

**MEMORANDO**

Bogotá, 19-10-2021

N° 2021110010230883 ALSG-GRV- AOC – 11001

PARA: CORONEL (RA) ÓSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO
Director General
Agencia Logística de las Fuerzas MilitaresDE: CORONEL JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA
Secretario General
Agencia Logística de las Fuerzas MilitaresASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción –
Septiembre 2021.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar al Señor Coronel (RA) Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de septiembre así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**1. ESTADO DE LAS PETICIONES.****1.1. PERÍODO ANTERIOR – AGOSTO 2021**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
121	121	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – SEPTIEMBRE 2021

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	90	79	11	0	14%	94%	88%

Respecto al mes de septiembre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta disminución en comparación al mes de agosto; a la fecha 9 solicitudes se encuentran en trámite.



- 9 solicitudes con los siguientes números de ID 10413 – 10419 - 10420- 10421 – 10428 - 10432 – 10435 – 10439 - 10440 están a cargo de la Dirección Administrativa “Talento Humano”, con fecha plazo de cierre 19/10/2021, 20/10/2021, 21/10/2021, 09/11/2021, 26/10/2021, 11/11/2021 Respectivamente.
- 2 solicitudes ID 10434 - 10443 se encuentran a cargo de la Dirección Financiera Gestión Cartera”, con plazo de cierre 25/10/2021, 28/10/2021, respectivamente.

Observación: 1. Es importante resaltar que desde el día 22 de junio de 2021, se pone a disposición de la ciudadanía el módulo PQRD en el portal Web de la Entidad, para garantizar el derecho fundamental de petición determinado por la ley y con ello se puedan registrar Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias normalmente, vale la pena aclarar que estará dispuesto en la página web de manera temporal ya que se presentan novedades de arquitectura tecnológica las cuales se están ajustando mediante mesas de trabajo con la nueva firma contratista Micrositios, es por ello que no se recibe a satisfacción.

Nota: En atención a la Resolución N° 362 de 03/04/20 por medio de la cual la ALFM adopta medidas especiales para garantizar la prestación de los servicios, toda petición será resuelta dentro de los 30 días siguientes a su recepción, igualmente se modifican los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 hasta que se supere la contingencia por el COVID

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registró.

1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN: No registro.

1.5. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: No registró solicitud.

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registraron 5 solicitudes.

- ID 10360 - Se presentó Solicitud de Información, con el asunto, “Requieren documentos para un proceso de investigación”, con fecha de ingreso 03/09/2021 por parte de la Señor: Neider Blandón Ocampo de la (Fiscalía General de la Nación), la cual fue direccionada a la Oficina de Control Disciplinario con fecha de cierre 09/09/2021.
- ID 10388 – Solicitud de Información con el asunto, “la estructura de la entidad para realizar su caracterización de usuarios”, con fecha de ingreso 10/09/2021 por parte de la señora: Martha Stella Garcia Cortez Coordinadora de Mercadeo y comunicación del (Fondo Rotatorio de la Policía), la cual fue direccionada a la Oficina Asesora de Planeación E Innovación Institucional con fecha de cierre 16/09/2021.
- ID 10390 – Se presentó solicitud de Información con el asunto, “la cantidad de personal que atiende el rancho de tropa del fuerte de Tolemaida y solicitan contratar más personal”, con fecha de ingreso 10/09/2021 por parte del Señor: Mayor Arnol Uriel Arangure Gil – Segundo comandante (Batallón de Despliegue N° 3 Ejercito Nacional), la cual fue direccionada a la Subdirección General Operación Logística con fecha de cierre 24/09/2021.
- ID 10408 – Se presentó solicitud de copias con el asunto, “acta No. 004 del 17/04/1995, por medio de la cual se aclaró la propiedad del predio adquirido mediante Escritura Pública No. 3633 del 29 de julio de 1969”, con fecha de ingreso 17/09/2021 por parte de la Señora:





Brigadier General Kerly Sanchez Pesca – Comandante del Comando aéreo de Combate N° 2 (Fuerza Aérea Colombiana) la cual fue direccionada a la Oficina Jurídica con fecha de cierre 24/09/2021.

- ID 10442 – Solicitan información con el asunto, “validar datos de un personal que laboro en la Agencia Logística”, con fecha de ingreso 28/09/2021 por parte del Señora: Sargento segundo Cristina Piedrahita Orozco de la (Instrucción Penal Militar) la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa – Talento Humano, con fecha de cierre 29/09/2021.

