



Al contestar cite este número

Radicado N° 0123002015602/ MDN-COGFM- IGEFM-INEJE- INLOA

Bogotá D.C. 22 de Febrero de 2023

Señor Almirante

JOSÉ JOAQUÍN AMÉZQUITA GARCÍA

Jefe de Estado Mayor Conjunto de las Fuerzas Militares

Comando General de las Fuerzas Militares

Cra 54 No.26-25 Edificio Ministerio de Defensa

Cuartel General Fuerzas Militares - Piso 2, Oficina 211.

Bogotá D.C.

Asunto: Informe de seguimiento y evaluación PQRSD cuarto trimestre vigencia 2022

Respetuosamente, me dirijo al señor Almirante Jefe de Estado Mayor Conjunto de las Fuerzas Militares, con el propósito de presentar el resultado del seguimiento y evaluación independiente realizado a la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, así como al trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD), para el cuarto (IV) trimestre de 2022 y de acuerdo a las tareas incluidas en el Plan de Acción para el proceso 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 octubre y el 31 de diciembre del 2022, de acuerdo a las normas y parámetros establecidos por la ley.

Identificar los avances gestionados por la Ayudantía General del Comando de las Fuerzas Militares, respecto a la adquisición del software informático para el manejo de PQRSD del COGFM.

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

- Respecto al proceso de contratación para la adquisición del software y/o servicio para el manejo de las PQRSD, de acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, no se encuentra adelantado, es decir, no se tiene implementado a la fecha y no cuentan con un proceso de contratación de software empresarial o herramienta tecnológica que permita la adecuada recepción y manejo de las PQRSD que se enlace a través



del link de la página Web del COGFM. Lo anterior genera incumplimiento a los lineamientos de la Ley 1755 de 2015.

- En el proceso de verificación se encontró que el proveedor Softmanagement SA, según acta No. 0122009479102 MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC de 12 de agosto de 2022, donde relaciona el proceso de planeación: (Generación del Plan de servicio y cronograma del 16 al 19 de agosto de 2022); implementación: (de un mes comprendido del 16 de agosto al 16 de septiembre de 2022); capacitación: que se programaría al final del proceso de configuración y uso del servicio hasta el 16 de febrero del año 2023; sin embargo el desarrollo del aplicativo finalizó el pasado 31 de diciembre de 2022, es decir, el servicio se prestó solo por dos meses, de acuerdo al plazo de ejecución del contrato suscrito, así las cosas se observa la falta de planeación y supervisión de las cláusulas acordadas en la minuta del contrato. Adicional el acta en cuestión representa un soporte para una reserva inducida pues está en contra del principio presupuestal de anualidad instaurado en el artículo 14 del Decreto 111 de 1993 "Estatuto orgánico de Presupuesto" y no aplica ninguna de las excepciones aceptadas por la norma (fuerza mayor o caso fortuito).
- Según informe de PQRSD IV Trimestre 2022, dirigido al señor Jefe de Oficina de Relación al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional con radicado No. 0123001556702/ MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC de fecha 15 de febrero de 2023 emitido por el Jefe de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, se incluye una relación total de cuatro mil ocho (4008) PQRSD recibidas, las cuales están distribuidas de la siguiente manera: COGFM cuatrocientos cuarenta y tres (443) recibidas, trescientos noventa y dos (392) han sido resueltas y cincuenta y un (51) pendientes por resolver, el DCCAE un total recibido de tres mil sesenta y cinco (3565) y de estas, tres mil setenta y ocho (3078) resueltas y cuatrocientos ochenta y siete (487) por resolver. Sin embargo, al comparar con informe emitido por la oficina del Departamento Control de Comercio de Armas Municiones y Explosivos (DCCAE) cuyo radicado No 0122014981802/MDN-COGFM-JEMCO-SEMAI-DCCAE-PLOV de fecha 30 de diciembre de 2022 reposa un consolidado de tres mil sesenta y nueve (3069) PQRSD recibidas al 28 de diciembre del año 2022. Por lo anteriormente expuesto no es posible validar la información a un mismo corte, y 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 del COGFM.
- Revisando la página web del Comando General en la pestaña de Atención al Ciudadano "Informes de PQRSD", no se están cargando en su totalidad los informes trimestrales de las vigencias 2022 lo anterior deja visible e incompleta la información que debería estar disponible para consulta pública, induciendo a la Institución al no cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. Principios de celeridad: agilidad en el trámite y la gestión administrativa, Principio de eficacia: logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales, Principio de la calidad de la información: Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

