

PROCESO				
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04		
		Versión No. 02		Página 1 de 14
		Fecha:	01	10
				

No. DE INFORME:	13
FECHA DE INFORME:	15/02/2023
PROCESO Y/O DEPENDENCIA:	Secretaria General / Grupo de Atención y Orientación Ciudadana
LÍDER DEL PROCESO Y/O DEPENDENCIA:	Coronel (RA) RICARDO AUGUSTO SALCEDO ROZO
TEMA DE SEGUIMIENTO	Informe de Seguimiento PQRSD periodo Julio a Diciembre de 2022

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”
- **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”
- **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.
- **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”
- **Decreto 2623 de 2009:** “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		P á g i n a 2 d e 1 4	
		Fecha:	01	10	2020
					

- **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
- **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”.
- **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.
- **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.
- **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”
- **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.

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 14
		Fecha:	01	10

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”
- **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”.
- **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.”
- **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. 069 del 19 de Enero de 2022:** “Por el cual se reglamenta el tramite 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, contempla que es deber de la Oficina de Control Interno, vigilar que la atención de PQRSD, se preste de acuerdo con la normatividad vigente y rendir 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 Julio a Diciembre de 2022.

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

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 14
		Fecha:	01	10
				

GESTIÓN / ACCIONES DEL SEGUIMIENTO:

Para realizar el presente informe, de seguimiento al cumplimiento de respuestas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que ingresaron durante el segundo semestre del año 2022, se observaron los informes de seguimiento mensuales y trimestrales suscritos por el Grupo Atención y Orientación Ciudadana con corte a 31 de diciembre de 2022, con los siguientes resultados:

1. Informes Mensuales, presentados a la Dirección General ALFM

- *Memorando 2022110010170563 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 18 de agosto de 2022, se remite el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Julio 2022.*
- *Memorando 2022110010194613 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 26 de septiembre de 2022, se remite el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Agosto 2022.*
- *Memorando 2022110010216043 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 20 de octubre de 2022, se remite el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Septiembre 2022.*
- *Memorando 2022110010240143 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 23 de noviembre de 2022, se remite el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Octubre 2022.*
- *Memorando 2022110010258673 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 16 de diciembre de 2022, se remite el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Noviembre 2022.*
- *Memorando 2023110010007603 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 18 de enero de 2023, se remite el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Diciembre 2022.*

2. Informes Trimestrales, presentados al Jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional.

PROCESO			
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04	
		Versión No. 02	P á g i n a 5 d e 14
		Fecha:	01
			

- Oficio 2022110010060751 ALDG – ALSG – GRV – AOC – 11001 del 24 de octubre de 2022, se remite informe tercer trimestre del año 2022; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas. Periodo Julio – Septiembre 2022
- Oficio 2023110010002501 ALDG ALSG — GRV- AOC — 1100 del 20 de enero de 2023, se remite informe cuarto trimestre del año 2022; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas. Periodo Octubre – Diciembre 2022

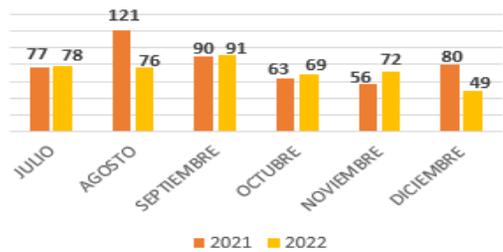
Producto de lo anterior, se obtienen los resultados para el actual informe, por lo cual la oficina de control interno procede a verificar lo siguiente:

Durante el Segundo Semestre de 2022, se tomaron como referencia los registros y consolidados por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el periodo de tiempo Julio – Diciembre de 2022, evidenciándose un total de 1901 peticiones y sugerencias recibidas a través de los diferentes medios; se elabora una tabla comparativa, con respecto al mismo periodo para la vigencia 2021, con los siguientes resultados:

