. 001-029-2017; realizada la verificación del anterior aplicativo se evidencia; que aún se encuentra abiertos los siguientes casos:

REGISTRO DE CASOS ABIERTOS EN EL ANTERIOR MODULO.

Número de Identificación ID	Fecha de apertura	Proceso/Subproceso
6978	2017-10-20	Regional Antioquia-Chocó
6977	2017-10-20	Dirección de Contratos
6976	2017-10-20	Dirección Cadena de Suministros
6973	2017-10-18	Dirección de Contratos
6971	2017-10-17	Dirección Administrativa Talento Humano.
6969	2017-10-13	Regional Atlántico-Precontractual
6964	2017-10-12	Dirección Administrativa-Talento Humano.
6957	2017-10-09	Regional Atlántico-Talento Humano.
6922	2017-09-22	Regional Centro- Contabilidad
6836	12017-08-29	Dirección de Contratos-Tiempo extendido.

Tiempos de Respuesta:

Revisados los días de respuesta utilizados de acuerdo con la normatividad actual, se observó para la muestra del trimestre una tendencia promedio, así: Julio 7,25 días. Agosto 8,0 días. Septiembre 8.13 días. Verificado de manera mensual y con respecto a los días utilizados por procesos y/o subprocesos se evidenció en los informes del subproceso Atención y Orientación Ciudadana: En el mes de julio. Los procesos con mayor utilización de respuesta en las PQR, fueron: Gestión Precontractual, con 11 días y Gestión de Talento Humano con 11 días en las respuestas. Para el mes de Agosto; La Regional Técnica de Ingenieros con 20 días y la Oficina Jurídica, con 11.5 días. Para el mes de septiembre, (según el informe de Atención y Orientación Ciudadana) los procesos que más tiempo utilizaron para la respuesta de las PQR, fueron: Evaluación Independiente con 17 días y planificación de las adquisiciones con 15 días en la respuesta. En el informe 20171410374937 ALSDG/GAOC-103 del 23/10/2017; emitido por el subproceso de Atención y Orientación

Ciudadana, observa que: **“Cabe señalar que la Regional Atlántico con el subproceso de Evaluación Independiente se muestra como el área que empleó mayor tiempo en dar respuesta a una petición, la cual fue suministrada desde la Oficina de Control Interno de la Sede Principal, pero fue un caso al cual no se le solicitó tiempo extendido y por ende sobrepasó el tiempo establecido.”** Para lo cual, la Oficina de Control Interno (Proceso de Evaluación Independiente) informó a la Coordinadora de Atención y orientación Ciudadana que no se había recibido PQR, mediante informe No. 20171100346447 ALOCI-110, del mes de septiembre con fecha 02/10/2017. Verificado el caso corresponde a una petición realizada a la Regional Atlántico, para el proceso de Gestión de contratos, en el ID 6864, el señor Carlos Andrés Mendoza Puccini, en representación legal de la firma CAMAGUEY, solicita copia de los contratos suscritos entre Calos Augusto Landínez y la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, Regional Atlántico. Este caso fue direccionado por error en la herramienta al proceso Evaluación Independiente.

Recomendaciones

Se recomienda por parte de la Oficina de Control Interno:

- ⇨ Asegurar el cierre de todos casos registrados en el módulo PQRD, pendientes en el módulo antiguo al 24/10/2017 y enunciadas en el anterior cuadro: REGISTRO DE CASOS ABIERTOS EN EL ANTERIOR MODULO.
- ⇨ Realizar capacitaciones orientadas al cambio del módulo de PQR, con el fin de fortalecer el conocimiento del nuevo módulo e informar a la ciudadanía en general los cambios que se están realizando, tanto del módulo como de la página en general de la entidad, informando sobre las bondades de la nueva herramienta de PQRD.
- ⇨ Tener claridad por parte de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, en la clasificación y direccionamiento a los procesos en cuanto a los derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias.
- ⇨ Coordinar por parte del subproceso de Comedores de Tropa, la presentación de información dirigida a los clientes de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, (a través de videos pre-grabados); sobre la adquisición y procesamiento de los productos utilizados en la preparación de los menús, esto con el fin de generar confianza, reducir la brecha de suspicacia y aumentar el grado de confianza e imagen corporativa.
- ⇨ 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 Peticiones, 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 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.”