IV. SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

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



Al contestar cite este número

Radicado N° 0123002015602/ MDN-COGFM- IGEFM-INEJE- INLOA

Página 4 de 11



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



INICIO NOTICIAS CONOCENOS MULTIMEDIA INCORPORACIONES TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA ATENCION AL CIUDADANO MENU PARTICIPA

OFICINA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO FUERZAS MILITARES

INGRESE AQUÍ PARA SUS PQRSDF (PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES)

<https://acortar.link/xzB7iY>

- 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 PQRSDF, la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, deberá enviar un oficio a la Oficina de Comunicaciones Estratégicas (COMES), con el link asignado para que sea integrado a la página del COGFM.

Revisión de soportes en Suite Visión:

Es cargada el acta No 012201175260 de fecha 20 de septiembre de 2022 dónde la información que reposa evidencia que la reunión fue llevada a cabo.

	ACTA GENERAL		Página 1 de 2
	SGI		Código: MDN-COGFM-PRODOPAC-AYCOG-FU 2-1 V.15 Vigente a partir de: 21-09-2022

MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC

Acta No.	012201175260	Asunto	Acta de Reunión Integración Módulo PQRSDF
Lugar y Fecha	Bogotá D.C. 20-09-2022		
Hora Inicio	09:00	Hora Finalización	10:00
Unidad /Proceso y/o Dependencia Productora	OFICINA DE ATENCION Y ORIENTACION AL CIUDADANO		
Ausentes			

Orden del día:

Trata mesa de trabajo presidida por el señor mayor LUIS CARLOS ARDILA SUAREZ en donde en conjunto con

Los asistentes que intervinieron en la misma dejan constancia con firma de la realización de la mesa de trabajo.



Al contestar cite este número

Radicado N° 0123002015602/ MDN-COGFM- IGEFM-INEJE- INLOA

Página 5 de 11

Intervienen y/o Asistentes					
Grado	Nombre	Cargo	E-mail	Teléfono	Firma
CC	Erika P. Lozano C.	Directora Médica Just.	Emaloz@cogfm.w	3201094365	
My	Luis Carlos Arde	Jefe Oficina Atención al Ciudadano	luisca@cgfm.mil.co	317246405	
CS	RAUL LARA	Suboficial PQRSD	Raular@CGFM.Milco	3160009	
CS	GARCIA ROBERTO JAMES	Oficial PQRSD	JamesG@CGFM.Mil.co	317246405	

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.

Revisión de soportes en Suite Visión:

El día 13 de enero de 2023 aportan radicado No 0122009863802/MDN-COGFM-JEMCO-SEMAI-INEJE-INLOA con fecha 23 de agosto de 2022, sin embargo, a pesar del nombramiento del funcionario, actualmente dicha persona no se encuentra en la unidad.



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES



Al contestar cite este número Radicado N° 0122009863802 / MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC

Bogotá, D.C. 23 de agosto de 2022

Señor coronel
JUAN CARLOS BAQUERO SALAZAR
 Ayudante General de Comando General de las Fuerzas Militares
 Avenida el Dorado CAN Carrera 54 # 26-25
 Bogotá D.C.

Asunto: Nombramiento orden semanal

Respetuosamente me permito solicitar al Señor Coronel Ayudante General de las Fuerzas Militares el nombramiento en la orden semanal de la Ayudantía General al señor CS. RAUL EDUARDO LARA MUÑOZ como Suboficial Atención PQRSD Ejército Nacional, adicional a las funciones asignadas a este cargo se solicita se le asigne la supervisión y control de las bases de datos. Así mismo a la plataforma o herramienta informática destinada para tal fin de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del Comando General de las Fuerzas Militares.

Respetuosamente

Mayor **LUIS CARLOS ARDILA SUÁREZ**
 Jefe Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano

CS EMMY CADENA
 Suboficial PQRSD

CS LUIS CARLOS ARDILA SUÁREZ
 Jefe Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano

Carrera 54 No 44b-1B Barrio La Esmeralda
 Celular: 3159255950
 atencionalciudadano@cgfm.mil.co

24/08/2022
 F. R. N.