TABLA COMPARATIVA PQRD PERIODO JULIO – DICIEMBRE 2021 - 2022

PQRD Y SUGERENCIAS II SEMESTRE 2021			PQRD Y SUGERENCIAS II SEMESTRE 2022		
MES	PQRD	SUGERENCIAS	MES	PQRD	SUGERENCIAS
JULIO	77	283	JULIO	78	239
AGOSTO	121	299	AGOSTO	76	276
SEPTIEMBRE	90	197	SEPTIEMBRE	91	303
OCTUBRE	63	170	OCTUBRE	69	265
NOVIEMBRE	56	224	NOVIEMBRE	72	166
DICIEMBRE	80	212	DICIEMBRE	49	217
TOTAL	1872		TOTAL	1901	

COMPARATIVO PQRD II SEMESTRE VIGENCIAS 2021 - 2022



Mes	2021	2022
JULIO	77	78
AGOSTO	121	76
SEPTIEMBRE	90	91
OCTUBRE	63	69
NOVIEMBRE	56	72
DICIEMBRE	80	49

COMPARATIVO SUGERENCIAS II SEMESTRE VIGENCIAS 2021 - 2022



Mes	2021	2022
JULIO	283	239
AGOSTO	299	276
SEPTIEMBRE	197	303
OCTUBRE	170	265
NOVIEMBRE	224	166
DICIEMBRE	212	217

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/>

PROCESO										
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN										
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL				Código: GSE-FO-04					
					Versión No. 02		Página 6 de 14			
					Fecha:	01	10	2020		

Una vez analizada la información consignada para el Segundo Semestre de la vigencia 2022 y comparada con el mismo periodo de tiempo durante el año 2021, se observa aumento del 2%.

En la siguiente tabla, se clasifica la información por ítems, observando los resultados mencionados a continuación:

SEMESTRE TIPO DE SOLICITUD	PETICIONES		%	QUEJAS		%	RECLAMOS		%	DENUNCIAS		%	SUGERENCIAS		%
	2021	2022		2021	2022		2021	2022		2021	2022		2021	2022	
	II SEMESTRE (JULIO - DICIEMBRE)	448	410	8%	7	7	0%	25	14	44%	6	4	33%	1386	1466

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:** 448 recibidas durante el Segundo Semestre de 2021, para el mismo periodo del año 2022 se recibieron 410, registrando disminución del 8%.
- **Quejas:** Se evidencia la misma cantidad, para las dos vigencias comparadas (2021 – 2022), en el segundo semestre.
- **Reclamos:** Durante el segundo semestre de 2021 se recibieron 25 y para el mismo periodo de tiempo, en la vigencia 2022 se recibieron 14, lo cual significa una disminución el 44%.
- **Denuncias:** En el segundo semestre de la vigencia 2021 se tuvieron un total de 6 denuncias, mientras que en el mismo periodo de tiempo para la vigencia 2022, se registraron 4 denuncias, presentando una disminución del 33%
- **Sugerencias:** Para el semestre evaluado (Julio – Diciembre) durante la vigencia 2021, se presentaron 1386, mientras que la vigencia 2022 fueron 1466, representando un aumento del 5%

PROCESO				GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04					
		Versión No. 02			Página 7 de 14		
		Fecha:	01	10	2020		

