



MEMORANDO

Bogotá, 18-05-2022

N° 2022110010101113 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 – ABRIL 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 abril así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – MARZO 2022

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
98	98	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – ABRIL 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	92	73	19	0	26%	85%	79%



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.
LAT-0977



Respecto al mes de abril se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta disminución en comparación al mes de marzo; a la fecha (19) solicitudes se encuentran en trámite: Así.

DEPENDENCIA		FECHA – RECEPCIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	EXTENSIÓN	ID
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	TALENTO HUMANO	08/04/2022	03/05/2022	24/05/2022	11026
		12/04/2022	05/05/2022	26/05/2022	11034
		12/04/2022	28/04/2022	12/05/2022	11036
		25/04/2022	09/05/2022	23/05/2022	11075
		25/04/2022	09/05/2022	23/05/2022	11076
		25/04/2022	09/05/2022	23/05/2022	11077
		25/04/2022	16/05/2022	07/06/2022	11078
		25/04/2022	09/05/2022	23/05/2022	11081
		25/04/2022	09/05/2022	23/05/2022	11083
		26/04/2022	10/05/2022	24/05/2022	11085
		28/04/2022	12/05/2022	26/05/2022	11093
		29/04/2022	13/05/2022	27/05/2022	11094
		29/04/2022	13/05/2022	27/05/2022	11095
		29/04/2022	20/05/2022	13/06/2022	11096
		30/04/2022	20/05/2022	13/06/2022	11098
CONTROL INTERNO		11/04/2022	26/04/2022	11/05/2022	11032
		22/04/2022	13/05/2022	06/06/2022	11079
		25/04/2022	16/05/2022	07/06/2022	11082
		26/04/2022	17/05/2022	08/06/2022	11091

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 TRÁSLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN:** No se traslada peticiones.
- 1.5. **MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** No registró solicitud.
- 1.6. **PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Se registraron una (1) solicitud.
- 1.7. **REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL:**

Se evidenciaron 3 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	92
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	220
	FELICITACIONES	4379
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		4691

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 abril un total de 4.599 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de marzo se evidencia aumento de 999 interacciones, lo cual evidencia mayor participación.



Certificate No.
 LAT-0977

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	206	4106	0	4312	91,92
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	13	258	0	271	5,78
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	6	0	1	0	0	0	7	0,15
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	0	0	0	0	6	0	6	0,13
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	4	0	1	0	0	0	5	0,11
	CONTABILIDAD	21	0	0	0	0	0	21	0,45



OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,04
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	50	0	1	0	0	0	0	0	51	1,09
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	1	0	0	9	0	10	0,21
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	2	0	0	0	0	0	0	4	6	0,13
TOTAL		85	0	3	220	4379	4	4691	100		

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben sugerencias, por lo que, para el mes de abril, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 206 sugerencias y 4.106 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 13 sugerencias y 258 felicitaciones, seguida de la Regional Norte con 5, Pacífico con 4. Resaltando la presentación de servicios en los centros vacacionales, Regional Sur "Gestión Créditos" con (6) felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD, se registraron 85 peticiones de las cuales "Gestión Cartera con 4 y "Gestión, Contabilidad con 21, Gestión del Talento Humano recibió 50 peticiones, Seguida de la Subdirección General de Contratación Gestión Contractual con 6, la Oficina Jurídica 2 y Control Disciplinario con 2 peticiones.

Así mismo se registraron 3 Reclamos: Los cuales se direccionaron a la Dirección Administrativa "Gestión Talento Humano" Dirección Financiera Gestión Cartera", Regional Llanos "Gestión contractual" cada una (1) respectivamente.



