

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

No. DE INFORME:	035
FECHA DE INFORME:	15/08/2024
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 Enero a 30 de Junio 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 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 2	
		Fecha:	01	10	2020
					

- **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 del cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de acceso a la Información Pública Nacional y 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. 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

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 1 2	
		Fecha:	01	10	2020
					

petionario, y como consecuencia las copias se entregaran dentro de los tres (3) días siguientes.

- 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 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 enero y el 30 de junio 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 primer 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->

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

[pgrd/](#), 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 30 de Junio de 2024, con los siguientes resultados:

1. Informes Mensuales, presentados a la Dirección General ALFM
 - *Memorando 2024110010039203 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 20 de febrero de 2024, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción - Enero 2024.*
 - *Memorando 20241100100071703 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 21 de marzo de 2024, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción - Febrero 2024.*
 - *Memorando 202411001009953 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 22 de abril de 2024, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción - Marzo 2024.*
 - *Memorando 2024110010130893 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 22 de mayo de 2024, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Abril 2024.*
 - *Memorando 2024110010160673 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 24 de junio de 2024, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Mayo 2024.*
 - *Memorando 2024110010187663 ALSG-GRV – AOC – 11001 del 25 de julio de 2024, informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias y encuestas anticorrupción para el mes de Junio 2024.*
2. Informes Trimestrales, presentados al Jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional.
 - *Oficio 2024110010019941 ALDG – ALSG – GRV – AOC – 11001 del 18 de abril de 2024, informe primer trimestre del año 2024; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas. Periodo Enero – Marzo 2024.*
 - *Oficio 2024110010041761 ALDG ALSG — GRV- AOC — 11001 del 22 de julio de 2024, informe segundo trimestre del año 2024; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas. Periodo Abril – Junio 2024.*

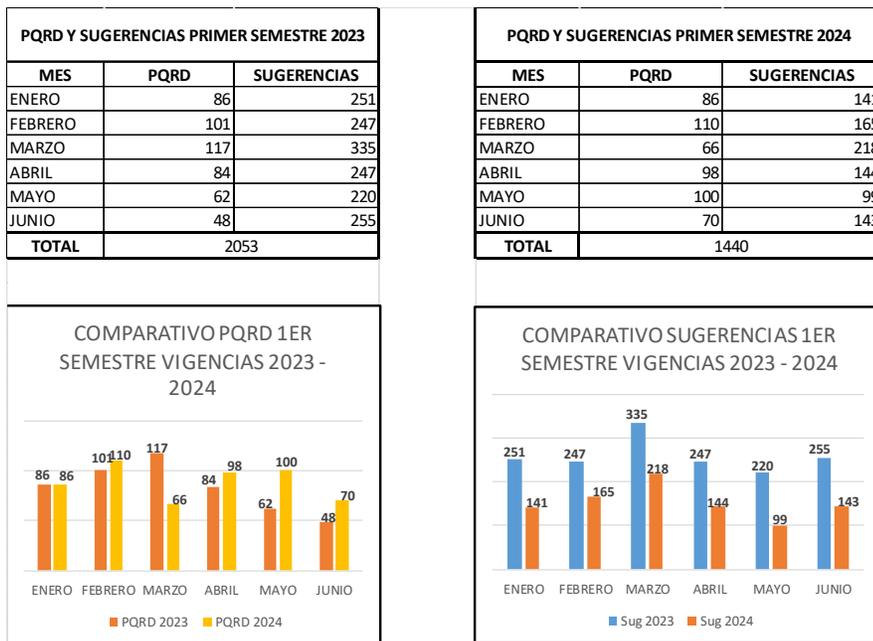
Producto de lo anterior, se obtienen los resultados para el actual informe, por lo cual la oficina de control interno procede a verificar lo siguiente:

Durante el Primer 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 Enero – Junio de 2024, evidenciándose un total de 1901 peticiones y sugerencias recibidas

PROCESO									
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN									
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL				Código: GSE-FO-04				
					Versión No. 02		Página 5 de 12		
	Fecha:		01	10	2020				

a través de los diferentes medios; se elabora una tabla comparativa, con respecto al mismo periodo para la vigencia 2023, con los siguientes resultados:

TABLA COMPARATIVA PQRD PERIODO ENERO – JUNIO 2023 - 2024



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 Primer Semestre de la vigencia 2024 y comparada con el mismo periodo de tiempo durante el año 2023, se observa disminución, en el global, del 30%.

