



**MEMORANDO**

Bogotá, 23-03-2022

N° 2022110010060813 ALSG-GRV- AOC – 11001

**PARA:** CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ  
Director General Encargado  
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

**DE:** CORONEL (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ  
Subdirector General de Abastecimientos Bienes y servicios (E) de las funciones de la Secretario General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares

**ASUNTO:** Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Febrero 2022.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar al Señor Coronel 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 febrero así:

**A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**1. ESTADO DE LAS PETICIONES.**

**1.1. PERÍODO ANTERIOR – ENERO 2022**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
83	83	0%	0	0%

**1.2. PERÍODO ACTUAL – FEBRERO 2022**

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	116	113	3	0	3%	99%	97%



Respecto al mes de febrero se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta aumento en comparación al mes de enero; a la fecha tres (3) solicitudes se encuentran en trámite:

- Una (1) solicitud con ID N° 10884 la cual se encuentra en **trámite del usuario** con fecha límite de cierre el día 10/4/2022 a cargo de la Regional Suroccidente "Talento Humano".
- Una (1) solicitud con ID N° 10879 con fecha de cierre 25/3/2022 a cargo de la Dirección Financiera "Contabilidad".
- Una (1) Denuncia con ID N° 10888 con fecha de cierre 11/4/2022 a cargo de la Oficina de Control Interno

**Observación:** Desde el 18 de noviembre del 2021 está dispuesto en la página web un nuevo módulo PQRD funcional dispuesto a la ciudadanía en general, pues a la fecha no se ha recibido 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 se registra.

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

1.6. **PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** No se registraron solicitudes.

1.7. **REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL:**

Se evidenciaron 8 requerimientos, se aclara que ya se registran en el módulo PQRD, con su respectivo cierre y sin ninguna novedad.

**Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF**

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	116
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	232
	FELICITACIONES	3921
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>4269</b>





La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Contamos con 135 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 febrero un total de 4.153 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de enero se evidencia disminución de 49 interacciones, lo cual evidencia menor participación.



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.  
LAT-0977

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	216	3627	0	3843	90,02
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	1	0	1	15	293	0	310	7,26
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	11	0	0	0	0	0	11	0,26
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1	0,02
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	8	0	0	0	0	0	8	0,19
	CONTABILIDAD	26	0	0	0	0	0	26	0,61
	TESORERIA	1	0	0	0	0	0	1	0,02
	COSTOS	1	0	0	0	0	0	1	0,02

OFICINA TECNOLOGIA	REDES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	51	1	5	1	0	0	0	0	0	59	1,38
	GESTIÓN NÓMINA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02
	GESTION DOCUMENTAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
CONTROL INTERNO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0,02
	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,02
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	3	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0,09
TOTAL		104	1	8	232	3921	3	4269	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 febrero, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 216 sugerencias y 3.627 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 15 sugerencias y 293 felicitaciones, La Oficina Principal registra una (1) sugerencia " Talento Humano", seguida de la Regional Pacifico "Servicios Administrativos" con una (1) felicitación.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD, se registraron 116 peticiones de las cuales "Gestión Cartera con 8 y "Gestión, Contabilidad con 26, Gestión del Talento Humano recibió 51 peticiones, Seguida de la Subdirección General de Contratación Gestión Contractual con 11, de la Oficina Control Disciplinario (3) peticiones.

Así mismo se registró una (1) Queja: La cual se direcciono a la Regional Suroccidente "Gestión Talento Humano".



Se registraron 8 Reclamos: Los cuales 5 se direccionaron a la Dirección Administrativa "Gestión Talento Humano", y uno (1) para "Gestión Documental", seguido con uno (1) para la Oficina de Tecnología, y uno (1) para la Regional Centro "Almacenamiento y Distribución",

Se presentaron 3 Denuncias: Las cuales se Direccionaron a la oficina de Control Interno Disciplinario, Control Interno a la Dirección Administrativa. Respectivamente.

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	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	0	0	13	410	423
	CADS	0	0	0	0	21	21
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	0	0	57	57
	CATERING	0	0	0	21	278	299
CARIBE	CADS	0	0	0	4	7	11
	CATERING	0	0	0	34	63	97
CENTRO	CADS	0	0	1	0	374	375
	CATERING	0	0	0	54	11	65
LLANOS ORIENTALES	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	1
	FINANCIERA	5	0	0	0	0	5
	CATERING	0	0	0	44	829	873
	CADS	0	0	0	10	90	100