Se presentaron 4 Denuncias: Las cuales se direccionaron a la oficina de Control Interno 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	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	0	10	435	445
	CADS	0	0	0	15	15
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	3	51	54
	CATERING	0	0	17	267	284
CARIBE	CADS	0	0	1	10	11
	CATERING	0	0	10	74	84
CENTRO	CADS	0	0	0	16	16
	CATERING	0	0	70	321	391
LLANOS ORIENTALES	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	1	0	0	3
	FINANCIERA	5	0	0	0	5
	TALENTO HUMANO	3	0	0	0	3
NORORIENTE	CATERING	0	0	53	778	831
	CADS	0	0	9	89	98
	CATERING	0	0	16	830	846



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

NORTE	CADS	0	0	0	0	8	8
	CATERING	0	0	0	0	612	612
PACIFICO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	5	5
	CADS	0	0	0	0	21	21
SUROCCIDENTE	CATERING					47	47
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	1	0	4	5
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	1
SUR	CATERING	0	0	0	27	268	295
	CADS	0	0	0	0	8	8
	GESTIÓN CREDITOS	0	0	0	0	6	6
TOLIMA	FINANCIERA	1	0	0	0	0	1
	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	0	40	40
	CATERING	0	0	0	3	474	477
TOTAL		13	1	220	4379	4613	

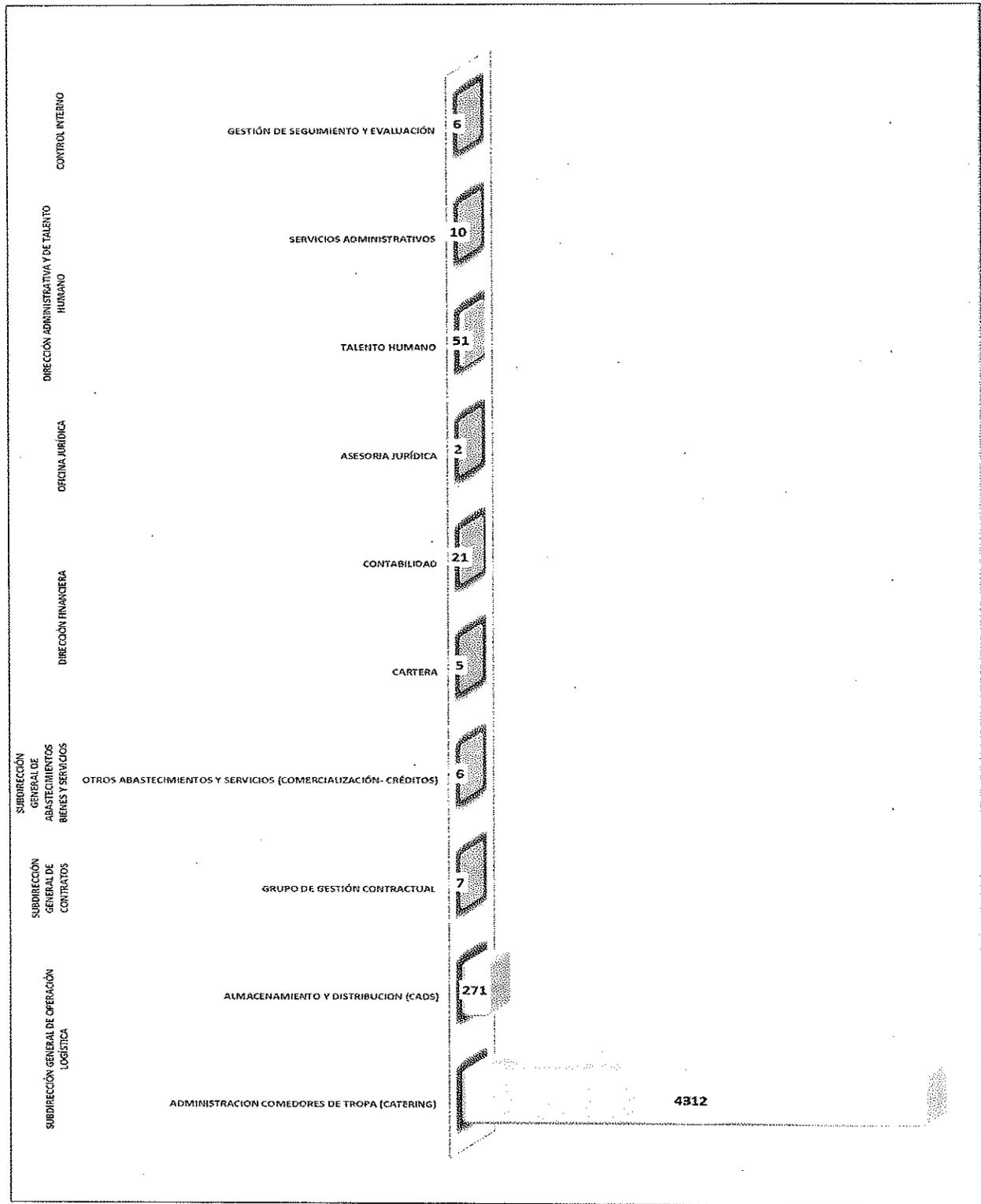
Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Catering y la administración de los Cad's, asimismo, se registraron 13 peticiones, y un (1) reclamo Regional Llanos las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQRD en el cuadro principal.

