

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		
 <p>AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	CÓDIGO: GSE-FO-04		
		VERSIÓN No. 04	Página 1 de 14	
		FECHA:	21	01
				 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</p>

No. DE INFORME:

09

FECHA DE INFORME:

12/02/2025

**PROCESO Y/O
DEPENDENCIA:**

Secretaria General / Grupo de Atención y Orientación Ciudadana

**LÍDER DEL PROCESO
Y/O DEPENDENCIA:**

Cont. Pub. Sandra Patricia Bolaños Rodriguez
Abg. Diana Cecilia Martín Amaya

**TEMA DE
SEGUIMIENTO:**

Informe de Seguimiento PQRSD periodo 01 de julio a 31 de diciembre de 2024

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

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	CÓDIGO: GSE-FO-04		
		VERSIÓN No. 04	Página 2 de 14	
		FECHA:	21	01
		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</p>		

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”
- **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.
- **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”
- **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”.
- **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”.
- **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 de la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	CÓDIGO: GSE-FO-04		
		VERSIÓN No. 04	Página 3 de 14	
		FECHA:	21	01
		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</p>		

- **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. Si 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.
 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”
- **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. 068 del 19 de enero de 2023:** “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

PROCESO GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>— La unión de nuestras Fuerzas —</small>	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	CÓDIGO: GSE-FO-04	
		VERSIÓN No. 04	Página 4 de 14
		FECHA:	21
			 <small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia mejor.</small>

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 comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2024.

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 implementada, 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.

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 2024, se observaron en la página Web de la entidad www.agencialogistica.gov.co en los enlaces <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informes-mensuales-pqrd/>, los informes de seguimiento mensuales, presentados a la Dirección General de la Entidad y <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informes-ministeriales/>, los informes trimestrales presentados al Jefe de la Oficina de Relación con el ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, suscritos por el Grupo Atención y Orientación Ciudadana con corte a 31 de Diciembre de 2024, con los siguientes resultados:

1. Informes Mensuales, presentados a la Dirección General ALFM

- *Memorando 2024110010216403 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 23 de julio de 2024, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción - Julio 2024.*
- *Memorando 2024110010239833 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 18 de septiembre de 2024, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción - agosto 2024.*
- *Memorando 2024110010266413 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 23 de octubre de 2024, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción – septiembre 2024.*
- *Memorando 2024110010290973 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 21 de octubre de 2024, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos,*

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	CÓDIGO: GSE-FO-04		
		VERSIÓN No. 04	Página 5 de 14	
		FECHA:	21	01
		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</p>		

sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de octubre 2024.

- *Memorando 2024110010322663 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 24 de diciembre de 2024, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de noviembre 2024.*
 - *Memorando 202511010009943 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 24 de enero de 2024, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de diciembre 2024.*
2. Informes Trimestrales, presentados al Jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional.
- *Oficio 2024110010058491 ALDG – ALSG – GRV – AOC – 11001 del 21 de octubre de 2024, informe tercer trimestre del año 2024; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas. Periodo julio - septiembre 2024.*
 - *Oficio 2025110010002781 ALDG ALSG – GRV- AOC – 11001 del 21 de enero de 2025, informe cuarto trimestre del año 2024; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas. Periodo octubre - diciembre 2024.*

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

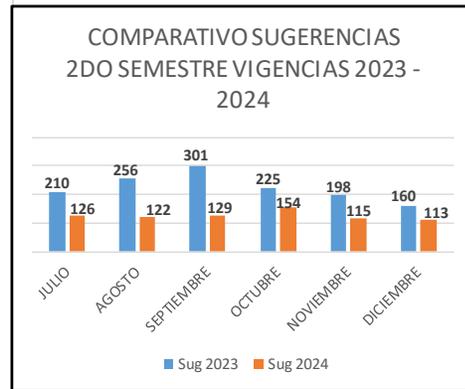
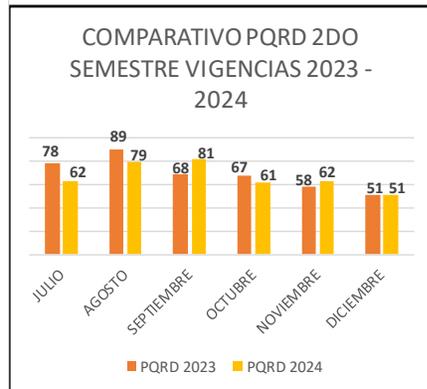
Durante el Segundo Semestre de 2024, se tomaron como referencia los registros consolidados en los informes mencionados, por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, para el periodo de tiempo julio-diciembre de 2024, evidenciándose un total de 1155 peticiones y sugerencias recibidas a través de los diferentes medios; se elabora una tabla comparativa, con respecto al mismo periodo para la vigencia 2023, con los siguientes resultados:

PROCESO				GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>— La unión de nuestras Fuerzas —</small>	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL		CÓDIGO: GSE-FO-04		Página 6 de 14			
			VERSIÓN No. 04		FECHA:		21	01
					2025			
					 <small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small> <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia mejor.</small>			

TABLA COMPARATIVA PQRD PERIODO JULIO – DICIEMBRE 2023 - 2024

PQRD Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2023		
MES	PQRD	SUGERENCIAS
JULIO	78	210
AGOSTO	89	256
SEPTIEMBRE	68	301
OCTUBRE	67	225
NOVIEMBRE	58	198
DICIEMBRE	51	160
TOTAL	1761	

PQRD Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2024		
MES	PQRD	SUGERENCIAS
JULIO	62	126
AGOSTO	79	122
SEPTIEMBRE	81	129
OCTUBRE	61	154
NOVIEMBRE	62	115
DICIEMBRE	51	113
TOTAL	1155	



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/>

Una vez analizada, la información consignada para el Segundo Semestre de la vigencia 2024 y comparada con el mismo periodo de tiempo durante el año 2023, se observa disminución, en el global, del 34%.

En la siguiente tabla, se clasifica la información por ítems, observando las variaciones en cada caso, a continuación:

<p>PROCESO</p> <p style="text-align: center;">GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>																
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	<p>TÍTULO</p> <p style="text-align: center;">SEGUIMIENTO Y CONTROL</p>					<p>CÓDIGO: GSE-FO-04</p>				 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia mejor.</p>						
						<p>VERSIÓN No. 04</p>							<p>Página 7 de 14</p>			
						<p>FECHA:</p>							21		01	

TABLA COMPARATIVA 2DO SEMESTRE POR TIPO DE SOLICITUD VIGENCIA 2023 - 2024															
SEMESTRE TIPO	PETICIONES		%	QUEJAS		%	RECLAMOS		%	DENUNCIAS		%	SUGERENCIAS		%
	2023	2024		2023	2024		2023	2024		2023	2024		2023	2024	
II SEMESTRE (JULIO - SEPTIEMBRE)	351	365	3,8%	13	14	7%	37	6	84%	10	11	9%	1350	759	44%

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/>

Análisis OCI

En la tabla anterior, se compara la variación en el tipo de solicitudes, para el mismo periodo de tiempo en las vigencias 2023 y 2024 respectivamente, observando lo siguiente:

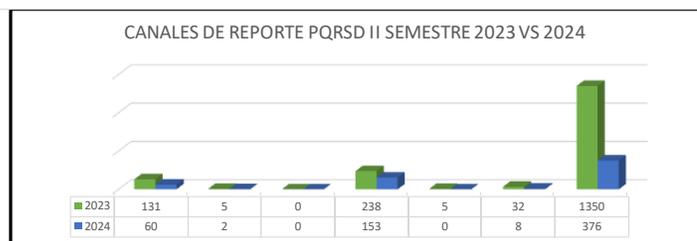
- **Peticiones:** Se observa aumento del 3,8% con respecto del mismo periodo de tiempo en la vigencia 2023.
- **Quejas:** Durante el segundo semestre de 2024 se recibieron 14 y para el mismo periodo de tiempo, en la vigencia 2023 se recibieron 13, lo cual significa aumento del 7%.
- **Reclamos:** Para el semestre evaluado (julio - diciembre) durante la vigencia 2024, se presentaron 6, mientras que la vigencia 2023 fueron 37, representando una disminución significativa del 84%
- **Denuncias:** Se observa aumento, respecto del mismo periodo de tiempo en la vigencia 2023, del 9%; de acuerdo con el seguimiento, realizado en el módulo PQR, de las once (11) denuncias registradas, 3 fueron por comportamiento o conducta de funcionario, 2 fueron por aclaraciones precontractuales, 4 fueron por aclaraciones contractuales, 1 fue por posible fraude o estafa, 1 fue por irregularidades en la administración de comedores militares, las cuales fueron investigadas por las áreas responsables de emitir la respuesta, acordes con las denuncias hechas.
- **Sugerencias:** en este tipo de comunicación, para el semestre evaluado, se observa disminución del 44%, respecto del mismo periodo evaluado para la vigencia 2023.