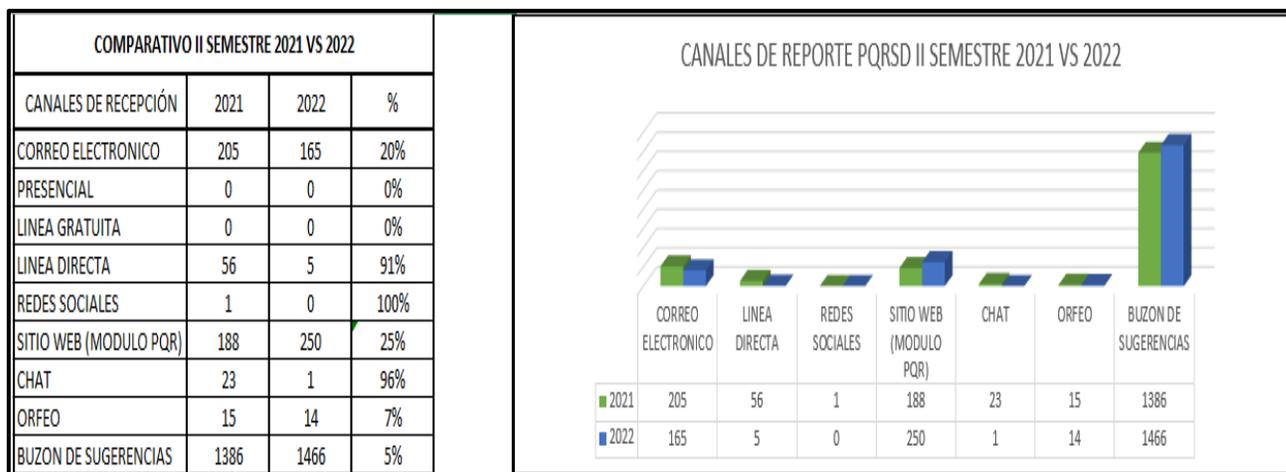
CLASIFICACION PQRSD POR CANAL DE ATENCIÓN

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 2021 y 2022, se observó una disminución en el uso de canales de atención a saber:

- **Correo electrónico (puede ser al correo contáctenos, o correos institucionales de los funcionarios):** con una disminución del 19%
- **Línea Directa – 601 6510420:** presento una disminución del 91%
- **Chat:** con una disminución el 96%
- **Orfeo:** se evidencia una disminución del 7%

Además de lo anterior, se evidencia aumento en el uso de algunos canales para la vigencia 2022 a comparación con la vigencia 2021, durante el segundo semestre:

- **Sitio Web (módulo PQR):** Aumentó en un 25%, con respecto de la vigencia 2021 para el segundo semestre (Julio – Diciembre)
- **Buzón de Sugerencias:** Se evidencia un aumento del 5%, en relación al mismo periodo para la vigencia 2021



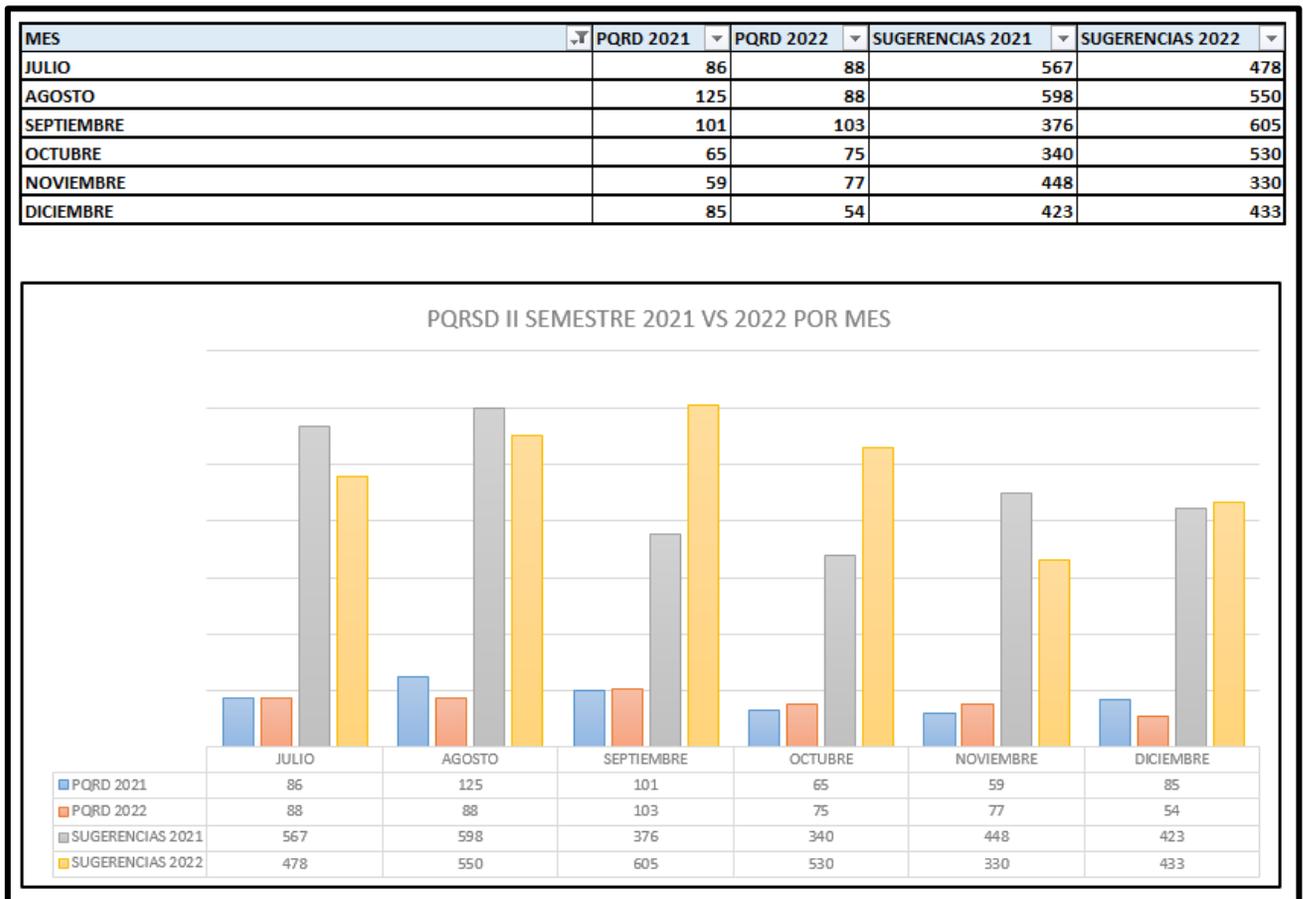
Fuente: informes PQRD y sugerencias Mensuales y Ministeriales, <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