En el numeral 4.1.9 se evidencia la gráfica con los asuntos allegados a través de las sugerencia





SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE ABRIL



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



3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	14
DIRECCION FINANCIERA	14
OFICINA ASESORA JURIDICA	5
CONTROL INTERNO	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	9
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	4
REGIONAL SUROCCIDENTE	4
REGIONAL TOLIMA GRANDE	4

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	32	0,68	
CHAT INTERACTIVO	1	0,02	
ORFEO	2	0,04	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO	0	0,00	
CORREO SERVIDOR	1	0,02	
CORREO DENUNCIE	1	0,02	
CORREO REGIONALES	12	0,26	
MODULO PQR	43	0,92	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	220	4,69
	FELICITACIONES	4379	93,35
TOTAL	4691	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 Web.



4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

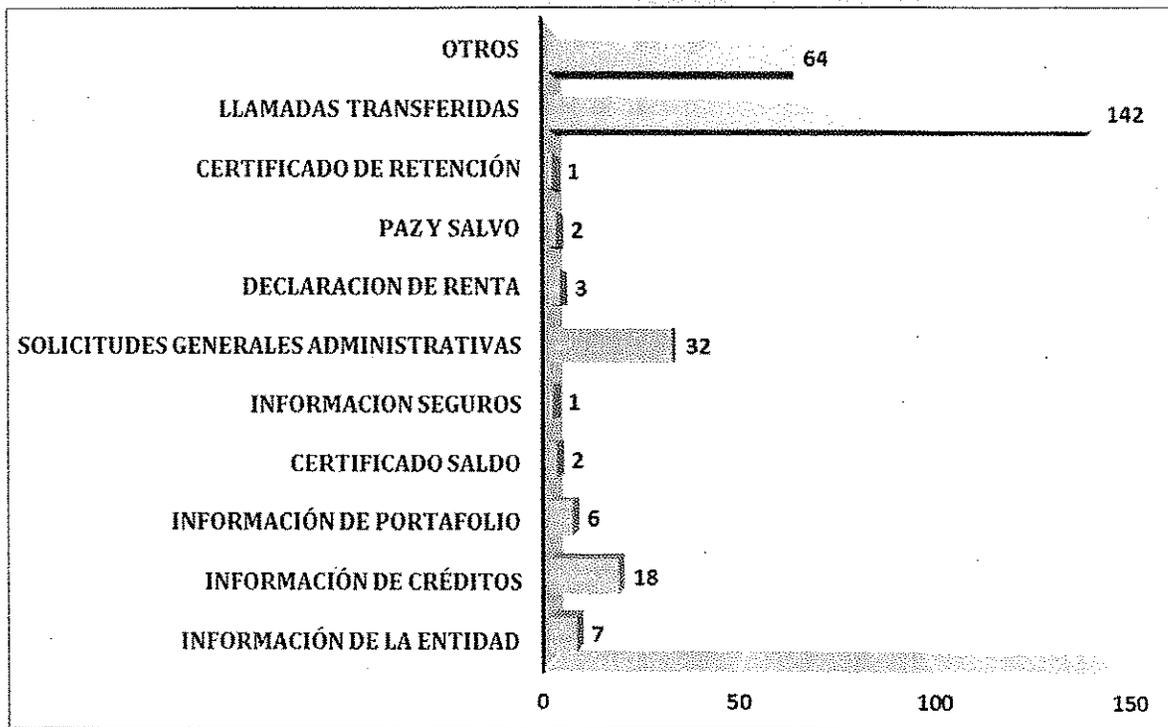
Para el mes de abril se recibieron un total de 117 correos, de los cuales 55 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 7 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 34 peticiones se registraron en el módulo 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 2 solicitudes.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