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	CÓDIGO: GSE-FO-04		
		VERSIÓN No. 04	Página 8 de 14	
		FECHA:	21	01
		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</p>		

CLASIFICACION PQRS D POR CANAL DE ATENCIÓN

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares, cuenta con diferentes canales de atención para las PQRS D, a través de los cuales se recibieron las solicitudes; al realizar un cuadro comparativo, para el mismo periodo de tiempo, en las Vigencias 2023 y 2024, se observaron los siguientes valores:

COMPARATIVO II SEMESTRE 2023 VS 2024			
CANALES DE RECEPCIÓN	2023	2024	%
CORREO ELECTRONICO	131	118	10%
PRESENCIAL	0	0	0%
LINEA GRATUITA	0	0	0%
LINEA DIRECTA	5	4	20%
REDES SOCIALES	0	0	0%
SITIO WEB (MODULO PQR)	238	261	9%
CHAT	5	0	100%
ORFEO	32	16	50%
BUZON DE SUGERENCIAS	1350	758	44%



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/>

- **Correo electrónico (puede ser al correo contáctenos, o correos institucionales de los funcionarios):** con una disminución del 10%.
- **Línea directa:** con base la tabla, se evidencia una disminución del 20% comparando los dos periodos de tiempo, para las vigencias 2023 y 2024.
- **Sitio Web (módulo PQR):** presentó un aumento del 9%
- **Chat:** se observa una disminución del 100%.
- **Orfeo:** se evidencia una disminución del 50%, disminuyendo el uso de la ventanilla de correspondencia, que tiene dispuesta la entidad.
- **Buzón de Sugerencias:** Se evidencia una disminución del 44%, en relación al mismo periodo para la vigencia 2023.

Análisis OCI:

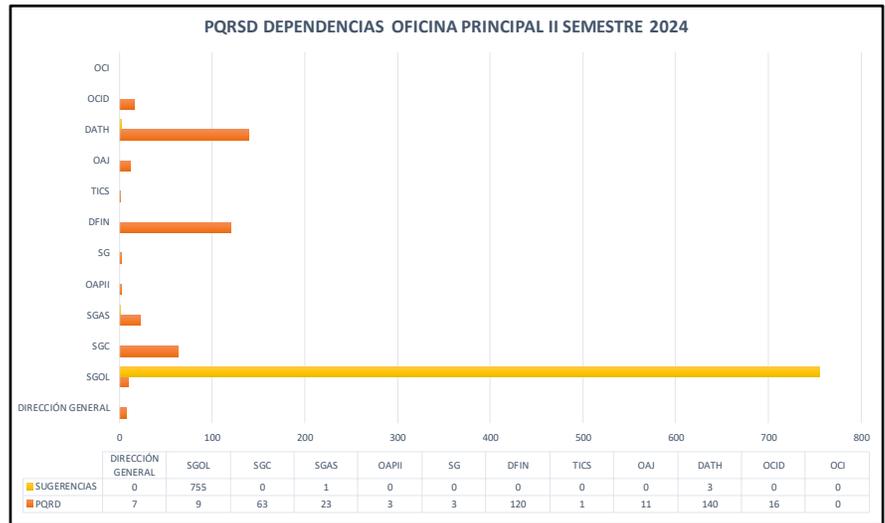
Así las cosas, si bien hubo aumento, en el ingreso de PQR a través del canal dispuesto en la página Web de la entidad, se presentó una disminución significativa, en la radicación de PQR por chat; así mismo, una disminución por el uso de la Ventanilla de correspondencia de la entidad.

También se evidencia una disminución significativa en el ingreso de sugerencias, teniendo en cuenta que el ingreso de estas es a través de los buzones que la entidad, tiene ubicados en los diferentes comedores de tropa, donde se presta el servicio de alimentación.

PROCESO GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>— La unión de nuestras Fuerzas —</small>	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	CÓDIGO: GSE-FO-04	
		VERSIÓN No. 04	Página 9 de 14
		FECHA:	21
		 <small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small> <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</small>	

PQRS - DEPENDENCIAS OFICINA PRINCIPAL II SEMESTRE 2024

DIRECCIÓN GENERAL	7	0
SGOL	9	755
SGC	63	0
SGAS	23	1
OAPII	3	0
SG	3	0
DFIN	120	0
TICS	1	0
OAJ	11	0
DATH	140	3
OCID	16	0
OCI	0	0



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/>

Análisis OCI:

- En el grafico anterior, se evidencia que la Dirección Administrativa y Talento Humano, para el segundo semestre registró un total de 140 PQRD, que en su mayoría hacen referencia al proceso de ingreso en carrera administrativa y encargos, al igual de solicitudes de certificaciones laborales.