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

TABLA COMPARATIVA I 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	
I SEMESTRE (ENERO - JUNIO)	476	472	0,8%	9	14	36%	8	24	67%	5	20	75%	1555	910	41%

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			
	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04					
		Versión No. 02			Página 6 de 12		
		Fecha:	01	10	2020		
							

Análisis OCI

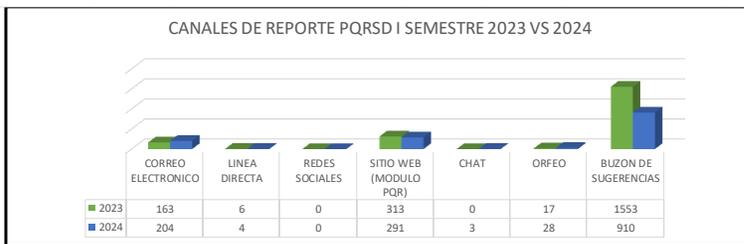
En la tabla anterior, se compara la variación en el tipo de solicitudes, para el mismo periodo de tiempo en las vigencias 2023 y 2024 respectivamente, observando lo siguiente:

- **Peticiones:** Se observa disminución del 0,2% con respecto del mismo periodo de tiempo en la vigencia 2023.
- **Quejas:** Durante el primer semestre de 2024 se recibieron 14 y para el mismo periodo de tiempo, en la vigencia 2023 se recibieron 9, lo cual significa aumento del 36%.
- **Reclamos:** Para el semestre evaluado (Enero – Junio) durante la vigencia 2024, se presentaron 24, mientras que la vigencia 2023 fueron 8, representando un aumento del 67%
- **Denuncias:** Se observa aumento significativo, respecto del mismo periodo de tiempo en la vigencia 2023, del 75%; de acuerdo con el seguimiento realizado en el módulo PQR, de las veinte (20) denuncias registradas, 8 fueron por comportamiento o conducta de funcionario, 7 fueron por aclaraciones precontractuales, 2 fueron por posible fraude o estafas, 1 fue por quejas de funcionarios, 1 fue por aclaraciones procesos contractuales, 1 fue por almacenamiento y distribución de CADS, las cuales fueron investigadas por las áreas responsables de emitir la respuesta, acordes con las denuncias hechas.
- **Sugerencias:** Para el semestre evaluado, se observa disminución del 41%, respecto del mismo periodo evaluado para la vigencia 2023.

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 2023 y 2024, se observaron los siguientes valores:

COMPARATIVO I SEMESTRE 2023 VS 2024			
CANALES DE RECEPCIÓN	2023	2024	%
CORREO ELECTRONICO	163	204	20%
PRESENCIAL	0	0	0%
LÍNEA GRATUITA	0	0	0%
LÍNEA DIRECTA	6	4	33%
REDES SOCIALES	0	0	0%
SITIO WEB (MÓDULO PQR)	313	291	7%
CHAT	0	3	100%
ORFEO	17	28	39%
BUZON DE SUGERENCIAS	1553	910	41%



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 un aumento del 20%.

PROCESO				GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL		Código: GSE-FO-04				
			Versión No. 02		Página 7 de 12		
			Fecha:	01	10	2020	
							

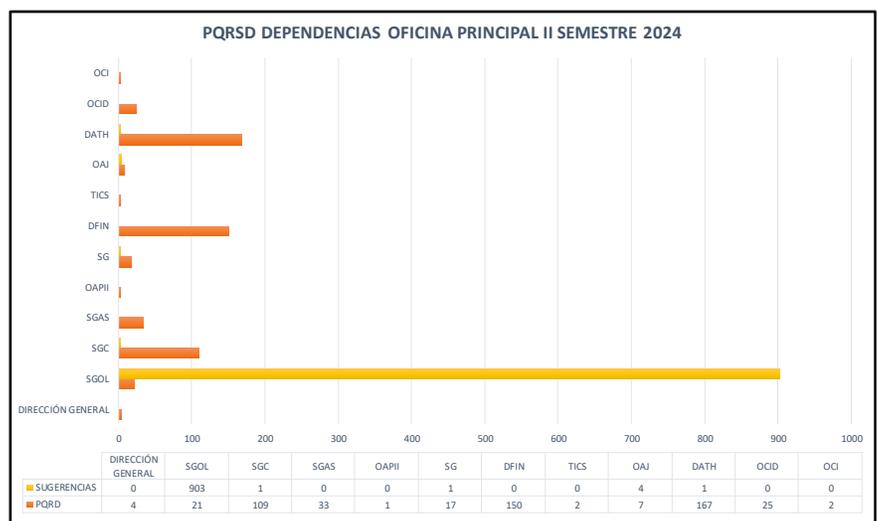
- **Línea directa:** según la tabla, se evidencia una disminución del 33 % comparando los dos periodos de tiempo, para las vigencias 2023 y 2024.
- **Sitio Web (módulo PQR):** presentó una disminución del 7%
- **Chat:** se observa un aumento del 100%.
- **Orfeo:** se evidencia un aumento del 39%, incrementando el uso de la ventanilla de correspondencia, que tiene dispuesta la entidad.
- **Buzón de Sugerencias:** Se evidencia una disminución del 41%, en relación al mismo periodo para la vigencia 2023.