Asesorías General CAT



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

Por este medio ingresaron 278 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 67 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, se registraron 4 solicitudes en el módulo de Financiera, trasferidas con asuntos puntuales una (1), llamadas transferidas 142, llamadas de prueba y números desconectados fueron 64 dentro de las que se encuentran 14 llamadas que no se transfirió a la dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de trasferir la llamada.

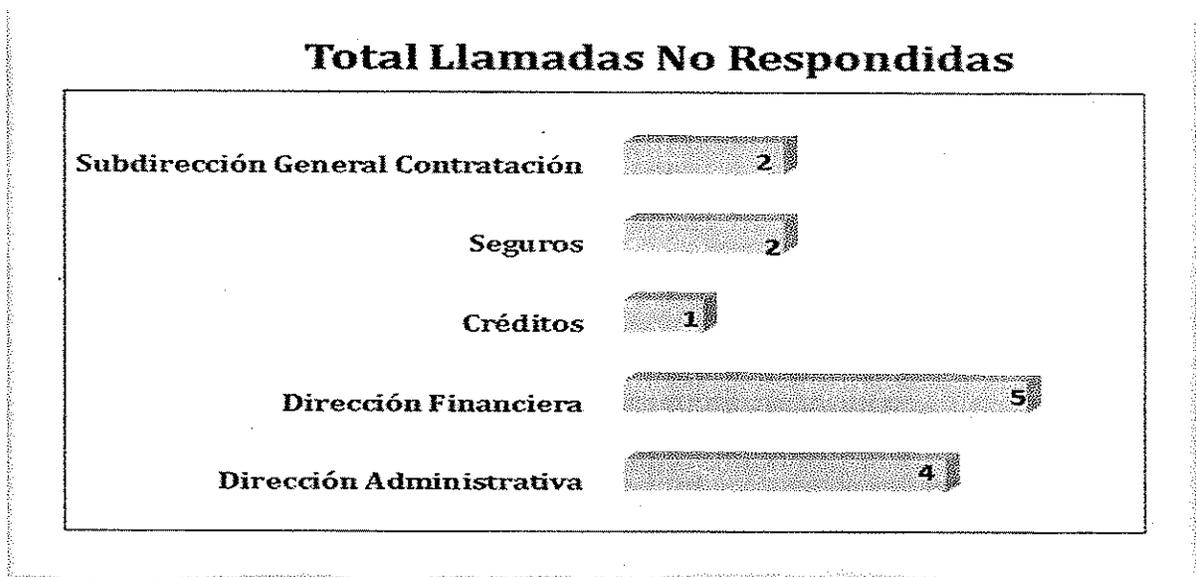


Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

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 14 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando aumento en número de 4 llamadas en comparación al mes de marzo.

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 abril

En abril como muestra la gráfica, las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las 14 llamadas en total, las cuales se identifican como perdidas. 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 marzo disminuyó el porcentaje de ingreso a la entidad para el mes de **abril en un 44%**.

4.1.5 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: Se registraron 12 solicitudes.