Al contestar cite este número

Radicado N° 0123002015602/ MDN-COGFM- IGEFM-INEJE- INLOA

Página 6 de 11

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 de 2022, donde se concluye que los 7 primeros días de cada mes el DCCAE enviará diligenciado el cuadro de PQRSD en EXCEL.

Revisión de soportes en Suite Visión:

Se evidencia acta general No 0122010144002 de fecha 29 de agosto de 2022 y concluyen con realizar la reunión los días 7 de cada mes donde la oficina del DCCAE presentará el informe y cuadro de control de PQRSD, a la fecha no existe el informe o acta de cruce de información en el DCCAE y la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES GESTIÓN DOCUMENTAL, PROTECCIÓN Y ATENCIONAL CIUDADANO, AYUDANTÍA GENERAL	ACTA GENERAL	Página 1 de 3 Código MDN-COGFM-PRODOPAC-AYCOG-FU 2-1 V 14
		SGI	Vigente a partir de: 23-08-2021



MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC

Acta No	0122010144002	Asunto	Reunión II Trimestre DCCAE -2022
Lugar y Fecha	Bogotá D.C., 29 agosto 2022		
Hora Inicio	11:50	Hora Finalización	12:35
Unidad /Proceso y/o Dependencia	OFICINA DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO		
Productora	CGAOC		
Ausentes			

Orden del día

- Propósito de la reunión
- Verificación de las estadísticas del DCCAE II trimestre
- Acuerdos sobre fechas, formatos y soportes próximo trimestre
- Otros

Desarrollo:

1. El propósito de la presente reunión es establecer los parámetros, para que a partir de la fecha se implemente una reunión por trimestre, en la cual se pueda realizar una verificación y control de la información con relación las PQRSD, entre la oficina CGAOC y DCCAE, para que una vez se verifique, se plasme en el informe trimestral, teniendo la certeza de los datos.



2. Recepción mensual del cuadro de control de PQRSD, donde el entregable es un "Cuadro de control mensual".

Revisión de soportes en Suite Visión:



Al contestar cite este número

Radicado N° 0123002015602/ MDN-COGFM- IGEFM-INEJE- INLOA

Página 7 de 11

A la fecha no hay soporte de esta actividad en el aplicativo, pero en la oficina del DCCAE cuentan con una base de datos organizada la cual debe ser replicada con el fin de unificar la información y poder generar alertas para la respuesta de las PQRSD de manera oportuna

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 específicamente para la actualización y seguimiento de la base de datos de CGAOC.

Revisión de soportes en Suite Visión:

Se aporta imagen del radicado No 0122009863802/ MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC con fecha 23 de agosto de 2022 con el nombramiento de un funcionario que a la fecha no labora en la unidad, esta actividad no ha sido exitosa, toda vez que se continúa evidenciando la misma situación.



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES



Al contestar cite este número

Radicado N° 0122009863802 / MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG-CGAOC

Bogotá, D.C. 23 de agosto de 2022

Señor coronel
JUAN CARLOS BAQUERO SALAZAR
Ayudante General de Comando General de las Fuerzas Militares
Avenida el Dorado CAN Carrera 54 # 26-25
Bogotá D.C.

Asunto: Nombramiento orden semanal

Respetuosamente me permito solicitar al Señor Coronel Ayudante General de las Fuerzas Militares el nombramiento en la orden semanal de la Ayudantía General al señor CS RAUL EDUARDO LARA MUÑOZ como Suboficial Atención PQRS Ejército Nacional, adicional a las funciones asignadas a este cargo se solicita se le asigne la supervisión y control de las bases de datos. Así mismo a la plataforma o herramienta informática destinada para tal fin de la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del Comando General de las Fuerzas Militares

Respetuosamente

Mayor **LUIS CARLOS ARDILA SUAREZ**
Jefe Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano

SV EIMEY CADENA
Suboficial PQRS

ON JEFFERSON GARCIA
Oficial PQRS



2. Realizar una parametrización en la herramienta informática para semaforizar las PQRSD y los tiempos de respuesta acorde a la normatividad.

Revisión de soportes en Suite Visión:

No hay evidencia de esta actividad, sin embargo, en la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano ya tienen el cuadro y se deja la sugerencia de realizar un soporte que deje la constancia de la labor cumplida.