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 julio y el 30 de septiembre 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, en cumplimiento de la normatividad vigente.

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. 20171410290747 ALSDG/GAOC-103 del 18/08/2017, correspondiente al mes de julio. No. 20171410333067 ALSDG/GAOC-103 del 21/09/2017, del mes de agosto y 20171410374937 del 23/10/2017 del mes de septiembre. Informe Ministerial Trimestral, mediante Oficio No. 201714100221 ALDG-GAOC-103 del 08/08/2017, 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 julio, agosto y septiembre, 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.

VERIFICACIONES:

- a- Informes del Líder del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana, entre el 01/07/2017 y el 30/09/2017; de la siguiente forma:

MES	PETICIONES y SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
JULIO	83	4	1	0	411	1175
AGOSTO	162	4	4	2	403	1038
SEPTIEMBR E	86	3	0	0	459	1154
TOTAL	331	11	5	2	1273	3367

Fuente de Información: Informes presentados por la Coordinación del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

Es de aclarar, que las sugerencias y las felicitaciones se reciben a través de los buzones de participación Ciudadana, dispuestos en las unidades de negocio. Estas no son cargadas en el módulo PQRD.

- b- Seguimiento Información registrada en el módulo PQR, entre el 01/07/2017 y el 30/09/2017; de la siguiente forma:

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS
JULIO	84	4	1	0
AGOSTO	168	4	4	2
SEPTIEMBRE	87	3	0	0
TOTAL	339	11	5	2

Fuente de Información: Módulo PQR casos registrados.

Evidenciándose:

- ⇨ La recepción y tratamiento de: 339 Peticiones, 11 Quejas, 5 Reclamos (registrados en el módulo PQR, Administrado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana); con una diferencia entre los informes presentados y el módulo de PQR, 8 peticiones, 0 quejas, 0 reclamos y 0 denuncias; entre los informes emitidos por el coordinador de atención y orientación ciudadana y los casos registrados en el módulo, situación que debe ser analizada y controlada de tal manera que los informes rendidos por el subproceso sean coincidentes con el registro del módulo, en cuanto a la incidencia y cantidad de las PQRD.
- ⇨ 1273 sugerencias y 3367 felicitaciones; aspectos consolidados de los tres meses observados recibidos a través de los buzones de sugerencias, dispuestos a nivel nacional. Dentro de los aspectos reiterativos de sugerencias se observó: Aumento de porción, entrega de alimentos oportunamente, actitud del personal, comida caliente, apertura de otro punto de servicio, cambio de menaje, presentación general del comedor, solicitud de mesas y sillas, verificación en la entrega de los alimentos ya que se encuentra objetos

RESULTADO DE LAS PQR RECIBIDAS EN EL PERIODO (julio – septiembre 2017)

Verificada la información suministrada por el Líder del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana, en el periodo: 01 de julio al 30 de septiembre de 2017, se evidenció la siguiente distribución consolidada correspondiente a la Oficina Principal y las Regionales:



CUADRO CONSOLIDADO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y DENUNCIAS.
TERCER TRIMESTRE 2017.
Consolidado Julio-septiembre 2017

