

MEMORANDO

Bogotá, 30-12-2016

No 20161100340807 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: Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones. Cuarto Trimestre 2016.

Me permito informar al señor Coronel (RA) Oscar Alberto Jaramillo Carrillo, Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares; el resultado del seguimiento y evaluación al subproceso Atención y Orientación Ciudadana; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones, recibidas en la entidad entre los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2016.

PROCESO EVALUADO

| | |
|---------------|--|
| Proceso | Estratégico |
| Subproceso | Mejoramiento Continuo - Atención y Orientación Ciudadana |
| Procedimiento | Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias |

1. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

- 1.1** Generar acciones de mejora, teniendo en cuenta 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.
- 1.2** Realizar Coordinación entre el grupo de Atención y Orientación y la Dirección de Contratos, para conocer el cronograma de realización de Audiencias de adjudicación, con el fin de programar la aplicación de encuestas anticorrupción en los procesos, permitiendo obtener información externa y medición sobre el nivel de transparencia de los procesos, con respecto al diligenciamiento de las encuestas. (Existe Acción de Mejora levantada por este aspecto en las auditorias integrales de la vigencia.

- 1.3 Realizar el correspondiente filtro por parte del Subproceso de Atención y Orientación Ciudadana. Oficina Principal, con respecto a la calidad de las respuestas; procurando ofrecer la información necesaria dando cumplimiento a las normas sobre derechos de petición.
- 1.4 De acuerdo con la cantidad de felicitaciones depositadas en los buzones de PQR, a nivel Nacional (1.714 felicitaciones en el trimestre observado), se tenga en cuenta como figuras de trimestre, semestre y año, al personal de los comedores de tropa a nivel nacional, donde se ha evidenciado mayor cantidad de felicitaciones

2. **OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN**

Realizar el seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos en el periodo comprendido en el cuarto trimestre de 2016, de acuerdo con la normatividad vigente.

3. **ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.**

Realizar verificación selectiva de los derechos de petición, quejas, reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones, recibidos durante el periodo: 01 de octubre y el 30 de diciembre de 2016, enviados por parte de las Regionales, Procesos y Subprocesos de la Oficina Principal y consolidados por el subproceso de Atención y Orientación Ciudadana.

4. **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. 20161410286757 GAOC-103 del 28/11/2016 del mes de octubre, No. 20161410325207 GAOC-103 del 21/12/2016 del mes de noviembre, de los cuales se evidencia publicación en la página web de la ALFM. El informe del mes de diciembre no se ha consolidado debido a la falta de la información a 30 de diciembre 2016 y consolidación para el informe del líder del subproceso Atención y Orientación Ciudadana; por lo tanto esta evaluación sobre los datos de los informes, se realiza de acuerdo con los meses octubre y noviembre de 2016. Se evidencia publicación en la página web del Informe trimestral dirigido al Ministerio de Defensa, mediante Oficio No. 20161410151671 ALDG-GAOC-103, de fecha 20/10/2016, para dar cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 31800- MDSGAOC-577 del 25 de julio de 2006.

5. ACTIVIDADES DESARROLLADAS.

Se realizó verificación de los informes emitidos de octubre y noviembre por el Líder del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana, en el periodo comprendido entre 01 de octubre y el 30 de noviembre de 2016, observando la recepción de 108 Peticiones, 3 Quejas, 3 Reclamos, 1 Denuncia.

5.1 RESULTADO DE LAS PQR RECIBIDAS EN EL PERIODO (octubre –noviembre 2016)

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

Verificada la información suministrada por el Líder del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana, en el periodo: 01 de octubre al 30 de noviembre de 2016, se evidenció la siguiente distribución, entre la Oficina Principal y las Regionales:

| Proceso o Subproceso | Peticiones | Quejas | Reclamos | Denuncias | Total | % |
|--|------------|--------|----------|-----------|-------|-------|
| Planeación Estratégica | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2,61 |
| Atención y orientación ciudadana | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 2,61 |
| Gestión Precontractual | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,87 |
| Ejecución y Seguimiento | 16 | 0 | 0 | 1 | 17 | 14,78 |
| Perfeccionamiento y Legalización Contractual | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,87 |
| Gestión de Créditos | 2 | | 0 | 0 | 2 | 1,74 |
| Evaluación Independiente | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,87 |
| Garantías y Servicio Pos-venta | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,87 |
| Asesoría Jurídica | 12 | 0 | 0 | 0 | 12 | 10,43 |
| Gestión Cartera | 37 | 0 | 0 | 0 | 37 | 32,17 |
| Gestión de Contabilidad | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,74 |
| Gestión de Tesorería | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,87 |

| | | | | | | |
|--------------------------------------|------------|----------|----------|----------|------------|------------|
| Servicios Administrativos | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 4,35 |
| Talento Humano | 21 | 2 | 3 | 0 | 26 | 22,61 |
| Gestión Documental | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,87 |
| Administración Comedores de Tropa | 1 | 0 | | 0 | 1 | 0,87 |
| Abastecimiento Combustibles y Grasas | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| Total | 108 | 3 | 3 | 1 | 115 | 100 |

Nota: Información consolidada de los meses de Octubre y Noviembre 2016.