1.7. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se evidenciaron 6 requerimientos, los cuales se les hace el respectivo seguimiento, con su respectivo cierre sin ninguna novedad. Se aclara que no se registran en la estadística de las solicitudes PQRDSYF.

FECHA DE RECEPCION	MEDIO DE RECEPCION	ENTIDAD	AGISNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RES-PUESTA	OBSERVACIONES
01/09/2021	notificaciones	Contraloría General de la Republica	Control Interno Disciplinario	Comunicación de Levantamiento de medida cautelar de embargo y secuestro sobre salario. Proceso coactivo 639.	10/09/2021	10/09/2021	se envía reporte de 3 días ENVIAN SOPORTE DE RESPUESTA
07/09/2021	Correo Regional Caribe	Contraloría General de la Republica - Armando Herrera Ladeutt	Control interno / Regional Caribe	Solicitud de información Auditoria de Cumplimiento Agencia Logística de las fuerzas Militares – Regional Caribe.	14/09/2021	14/09/2021	N/A
10/09/2021	Correo Contáctenos y Notificaciones	Procuraduría General de la Nación - Maria Daniela Janne Rieder	Control Interno Disciplinario	Requerimiento de información E-2021-296166	17/09/2021	15/09/2021	N/A
13/09/2021	notificaciones	Contraloría General de la Republica - Martha Consuelo Muñoz Aponte	Administrativa	Envío citación PROCESO DE R.F. 2019-01207 AGLO	15/09/2021	15/09/2021	N/A
28/09/2021	Correo Regional Caribe	Contraloría General de la Republica - Armando Herrera Ladeutt	Regional Caribe	Solicitud de información Auditoria de Cumplimiento Agencia Logística de las Fuerzas Militares Regional Caribe.	01/10/2021	01/10/2021	se envía reporte de 1 día para vencimiento



29/09/2021	Correo Regional Caribe	Contraloría General de la Republica - Armando Herrera Ladeutt	Regional Caribe	Solicitud de aclaración Auditoria de Cumplimiento Agencia Logística de las fuerzas Militares – Regional Caribe	06/10/2021	06/10/2021	se envía reporte de 1 día para vencimiento
------------	------------------------	---	-----------------	--	------------	------------	--

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	90
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	197
	FELICITACIONES	3536
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		3823

Contamos con 154 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de servicio, principalmente en las Regionales y algunos en la Oficina Principal, siendo el medio de recepción de sugerencias y felicitaciones más utilizado por nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general), alcanzando para el mes de septiembre un total de 3.733 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de agosto se evidencia aumento de 268 interacciones, lo cual evidencia mayor participación.

2. RESULTADO GENERAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE.

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	1	184	3216	0	3402	94,87
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	12	315	0	327	8,55
PLANEACIÓN E INNOVACION INSTITUCIONAL	GESTION DE REDES DEVALOR	1	0	0	0	0	0	1	0,03
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	1	0	1	0	0	0	2	0,05
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	6	0	1	0	0	0	7	0,18
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	2	0	0	0	0	0	2	0,05
	CARTERA	37	1	1	0	0	0	39	1,02
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	9	0	0	0	0	0	9	0,24
	CUENTAS POR PAGAR	1	0	0	0	0	0	1	0,03

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO		NÓMINA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,05
TALENTO HUMANO		20		2	1	0	0	0	0	23	0,60
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		0		0	0	1	5	0	0	6	0,16
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1		0	0	0	0	0	1	2	0,05
TOTAL		81	3	5	197	3536	1	3823	100		

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que, para el mes de septiembre, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 184 sugerencias y 3.216 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 12 sugerencias y 315 felicitaciones, Seguido del Centro Vacacional la Recalada con una (1) sugerencia y 5 Felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD, se registraron 81 peticiones de las cuales "Gestión Cartera con 37 y "Gestión, Contabilidad con 9, Gestión del Talento Humano recibió 20 y Gestión Nómina 2 peticiones, Gestión Contractual con 6, La Oficina Asesora Jurídica con 2, La Subdirección de Operaciones Logística Gestión Catering con una (1), seguida de Innovación y Redes de valor con una (1), de la Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con una (1) petición, Control Disciplinario con una (1).