4.1.6 CORREO - DENUNCIE: Se registró una (1) solicitud.



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.
LAT-0977

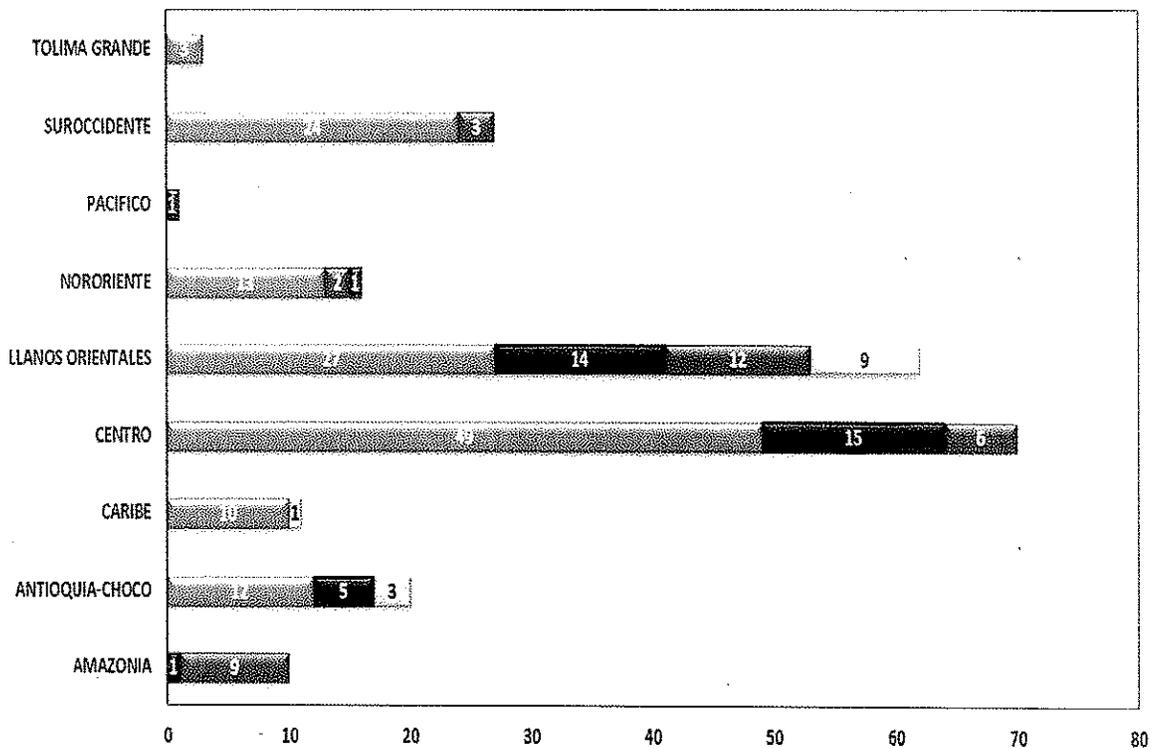


4.1.7 PRESENCIAL: No se registró solicitud.

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 43 solicitudes registradas directamente por los usuarios.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (220)

SUGERENCIAS ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES CÁTERING Y CAD'S CENTRO VACACIONAL



	AMAZONIA	ANTIOQUIA-CHOCO	CARIBE	CENTRO	LLANOS ORIENTALES	NORORIENTE	PACIFICO	SUROCCIDENTE	TOLIMA GRANDE
MENU		12	10	49	27	13		24	3
PORCION	1	5		15	14				
COCCION	9			6	12	2		3	
OTROS						1			
CAD'S		3	1		9				
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional la Recalada)							1		

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





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de “**Cambio de Menú**” con 138 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 49, Llanos con 27, Suroccidente con 24 seguido de Nororiente 13 y Caribe con 10 y Tolima con 3. En cuanto al tema “**Aumento de Porción**” con 35 Sugerencias, Regional Centro con 15, Llanos 14 y Antioquia Choco con 5. La opción “**Cocción**” con 32 sugerencias; en su gran mayoría para Llanos con 12, Amazonia con 9, Centro con 6 y Suroccidente con 3. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 13 sugerencias allegadas, la Regional Llanos con 9, Antioquia Choco con 3.

Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 220 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de marzo en 23 sugerencias.

4.2. CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 75 interacciones por este medio sobre información general, se registraron una (1) solicitud en el módulo PQRD.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,0
PBX	150	70,8
REUNIONES	5	2,4
DIFUSIONES	53	25,0
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	4	1,9
TOTAL	212	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 53 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 5 reuniones agendadas, un ingreso formal de 131 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registró en el módulo Certificaciones Financieras 4 solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.

LAT-0977



Para el mes de abril se evidenciaron 31 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 16 encuestas anticorrupción.

REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONIA	6	0
CENTRO	11	11
LLANOS ORIENTALES	6	0
NORORIENTE	5	2
NORTE	1	1
TOLIMA GRANDE	2	2
TOTAL NIVEL NACIONAL	31	16

Registrando una percepción Favorable del 95,88%
Percepción desfavorable del 3,28%

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 y para el mes de abril del 2022.

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

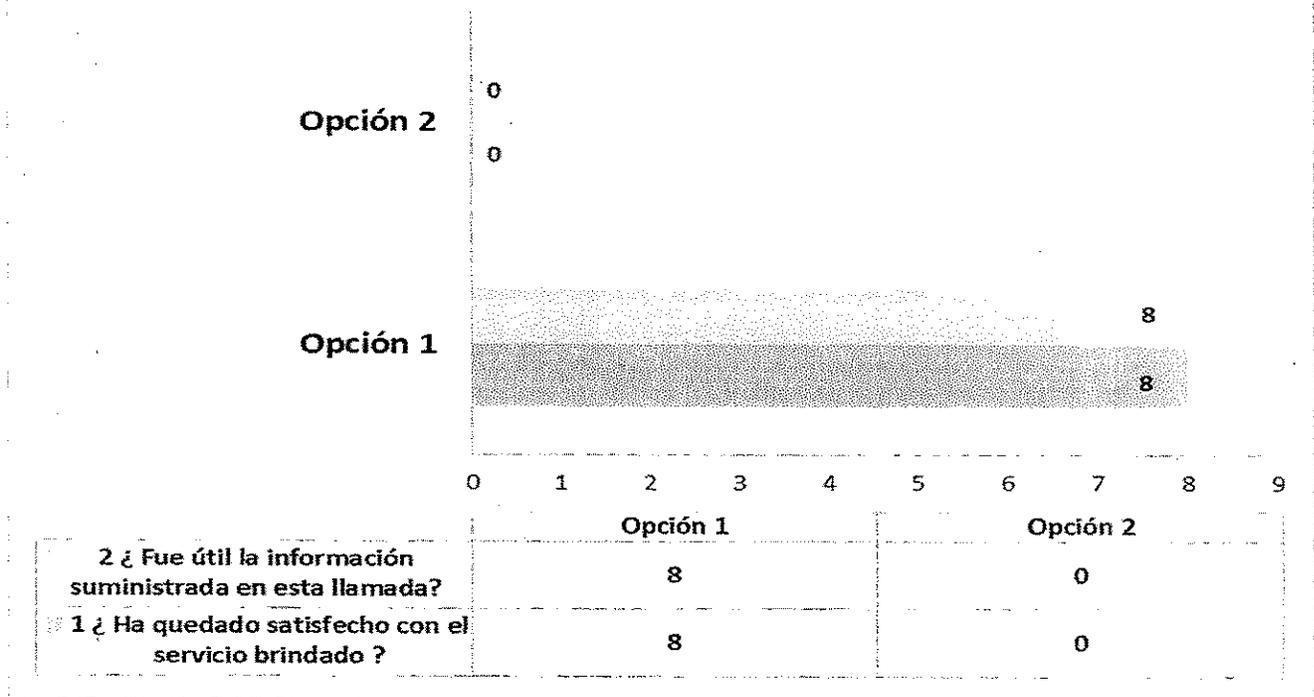
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5. a 5)	(3.5. a 4.5)	(2.5. a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo Califica usted el servicio recibido por este medio?	3	1	2	0	0
2. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		2	1	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?		2	1	0	0
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	3	Excelente (4.5. a 5)			