Proceso o Sub-proceso	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Total	%
Servicios Administrativos	4	1			5	1,43
Asuntos Administrativos y Disciplinarios	1	2			3	0,86
SOGA			1		1	0,29
Gestión Precontractual y Legalización Contractual	4	1		1	6	1,72
Ejecución y Seguimiento	34	1			35	10,03
Gestión de Créditos	4	1			5	1,43
Evaluación Independiente	1	1			2	0,57
Obras Civiles	2				2	0,57
Combustibles, Grasas y Lubricantes.	1				1	0,29
Garantías y Servicio Pos-venta	5				5	1,43
Tesorería	1				1	0,29
Gestión Jurídica	8			1	9	2,58
Gestión Cartera	198		1		199	57,02
Gestión de Contabilidad	30				30	8,60
Procesadora de Café		1			1	0,29
Atención y Orientación Ciudadana		1			1	0,29
Talento Humano	35	2	3		40	11,46
Aseguramiento del Servicio	1				1	0,29
Administración Comedores de Tropa	2				2	0,57
Total	331	11	5	2	349	100,00

Nota: Información consolidada de los meses de julio, agosto y septiembre 2017; Informes Nos. 20171410290747 ALSGD/ GAOC-103. Julio, No. 20171410333067 ALSG/GAOC-103. Agosto y 20171410374937 septiembre.

DISTRIBUCIÓN DE LAS PETICIONES Y SOLICITUDES

- 1). Dirección Comercial. Procesadora de Café. Registrada en el módulo PQR con el ID. 6871 del día 08/09/2017. Por la compra de una libra de café excelso, el cual, *“al momento de preparar, presentó olor quemado, sabor amargo contrario a las características del café AGLO”*. Respuesta Memorando No. 20172010327907, se autoriza la reposición del producto, se emite instrucciones de rastreo y evaluación organoléptica.
- 2). Dirección Comercial, Gestión de Créditos. 27/092017. *“El trámite de mi solicitud de crédito está congelado hasta que aporte a los documentos exigidos la copia de mi CARNÉ DE SERVICIOS MÉDICOS actualizado”*. Se dio respuesta a través del módulo por parte del subproceso, así: *“Referente a solicitarle la copia del carné de servicios médicos actualizados, este requisito está establecido dentro de la política de la Entidad para dar trámite a una solicitud de crédito. Al momento de revisar su capacidad de pago la asesora omitió preguntarle si su carné estaba actualizado con el grado y nómina que se evidenciaba en el desprendible de pago”*.
- 3). Queja registrada en el ID 6934 de fecha 27/09/2017; prueba al módulo de PQR.
- 4). Queja instaurada por el señor Edinson Gómez Cortes, por el archivo definitivo del proceso disciplinario No. 325-ALOCD-15, contra funcionaria de la entidad. Mediante Oficio No. 20171200112021, ALDG-120 del 31/08/2017, se confirma la decisión de archivo y se explica el aspecto procedimental del proceso.
- 5). Control Interno Disciplinario. Queja impetrada por Pedro Yesid Buitrago Pulido, registrada en el módulo PQR en el ID 6767 del 17/09/2017, contra funcionarios de la ALFM, en el proceso No.002-085-2017. Se dio respuesta mediante oficio No. 20171200105701 ALDG-ALOCD-12, del 17/09/2017.
- 6). Dirección de Contratos. Ejecución y Seguimiento: ID 6737 de fecha 08/10/2017, Queja incumplimiento pago obligaciones laborales según contratos No.001-175-2015. Se evidencia citación al contratista Erwin Castro Salgado. No hay más trazabilidad del caso en el módulo y el caso se encuentra cerrado.
- 7). Dirección Administrativa, servicios Administrativos. Queja ID 6672 02/08/2017. Estudios de seguridad para acceder a cargo. Mediante Oficio de fecha 22/08/2017 y No. 20172530106901, se dio respuesta a la queja instaurada.
- 8). Regional Tolima Grande. Talento Humano. Queja contra funcionario de la ALFM. Por supuesto comportamiento inadecuado. Registrada en el ID 6663 del módulo PQR. Mediante Oficio No. 20174000102811 ALRTO-ALDAD-250 del 10/08/2017, se dio respuesta a la queja del ciudadano.
- 9). Queja Regional Tolima Grande. No se observa motivo de la queja. La Regional dio respuesta mediante oficio No. 20174000110231 con fecha 28/08/2017. *“No se puede dar respuesta a la queja, pues no se observa el motivo de la misma”*.
- 10). Queja funcionario de la Regional Llanos Orientales por situación laboral. ID 6600, fecha de registro 13/07/2017. Respuesta Memorando No. 20172510263547 ALDG-ALDAD-GRH-251 del 28/07/2017. Cambio de funciones para el personal de planta temporal y solicitud del envío de las pruebas según su queja.
- 11). Regional Suroccidente. Gestión Precontractual. Registrado en el ID 6576 del módulo PQR, proceso selección abreviada menor cuantía 014-063-2017. *“fallas inconsistencias en la elaboración de los pliegos”*. Mediante Oficio No. 558 ALRSODR-ALDCT-240 del 17/07/2017. Respuesta señalando la presentación extemporánea de la propuesta por parte de la quejosa.