Realizando una verificación con el informe entregado en la vigencia 2023, correspondiente al mismo periodo de tiempo, se evidencia un total de 187 PQRD, asignadas a esta misma Dirección; si bien se denota una disminución del 25% para la vigencia 2024, sigue siendo un valor elevado.

- Respecto de las sugerencias allegadas a la entidad, a través de los 121 buzones de sugerencias, distribuidos en los comedores de tropa y CAD'S, se obtuvieron en total 755 sugerencias, todas dirigidas a la Subdirección General de Operaciones Logísticas, las cuales, de acuerdo con lo expuesto en informes mensuales y trimestrales, presentados por la Oficina de Atención y Orientación ciudadana, hacen referencia a los Centros de Distribución y Almacenamiento y al servicio de alimentación, que son servicios prestados por parte de la entidad, a las Fuerzas Militares.



TÍTULO

SEGUIMIENTO Y CONTROL

CÓDIGO: **GSE-FO-04**

VERSIÓN No. **04**

Página **10** de **14**

FECHA:

21

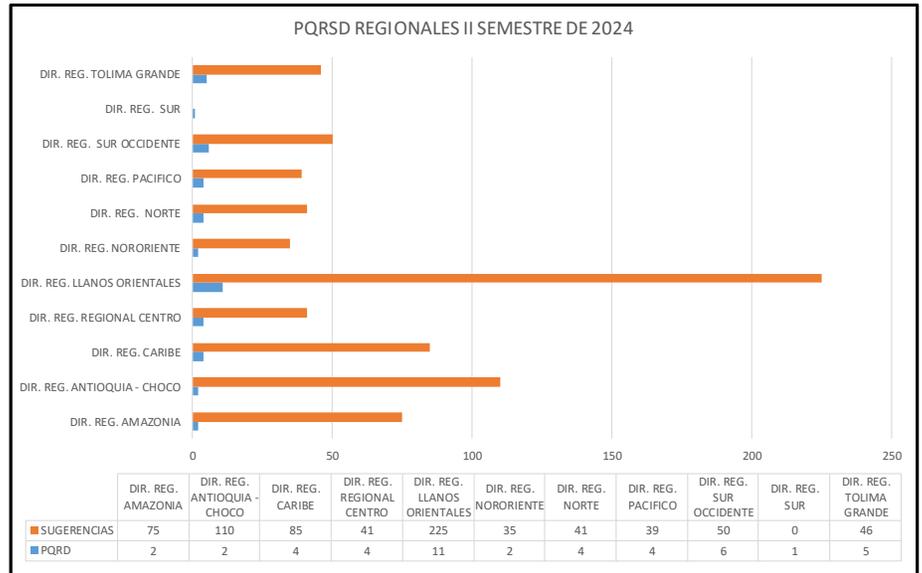
01

2025



PQRSD - REGIONALES II SEMESTRE 2024

DIR. REG. AMAZONIA	2	75
DIR. REG. ANTIOQUIA - CHOCO	2	110
DIR. REG. CARIBE	4	85
DIR. REG. REGIONAL CENTRO	4	41
DIR. REG. LLANOS ORIENTALES	11	225
DIR. REG. NORORIENTE	2	35
DIR. REG. NORTE	4	41
DIR. REG. PACIFICO	4	39
DIR. REG. SUR OCCIDENTE	6	50
DIR. REG. SUR	1	0
DIR. REG. TOLIMA GRANDE	5	46



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/>

Análisis OCI:

De la gráfica anterior se evidencia que, la Regional Llanos Orientales para el segundo semestre del año 2024, tuvo mayor incidencia en las sugerencias, las cuales fueron allegadas a través de los buzones, ubicados en los comedores de tropa y en los CAD'S, que hacen parte de la Regional; mencionadas en el informe que envía la Oficina de Atención y Participación Ciudadana, a la Subdirección General de Operaciones Logísticas; es notable que esta misma Regional presentó la mayor incidencia en sugerencias, a razón del servicio de alimentación prestados en los diferentes comedores de tropa a cargo de esta Regional.

Respecto a las PQRD, que ingresaron en el módulo, para el segundo semestre, se evidencia que las Regionales de Suroccidente y Llanos Orientales, tuvieron a cargo un total de 17 respuestas, relacionadas con temas de certificaciones contractuales, aclaraciones precontractuales y solicitud de información de procesos disciplinarios.