Observación OCI: De lo anterior se evidencia que la página web, en cuanto al 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.

PROCESO				
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04		
		Versión No. 02		Página 8 de 14
		Fecha:	01	10
				

PQRSD POR MES PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

Mediante una tabla comparativa del segundo semestre (Julio – Diciembre), entre la vigencia 2021 y el mismo periodo de tiempo para el año 2022 se evidencia lo siguiente:



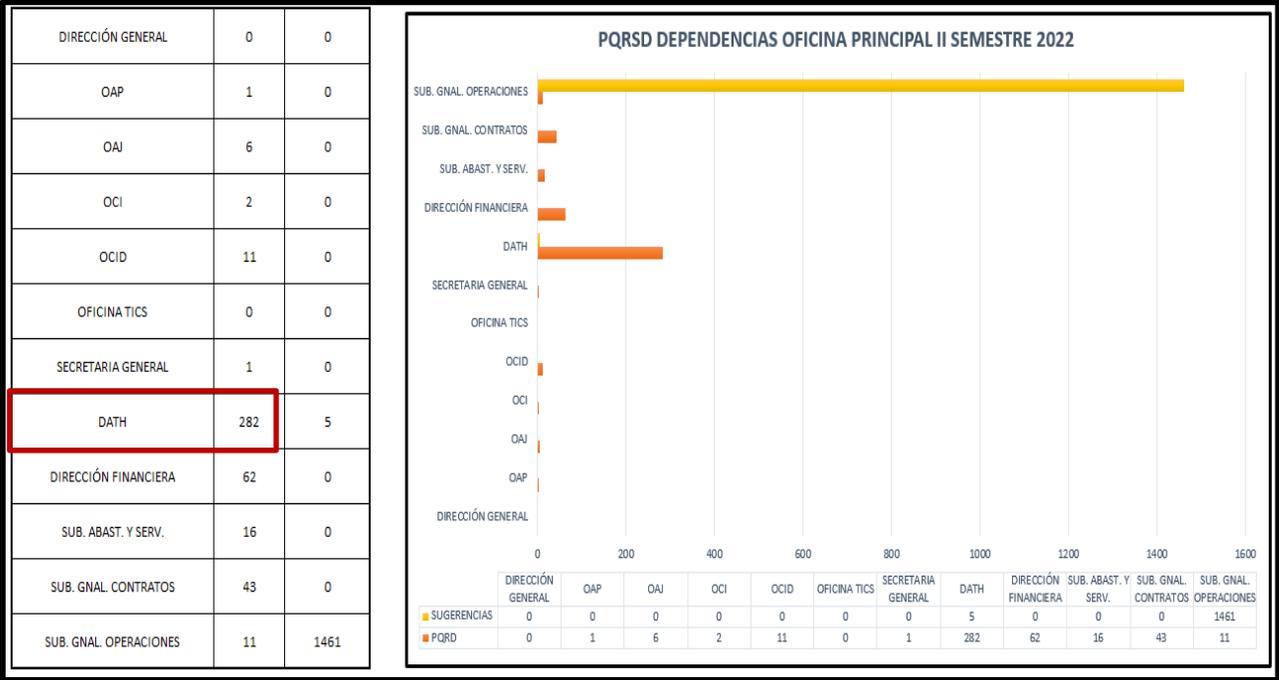
Fuente: informes PQRD y sugerencias Mensuales y Ministeriales, <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