Así mismo se registraron 5 Reclamos. Los cuales fueron direccionados a la Dirección Financiera "Gestión Cartera con uno (1). Subdirección de Operaciones Logística Gestión "Gestión Catering", con uno (1), Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con uno (1), seguido de la Subdirección General de Contratos "Gestión Contractual" con un (1) y la Dirección Administrativa "Gestión Talento Humano" con uno (1).

Se presentaron 3 Quejas. Las cual fueron direccionadas a la Dirección Financiera "Gestión Cartera con una (1) seguida para la Dirección Administrativa "Gestión Talento Humano" con 2.

Además se presentó una Denuncia la cual fue Direccionada a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias se detallan en el punto 7.2 "Conceptos Desfavorables".



2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	18	210	228
	CADS	0	0	19	19
	CONTRACTUAL	1	0	0	1
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	55	55
	CATERING	0	6	319	325
	CADS	0	0	21	21
CARIBE	CATERING	0	4	67	71
	CADS	0	0	19	19
	CATERING	0	63	405	468
CENTRO	FINANCIERA	7	0	0	7
	CATERING	0	48	513	561
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
LLANOS ORIENTALES	CONTRACTUAL	2	0	0	2
	CADS	0	12	86	98
	CATERING	0	14	290	304
NORORIENTE	CADS	0	0	29	29
	CATERING	0	10	495	505
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1	5	6
NORTE	CADS	0	0	28	28
	CATERING	0	0	0	0
PACIFICO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1	5	6
	CADS	0	0	28	28





MINISTERIO DE DEFENSA N
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

La unidad de recepción / entrega

	CATERING	0	0	277	277
SUROCCIDENTE	CATERING	0	10	235	245
SUR	CADS	0	0	20	20
TOLIMA	CADS	0	0	38	38
	CATERING	0	11	405	416
TOTAL		11	197	3536	3744

Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Catering y la administración de los Cad's, asimismo, se registraron 11 peticiones. Las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQRD en el cuadro principal.

En el numeral 4.1.8 se evidencia la gráfica con los asuntos allegados a través de las sugerencias





SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	6
	TALENTO HUMANO	23
	NÓMINA	2
DIRECCIÓN FINANCIERA	CUENTAS POR PAGAR	1
	CONTABILIDAD	9
	CARTERA	39
	ASESORIA JURÍDICA	2
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	2
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	GESTION DE REDES DE VALOR	1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	327
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	3402

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de septiembre 2021





3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	16
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	6
OFICINA JURIDICA	4
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICA	8
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	4
REGIONAL AMAZONIA	7

El tiempo de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, se encuentra dentro de los términos establecidos en la ley.

Se debe aclarar que, para determinar la temporalidad de las respuestas se toman los días en que se dio respuesta a todas las solicitudes allegadas a cada dependencia, y se realiza el cálculo pertinente para el caso respectivo.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS - CANALES DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL	%
CORREO CONTACTENOS		26	0,68
CHAT INTERACTIVO		7	0,18
ORFEO		1	0,03
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO		9	0,24
FACEBOOK		1	0,03
CORREO REGIONALES		11	0,29
MODULO PQR		35	0,92
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	197	5,15
	FELICITACIONES	3536	92,49
TOTAL		3823	100

NOTA: Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónico y de manera presencial se sube al Módulo, sin embargo, en este punto sólo se clasifica como solicitudes recibidas por el "Módulo PQR", aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