FELICITACIONES

En los buzones de sugerencias, que se encuentran ubicados en los 121 comedores de tropa, así mismo de que los usuarios pueden dejar sus sugerencias para mejorar la

PROCESO				GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TÍTULO	CÓDIGO: GSE-FO-04					
		VERSIÓN No. 04			Página 11 de 14		
		FECHA:	21	01	2025		
SEGUIMIENTO Y CONTROL		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</p>					

calidad en el servicio y la alimentación, igualmente se pueden evidenciar las felicitaciones; estas se convierten en una fortaleza para la entidad, que preferiblemente deben seguir aumentando. No obstante, para el segundo semestre (julio- diciembre), de la vigencia 2024 se observa una disminución significativa del 31%, en comparación con el mismo periodo de tiempo para la vigencia 2023.

TABLA COMPARATIVA II SEMESTRE VIGENCIA 2023 VS 2024			
FELICITACIONES			%
AÑO	2023	2024	
II SEMESTRE (JULIO - DICIEMBRE)	23657	16247	31% ↓

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/>

SITUACIONES ESPECIALES MODULO PQRSD

Al revisar en el módulo PQRD, de la entidad, se evidencian, registros con estado: "**Anulado**" y "**Archivado**"; para el segundo semestre (julio - diciembre), de la vigencia 2024, se observa un total de 6 de estos registros, los cuales están distribuidas de la siguiente manera:

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		
 <p>AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	CÓDIGO: GSE-FO-04		
		VERSIÓN No. 04	Página 12 de 14	
		FECHA:	21	01
		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</p>		

ID	TIPO	ANULADO	ARCHIVADO	OBSERVACION
13739	Queja	X		Se duplico - ID real 13728
13718	Peticion	X		Se duplico - ID real 13717
13683	Solicitud de Informacion	X		Se duplico - ID real 13682
13676	Denuncia	X		Se duplico - ID real 13677
13616	Peticion	X		Se duplico - ID real 13615
13403	Consulta	X		No es una peticion, el usuario expresa excusas por su equivocacion

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

- **Observación OCI:**

Al verificar el resultado se evidenció en el Informe de Seguimiento y Evaluación No.10 del 15 de febrero de 2024, correspondiente al mismo periodo de tiempo, para la vigencia 2023, disminución del ID **"anulados"** en el módulo PQR del 54%; no obstante, aún se observan 6 ID, que fueron anulados por duplicidad o registro doble vez.

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:

- La Oficina de Control Interno, reitera la recomendación de crear un control que permita evidenciar cuando una PQRSD, ya ha sido registrada con los mismos datos y con la misma situación, con el fin de evitar duplicidad en los ID, para que no se presenten anulaciones.
- Se recomienda generar acciones de mejora, teniendo en cuenta las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias allegadas; lo cual permita 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

PROCESO				GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	TITULO	CÓDIGO: GSE-FO-04			 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</p>		
		VERSIÓN No. 04		Página 13 de 14			
		FECHA:	21	01			2025
SEGUIMIENTO Y CONTROL							

Ministerio de Defensa Nacional, que trata de la documentación de Acciones Correctivas para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

- Será de utilidad que en el archivo de Excel que, se exporta desde el Módulo PQR, tenga un rango de fechas que al momento de realizar una consulta se pueda definir, para que la misma sea más ágil.
- Es importante crear un punto de control, dentro del Módulo PQR, en el cual se puedan realizar pruebas y que estas no queden evidenciadas dentro del Módulo.
- Se sugiere que, cuando se requiera remitir una PQR, se especifique con mayor claridad el correo, área o persona quien se encargue de su gestión.
- 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, respecto de las vigencias 2023 y 2024, 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.

HALLAZGO:

No.	Descripción	Requisito Incumplido	Proceso

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 07
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”

PROCESO		GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —</p>	<p>TÍTULO</p> <p>SEGUIMIENTO Y CONTROL</p>	CÓDIGO: GSE-FO-04		
		VERSIÓN No. 04	Página 14 de 14	
		FECHA:	21	01
				 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia unida.</small></p>

4. Informes mensuales julio-diciembre, para las vigencias 2023 y 2024 presentados a la Dirección General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.
5. Informes del tercer y cuarto trimestre, para las vigencias 2023 y 2024, presentados ante el Ministerio de Defensa.
6. Herramienta Suite Visión Empresarial
7. Página Web de la entidad.

Elaboró:

ORIGINAL FIRMADO

Karen Ginnet Guzman Romero
Cargo: P.D. Oficina de Control Interno

Revisó:

ORIGINAL FIRMADO

Jean Edicson Monsalve Salcedo
Cargo: P.D. Oficina de Control Interno

Aprobó:

ORIGINAL FIRMADO

Contador Público Alejandro U. Murillo Devia
Cargo: Jefe de la Oficina de Control Interno