Análisis OCI:

Si bien hubo una disminución, en el ingreso de PQR a través del canal dispuesto en la página Web de la entidad, se presentó un aumento significativo, en la radicación de PQR por chat; así mismo, un aumento 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.

PQRSD - DEPENDENCIAS OFICINA PRINCIPAL I SEMESTRE 2024

DIRECCIÓN GENERAL	4	0
SGOL	21	903
SGC	109	1
SGAS	33	0
OAPII	1	0
SG	17	1
DFIN	150	0
TICS	2	0
OAJ	7	4
DATH	167	1
OCID	25	0
OCI	2	0



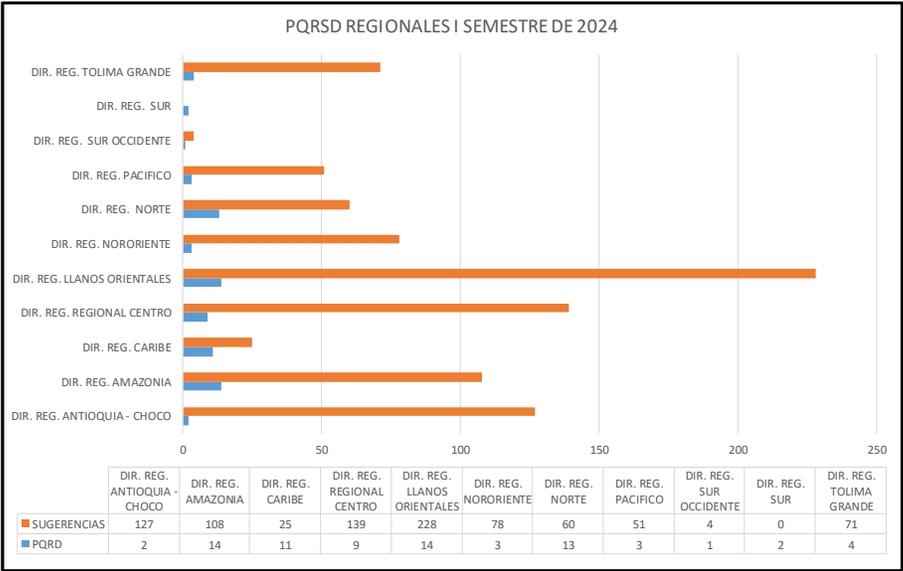
Fuente: informes PQRD y sugerencias Mensuales y Ministeriales, <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>

Análisis OCI:

- En el grafico anterior, se evidencia que la Dirección Administrativa y Talento Humano, para el primer semestre registró un total de 167 PQRD, que en su mayoría hacen referencia al proceso de ingreso en carrera administrativa y encargos. Realizando una verificación con el informe entregado en la vigencia 2023, correspondiente al mismo periodo de tiempo, se evidencia un total de 207 PQRD, asignadas a esta misma Dirección; si bien se denota una disminución del 19% para la vigencia 2023, sigue siendo un valor elevado.
- En cuanto a las sugerencias allegadas a la entidad, a través de los 135 buzones de sugerencias, distribuidos en los comedores de tropa y CAD'S, se obtuvieron en total 910 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 al servicio de alimentación, así como a los Centros de Distribución y Almacenamiento, que son servicios prestados por parte de la entidad, a las Fuerzas Militares.

PQRS - REGIONALES I SEMESTRE 2024

DIR. REG. ANTIOQUIA - CHOCO	2	127
DIR. REG. AMAZONIA	14	108
DIR. REG. CARIBE	11	25
DIR. REG. REGIONAL CENTRO	9	139
DIR. REG. LLANOS ORIENTALES	14	228
DIR. REG. NORORIENTE	3	78
DIR. REG. NORTE	13	60
DIR. REG. PACIFICO	3	51
DIR. REG. SUR OCCIDENTE	1	4
DIR. REG. SUR	2	0
DIR. REG. TOLIMA GRANDE	4	71



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 gráfica anterior se evidencia que, la Regional Llanos Orientales para el primer semestre del año 2024, tuvo mayor incidencia en las 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, es notable que esta misma Regional presento la

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		Página 9 de 12	
		Fecha:	01	10	2020
					

mayor incidencia en sugerencias, debido al servicio de alimentación prestados en los diferentes comedores de tropa a cargo de esta Regional.