Se evidenció en los informes emitidos de parte del Coordinador de Atención y Orientación Ciudadana, sobre la apertura de los buzones de sugerencia a nivel nacional en el periodo observado la cantidad de: 830 sugerencias, dentro de las cuales las más reiterativas se encuentra las sugerencias por variedad del menú y aumento de porción, mejor cocción de los alimentos, actitud personal y 1714 felicitaciones depositadas en los buzones a nivel nacional.

5.2 RESULTADO DE LAS PQRCS RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL MÓDULO EN EL PERIODO (octubre - diciembre 2016)

Verificada la información registrada en el módulo de las PQR, en la página web, se evidencia el registro de 177 ID entre los números 6025 y 6201; de la siguiente forma:

| PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | SUGERENCIAS | CONSULTAS | TOTAL |
|------------|--------|----------|-----------|-------------|-----------|-------|
| 157 | 10 | 4 | 2 | 1 | 3 | 177 |

Fuente: Información Módulo de PQRSC, Página WEB de la Agencia Logística, del 01/10/2016 al 28/12/2016.

Se evidenció en el módulo PQRSCF en la página web, el registro de 177 PQRSCF de las cuales 14 corresponden a ID's ANULADOS. Evidenciándose 177 PQRSCF, 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 115 PQRSCF, observándose una diferencia entre lo registrado en el módulo y lo informado en 62 PQR.

5.3 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 | Pertinencia de la Respuesta |
|------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------|---|--|
| 6058 | Dirección Regional Atlántico. | Adriana Mercedes Rojas Osorio | 19/10/16 | 19/10/16 | 1 | 19/10/16 | Notificación despacho judicial. Por acción de tutela contra la Agencia Logística de las | Se dió cierre este Derecho de Petición debido a que no es una petición formal si |

| ID | Proceso y/o Subproceso | Nombre Peticionario | Fecha de radicado | Ingreso al módulo | Tiempo respuesta en días | Fecha respuesta | Motivo solicitud | Pertinencia de la Respuesta |
|------|--|-------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------|---|--|
| | | | | | | | Fuerzas Militares Regional Atlántico, presunta violación de derechos fundamentales al Trabajo. | no una Tutela que no debe ser tramitada por el Módulo |
| 6076 | Dirección Comercial Créditos | Yeymy Rocío Bolvar Ortiz | 25/10/16 | 25/10/16 | 1 | 25/10/16 | Solicitud de otorgamiento y mejora de tiempos de desembolso de Crédito | Se evidencia respuesta a través del módulo donde se informa el estudio de crédito y los tiempos de desembolso no es posible hacerlos más cortos. |
| 6097 | Dirección Administrativa Principal | Yuly Rojas Idarraga | 02/11/16 | 25/11/16 | 15 | 25/11/16 | Queja por posible negligencia de funcionario al solicitar información. | Mediante Memorando No. 2016251028174 7 ALDAD-GRH-251 de fecha 24/11/2016, se dió respuesta. |
| 6122 | Dirección Administrativa | Silvia Rocío Gómez Sandoval | 16/11/16 | 16/11/16 | 7 | 21/11/16 | Reclamo por liquidación y pago de liquidación a exfuncionaria. | La respuesta a la solicitud se dió mediante Oficio No. 2016251016710 1 ALDAD-GRH-251 de fecha 21/11/2016. |
| 6123 | Dirección Administrativa, Talento Humano | Gabriel Matamoros | 16/11/16 | 16/11/16 | 10 | 30/11/16 | Reclamo procesos de selección de personal | Mediante Oficio No. 2016251017388 1 ALDAD-GHR-251. Se dió respuesta a la peticionaria. |
| 6142 | Dirección Regional Atlántico | Adriana Mercedes Rojas Osorio | 23/11/16 | 23/07/16 | 3 | 26/07/16 | Notificación despacho judicial. Por acción de tutela contra la Agencia Logística de las Fuerzas Militares Regional Atlántico. | Se dió cierre este Derecho de Petición debido a que no es una petición formal si no una Tutela que no debe ser tramitada por el Módulo. |
| 6148 | Oficina Jurídica | Rita Julia Cabanzo Pinzón | 28/11/16 | 28/11/16 | 1 | 28/07/16 | Solicita Actas de Remate Vehículos. | Mediante Oficio. No. 2016150018105 1 ALDG-ALOJD-150 de fecha 14/12/2016, se realizó respuesta. |