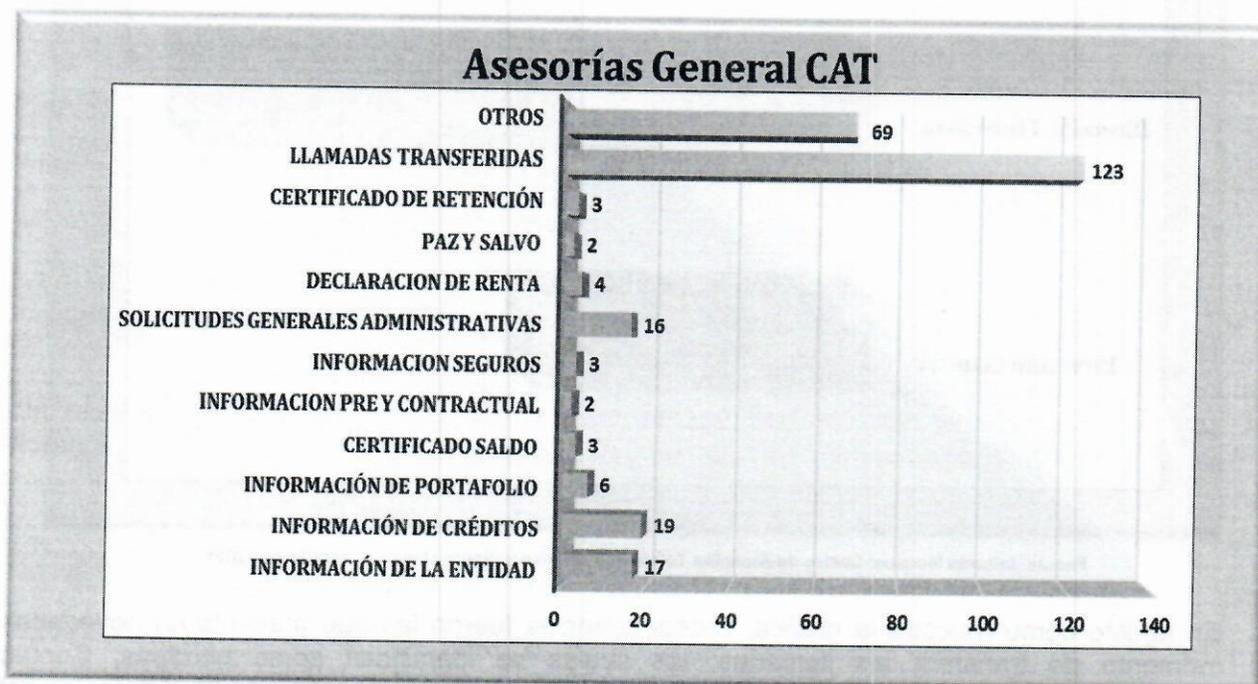
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de septiembre se recibieron un total de 112 correos, de los cuales 51 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 14 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, **26 peticiones** se registraron en el módulo PQRD, finalmente 14 mensajes recibidos por éste correo no fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

4.1.2 ORFEO – Gestión Documental

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registró una (1) solicitud.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de septiembre 2021

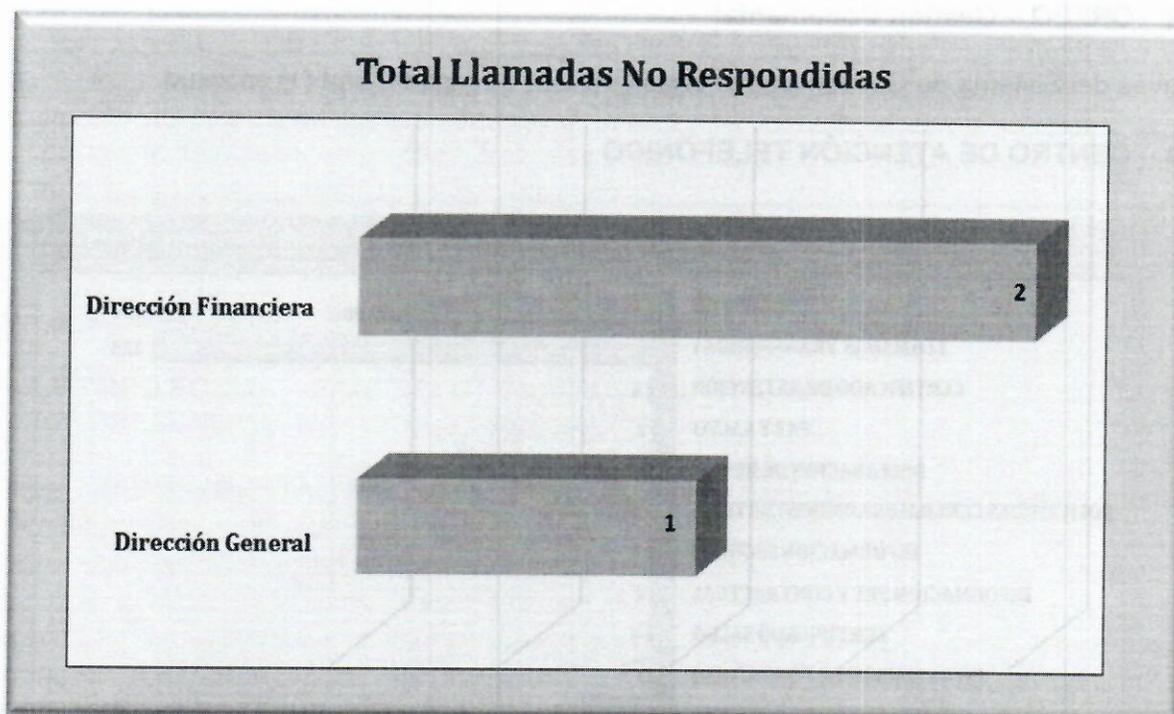
Por este medio ingresaron 267 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 61 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, 9 se registraron en el módulo PQRD, transferidas con asuntos puntuales 5, llamadas transferidas 123, llamadas de prueba y números desconectados fueron 69 dentro de las que se encuentran 3 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada.

Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

4.1.4 EXTENSIONES NO CONTESTADAS POR LAS DEPENDENCIAS

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar las extensiones, lo cual genera disgusto en los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 3 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando disminución en 2 llamadas en comparación al mes de agosto.

Los resultados se basan en las llamadas recibidas a través del Centro de Atención Telefónico:



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de septiembre 2021

En agosto como muestra la gráfica, 2 dependencias fueron las que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, las cuales se identifican como pérdidas, Contestar oportunamente el teléfono en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas. El registro de llamadas en comparación al mes de agosto disminuyó el porcentaje de ingreso a la entidad para el mes de **Septiembre en un 37%**.

4.1.5 **CORREO ELECTRÓNICO – Regionales:** Se registraron 11 solicitudes.

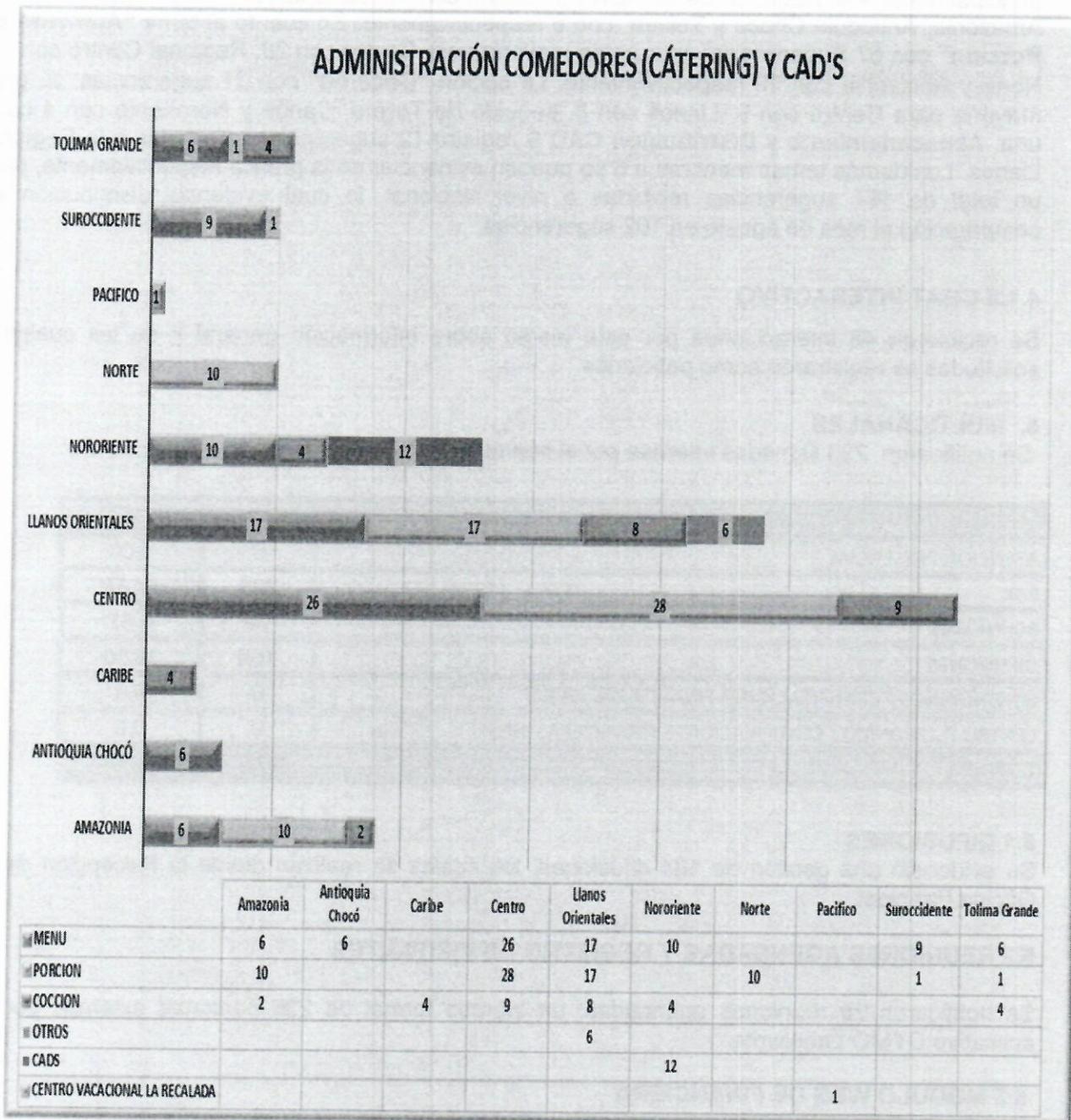
4.1.6 **RED SOCIAL - FACEBOOK:** Se registró una (1) solicitud.

