

MEMORANDO

Bogotá, 04 de febrero de 2016

No. 065 ALOCI-110

PARA: Señor General, Pablo Federico Przychodny Jaramillo.  
Director General.

DE: Cont. Púb. Martha Cecilia Polanía Ipuz  
Jefe Oficina de Control Interno.

ASUNTO: Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones.

Me permito informar al señor General Pablo Federico Przychodny. 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 a diciembre de 2015.

**1. PROCESO EVALUADO**

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

**1.1. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN**

Realizar el seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos en el periodo comprendido en el cuarto trimestre de 2015, de acuerdo con la normatividad vigente.

**1.2. ALCANCE DE LA EVALUACIÓN.**

Realizar verificación selectiva de los derechos de petición, quejas, reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones, recibidos durante el periodo: 01 de julio al 30 de septiembre de 2015.

### 1.3 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.

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. 115 GAOC-103 del 20 de Noviembre de 2015, 127 GAOC-103 del 16 de diciembre de 2015 y 03 GAOC-103 del 27 de enero de 2016, emitidos por el Coordinador del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana para el trimestre evaluado.

### 1.4 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se realizó verificación de los informes emitidos por el Líder del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana, en el periodo comprendido entre 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2015, observando la recepción de 131 Peticiones, 2 Quejas, 6 Denuncias, 3 Reclamos, 1262 Sugerencias y 2216 Felicitaciones a nivel nacional.

Se realizó verificación del módulo de PQR en línea de la Agencia Logística, a nivel Nacional.

#### 1.4.1 RESULTADO DE LAS PQR RECIBIDAS EN EL PERIODO (octubre –diciembre 2015)

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 31 de diciembre de 2015, se evidenció la siguiente distribución, entre la Oficina Principal y las Regionales:

Proceso o Subproceso	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Total	%
Atención y orientación ciudadana	4	0	0	1	5	0,03
Almacenamiento y Distribución	0	0	2	0	2	0,01
Abastecimiento en Efectivo	0	0	0	0	0	0,00
Selección Abreviada Bolsa de Productos	0	0	0	0	0	0,00
Gestión Precontractual	14	0	0	0	14	0,10
Perfeccionamiento y Legalización Contractual	0	0	0	0	0	0,00
Planificación de las Adquisiciones	0	0	0	0	0	0,00
Ejecución y Seguimiento	26	0	0	0	26	0,18
Planificación de las Adquisiciones	2	0	0	0	2	0,01
Gestión de Obras Civiles	2	0	0	0	2	0,01
Gestión de Créditos	3	0	0	0	3	0,02
Evaluación Independiente	0	0	0	1	1	0,01
Administración de Estaciones de Servicio	1	0	0	0	1	0,01
Asesoría Jurídica	5	0	0	0	5	0,03
Gestión de Presupuesto	1	0	0	0	1	0,01
Seguros	0	0	0	0	0	0,00
Gestión Cartera	39	0	0	0	39	0,27
Gestión de Contabilidad	9	0	0	0	9	0,06
Gestión de Tesorería	1	0	0	0	1	0,01

Proceso o Subproceso	Peticiones	Quejas	Reclamos	Denuncias	Total	%
Administración de Servitiendas	0	0	0	0	0	0,00
Raciones de Campaña	0	0	0	0	0	0,00
Servicios Administrativos	0	0	0	0	0	0,00
Talento Humano	22	1	1	1	25	0,17
Gestión de Tecnología	0	0	0	0	0	0,00
Asuntos Disciplinarios y Administrativos	0	0	0	3	3	0,02
Administración Comedores de Tropa	0	0	0	0	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>143</b>	<b>1,00</b>

#### 1.4.2 RESULTADO DE LAS PQRCS RECIBIDAS Y REGISTRADAS EN EL MODULO EN EL PERIODO (octubre - diciembre 2015)

Verificada la información registrada en el módulo de las PQR, en la página web, se evidencia el registro de 145 PQR, de la siguiente forma:

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	TOTAL
131	02	6	3	3	145

Fuente: Información Módulo de PQRSC, Página WEB de la Agencia Logística, del 01/10/2015 al 31/12/2015.

Se evidenció que en el módulo PQRSCF, en la página web, se registraron 145 PQRSCF; sin embargo en la información enviada por el Líder del subproceso de Atención y Orientación Ciudadana, se relaciona un total de 143 PQRSCF, para lo cual se observa una diferencia entre lo registrado en el módulo y lo informado; en 2 PQR, esta diferencia se presenta debido a 2 registros no tenidos en cuenta en la consolidación nacional.