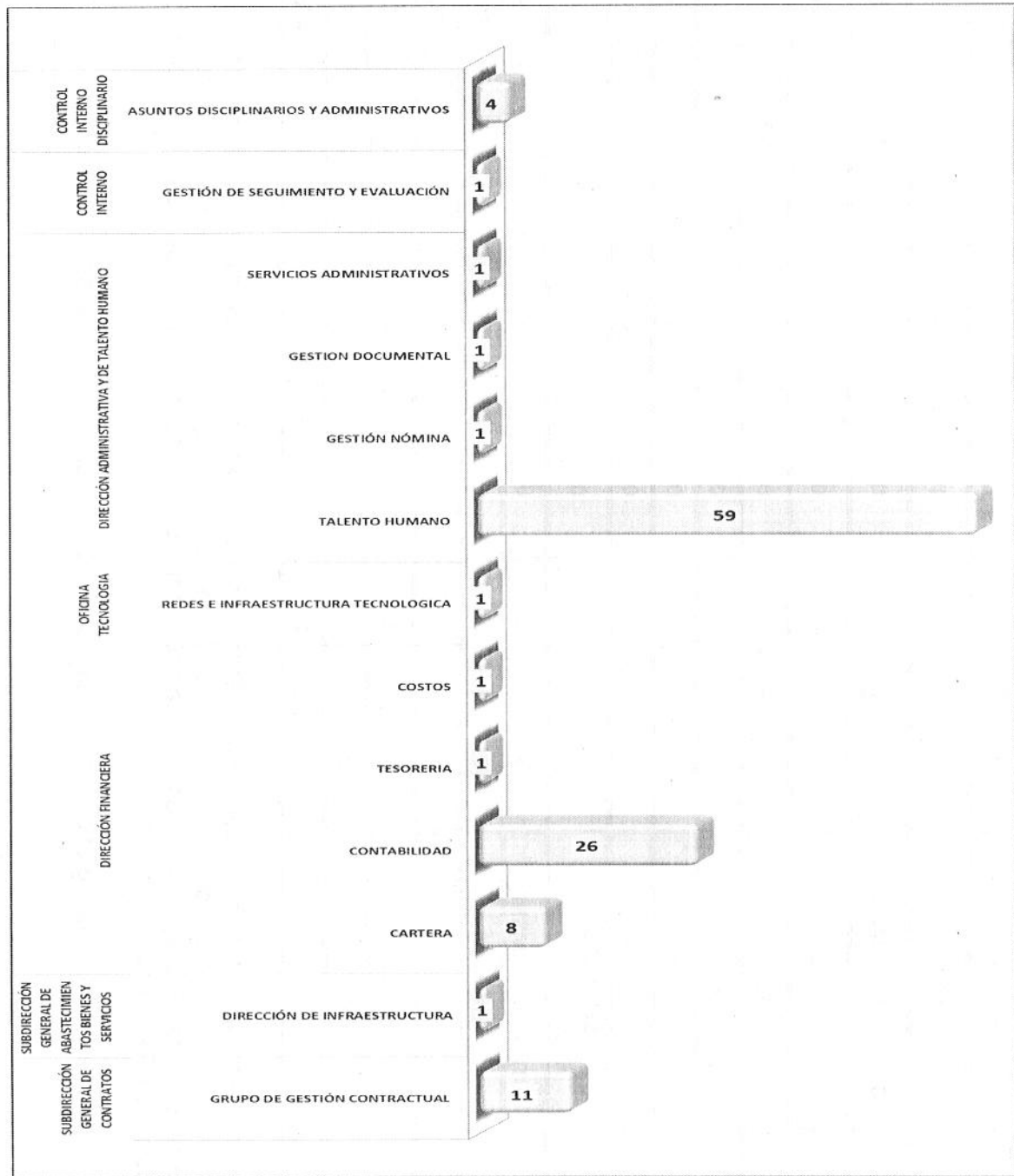
NORORIENTE	CATERING	0	0	0	25	643	668
	CADS	0	0	0	0	28	28
NORTE	GESTIÓN CONTRACTUAL	3	0	0	0	0	3
	CADS	0	0	0	1	16	17
	CATERING	0	0	0	0	180	180
PACIFICO	FINANCIERA	1	0	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	0	22	22
	CATERING	0	0	0	0	65	65
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	1	1
SUROCCIDENTE	TALENTO HUMANO	3	1	0	0	0	4
	CATERING	0	0	0	20	292	312
SUR	CADS	0	0	0	0	21	21
TOLIMA	CADS	1	0	0	0	20	21
	CATERING	0	0	0	5	493	498
	<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>231</b>	<b>3921</b>	<b>4168</b>

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 14 peticiones, con una (1) queja, un (1) reclamo. 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 FEBRERO



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de febrero 2022







### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	12
OFICINA TIC	6
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6
DIRECCION FINANCIERA	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	9
REGIONAL SUROCCIDENTE	14
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	4
REGIONAL NORTE	18
REGIONAL PACIFICO	15
REGIONAL CENTRO	15
REGIONAL TOLIMA	8