4.1.7 **PRESENCIAL:** No se registró solicitud.

4.1.8 **HERRAMIENTA MÓDULO PQRD:** Se gestionaron 35 solicitudes registradas directamente por los usuarios



4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (197)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes septiembre de 2021



Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de “Cambio de Menú” con 80 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 26, Llanos con 17, Nororiente 11, Suroccidente con 9, Amazonia, Antioquia Choco y Tolima con 6 respectivamente. En cuanto al tema “Aumento de Porción” con 67 Sugerencias; en su gran mayoría para Centro con 28, Regional Centro con 17, Norte y Amazonia con 10 respectivamente. La opción “Cocción” con 31 sugerencias; su gran mayoría para Centro con 9, Llanos con 8, seguido de Tolima, Caribe y Nororiente con 4 cada una. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 12 sugerencias, allegadas a la Regional Llanos. Los demás temas menores a 6 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 197 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de agosto en 102 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 48 interacciones por este medio sobre información general y de las cuales 7 solicitudes se registraron como peticiones.

5. MULTICANALES

Se notificaron 233 llamadas internas por el conmutador.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
PBX	233	54,69
REUNIONES	29	6,81
DIFUSIONES	164	38,50
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
TOTAL	426	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 164 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 29 reuniones agendadas, un ingreso formal de 236 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

No se registraron en el módulo de trámites y servicios las solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano por Migración página web.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de septiembre se evidenciaron 9 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 7 encuestas anticorrupción.



REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONIA	1	0
CARIBE	3	2
LLANOS ORIENTALES	1	0
NORORIENTE	2	0
TOLIMA GRANDE	2	5
TOTAL NIVEL NACIONAL	9	7

Registrando una percepción Favorable del **97,14%**
Percepción desfavorable del **2,85%**

7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Este punto se relaciona con la medición de los factores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los peticionarios y ciudadanía en general, sobre los servicios que presta la Entidad.

7.1 Medición de satisfacción

La medición se realiza a través de cuatro preguntas en el módulo PQR, pero debido a que, desde el 1 de febrero de 2021 hasta la fecha, la página WEB de la entidad está en migración, el módulo PQRD ya se encuentra en funcionamiento como prueba pero aún no ha sido posible que el usuario realice la encuesta debido a que falta que se realicen los ajustes técnicos por parte de la firma contratista.