Conclusiones al seguimiento de las Acciones Correctivas:

- De acuerdo a lo descrito anteriormente no se ha dado cumplimiento a las actividades incluidas en el plan de mejoramiento, situación que conduce a que las acciones correctivas continúen abiertas.
- A pesar de la entrega de soportes, el formato de análisis de causa y plan de mejoramiento tenían como fecha de cierre para los días 2, 20 y 30 de septiembre de 2022 y fueron cargadas el día 13 de enero de 2023 generando cargue de tareas tardías.

V. HALLAZGOS ORDEN DE COMPRA 94173

De acuerdo con 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:

1. Hallazgos relacionados con la estructuración y planeación

- 1.1. De acuerdo al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No 30022 con fecha 2 de mayo de 2022, con el rubro A-02-02-02-008-003 por valor de \$147.000.000, el cual tenía por objeto "Servicios de soporte, alojamiento de la plataforma PQRSD-AYCOG", donde los estudios previos se encuentran matriculados con fecha "Julio 2022" y el registro presupuestal No 152522 del 2 de agosto de 2022, así mismo una reducción por valor \$14.000.000 con fecha 30 de diciembre de 2022, evidenciando falencias en la etapa precontractual y de ejecución, incumpliendo lo normado en el Art 13 del Decreto 111 del 15 de enero de 1996 "Por el cual se compila la Ley 38 de 1989, la Ley 179 de 1994 y la Ley 225 de 1995, que conforma el estatuto orgánico del presupuesto" y el Principio de Planeación y Economía consagrado en la Ley 80 de 1993. **HALLAZGO CON POSIBLE INCIDENCIA DISCIPLINARIA Y/O ADMINISTRATIVA** para que el competente determine de acuerdo con lo establecido en el artículo 74 y subsiguientes de la Ley 1862 de 2017 y/o Ley 1476 de 2011.
- 1.2. El objeto contractual de la Orden de Compra No. 94173 del 2022 es: "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" lo cual se encuentra en contradicción con las obligaciones del contratista que en el numeral 1, establece "entregar Software de acuerdo con las condiciones y especificaciones técnicas de los documentos del proceso ...", situación que evidencia falencias en la estructuración, que podrían conllevar a la desviación del objeto contractual generando confusión en la necesidad que se describió en los estudios previos. **HALLAZGO CON**



POSIBLE INCIDENCIA DISCIPLINARIA Y/O ADMINISTRATIVA de acuerdo con lo establecido en el artículo 74 y subsiguientes de la Ley 1862 de 2017 y Ley 1476 de 2011.

- 1.3. Deficiencias en la estructuración técnica del proceso contractual, debido a que, dentro del estudio de dicho comité, se proyectó *"la parametrización de 450 horas por un valor de \$85.680.050"*, equivalente a 56.25 días, jornada laboral (8 horas diarias), situación que permite observar que se dio prioridad a la "parametrización" y no al servicio para el correcto funcionamiento de recepción de PQRSD, incumpliendo el Principio de Planeación y Economía consagrado en la Ley 80 de 1993. **HALLAZGO CON POSIBLE INCIDENCIA DISCIPLINARIA Y/O ADMINISTRATIVA** de acuerdo con lo establecido en el artículo 74 y subsiguientes de la Ley 1862 de 2017 y Ley 1476 de 2011.
- 1.4. Dentro del documento "elaboración de estudios y documentos previos" Página 4, se establece que el ítem 2 "Soft-Sede Electrónica-Módulo PQRS-Paquete de configuración y Parametrización" y el ítem 3 "Configuración y parametrización de los productos" donde ambos indican la configuración y parametrización de los productos para un total de 576 horas por un valor total de \$112.669.200, viéndose estos ítems más costosos que los servicios contratados en la orden de compra. **HALLAZGO CON POSIBLE INCIDENCIA DISCIPLINARIA Y/O ADMINISTRATIVA** para que el competente determine de acuerdo con lo establecido en el artículo 74 y subsiguientes de la Ley 1862 de 2017 y Ley 1476 de 2011.
- 1.5. En el Anexo de Especificaciones Técnicas *"Configuración definida para la configuración y parametrización de los productos"*, numeral 1 "PERSONALIZACIÓN", subnumeral 1.3, se indica que *"Se debe garantizar el funcionamiento del aplicativo PQRSD, y la integración con el sistema de gestión documental del Comando General que pueda consumir los servicios mediante un webservice una API o procedimiento almacenado"*, requerimiento que no se cumplió por parte del contratista, debido a que por la naturaleza del servicio *"no es posible la integración mediante ninguna conexión externa a los servidores de la entidad teniendo en cuenta las medidas de seguridad orientadas a proteger de ataques cibernéticos al Comando General"*, lo anterior de conformidad con el concepto emitido por el Departamento de Tecnologías de la Información con fecha 23 de diciembre de 2022, situación que evidencia deficiencias en la labor del Comité Técnico Estructurador, quien es el encargado en la etapa precontractual de analizar, verificar y solicitar el servicio que se requiere contratar de conformidad con las condiciones técnicas existentes, en consecuencia se vulnera el principio de Planeación y Economía consagrados en la Ley 80 de 1993, por cuanto dicha situación genero una reducción a la orden de compra por un valor de \$14.000.000 correspondiente a dos unidades del ítem 1 "wfa01-IT-SOFTSE-01-11 Soft-Sede Electrónica- Modulo de PQRS-Activación, aprovisionamiento y uso del Servicio mínimo 24 meses". **HALLAZGO CON POSIBLE INCIDENCIA DISCIPLINARIA, ADMINISTRATIVA Y/O FISCAL** para que el competente determine de acuerdo con lo establecido en el artículo 74 y subsiguientes de la Ley 1862 de 2017, Ley 1476 de 2011 y Ley 610 de 2000.