RECLAMOS: Se evidenció el registro de un (5) cinco reclamos de la siguiente forma: 1) ID 6797. Dirección Financiera Subproceso Cartera. Corresponde a un reclamo por no obtener la certificación de préstamo solicitada. Respuesta: Envío del certificado de la deuda. 2) ID. 6778. Dirección Administrativa SOGA. Reclamo exceso de ruido el día 18/08/2017. Respuesta: Información al quejoso sobre el desarrollo semana SOGA. 3) ID. 6741. Dirección Administrativa. Talento humano. Retraso en el pago de liquidación laboral. Respuesta. Mediante Oficio No. 20172510108321. La liquidación fue consignada en la cuenta. 4) ID.6711 Reclamo por no repuesta oportuna a oficios dirigidos a la entidad. Respuesta. Mediante Oficio No. 20172510103591, la Dirección General de la entidad dio respuesta a la reclamación de la ciudadana y envió documentos solicitados. 5)ID 6590. Reclamo Información Ofertas Laborales. Se evidencia respuesta a la reclamación.

DENUNCIAS: ID 6789. Colocada por no presentar denuncia penal en contra de Directivos y Abogados del Banco BBVA. Por falsificación de sellos. Respuesta: Mediante Oficio No. 20171100109721. ID 6749. Dirección de Contratos, Gestión Precontractual. Observada por oferente que habiéndose presentado al proceso 009-068-2017 en la Regional Llanos Orientales, solicita revocar la adjudicación del contrato. Se observa respuesta dada la denunciante mediante oficio No. 20172430121681 del 22/09/2017.

Relación de comportamiento de las PQRD: Tercer trimestre 2017

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
331	11	5	2	349	1273	3367

Relación de comportamiento de las PQRD: Segundo trimestre 2017

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
142	5	1	0	148	1384	3420

Relación de comportamiento de las PQRD: Primer trimestre 2017

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
164	4	15	1	184	1374	2813

Primer trimestre de la vigencia anterior:

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
216	8	6	2	232	1389	2032

Segundo trimestre de la vigencia anterior:

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
216	8	6	2	232	1389	2032

Se observa un incremento de las PQRD comparado entre el periodo observado y el inmediatamente anterior, en un 42%; de la misma manera un aumento en las felicitaciones del 65%; entre el primer trimestre 2016 y el mismo periodo 2017; sin embargo no se puede establecer con certeza que todas las PQRSD, se encuentren registradas en el módulo dispuesto para ello, lo anterior debido a que el único instrumento utilizado para la observación de las mismas, pero no garantiza la confiabilidad que todas las PQRD, hayan sido registradas en el aplicativo.

En cuanto a las sugerencias, se evidencia que la cantidad allegada a la Agencia Logística, a través de los distintos medios (módulo PQR, buzones de participación ciudadana dispuestos en todas las unidades de negocio a nivel Nacional) mantienen un promedio de 1344 sugerencias, lo que podría analizar como la falta de información al cliente o que no se ha tomado las debidas acciones para minimizar la cantidad de sugerencias.

Cordialmente,



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



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