Para el mes de abril 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 grafica

Encuestas Atención Telefónica



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

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

CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4379
OPINIONES POSITIVAS	118
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	28
TOTAL	4528

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 (4.379)

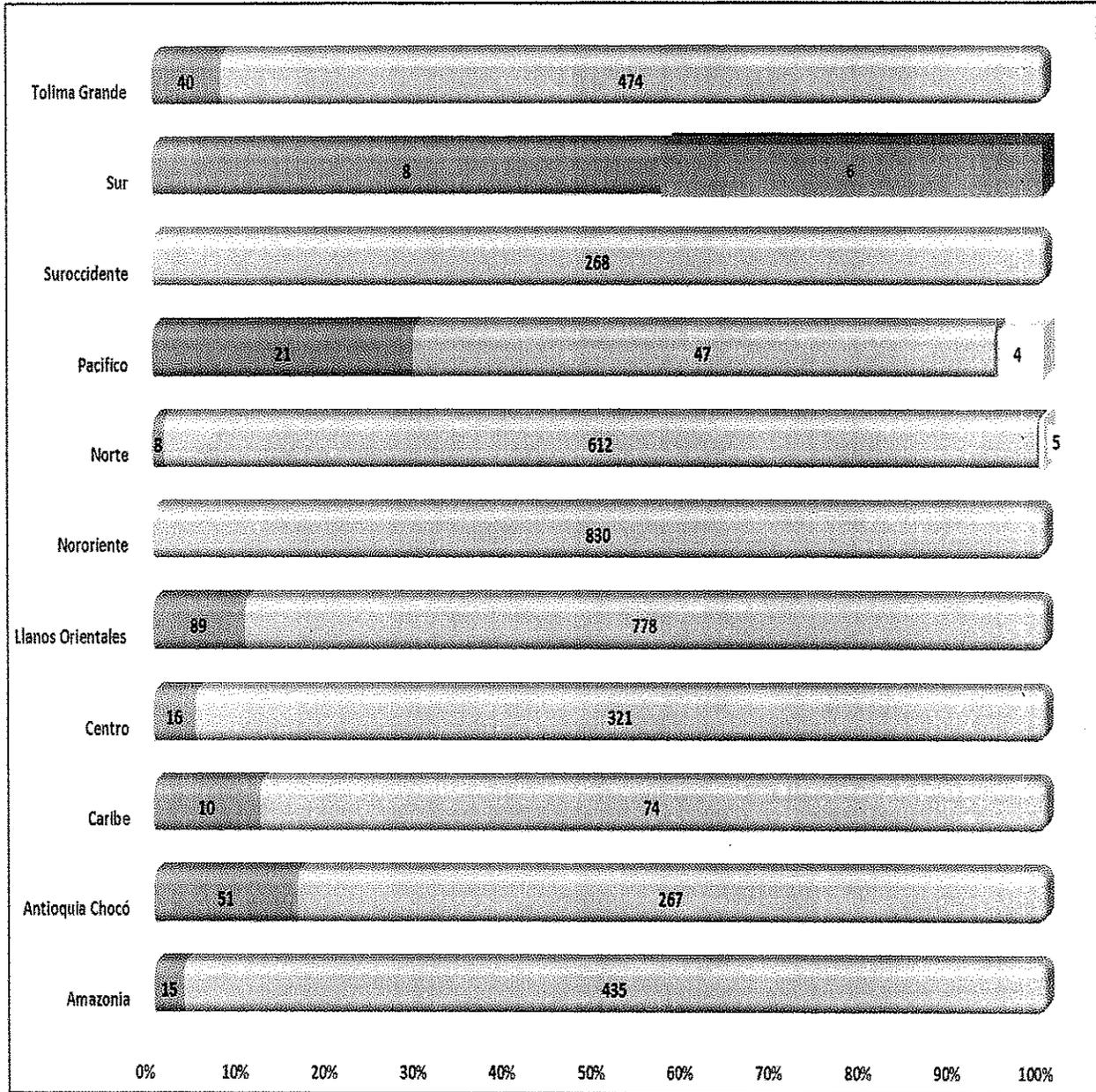


Certificate No.
 LAT-0977



Para el mes de abril llegaron un total de 4.379 felicitaciones las cuales se clasificaron así:

FELICITACIONES



■ ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)

■ ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES CATERING

■ GRUPO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional)

■ GRUPO CREDITOS

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



El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 4.106, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 258.

Las manifestaciones positivas para el mes de abril en comparación al mes de marzo aumentaron en 976, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	3
QUEJAS	0
DENUNCIAS	4
OPINIONES NEGATIVAS	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	9

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

Reclamos (3)

- **ID 11034 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (12/04/2022):** El reclamante manifiesta que se postuló al cargo de Técnico de Centro de Abastecimiento y Distribución de Servicios (CADS) de la regional Suroccidente y al momento de presentar los documentos del estudio de seguridad fue rechazado por sus antecedentes judiciales (Falsos positivos - JEP). Tramite.
- **ID 11060 REGIONAL LLANOS ORIENTALES (20/04/2022):** La empresa CGA manifiesta que al participar en el proceso 009-027-2022 la entidad no tuvo en cuenta el certificado Mercantil indicándole que el presentado no se encuentra actualizado y por lo tanto en la evaluación Jurídica quedo con la novedad de no cumplimiento. Cerrado.