#### 1.4.3 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	Fecha de radicado	Fecha de ingreso al módulo	Tiempo respuesta en días	Fecha respuesta	Motivo solicitud	Pertinencia de la Respuesta
5194	Gestión Administrativa-Talento Humano. Oficina	22/10/15	22/10/15	13	11/11/2015	Petición: Procedimiento para solicitar el reconocimiento	El proceso dio respuesta: "Certificación Laboral, Formatos Nos

ID	Proceso y/o Subproceso	Fecha de radicado	Fecha de ingreso al módulo	Tiempo respuesta en días	Fecha respuesta	Motivo solicitud	Pertinencia de la Respuesta
	Principal					nto del tiempo laborado para la pensión.	1, 2 y 3 autorizados MHCP.
5170	Gestión Administrativa-Talento Humano. Regional Amazonia	06/10/15	06/10/15	13	26/10/2015	Queja: por maltrato de funcionario de la Agencia a personal externo.	En la respuesta otorgada al Denunciante, publicada el 26/10/2015, se evidencia mediante Memorando No. 2244, citación a funcionario con el fin de esclarecer lo sucedido y mediante memorando No. 2245 del 26/10/15, Memorando de instrucciones. El caso fue cerrado y no se le dio respuesta de fondo al denunciante, ni se evidencia copia de la denuncia a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
5158	Dirección General – Atención y Orientación Ciudadana	30/09/15	30/09/15	30 Tiempo extendido	13/11/15	Petición: Funcionario ALFM. Solicita que verifiquen los números telefónicos que aparecen en la página inicial, ya que necesito llamar a algunas regionales y los números no corresponden	Se evidencia respuesta a través del módulo, donde informan los inconvenientes presentados, las indicaciones para realizar las comunicaciones, mientras se ajusta las comunicaciones por cambio de sede. Se considera demasiado tiempo para contestar la información requerida y no se evidencia justificación de la utilización del

ID	Proceso y/o Subproceso	Fecha de radicado	Fecha de ingreso al módulo	Tiempo respuesta en días	Fecha respuesta	Motivo solicitud	Pertinencia de la Respuesta
							tiempo extendido.
5176	Dirección Comercial-Gestión de Créditos	08/10/15	08/10/15	9	22/10/15	Petición: Pensionado FAC, Solicita información sobre requisitos para adquirir un crédito.	Se realiza análisis de capacidad de endeudamiento y son descontados por nómina...se da más información del trámite.
5230	Dirección de Contratos. Ejecución y Seguimiento.	09/11/15	11/11/15	13	11/11/15	Petición: Solicita se le informe por escrito, cuales son las causas y/o razones reales por las cuales le tienen retenidas las cuentas de cobro, en virtud del cumplimiento del contrato 001-007 de 2015. Se realizó reclamo por la misma situación el mismo petionario, en el ID 5218 y se dirigió a la Dirección Cadena de Suministros; cuentas de 4 meses desde julio hasta octubre/15	Mediante Oficio No. 1932 del 01/12/15, se dio respuesta al petionario precisando fechas de la realización del contrato y verificación de la información para la correspondiente autorización de pago y se da respuesta con el mismo documento 1932 del 01/12/15. No se estableció si se realizaron los pagos a las cuentas de cobro.
5201	Oficina de control interno disciplinario .Asuntos Disciplinarios y Administrativos.	27/10/15	27/10/15	14	18/11/2015	Denuncia: Funcionario ALFM, envía documentos como pruebas del supuesto ilícito que se cometió al adjudicarle varios contratos al oferente	Mediante Oficio No. 730 ALODC-120, La OCID, dio respuesta notificando la apertura preliminar de las investigaciones del caso.



ID	Proceso y/o Subproceso	Fecha de radicado	Fecha de ingreso al módulo	Tiempo respuesta en días	Fecha respuesta	Motivo solicitud	Pertinencia de la Respuesta
						DLC Soluciones SAS. Solicita que se le informe apertura de investigación por este hecho.	
5210	Dirección Financiera Gestión de Contabilidad.	28/10/15	29/10/15	7	04/11/15	Petición: Solicitud certificado de retenciones practicadas a la empresa NIKE COLOMBIA NA.	Se evidencia envío mediante publicación de respuesta en el módulo el día 04/11/15.
5309	Dirección General – Atención y Orientación Ciudadana	29/12/15	29/12/15	0	29/12/2015	Denuncia. Me permito informar que se anula esta Queja, ya que es una Prueba de adjuntar archivos. Micrositios.	
5297	Dirección de Contratos. Ejecución y Seguimiento. Regional Tolima Grande	09/12/15	22/12/15	1	23/12/2015	Petición: solicita la suspensión de la adjudicación del proceso 227-2015 hasta tanto no se responda las observaciones del presente derecho de petición.	Se dio respuesta a la petición mediante Oficio No 4831 del 22/12/15, se da respuesta a cada uno de los puntos y con respecto a la Petición se fundamenta y niega la proposición.
5290	Dirección General – Atención y Orientación Ciudadana	22/12/15	22/12/15	1	22/12/15	Felicitación: Prueba de respuesta. Ejemplo respuesta. En atenta respuesta a su Felicitación, la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana de la Agencia Logística de	