En cuanto a las PQRD, que ingresaron en el módulo, para el primer semestre, se evidencia que las Regionales de Amazonía y Llanos Orientales, tuvieron a cargo un total de 14 respuestas, relacionadas con temas de certificaciones laboral y reclamos por alimentación.

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 la alimentación, también se pueden evidenciar las felicitaciones; estas se convierten en una fortaleza para la entidad, que preferiblemente deben seguir aumentando. No obstante, para el primer semestre (Enero – Junio), de la vigencia 2024 en observa una disminución del 27%, en comparación con el mismo periodo de tiempo para la vigencia 2023.

TABLA COMPARATIVA I SEMESTRE VIGENCIA 2023 VS 2024			
FELICITACIONES			%
AÑO	2023	2024	
I SEMESTRE (ENERO - JUNIO)	24658	18017	27% 

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

En el módulo PQRD, de la entidad, se evidencian, registros con estado: “Anulado” y “Archivado”; para el primer semestre (Enero – Junio), de la vigencia 2024, se observa un total de 28 registros, los cuales están distribuidas de la siguiente manera:

PROCESO					
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					
 <p>AGENCIA LOGISTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small></p>	TITULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04			
		Versión No. 02		Página 10 de 12	
		Fecha:	01	10	2020
 <p><small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small></p>					

ID	TIPO	ANULADO	ARCHIVADO	OBSERVACION
13385	Solicitud de Informacion	X		Se duplico - ID real 13382
13336	Peticion	X		Se duplico - ID real 13337
13311	Peticion	X		No es una peticion, se anexo el formato errado
13309	Peticion	X		No es una peticion, renuncia motivada
13249	Solicitud de Informacion	X		Se duplico - ID real 13248
13232	Peticion	X		Se duplico - ID real 13231
13193	Solicitud de Informacion	X		Se duplico - ID real 13189
13062	Peticion	X		No es una peticion, no hay documentos adjuntos, el correo contacto no existe
13019	Peticion	X		No es una peticion, la usuaría pide excusas por su confusión de entidad, ya que el registro ID 13017 referencia a un (1) contrato con la Armada Nacional
13002	Solicitud de Informacion	X		Se duplico - ID real 13001
12962	Solicitud de Informacion	X		Se duplico - ID real 12961
12925	Peticion	X		Se duplico - ID real 12924
12916	Peticion	X		Se duplico - ID real 12915
12910	Peticion	X		Se duplico - ID real 12909
12897	Reclamo	X		Se duplico - ID real 12896
12889	Consulta	X		Se duplico - ID real 12887
12888	Consulta	X		Se duplico - ID real 12887
12873	Peticion	X		Se duplico - ID real 12871
12872	Peticion	X		Se duplico - ID real 12871
12865	Peticion	X		Se duplico - ID real 12864
12817	Peticion	X		Se duplico - ID real 12818
12772	Peticion	X		Se duplico - ID real 12767
12771	Peticion	X		Se duplico - ID real 12767
12770	Peticion	X		Se duplico - ID real 12767
12769	Peticion	X		Se duplico - ID real 12767
12768	Peticion	X		Se duplico - ID real 12767
12766	Peticion	X		No es una peticion, aceptacion del cargo

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

- **Observación OCI:**

Una vez verificado el resultado que se evidenció en el Informe de Seguimiento y Evaluación No.38 del 15 de agosto de 2023, correspondiente al mismo periodo de tiempo, para la vigencia 2023, aumento del ID "anulados" en el módulo PQR del 7 %; sin embargo, aún se observan 22 ID, que fueron anulados por duplicidad o registro doble vez.

PROCESO				GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
	TÍTULO SEGUIMIENTO Y CONTROL	Código: GSE-FO-04					
		Versión No. 02		Página 11 de 12			
		Fecha:	01	10	2020		

OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:

- La Oficina de Control Interno, recomienda 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.
- Será de utilidad 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 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-depeticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/>, con sus respectivos archivos de Excel, para 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 06
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 Enero – Junio, para las vigencias 2023 y 2024 presentados a la Dirección General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.
5. Informes del primer y segundo trimestre, para las vigencias 2023 y 2024, presentados ante el Ministerio de Defensa

<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 12 de 12</p>	
		<p>Fecha:</p>	<p>01</p>	<p>10</p>	<p>2020</p>
 <p><small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small></p>					

6. Herramienta Suite Visión Empresarial

7. Página Web de la entidad.

ORIGINAL FIRMADO

Elaboró: Ing. Alim. KAREN GINNET GUZMAN ROMERO
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