| ID | Proceso y/o Subproceso | Nombre Peticionario | Fecha de radicado | Ingreso al módulo | Tiempo respuesta en días | Fecha respuesta | Motivo solicitud | Pertinencia de la Respuesta |
|------|----------------------------------|------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------|--|---|
| 6154 | Dirección Llanos Orientales | Diego Alejandro Ospina Maldonado | 29/11/16 | 29/11/16 | Tiempo extendido | | Solicita información de la Contratación. Cto. No. 009/173/2013 | Mediante oficio No. 2016340018588 1 ARLLDR-ALOPL-ALDCT. 240 del 21/12/2016. |
| 6173 | Oficina Jurídica | Victoria Eugenia Melendez Pastrana | 09/12/16 | 09/12/16 | En trámite | | Solicita información cumplimiento Cto 050-1997. | |
| 6183 | Regional Centro | Angela Bibiana Peña Rincón | 16/12/16 | 16/12/16 | En trámite | | Queja por maltrato funcionario de la Regional Centro. | |
| 6187 | Dirección Reg. Tolima Grande | Gloria Esperanza Bermúdez Arteaga | 16/12/16 | 16/12/16 | En trámite | | Queja por entrega de dotación en la Regional. | |
| 6189 | Dirección Reg. Llanos Orientales | Jairo Andres Aguilar Ferro | 06/12/16 | 21/12/16 | En trámite | | Petición por observaciones a procesos de contratación de la Regional con fechas anteriores sin respuestas. | |

Analizada la muestra tomada de las Peticiones registradas en el módulo de PQR, se observa:

- ⇐ Se evidencia cumplimiento en los tiempos de respuesta a los derechos de petición de acuerdo con la normatividad vigente. Sin embargo, es importante tener en cuenta que para acceder a los tiempos extendidos en las respuestas, estas deberán estar sustentadas y en todo caso se le dará al peticionario una fecha cierta de respuesta, que no podrá ser superior al doble de lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 Artículo 14. Parágrafo.
- ⇐ No se evidenció más novedades en el tratamiento a las PQR, para la muestra tomada.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

JUNIO-SEPTIEMBRE 2016

| REGIONALES Y OF. PPAL | AUDIENCIAS REALIZADAS | ENCUESTAS APLICADAS |
|-----------------------|-----------------------|---------------------|
| AMAZONIA | 14 | 20 |
| ANTIOQUIA-CHOCÓ | 11 | 12 |
| ATLANTICO | 1 | 1 |
| CENTRO | | |
| LLANOS ORIENTALES | 23 | 12 |
| NORORIENTE | 3 | 3 |
| NORTE | 12 | 8 |

| | | |
|-------------------|----|----|
| PACIFICO | 0 | 0 |
| SUROCCIDENTE | | 0 |
| SUR | 4 | 1 |
| TOLIMA GRANDE | 29 | 34 |
| OFICINA PRINCIPAL | 1 | 4 |
| TOTAL | 98 | 95 |

Fuente de Información: Informes Nos. 20161410286757 GAOC-103 del 28/11/2016, 20161410325207 GAOC-103 del 21/12/2016. Emitidos por el Coordinador del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana.

Se evidenció la aplicación de 95 Encuestas Anticorrupción en 98 audiencias realizadas a nivel nacional.

7. FORTALEZAS

7.1 Cumplimiento a la información suministrada a la Carpeta Maestro (Resolución 228 del 16 de abril de 2013.)

Se evidenció cumplimiento de la información presentada por parte de los diferentes procesos con respecto a las carpetas maestro y los informes presentados al subproceso de atención y orientación ciudadana, con un cumplimiento del 100%.

8. CONFORMIDADES

8.1 Se evidenció que mediante oficio No. 20161410151671 ALDG-GAOC-103 del 20 de octubre de 2016, se dió cumplimiento a las instrucciones de la Directiva Ministerial No. 31800-MDSGAOC-577 del 25 de julio de 2006, sobre el informe trimestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, de los meses julio, Agosto y Septiembre de 2016, al Ministerio de Defensa Nacional.

8.2 La realización de apertura de los buzones de sugerencias, en los tiempos establecidos en la Directiva No. 02 del 03 de marzo de 2010, evidenciándose en los soportes de cada informe de las Regionales y Oficina Principal de los meses octubre y noviembre.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

Economista. SANDRA NERITHZA CANO PÉREZ
Profesional de Defensa. Oficina de Control Interno.

Elaboró: Adm. Emp. Alfredo A. Jiménez A.
Profesional de Defensa

Copia: Directores Nacionales, Directores Regionales y Jefes de Oficina, Grupo de Atención y Orientación Ciudadana