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	42	0,98	
CHAT INTERACTIVO	0	0,00	
ORFEO	6	0,14	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO	1	0,02	
CORREO DENUNCIE	2	0,05	
CORREO REGIONALES	7	0,16	
MODULO PQR	58	1,36	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	232	5,43
	FELICITACIONES	3921	91,85
<b>TOTAL</b>	<b>4269</b>	<b>100</b>	



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.  
LAT-0977



**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 Web.

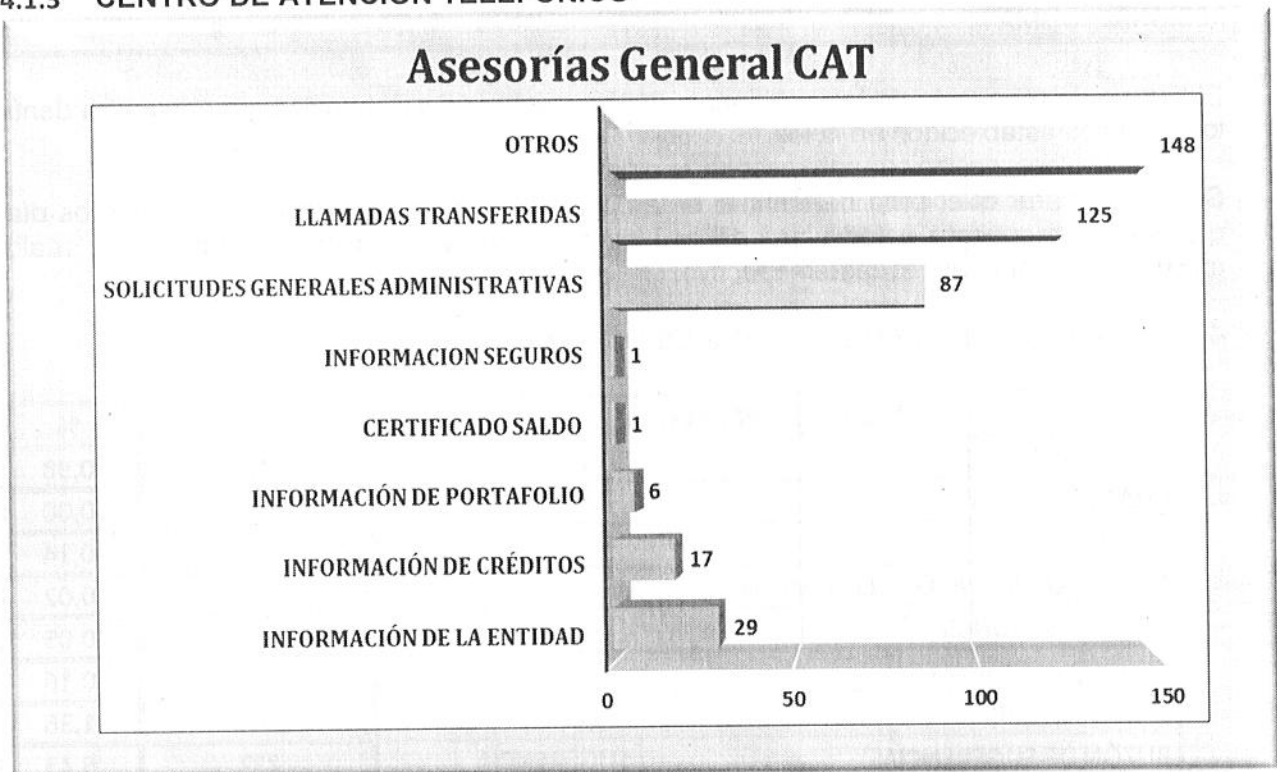
#### 4.1.1 CORREO - [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

Para el mes de febrero se recibieron un total de 151 correos, de los cuales 75 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 11 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 44 peticiones se registraron en el módulo PQRD, finalmente 21 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 registraron 6 solicitudes.

#### 4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de febrero 2022

Por este medio ingresaron 414 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 140 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, no se registraron en el módulo PQRD, trasferidas con asuntos puntuales con uno (1), llamadas transferidas 125, llamadas de prueba y números desconectados fueron 148 dentro de las que se encuentra una