2. Hallazgos relacionados a la Supervisión del Contrato

- 2.1. En los informes de supervisión, dentro del desarrollo y evaluación de cumplimiento de la actividad 23 establece que *"Se debe garantizar el funcionamiento del aplicativo PQRSD y la integración con el sistema de gestión documental del Comando General que pueda consumir los servicios mediante un webservice, una API o procedimiento almacenado"* se da cumplimiento a la misma, sin embargo, en los comentarios soporte indican que no se pudo integrar el software con el SGDEA. Lo anterior obedece al no cumplimiento por parte de la empresa contratada, fue pagada la factura en su totalidad se evidencia que el supervisor incumple con el recibo de la calidad de los bienes o servicios contratados, incumpliendo lo establecido en la *"Resolución 4130 del 16 de junio de 2022 Manual de Contratación numeral*



6.3 etapa contractual 6.3.1 el contrato 6.3.1.6 de la supervisión o interventoría de los contratos, ítem del ejercicio de las funciones y/o interventoría de los contratos". **HALLAZGO CON POSIBLE INCIDENCIA DISCIPLINARIA, ADMINISTRATIVA Y/O FISCAL** para que el competente determine de acuerdo con lo establecido en el artículo 74 y subsiguientes de la Ley 1862 de 2017, Ley 1476 de 2011 y Ley 610 de 2000.

2.2. De acuerdo al oficio No.0122014968102/ MDN-COGFM-JEMCO-AYCOG de fecha 29 de diciembre de 2022, se realizó una reducción a la orden de compra por un valor de \$14.000.000 correspondiente a dos unidades del ítem 1 "wfa01-IT-SOFTSE-01-11 Soft-Sede Electrónica-Modulo de PQRS- Activación, aprovisionamiento y uso del Servicio mínimo 24 meses", lo anterior debido a que la puesta en marcha del programa solo se ejecutó durante los meses de noviembre y diciembre de 2022, quedando el valor de la orden de compra por \$132.857.200, donde el proveedor SOFT MANAGEMEN S.A., emite la autorización de reducción el día 8 de noviembre de 2022 y el supervisor realiza la solicitud de reducción solo hasta el 29 de diciembre de 2022, generando saldos de apropiación sin utilizar, dando incumplimiento a la ley de anualidad establecida en la Decreto 111 de 1996 que conforma el estatuto orgánico del presupuesto e incumplimiento del Principio de Planeación consagrado en la Ley 80 de 1993. **HALLAZGO CON POSIBLE INCIDENCIA DISCIPLINARIA, ADMINISTRATIVA Y/O FISCAL** para que el competente determine de acuerdo con lo establecido en el artículo 74 y subsiguientes de la Ley 1862 de 2017, Ley 1476 de 2011 y Ley 610 de 2000.

