



Al contestar cite este número

Radicado N° 0122012383302 / MDN-COGFM- IGEFM-INEJE- INLOA

Bogotá D.C., 24 de octubre de 2022

Señor Vicealmirante
JOSÉ JOAQUÍN AMÉZQUITA GARCÍA
Jefe de Estado Mayor Conjunto
Comando General Fuerzas Militares
Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25
Bogotá D.C

Asunto: Tercer Informe de seguimiento y evaluación PQRSD

Respetuosamente, me permito informar el resultado del seguimiento y evaluación independiente realizado a la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, así como al trámite a las PQRSD, para el tercer (III) trimestre del año en curso y de acuerdo a las tareas incluidas en el Plan de Acción de PROCONSE.

I. OBJETIVOS

Realizar seguimiento al cumplimiento de la gestión, el desarrollo de los objetivos y procedimientos en el ámbito del servicio de orientación al ciudadano respecto al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias, que la ciudadanía y demás interesados interponen ante la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del Comando General de las Fuerzas Militares, en el período comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio del 2022, de acuerdo a las normas y parámetros establecidos por la ley.

Identificar los avances gestionados por la Ayudantía General, respecto a la adquisición del software informático para el manejo de PQRSD del CGFM.

II. ALCANCE

Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias recibidas en la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del CGFM por medio de los mecanismos de comunicación establecidos en esta área.

III. RESULTADOS GENERALES

De acuerdo a la Orden de Compra No. 94173, emitida el 02 de agosto de 2022 que trata de "Contratar los servicios de soporte, alojamiento de la plataforma PQRSD, de acuerdo con las específicas técnicas de conformidad con el acuerdo CCE-139-IAD-2020.", se observa que el supervisor designado a la fecha no ha registrado ningún informe de supervisión, donde se incluyan las novedades presentadas, máxime cuando aún no se encuentra en funcionamiento el servicio contratado.



Dentro de las actividades adelantadas por el personal de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano respecto a la verificación para la implementación del servicio del aplicativo de software de PQRSD, se encuentra un acta de inicio bajo radicado No. 0122009479102 MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC de 12 de agosto de 2022, donde relacionan un proceso de planeación: (Generación del Plan de servicio y cronograma del 16 al 19 de agosto), una implementación: (de un mes del 16 de agosto al 16 de septiembre), una capacitación: que se programara al final del proceso de configuración y un uso del servicio hasta el 16 de febrero del año 2023, así las cosas se observa que no se ha dado cumplimiento a lo establecido en el acta en cuestión, toda vez que no se evidencia soporte de implementación del servicio del aplicativo.

En la línea de pagos se deben cancelar de manera mensual la suma de siete millones de pesos (\$7.000.000.00), comprendidos entre los meses de agosto a diciembre, no obstante lo anterior, se observa que el contratista no ha efectuado ninguna entrega y por tanto no se han generado los respectivos pagos; situación que genera un riesgo de incumplimiento por parte del contratista en la entrega del servicio y así mismo la pérdida de recursos o generación de reservas inducidas ante la proximidad del cierre fiscal del año 2022.

En la verificación realizada al informe de PQRSD III Trimestre 2022 CGAOC, dirigido al señor Ayudante General del Comando General de las FF.MM con radicado No. 0122011863102 / MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC de fecha 8 de octubre de 2022 y emitido por el Jefe de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, se incluye una relación total de PQRSD recibidas de trescientos veinte (320), informando que para el cierre del III Trimestre se encuentran doscientas setenta y cinco (275) resueltas y cuarenta y cinco (45) pendientes por resolver; sin embargo al realizar comparación con la base de datos (suministrada por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano para el III Trimestre 2022), no es posible validar la información, toda vez que no se puede realizar trazabilidad de PQRSD, bien sea de las remitidas al competente, o de las que se encuentran cerradas, tampoco es posible determinar si las respuestas que se remitieron a los peticionarios están dentro de los tiempos de ley; porque la herramienta de control, que actualmente se utiliza se encuentra en Excel y no está diligenciada en su totalidad, razón por la que se determina que carece de datos organizados y estadísticas confiables, afectando de esta manera los principios de celeridad, eficacia y calidad de la información establecidos en la ley de transparencia y del derecho de acceso a la Información Pública, como posibles riesgos de acciones constitucionales en contra de la Institución.