La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



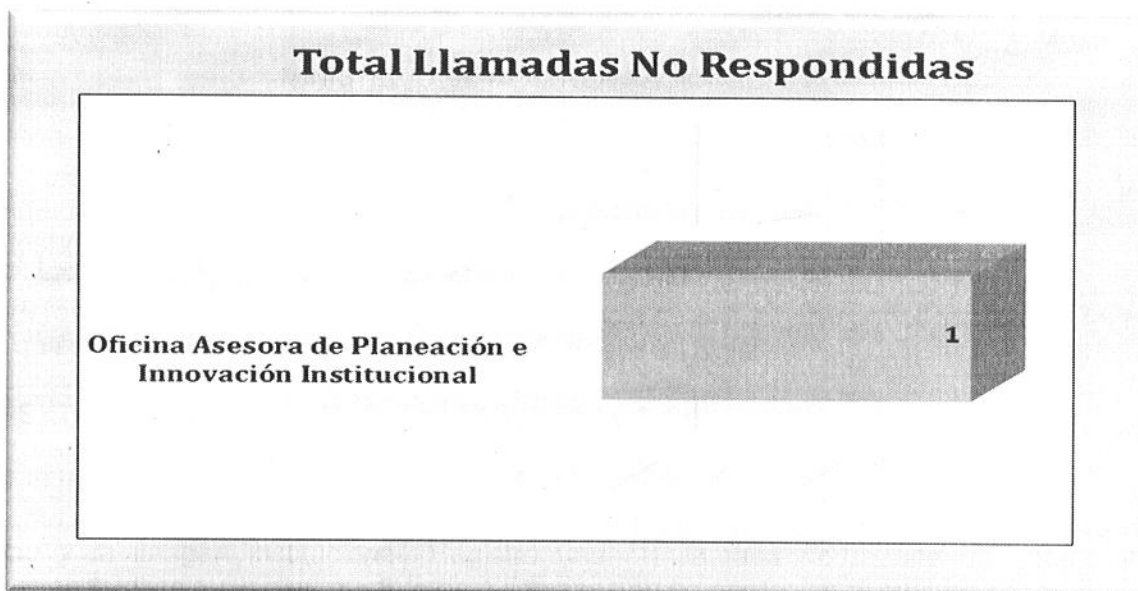
(1) llamada que no se transfirió a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada.

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. Registro una (1) llamada no transferida oportunamente, evidenciando disminución en número de 4 llamadas en comparación al mes de enero.

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 febrero

En febrero como muestra la gráfica, una (1) dependencia presentó novedad al momento de transferir las llamadas, la cual se identifica como pérdida. 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 enero aumentó el porcentaje de ingreso a la entidad para el mes de **Febrero en un 57%**.

4.1.5 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: Se registraron 7 solicitudes.



Certificate No.



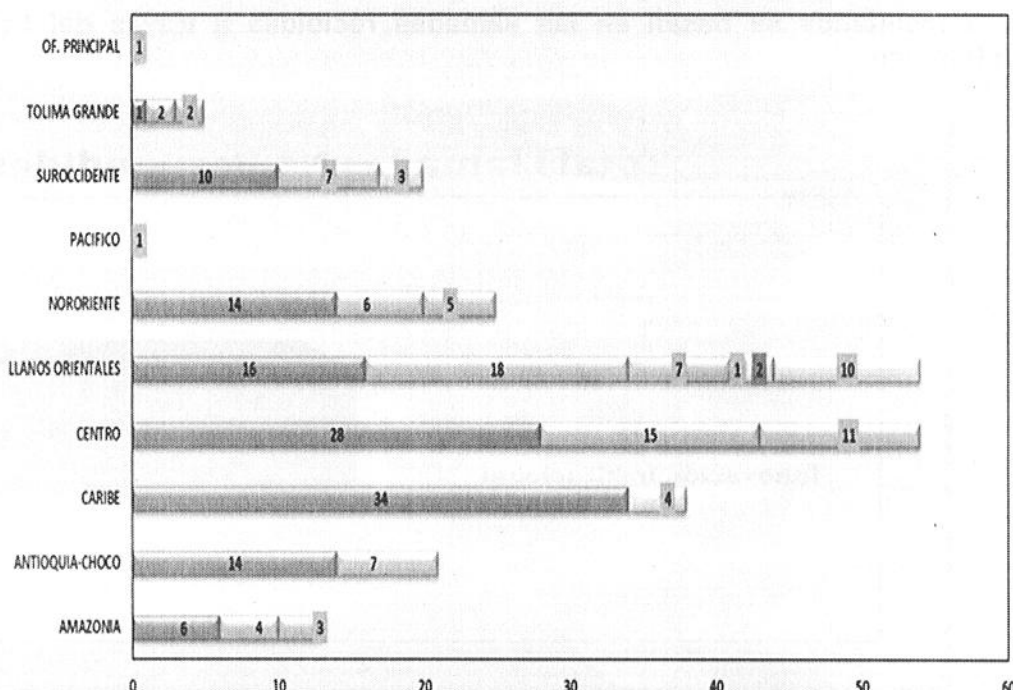
4.1.6 **CORREO - DENUNCIE:** Se registraron 2 solicitudes.