ID	Proceso y/o Subproceso	Fecha de radicado	Fecha de ingreso al módulo	Tiempo respuesta en días	Fecha respuesta	Motivo solicitud	Pertinencia de la Respuesta
						las Fuerzas Militares,	
5285	Gestión Administrativa-Talento Humano	09/12/15	14/12/15	8	24/12/15	DIPER Ejército Nacional. Solicitud de documentos funcionario en comisión en ALFM.	Oficio 3828 del 24/12/15. Respuesta adjuntando formato de posesión, salario devengado, antecedentes disciplinarios, funciones y última dirección de residencia.
5262	Administración de Comedores de tropa. Regional Norte.	26/11/15	26/11/15	26	05/01/16	Petición: Comandante Batallón Instrucción y entrenamiento No. 11. Frasquillo Córdoba. Incumplimiento en el menú del día 31/10/15	Oficio 4157 ALRNTDR-ALDCT-GESSP-242. Da respuesta al Comandante con información sobre el proveedor que menciona el sr. Comandante y de las instrucciones impartidas.
5251	Dirección General – Atención y Orientación Ciudadana	24/11/15	24/11/15	13	14/12/15	Petición: Validar la información para saber si esta persona tiene algún vínculo con las Fuerzas Militares, de lo contrario colaborar para impedir un intento de suplantación.	Correo publicado en el módulo PQR. Me permito informarle que una organización delincuencia está empleando el nombre de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares... para estafar a diferentes empresas en todo el territorio nacional. Asesor Patrimonio ALFM
5243	Contratos Ejecución y seguimiento. Regional Atlántico	17/11/15	19/11/15	2	19/11/15	Petición: Solicita al D.R. dar respuesta sobre el pliego definitivo de la subasta inversa	Oficio No. 853 ALRATDR-ALDCT-240, del 18/11/15. Aclarando fundamentación en la Ley 1150 y Resol. 40123 de 2015



ID	Proceso y/o Subproceso	Fecha de radicado	Fecha de ingreso al módulo	Tiempo respuesta en días	Fecha respuesta	Motivo solicitud	Pertinencia de la Respuesta
						presencial No.05-55-2015. Suministro de combustibles	Minimas. Desvirtuando pretensiones.

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

Casos. ID 5158 y 5262.

- ✓ Dos Derechos de Petición con tiempo extendido, sin la debida justificación del tiempo adicional utilizado.

Caso ID 5170

- ✓ Una Petición de la Regional Amazonia, cerrada sin la respuesta de fondo solicitada por el petionario.

Casos 5230 y 5218

- ✓ Estos dos casos fueron direccionados a dos procesos y cada uno dio su respuesta; lo que puede vulnerar la unidad de criterio en las respuestas.

## 1.5 FORTALEZAS

### 1.5.1 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%.

### 1.5.2 El cumplimiento a la aplicación de las Encuestas Anticorrupción. (Ley 190/95, Directiva y el Memorando No.299 del 04 de septiembre de 2012).

Se evidenció la aplicación de 355 Encuestas Anticorrupción de las cuales, 3 fueron aplicadas en la Oficina Principal y en las Regionales 255; en el mismo periodo.

## 1.6 DEBILIDADES

Verificado el contenido de los informes rendidos por el Coordinador de Atención y Orientación Ciudadana, quien informó que se aplicó en tres (3) audiencias de adjudicación 17 encuestas; verificado el listado de contratación en la página web de la Agencia, se observa que se realizaron 17 audiencias de adjudicación en el cuarto trimestre, lo cual permite observar que el porcentaje de aplicación de las encuestas anticorrupción, frente a todos los procesos adelantados no es representativa.

## 2. CONFORMIDADES

- 2.1 Se evidenció que mediante oficio No. 118 del 29 de enero de 2016, se dio 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 octubre, noviembre y diciembre de 2015, al Ministerio de Defensa Nacional.

- 2.2 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.

### 3. ASPECTOS POR MEJORAR

- 3.1 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.
- 3.2 Aplicar encuestas anticorrupción en las diferentes audiencias de adjudicación en concordancia con el número de procesos a adjudicar, permitirá 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 auditorías integrales de la vigencia 2015.

Cordialmente,

Original Firmado  
Cont. Púb. Martha Cecilia Polanía Ipuz  
Jefe de Control Interno.

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

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