7.2 Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

CONCEPTOS FAVORABLES

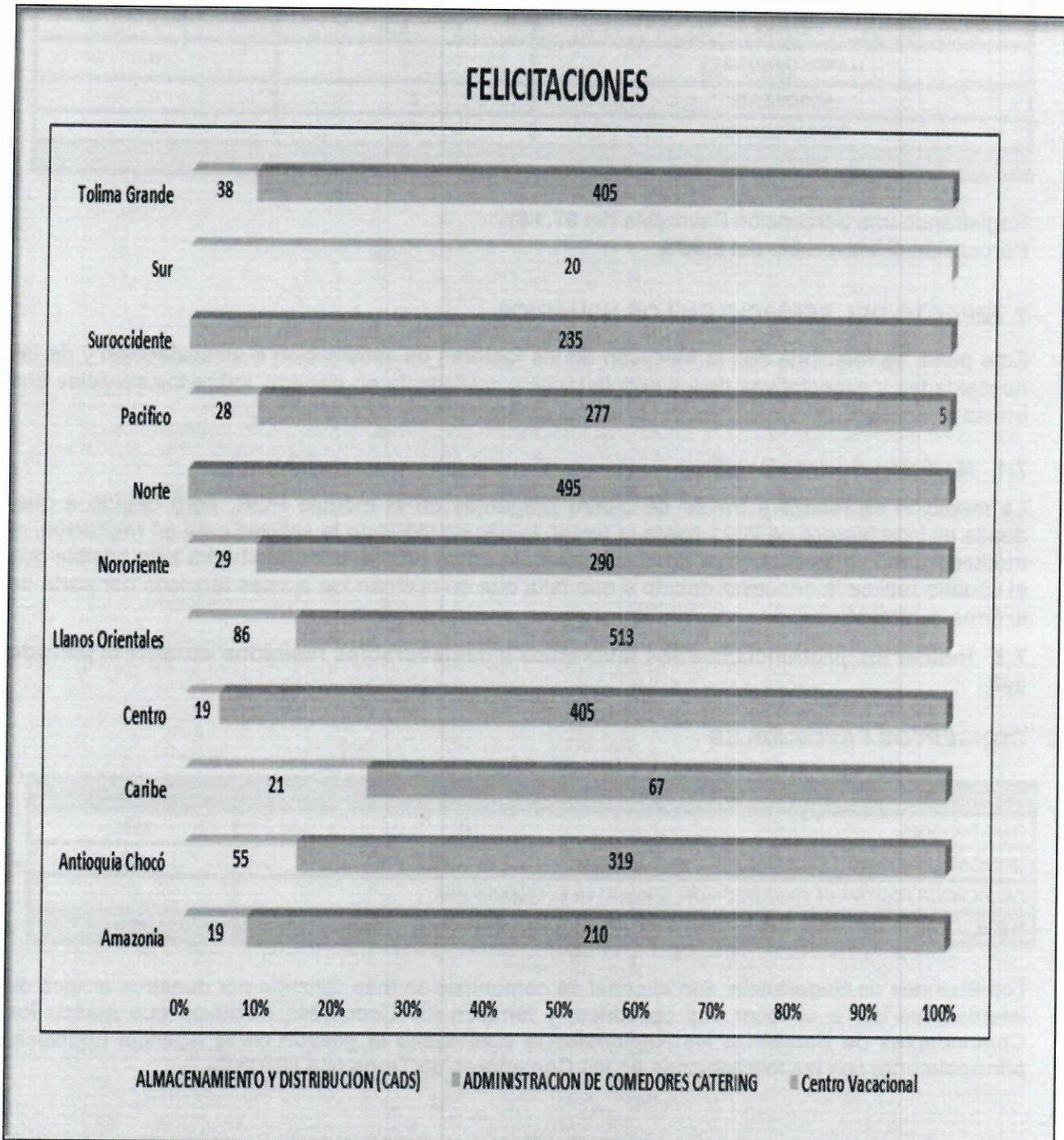
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3536
OPINIONES POSITIVAS	118
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	0
TOTAL	3654

Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, y también los Conceptos Positivos que emiten los Comandantes de Batallón a las Regionales lo cual exalta la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING).



FELICITACIONES (3.536)

Para el mes de septiembre llegaron un total de 3.536 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes septiembre de 2021



El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.216, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 315.

Las manifestaciones positivas para el mes de septiembre en comparación al mes de agosto aumentaron en 370, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	5
QUEJAS	3
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	11

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos: Hace referencia a las inconformidades que presentan los usuarios como quejas, reclamos, y denuncias descritos a continuación, en **septiembre**, se aclara que las opiniones negativas son novedades que se emiten en los conceptos positivos dirigidos a Operación Logística, los cuales realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

Reclamos (5)