- **ID 11080 DIRECCIÓN FINANCIERA (25/04/2022):** El usuario manifiesta que desde el primero de abril solicito un certificado de saldo y a la fecha no se ha emitido respuesta. Cerrado.

Denuncias (4)





La seguridad
es de todos

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



- **ID 11079 CONTROL INTERNO (22/04/2022):** Un oferente que se presentó en la convocatoria de la regional Llanos Orientales 0091-21-2022, manifiesta que dicha oferta estaba direccionada para que ganara otro oferente que no cumplía con todos los requisitos habilitantes y aun así le adjudican el contrato. Tramite (06/06/2022).
- **ID 11082 CONTROL INTERNO (25/04/2022):** El denunciante manifiesta que en el comedor Biser 20 ubicado en la regional Llanos Orientales (Apiay Villavicencio), se realiza el retiro de víveres inapropiado, además de ello manifiesta que una funcionaria que funge como auxiliar de cocina está realizando funciones de bodeguera y vende víveres fuera y dentro del Batallón en complicidad con el administrador. Tramite vence el 07/06/2022.
- **ID 11091 CONTROL INTERNO (04/03/2022): (04/03/2022).** Un usuario manifiesta que la Directora Encargada de la Regional Tolima Grande no está cumpliendo con lo estipulado en las resoluciones de los viáticos. Tramite vence el 08/06/2022.
- **ID 11092 CONTROL INTERNO (28/04/2022).** El denunciante informa que en el proceso de selección abreviada No.014-024 de 2022 de la regional Suroccidente, el proponente no cumplía con el requisito habilitante de acuerdo a lo contemplado en la ley 1150 de 2007, ley 1882 de 2018 y decreto 1082 de 2015 y aun así la Entidad procedió a adjudicar el presente proceso al proponente. Cerrado

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. Se continuara con el seguimiento oportuno del reclamo con ID 11034 a cargo de la Dirección Administrativa y tres denuncias que faltan por responder, cuyos ID'S son; 11079, 11082 y 11091, estas a cargo de la Oficina de Control Interno.
3. Se observa mayor participación en los buzones ubicados en las unidades de negocio, lo que genera mayor percepción positiva por parte de nuestros clientes.

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