La situación descrita anteriormente se identificó como hallazgo en el - "Informe de seguimiento y evaluación independiente a la Oficina de Orientación y Atención al Ciudadano, así como el trámite a las PQRSD", dirigido al señor General, Jefe de Estado Mayor Conjunto, con radicado No. 0122007840902 de fecha 07 de julio 2022, emitido por la Inspección General de las FF.MM".

Por otro lado es pertinente informar que la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano no tomo en consideración las recomendaciones emitidas por la Inspección General de las FF.MM e incluidas en el Informe de seguimiento y evaluación independiente a la Oficina de Orientación y Atención al Ciudadano, así como el trámite a las PQRSD" correspondiente al informe de PQRSD I Trimestre con radicado No. 0122005482102 de fecha 16 de mayo 2022, máxime cuando allí se señaló: "poner en consideración del competente la potestad de adelantar las investigaciones, sobre el hallazgo negativo, número tres (3) en su dimensión Gestión con Valores para resultados "de la ventanilla hacia afuera" en el atributo relación Estado Ciudadano (Servicio al ciudadano)".

Por otro lado, se verifican las acciones correctivas que se encuentran en ejecución y bajo la responsabilidad del proceso de Gestión Documental, protocolo y atención al ciudadano y que hacen referencia específica a hallazgos relacionados directamente con la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano suscritas en la herramienta Suite Visión Empresarial, así:



Acción correctiva 1265.

Hallazgo: Se evidencia que no cuenta con el link al formulario electrónico-

Acciones:

1. Contratación de la herramienta tecnológica que permita abrir el link, para dar acceso al formulario electrónico de PQRSD: el entregable propuesto por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano consiste en implementar el Link en la página web, con plazo máximo el 20 de septiembre de 2022, se realiza verificación en la página web de la entidad; sin que a la fecha se evidencie el cumplimiento de esta actividad.
2. Mesa de trabajo con COMES, para definir la programación e interoperabilidad entre el contratista responsable de la página web y el futuro contratista de la herramienta tecnológica, respecto a esta actividad se observa un acta de reunión (mesa de trabajo), bajo radicado No. 012201175260 de 20 de septiembre de 2022, donde se concluye que cuando sea entregado el servicio de Software de PQRSD, la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, deberá enviar un oficio a la Oficina de Comunicaciones Estratégicas (COMES), con el link asignado con el fin de integrarlo a la página del COGFM. Situación que a la fecha no es posible evidenciar, toda vez que no se ha recibido el servicio de Software.
3. Designar funcionario para el seguimiento y designación del Link: para esta actividad se observa un Nombramiento a través de Orden Interna con oficio No.0122010007802 /MDN-COGFM- JEMCO-AYCOG, para la semana comprendida entre el 27 y el 02 de septiembre de 2022; lográndose evidenciar el cumplimiento de esta actividad por medio de oficio No. 0122009863802/ MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC de 23 de agosto 2022, cuyo asunto es: Nombramiento Orden Semanal, donde se designa al señor CS. Raul Eduardo Lara Muñoz como suboficial de atención PQRSD, emitido por el Jefe de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano.

Acción correctiva 1267.

Hallazgo: Diferencia significativa entre lo reportado por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano y lo incluido en la base de datos del DCCAE, donde probablemente se carece de estadísticas y datos organizados para la obtención de la información.

Acciones:

1. Efectuar reunión trimestral de cruce estadístico de PQRSD con el DCCAE, cuyo entregable obedece a un acta de reunión que se encuentra con radicado No. 0122010144002 / MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC, de fecha 29 de agosto, donde se concluye que los 7 primeros días de cada mes el DCCAE enviará diligenciado el cuadro de PQRSD en EXCEL.
2. Recepción mensual del cuadro de control de PQRSD, donde el entregable es un "cuadro de control mensual", de acuerdo a lo observado este soporte de actividad no se encuentra cargado en la herramienta Suite Visión Empresarial.