Observación OCI:

- Por medio del Módulo PQRD, durante el segundo semestre de la vigencia 2021, se registraron 521 solicitudes, para la vigencia 2022, en el mismo periodo de tiempo, se registraron 485, presentando disminución del 7%, en el semestre evaluado (2022), presentando un mayor aumento en el mes de agosto para el año 2021.
- 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 2021 y 2022, para el II semestre evaluado 2022, se evidencia aumento del 6%, donde las sugerencias con más incidencia son con respecto al servicio de Catering, a las

cuales, teniendo en cuenta los informes trimestrales, se les dio traslado a la Subdirección General de Operación Logística, mediante el memorando No. 2022110010218173 ALSG-GRV-AOC-11001, con fecha del 21 de Octubre de 2022 para el tercer trimestre de 2022 y el memorando No. 2023110010009333 ALSG-GRV-AOC-11001, con fecha del 19 de Enero de 2023, para el cuarto trimestre de 2022.

PQRSD - DEPENDENCIAS OFICINA PRINCIPAL II SEMESTRE 2022



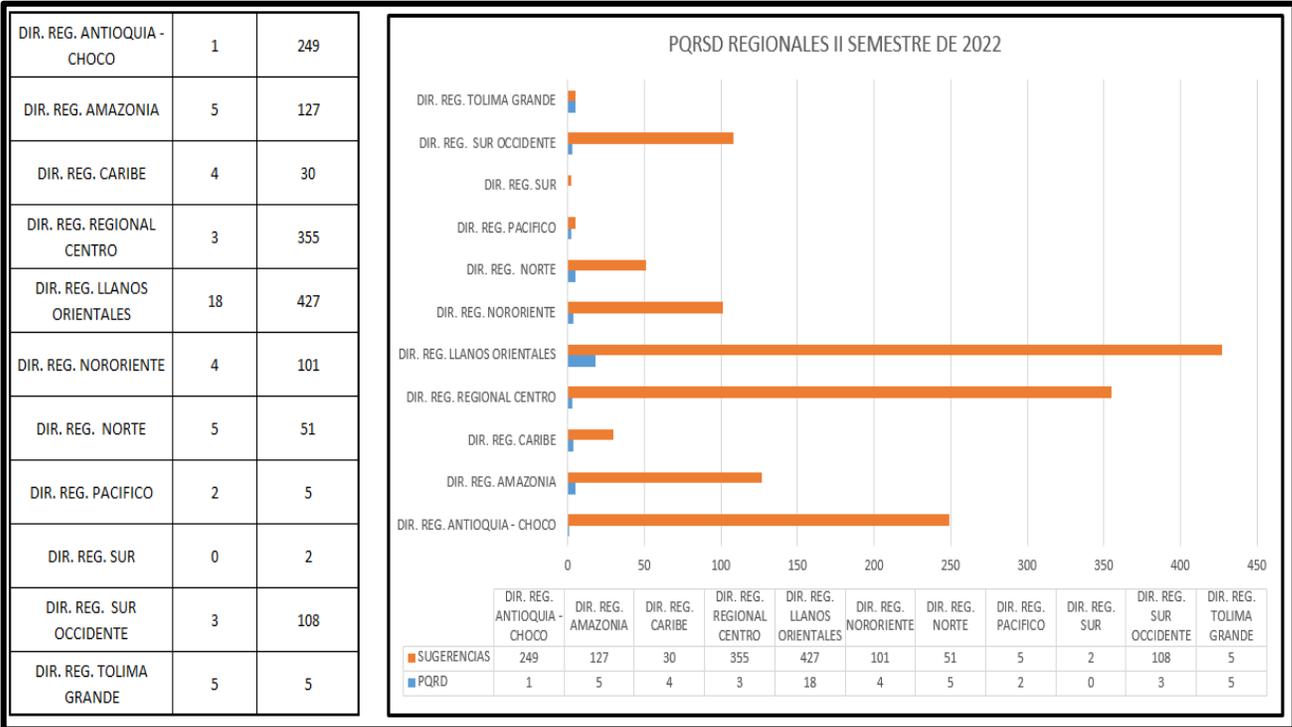
Fuente: informes PQRD y sugerencias Mensuales y Ministeriales, <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