2.3. Se observa deficiencia en la función del supervisor, al no exigir al contratista justificación para dar inicio a la ejecución del contrato (debido proceso), teniendo en cuenta que la póliza fue aprobada el 05 de agosto de 2022, lo cual conlleva a la tardanza en el cumplimiento del objeto contractual, toda vez que el servicio contratado para dar soporte a la plataforma de PQRSD tan solo se prestó por 2 meses, lo que generó situaciones administrativas que configura presuntamente detrimento patrimonial a la Entidad. "Resolución 4130 del 16 de junio de 2022 Manual de Contratación numeral 6.3 etapa contractual 6.3.1 el contrato 6.3.1.6 de la supervisión o interventoría de los contratos, ítem del ejercicio de las funciones y/o interventoría de los contratos". **HALLAZGO CON POSIBLE INCIDENCIA DISCIPLINARIA, ADMINISTRATIVA Y/O FISCAL** para que el competente determine de acuerdo con lo establecido en el artículo 74 y subsiguientes de la Ley 1862 de 2017, Ley 1476 de 2011 y Ley 610 de 2000.

VI. CONCLUSIONES

1. Es pertinente informar que la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, no ha tomado en consideración las recomendaciones emitidas por la Inspección General de las FF.MM e incluidas en el Informe de seguimiento y evaluación independiente, así como el trámite a las PQRSD" contenidas en los informes del segundo Radicado No 0122005482102/ MDN-COGFM-IGEFM-INEJE-INLOA-2 y tercer trimestre del año 2022 Radicado No 0122012383302/ MDN-COGFM- IGEFM-INEJE-INLOA.
2. Actualmente el contratista no se encuentra prestando el servicio para él cual fue contratado y para el mes de enero no permitió acceso a la información, dejando a la Oficina de Atención al Ciudadano sin las herramientas para ingreso a la plataforma de PQRSD.
3. La Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano, debe 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.
4. 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; frente a la información que reporta la oficina del Departamento Control de Comercio de Armas Municiones y Explosivos (DCCAE).



Al contestar cite este número

Radicado N° 0123002015602/ MDN-COGFM- IGEFM-INEJE- INLOA

Página 11 de 11

VII. RECOMENDACIONES.

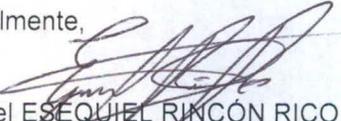
Ayudantía General

1. Exigir al contratista el cumplimiento del servicio estipulado en el Anexo de especificaciones técnicas donde establece la "Activación, aprovisionamiento y uso del servicio mínimo 24 meses"
2. Evaluar un paquete tecnológico o una herramienta que permita recepcionar de manera oportuna, ágil y eficaz todas las PQRSD y que la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano no se vea afectada en los tiempos de respuesta de estos o en su defecto el direccionamiento a la oficina competente.
3. Realizar reuniones de verificación y cruce de información entre el DCCAE y COGFM que permita la unificación en los informes.
4. Garantizar mayor control respecto a la trazabilidad en los tiempos de respuesta de las PQRSD.
5. 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.
6. Realizar los planes de mejoramiento a los hallazgos planteados de la Orden de Compra 94173 emitida en agosto de 2022, del presente informe.
7. Actualizar el link publicado en la página web del Comando General de las Fuerzas Militares de manera inmediata.

VIII. ALERTA PREVENTIVA

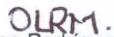
Se advierte de la importancia de realizar una correcta estructuración del proceso contractual que pretende cubrir la necesidad del servicio de PQRSD para la vigencia 2023, toda vez que verificada la orden de compra No. 94173 de 2022 se observó que solo fue utilizado para un promedio de 90 PQRSD y solo para dos meses, dónde pudo haberse evitado si el proceso contractual se hubiera adjudicado oportunamente, teniendo en cuenta que el presupuesto se encontraba disponible desde el 2 de mayo de 2022 (CDP No. 30022) y fue tan solo hasta el mes de julio de 2022 que se inició el trámite precontractual, teniendo como resultado la Orden de Compra No. 94173 suscrita el 2 de agosto de 2022 y donde el aplicativo sólo operó en los meses de noviembre y diciembre del mismo año.

Cordialmente,


Coronel ESEQUIEL RINCÓN RICO
Inspector Ejecutivo Inspección General de las Fuerzas Militares


Elaboró: PS. Denis Adriana Cruz
Inspectora Auxiliar INLOA


Revisó: MY. Ahida Neira Moreno
Inspector Delegado INLOA


Revisó: PD. Olga Rodríguez
Profesional de Defensa INLOA


Vo. Bo: CT. Andrea del Pilar Pérez Güechá
Asesora Jurídica IGEFM