- **ID 10374 SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATACIÓN (7/09/2021):** Se solicitó la revisión en sitio del sistema PTAR (Planta de tratamiento de agua residual) del dispensario Médico de Cali y a la fecha no han hecho presencia en las instalaciones del mismo, lo anterior debido a que el último trimestre se ha aumentado el caudal de agua residual desbordándose de manera continua en el sector lindante del dispensario, afectando la zona residencial y comercial que se encuentran sobre la vía pública. **Cerrado**
- **ID 10400 DIRECCIÓN FINANCIERA (14/09/2021):** El usuario manifiesta que el 30 de Agosto de 2021 termino de pagar el crédito que tenía con la entidad, realizo la solicitud de paz y salvo y a la fecha (14 de Septiembre de 2021) no se la han enviado, indica que esta conducta está fuera de la ley. **Cerrado**
- **ID 10440 DIRECCION ADMINISTRATIVA (28/09/2021):** El reclamante solicita que emitan respuesta al memorando No.2021140620191403 con fecha de 30 de Agosto de 2021 enviado a la oficina principal, en donde solicita certificar las funciones específicas del cargo 3-1 Grado 1 como profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Regional Llanos. **En trámite vence el 11/11/2021.**
- **ID 10446 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA (29/09/2021):** El reclamante solicita conocer el motivo por el cual 4 de los soldados que se alimentan



dentro del comedor FUDRA N° 1 no recibieron su proteína (mojarra) y también solicitan saber el plan de abastecimiento por cantidad VS el personal a atender. **Cerrado**

- **ID 10447 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (29/09/2021):** Los erradicadores del Putumayo manifiestan que llevan 45 días sin recibir pago. **Cerrado**

Quejas (3)

- **ID 10376 CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (08/09/2021):** El quejoso manifiesta que desde el mes de noviembre del 2020 realizó la solicitud de indemnización sustitutiva y a la fecha no le han emitido respuesta, lo anterior fue expuesto por la red social Facebook. La oficina de Atención y Orientación Ciudadana se puso en contacto con el peticionario y se creó la PQRD, ya que manifestaba también que la abogada encargada de este trámite le estaba mintiendo y le negaba las citas con el Director de la Entidad. **Cerrado**
- **ID 10410 DIRECCIÓN FINANCIERA (18/09/2021):** quejoso manifiesta que desde el mes de Julio del 2021 solicitó a una servidora de la Entidad que le confirmara si se había registrado un pago adicional el cual se realizó en el año 2016 del crédito que tenía con la entidad pero que a la fecha no le brindaban respuesta frente a su solicitud y que llevaba dos meses esperando dicha respuesta. **Cerrado**
- **ID 10416 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (18/09/2021):** La quejosa solicita detener acoso laboral por parte del Director de la Regional Norte. **Cerrado**

Denuncia (1)

- **ID 10436 CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (11/09/2021):** La denunciante manifiesta posibles hechos de corrupción por parte de servidores de la entidad (Regional Caribe) en proceso contractual N° plan de capacitación N° 005-053-2018, informa que se favoreció a la Cámara de Comercio de Cartagena, como oferente del señalado proceso contractual. **Cerrado.**

8. RECOMENDACIONES

1. Es importante resaltar que desde el día 22 de junio de 2021, se pone a disposición de la ciudadanía el módulo PQRD en el portal Web de la Entidad, para garantizar el derecho fundamental de petición determinado por la ley y con ello se puedan registrar Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias normalmente, vale la pena aclarar que estará dispuesto en la página web de manera temporal ya que se presentan novedades de arquitectura tecnológica las cuales se están ajustando mediante mesas de trabajo con la nueva firma contratista Micrositios, es por ello que no se recibe a satisfacción.

2. La medición de satisfacción e insatisfacción de los servicios prestados por la Entidad en cuanto a las necesidades y expectativas de los peticionarios y ciudadanía en general no se ha podido realizar a través de las cuatro preguntas en el módulo PQR ya que, desde el 1 de febrero de 2021 hasta la fecha, la página WEB de la entidad está en migración, el módulo PQRD ya se encuentra en funcionamiento de manera temporal pero aún no ha sido posible que el usuario



La seguridad
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa

realice la encuesta debido a que falta que se realicen los ajustes técnicos por parte de la firma contratista.

3. Realizar seguimiento al reclamo ID 10440, mencionado anteriormente.

4. En el presente informe se evidencia aumento de las manifestaciones positivas para el mes de septiembre en comparación al mes de agosto, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Cordialmente,



CORONEL JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA.
Secretario General.
Agencia Logística de las Fuerzas Militares.



Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payan
Técnico de Apoyo Seguridad y Defensa



Aprobó: Abog. Lizeth Katherine Rodríguez Muñoz
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana