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

4.1.8 **HERRAMIENTA MÓDULO PQRD:** Se gestionaron 58 solicitudes registradas directamente por los usuarios.

4.1.9 **BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS**

SUGERENCIAS  
ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



	AMAZONIA	ANTIOQUIA-CHOCO	CARIBE	CENTRO	LLANOS ORIENTALES	NORORIENTE	PACIFICO	SUROCCIDENTE	TOLIMA GRANDE	OF. PRINCIPAL
▣ MENU	6	14	34	28	16	14		10	1	
▣ PORCION	4	7		15	18	6			2	
▣ COCCION	3			11	7	5		7	2	
▣ ACTITUD DEL PERSONAL					1			3		
▣ OTROS					2					
▣ GRUPO DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO										1
▣ CAD'S			4		10		1			

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de febrero de 2022





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 123 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Caribe con 34, Centro con 28, Llanos con 16, Nororiente y Antioquia Choco con 14 respectivamente, Suroccidente con 10, seguida de Amazonia con 6. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 52 Sugerencias, Regional Llanos con 18, Centro 15 Antioquia Choco con 7, Nororiente con 6 y Amazonia con 4. La opción **“Cocción”** con 35 sugerencias; en su gran mayoría para Centro con 11, Llanos y Suroccidente con 7 respectivamente, y Amazonia con 3 Nororiente con 5. La opción Actitud del personal con 4 sugerencias; principal para la regional Suroccidente con 3. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 15 sugerencias allegadas, la Regional Llanos con 10, Caribe con 4.

Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 232 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de enero en 53 sugerencias.

#### 4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 135 interacciones por este medio sobre información general, No se registraron solicitud en el módulo PQRD.

### 5. MULTICANALES

Se notificaron 193 llamadas internas por el conmutador.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
PBX	193	69,42
REUNIONES	6	2,16
DIFUSIONES	78	28,06
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	1	0,36
<b>TOTAL</b>	<b>278</b>	<b>100</b>

#### 5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 78 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

#### 5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 6 reuniones agendadas, un ingreso formal de 198 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

#### 5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA







Se registró en el módulo Certificaciones Financieras una (1) solicitud allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano.

## 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de febrero se evidenciaron 19 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 52 encuestas anticorrupción.

REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
ANTIOQUIA CHOCO	10	44
NORORIENTE	1	1
CENTRO	3	3
LLANOS ORIENTALES	1	0
TOLIMA GRANDE	4	4
<b>TOTAL NIVEL NACIONAL</b>	<b>19</b>	<b>52</b>

Registrando una percepción Favorable del 96,53%  
Percepción desfavorable del 1,92%

## 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, la cual ya se encuentra habilitada desde el mes de febrero del 2022,

La cual evidencia 3 usuarios que calificaron el servicio de manera positiva al cierre de las peticiones.

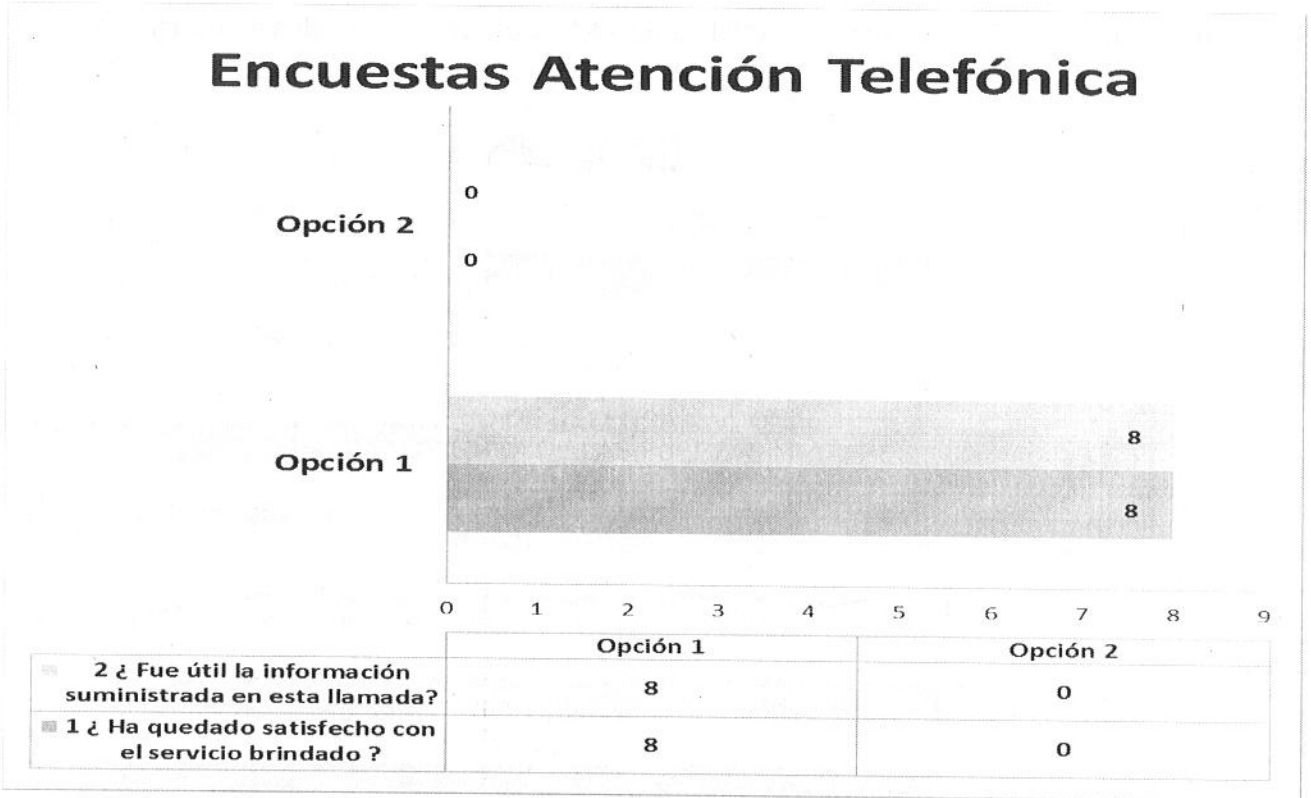
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5. a 5)	(3.5. a 4.5)	(2.5. a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo Califica usted el servicio recibido por este medio?	3	2	1	0	0
2. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		1	2	0	0
3. ¿Cómo Califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el requerimiento?		1	2	0	0
4. ¿Cómo Califica la facilidad de ingreso a los canales de atención para presentar su solicitud?		1	2	0	0
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	3	<b>Bueno (3.5. a 4.5)</b>			





Para el mes de febrero se evidencia participación en la encuesta telefónica. En donde la entidad evidencia el servicio prestado a través del centro telefónico y de las dependencias que presten atención a la ciudadanía en general.

Las cuales se reportaron una participación de 8 ciudadanos manifestando estar de acuerdo con la información suministrada telefónicamente. Como lo muestra la gráfica



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de febrero

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

**CONCEPTOS FAVORABLES**

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3921
OPINIONES POSITIVAS	113
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	11
<b>TOTAL</b>	<b>4045</b>



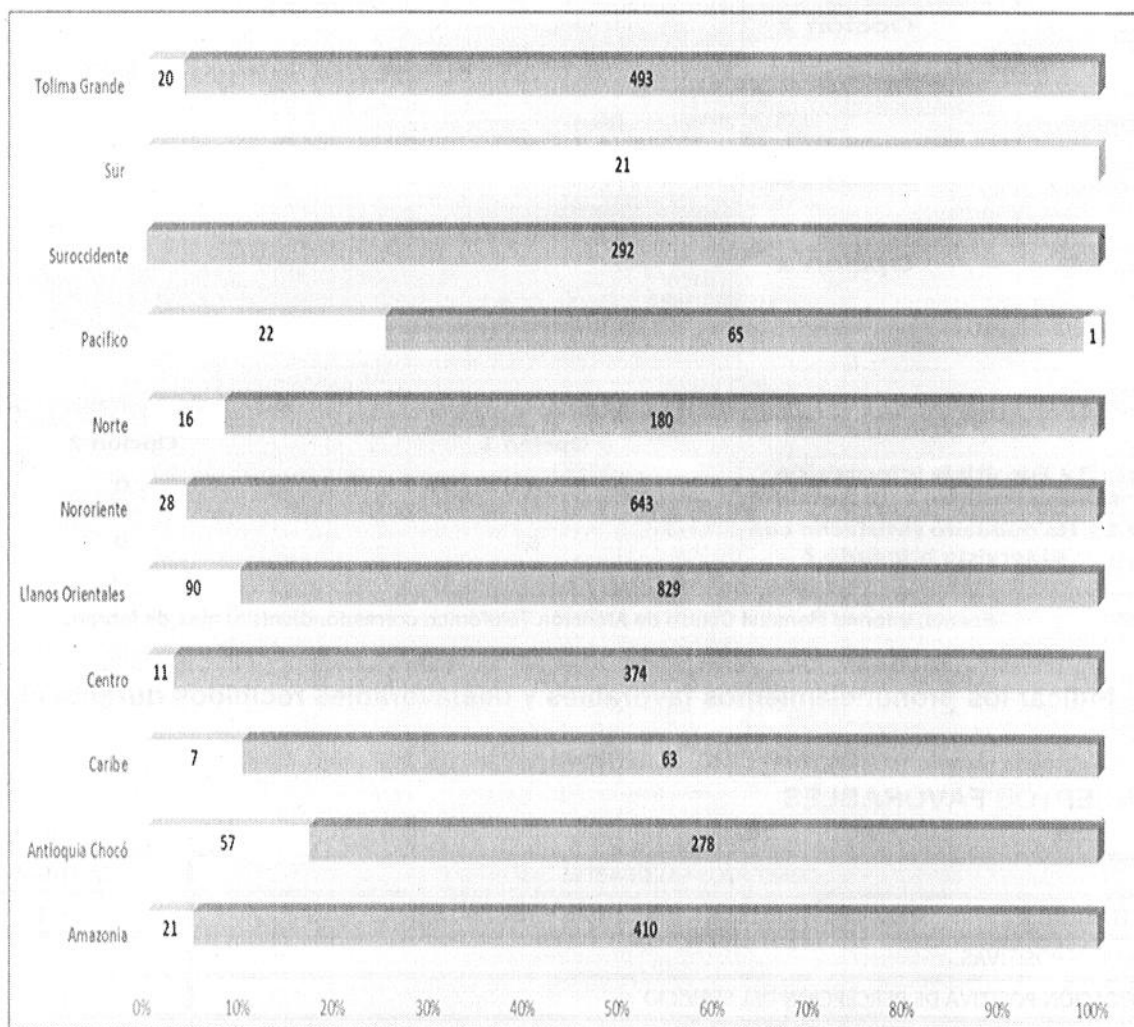


Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, y también los Conceptos Positivos que emiten los Comandantes de Batallón a las Regionales lo cual exalta la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones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

### FELICITACIONES (3.921)

Para el mes de febrero llegaron un total de 3.921 felicitaciones las cuales se clasificaron así:

## FELICITACIONES



ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS) ■ ADMINISTRACION DE COMEDORES CATERING ■ GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional la Recalada)

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes febrero de 2022





El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.627, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 293.

Las manifestaciones positivas para el mes de febrero en comparación al mes de enero disminuyeron en 49, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

**CONCEPTOS DESFAVORABLES**

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	8
QUEJAS	1
DENUNCIAS	3
OPINIONES NEGATIVAS	7
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

**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 febrero, se aclara que las opiniones negativas son novedades que se emiten en los conceptos de alimentación, los cuales son dirigidos a Operación Logística, los cuales realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

**Reclamos (8)**

- **ID 10785 OFICINA TIC´S (04/02/2022):** La reclamante manifiesta que desde el día 26 de enero de 2022, ha recibido mensajes SPAM en su correo institucional, los cuales son de dudosa procedencia y hablan sobre un crédito adquirido, esta novedad ya había sido informada verbalmente de manera oportuna a la persona encargada de la creación de correos, carpetas compartidas, entre otros de la oficina de Tecnología de la ALFM quien sugirió borrar el correo, pero le siguen llegando correos. Cerrado.
- **ID 10796 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (07/02/2022):** El reclamante manifiesta que la respuesta brindada no fue clara frente a la pregunta realizada sobre su cotización a pensión, concepto de bono pensional o en su defecto cualquier otro emolumento que tenga la Entidad a favor del mismo. Cerrado.
- **ID 10798 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (08/02/2022):** El reclamante manifiesta que el antiguo fondo rotatorio del ejército en donde laboraba no reporto todos sus aportes de pensión y ahora en la entidad no le certifican los años laborados y por esta razón no se puede pensionar. Cerrado.
- **ID 10798 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (14/02/2022):** El usuario manifiesta que a la fecha no se han iniciado los trámites para el estudio de seguridad y las listas de elegibles





cobraron firmeza desde principios de diciembre del año 2021, en la página web de la entidad tenían un aviso indicando que los tramites del estudio de seguridad ya se estaban realizando y que una vez culminaran se informaría, posteriormente, colocaron otro aviso en la página oficial indicando que a los correos electrónicos de las listas de elegibles se les remitiría del 07 al 11 de febrero los documentos respectivos a diligenciar y a la fecha no se ha recibido un correo electrónico por parte de la entidad, su conyugue , quien también quedo en posición de mérito para ocupar una de las 16 vacantes de la OPEC 78331 realizó una llamada telefónica solicitando información al respecto y le informaron que solo estaban llamando los primeros de la lista, se solicita se brinde una información clara y veras a través de la página oficial de la ALFM respecto del proceso de incorporación a la entidad con el fin de no seguir afectando el derecho constitucional del acceso a los cargos públicos. Cerrado.

- **ID 10835 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (14/02/2022):** El reclamante manifiesta que envió un correo a la servidora encargada de llevar el proceso de Carrera Administrativa dentro de la entidad realizando una serie de preguntas frente al proceso pero la respuesta recibida no fue clara ni completa generando confusión e inconformismo. Cerrado.
- **ID 10847 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (16/02/2022):** Usuario manifiesta que en la página WEB de la entidad aparecen sus datos personales publicados sin ninguna restricción, esto ya lo había informado mediante una PQRD con ID 10709 en el mes de Enero; la respuesta se realizó mediante memorando No. 2022110150008501 del 09 de Febrero de 2022 la cual indica que el Grupo de Gestión Documental procedió a eliminar de la página web de la entidad los registros de los inventarios documentales del Grupo de Cartera en el cual se encuentra los datos de personal. Cerrado
- **ID 10856 REGIONAL CENTRO (17/02/2022):** El Técnico Jefe de Comando - Director Casino Central de Suboficiales manifiesta que el día jueves 30 de diciembre de 2021 recibieron 15 kilos de carne molida con fecha de vencimiento del 16/11/2022 pero, el día 2 de enero de 2022 al cocinar la carne esta expidió un mal olor y sabor, razón por la cual los soldados desistieron de su consumo, nuevamente, el día 16 de febrero de 2022, se procedió a cocinar otra parte de la carne para el almuerzo de los soldados, pero nuevamente su olor y sabor fueron desagradables para el consumo. Cerrado
- **ID 10859 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (18/02/2022):** Reclamante manifiesta que había enviado sus documentos para participar de la convocatoria No. L20220125 Profesional de Abastecimiento Regional Tolima y nunca obtuvo respuesta frente a su postulación, reenvió el correo y nuevamente no obtuvo respuesta por parte del servidor que manejan el correo de [eleccion@agencialogistica.gov.co](mailto:eleccion@agencialogistica.gov.co). el cual está destinado específicamente a recibir las diferentes hojas de vida de los interesados en las diferentes ofertas que la entidad pública a nivel nacional. Cerrado.

### Quejas (1)

- **ID 10833 REGIONAL SUROCCIDENTE (14/01/2022):** Reclamante manifiesta que había enviado sus documentos para participar de la convocatoria No. L20220125 Profesional de Abastecimiento Regional Tolima y nunca obtuvo respuesta frente a su postulación, reenvió el correo y nuevamente no obtuvo respuesta por parte del servidor que manejan el correo de [eleccion@agencialogistica.gov.co](mailto:eleccion@agencialogistica.gov.co). el cual está destinado específicamente a recibir las diferentes hojas de vida de los interesados en las diferentes ofertas que la entidad pública a nivel nacional. Cerrado.





La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



de la Defensa

### Denuncias (3)

- **ID 10783 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (04/02/2022):** Reclamante manifiesta que había enviado sus documentos para participar de la convocatoria No. L20220125 Profesional de Abastecimiento Regional Tolima y nunca obtuvo respuesta frente a su postulación, reenvió el correo y nuevamente no obtuvo respuesta por parte del servidor que manejan el correo de [eleccion@agencialogistica.gov.co](mailto:eleccion@agencialogistica.gov.co). el cual está destinado específicamente a recibir las diferentes hojas de vida de los interesados en las diferentes ofertas que la entidad pública a nivel nacional. Cerrado.
- **ID 10811 (ANONIMO) CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (09/02/2022):** El denunciante se comunica vía telefónica con la entidad para verificar una documentación que recibió por parte de un supuesto servidor de la ALFM y desea confirmar los datos para proceder a la contratación. Cerrado.
- **ID 10888 (ANONIMO) CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (09/02/2022):** Usuario manifiesta que en la Regional Llanos se están presentando irregularidades en los procesos de contratación, indica que los pliegos de condiciones en los procesos de la selección abreviada y subasta inversa están direccionados, adicional a ello informa que el ordenador del gasto tiene negociada la contratación de las unidades en los comedores de Basc 07, Biter 7, Biter 20 y los cads de san Jose de Guaviare, Yopal y Villavicencio, finaliza informando que hay faltantes, la comida no coincide con la información del SAP y el Director de la Regional solicita dinero a los jefes de los comedores, dicho dinero lo recibe el conductor el Director. Trámite.

### 8. RECOMENDACIONES

1. Desde el 18 de noviembre del 2021 está dispuesto en la página web un nuevo módulo PQRD funcional a la ciudadanía en general, es importante acotar que el mismo no se ha recibido a satisfacción.
2. Desde el mes de febrero de la presente vigencia se pudo realizar la medición de satisfacción e insatisfacción de los servicios prestados a través del módulo PQRD por medio de cuatro preguntas, en donde se evidencia que los usuarios calificaron el servicio de manera positiva al cierre de las peticiones.

Cordialmente.

CORONEL (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DÍAZ  
Subdirector General de Abastecimientos Bienes y servicios  
(E) de las funciones de la 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



Certificate No.  
LAT-0977