**Acción correctiva 1268.**

Hallazgo: No es posible determinar con certeza la cantidad de PQRSD que fueron allegadas el primer trimestre del año 2022 y que a la fecha no se les ha emitido respuesta, pues la base de datos suministrada por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano se encuentra con espacios vacíos, no hay continuidad en los listados de fecha de llegada, situación que impide establecer cantidades exactas.

Acciones.

1. Designar funcionario para el seguimiento y designación del Link: para esta actividad se observa un Nombramiento a través de Orden Interna con oficio No.0122010007802 /MDN-COGFM- JEMCO-AYCOG, para la semana comprendida entre el 27 y el 02 de septiembre de 2022; se evidencia el cumplimiento de esta actividad por medio de oficio No. 0122009863802/ MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC de 23 de agosto 2022, cuyo asunto es: Nombramiento Orden Semanal, donde se designa al señor CS. Raul Eduardo Lara Muñoz como suboficial de atención PQRSD, emitido por el Jefe de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano; sin embargo, esta actividad no ha sido exitosa, toda vez que se continúa evidenciando la misma situación.
2. Realizar una parametrización en la herramienta informática para semafórizar las PQRSD y los tiempos de respuesta acorde a la normatividad; a la fecha dicho soporte no se encuentra cargada en la herramienta Suite Visión Empresarial.

De acuerdo a los descrito anteriormente no se ha dado cumplimiento a las actividades incluidas en el plan de mejoramiento, situación que conduce a que la Acciones Correctivas continúen abiertas.

A. HALLAZGOS.

Se evidencia que el Supervisor de la Orden de compra No. 94173, emitida el 02 de agosto de 2022 que trata de "Contratar los servicios de soporte, alojamiento de la plataforma PQRSD, de acuerdo con las específicas técnicas de conformidad con el acuerdo CCE-139-IAD-2020.", a la fecha no ha cumplido con su obligación de elaborar y presentar los correspondientes informes de supervisión, razón que no permite llevar una trazabilidad de las novedades que se han presentado desde la suscripción del acta de inicio con radicado No. 0122009479102 MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC de 12 de agosto de 2022, que sustenten las razones por las que aún no se ha recibido el servicio a satisfacción, situación que incumple lo establecido en el numeral 6.3. Etapa contractual, 6.3.1.6. De la Supervisión o Interventoría de los Contratos del Manual de Contratación del MDN.

B. CONCLUSIONES

1. La Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, debe procurar establecer mecanismos efectivos de autocontrol para asegurar que la información que se presenta al alto mando sea verificable y confiable para la correcta toma de decisiones.
2. La información que presenta la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, no es confiable, toda vez que no cuentan con bases de datos que registren la información real de las PQRSD, recibidas, registradas y gestionadas.



C. RECOMENDACIONES.

Ayudantia General

1. Emitir los informes de supervisión a que haya lugar, con el fin de contar con los soportes y registros documentos que permitan observar la trazabilidad del proceso y el cumplimiento de la normatividad.
2. Garantizar mayor control respecto a la trazabilidad en los tiempos de respuesta de las PQRSD.
3. Dar cumplimiento a las actividades descritas en los planes de mejoramiento que se encuentran relacionados con las Acciones Correctivas, No. AC-1265, AC-1267 y AC-1268.

Cordialmente,

Coronel DARÍO ALFONSO LAGUADO TORRES
Inspector Ejecutivo encargado de las Funciones de Inspector General de las Fuerzas Militares.

Vo.Bo.: CT. Andrea Pérez
Asesora Jurídica IGEFM.

Elaboró: PS. Karen Aguilar
Prestadora de Servicios.

Revisó: MY. Ahida Neira
Inspectora Delegada INLOA.