Observación OCI:

- En la gráfica anterior, se evidencia el compartimiento de las PQRDS, que ingresaron a la entidad durante el segundo semestre de 2022, observando aumento significativo, en la Dirección Administrativa y de Talento Humano (DATH); lo anterior se deber a solicitudes de información por 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 obtuvieron un total de 1461 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 II SEMESTRE 2022



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 segundo semestre del año 2022, tuvo mayor incidencia en 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.

En cuanto a las PQRD, que ingresan por el módulo, para la Regional Llanos Orientales, se evidencia una mayor incidencia relacionada con la expedición de certificaciones contractuales y certificados de retención en la fuente, las cuales tramita directamente la Regional.

FELICITACIONES

En los buzones de sugerencias, que se encuentran ubicados en los 135 comedores de tropa, además de que los usuarios pueden dejar sus sugerencias para mejorar la calidad en el servicio y

PROCESO				GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04					
		Versión No. 02			Página 11 de 14		
		Fecha:	01	10	2020		
							

la alimentación, también se pueden evidenciar las felicitaciones; estas se convierten en una fortaleza para la entidad, que preferiblemente deben seguir aumentando. Para el segundo semestre (Julio – Diciembre), de la vigencia 2022 en observa un aumento del 19% en comparación con el mismo periodo de tiempo para la vigencia 2021.

TABLA COMPARATIVA II SEMESTRE VIGENCIA 2021 VS 2022			
FELICITACIONES			%
AÑO	2021	2022	
II SEMESTRE (JULIO DICIEMBRE)	21169	26242	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/>

ANULACIONES

En el módulo PQRD, de la entidad, se evidencian registros en estado: “*anulado*”; para el segundo semestre (Julio – Diciembre), de la vigencia 2022, se observa un total de 35 registros, los cuales están distribuidas de la siguiente manera:

2	recursos de Reposición y subsidio de apelacion
5	Pruebas realizadas en el módulo
1	el usuario no especifica el tramite requerido ante la entidad
3	Son tramites internos de la entidad
22	Doble registro en el módulo
1	La dependencia a la que se asigno solicita su anulación por ser informativa
1	solicitud de información Ente de Control

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

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		P á g i n a 1 2 d e 1 4	
		Fecha:	01	10	2020

Respecto de esta situación, observada en el módulo PQRSD, la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana manifestó lo siguiente:

- Para los trámites internos (3), argumentan que no es una petición; se remite a la Dirección Administrativa y Talento Humano para respuesta, sin embargo, no se evidencia seguimiento por parte de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, esto debido a que ingresó por el módulo PQR y no se evidencia respuesta de la misma.
- Petición de ente de control (1), la cual ingreso a través del correo contáctenos, de forma completa. Teniendo en cuenta que no fue allegada a través del módulo, se procede a realizar el registro de dicha petición para generar un ID y un HASH, de consulta y seguimiento; actividad en la que, por error del funcionario encargado, se consignó el e-mail de la ALFM y no de la peticionaria. Por esta razón, se observa en el módulo el siguiente texto “*se anula creación porque el correo quedo mal ... y no le llegara la notificación al usuario*” (SIC); al realizar consulta con el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, se aclara que esta petición cuenta con el ID No. 11484, la cual a la fecha (08-02-2023), se encuentra en estado cerrado.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:

1. Si bien, trimestralmente se observa que, para las sugerencias reiterativas, presentadas por los usuarios, la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, informa a la dependencia encargada de su gestión a través de un memorando, también, se observa que no hay seguimiento efectivo de las mismas, que permita identificar la trazabilidad de las acciones tomadas en relación con ellas.
2. En la herramienta Suite Visión Empresarial, se evidencia el *Procedimiento Gestión de Innovación y Redes de Valor – Gestión del Servicio*, Código GRV-PR-05, versión No. 04, con fecha del 29/11/2021, dentro del cual no se evidencia el tratamiento que se debe dar cuando se requiera anular un registro en el módulo PQRSD. Igualmente, la Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de Petición, tampoco considera la anulación de las peticiones presentadas. Esto evidencia debilidades en la autorregulación del proceso.
3. Al momento de verificar los informes mensuales y trimestrales publicados en la página web, de la entidad <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>, con sus respectivos archivos de Excel, para las vigencias 2021 y 2022, se evidenció el cargue de información errada, por lo cual la Oficina de Control Interno, recomienda realizar la verificación de la información que se encuentra publicada, en la página web de la entidad y si es el caso corregir la información que se encuentre errada.

PROCESO				GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04					
		Versión No. 02		Página 13 de 14			
		Fecha:	01	10	2020		

HALLAZGO:

No.	Descripción	Requisito Incumplido	Proceso
1	ANULACIÓN DE REGISTROS - PQRSD Recursos de Reposición y subsidio de apelación (2), indican que se “anula” porque son trámites con dos meses de respuesta.	Resolución No. 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” en su artículo No. 3 Seguimiento a las peticiones , no se evidencia su cumplimiento.	Secretaria General – Grupo de Orientación y Atención al ciudadano
2	Para los Recursos de Reposición y Subsidio de apelación (2), de los cuales los registros en el módulo PQRSD, se encuentran en estado “anulado”, para el segundo semestre de 2022	Resolución 068 del 19 de enero de 2023, en la cual indica en su artículo No. 6 “Objeto y modalidades del derecho de petición. “... El derecho de petición interpuesto ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, se podrá instar mediante alguna de las siguientes actuaciones...” literal g Interponer Recursos	Secretaria General – Grupo de Orientación y Atención al ciudadano

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 04
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 julio – diciembre, para las vigencias 2021 y 2022 presentados a la Dirección General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares
5. Informes del tercer y cuarto trimestre, para las vigencias 2021 y 2022, presentados ante el Ministerio de Defensa
6. Herramienta Suite Visión Empresarial
7. Página Web de la entidad.

<p>PROCESO</p> <p style="text-align: center;">GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>					
 <p>AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	<p>TITULO</p> <p style="text-align: center;">SEGUIMIENTO Y CONTROL</p>	<p>Código: GSE-FO-04</p>			
		<p>Versión No. 02</p>		<p>Página 14 de 14</p>	
		<p>Fecha:</p>	<p>01</p>	<p>10</p>	<p>2020</p>
 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por quienes nos dan sentido, con sentido y amor.</p>					

ORIGINAL FIRMADO

Elaboró: T ASD. LIZBETH NAYDU SANDOVAL GOMEZ
NOMBRE Y FIRMA

ORIGINAL FIRMADO

Revisó: ING. MEC. OSCAR ALFREDO MARTINEZ RODRIGUEZ
NOMBRE Y FIRMA

ORIGINAL FIRMADO

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