



MEMORANDO

Bogotá, 16-05-2019

N° 20192010270663 ALSG – AOC – 201

PARA: CORONEL (RA) ÓSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO
Director General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

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

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Abril de 2019.

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 abril así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – MARZO 2019

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
86	86	0	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – ABRIL 2019

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	97	93	4	3	4	7%	99%	96%

Respecto al mes de abril se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR sigue presentando aumento; a la fecha de las 97 solicitudes recibidas, 4 se encuentran en trámite, una (1) en “tiempo extendido” y tres (3) con gestión a cargo del usuario “trámite del usuario”.



- Solicitud con N° 8759 de la Regional Caribe (Gestión Contractual), se encuentra en tiempo extendido con fecha de cierre 29 de mayo de 2019.
- Solicitudes N° 8776 – 8785 – 8786, son de la Regional Llanos (Gestión Contractual) los cuales se encuentran en estado de trámite del usuario, ya que el usuario debe enviar soportes para que la entidad pueda emitir la respuesta. Con plazo de cierre 4 de junio de 2019 en el caso de no remitir los respectivos soportes.

1.3. Para el mes de abril se reportaron 3 vencimientos, discriminados así:

ID VENCIDOS					
No. SOLICITUD PQR	GRUPO DE TRABAJO	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS POSTERIORES DE RESPUESTA AL VENCIMIENTO
8676	SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATACIÓN	29/03/2019	12/04/2019	15/04/2019	1
8706	DIRECCIÓN FINANCIERA	02/04/2019	25/04/2019	30/04/2019	3
8711	OFICINA ASESORA JURÍDICA	02/04/2019	25/04/2019	26/04/2019	1

Nota: Cuando se evidencian casos vencidos, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, con antelación al vencimiento del término, envía los respectivos reportes de alerta, una vez materializado el vencimiento, se envían los memorandos correspondientes al Director de la dependencia responsable con el fin de instar al cierre de las solicitudes.

1.4. Monitoreo de Acceso a la Información Pública, no se evidenciaron solicitudes.

1.5. Se registró una (1) petición entre autoridades.

- **ID 8731** – SIJIN, direccionado a la oficina Jurídica.

Nota: se anularon 25 solicitudes por duplicidad al momento del registro en el módulo PQRD.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	97
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	339
	FELICITACIONES	1469
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		1905

Al contar con 150 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de servicio, principalmente en las Regionales y algunos en la Oficina Principal, éste es 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 1808 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de marzo se evidencia una disminución de 50 interacciones.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE ABRIL

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	SEGURIDAD Y PROTECCIÓN AL PATRIMONIO	1	0	0	0	0	0	1	0,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMANDANTES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	317	1353	0	1670	87,7
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	22	114	0	136	7,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	14	1	0	0	0	0	15	0,8
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	2	0	3	0,2
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	38	0	1	0	0	0	39	2,0
	CONTABILIDAD	19	0	0	0	0	0	19	1,0
	TESORERÍA	2	0	0	0	0	0	2	0,1
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	17	0	0	0	0	0	17	0,9
TOTAL		95	1	1	339	1469	0	1905	100





La seguridad
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Como se mencionó en el punto anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que, para el mes de abril, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 317 sugerencias y 1353 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 22 sugerencias y 114 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 97 interacciones, de las cuales Gestión de Talento Humano recibió 17 peticiones, el Grupo Gestión Contractual con 14 peticiones, seguida Gestión Cartera, Contabilidad y Tesorería con 59, la Oficina Jurídica con 3 peticiones, las demás se pueden evidenciar con una (1) en el cuadro.

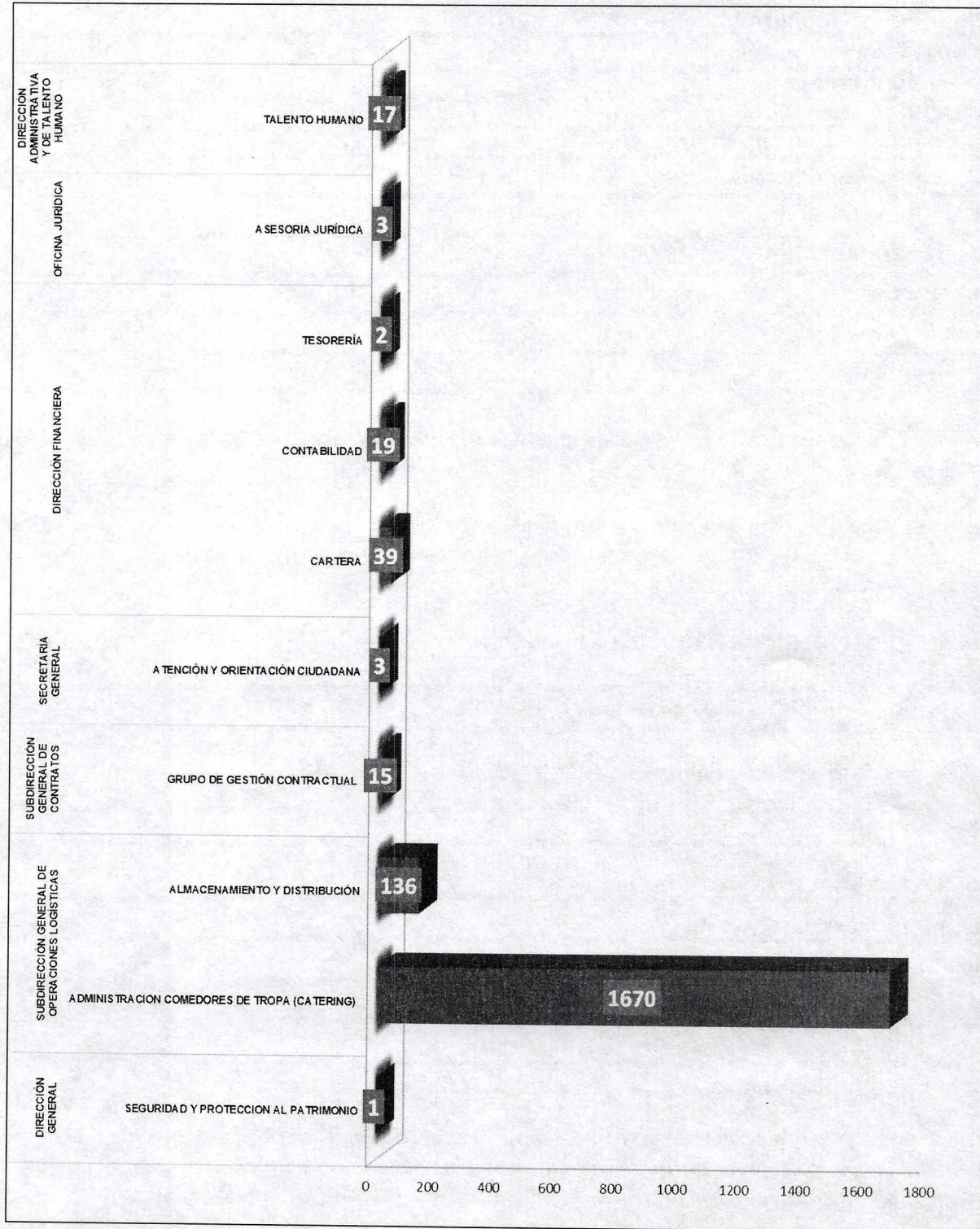
Además, La Regional Centro *Gestión Contractual* obtuvo una (1) Queja, seguido de la Dirección Financiera "*Gestión Cartera*" con un (1) Reclamo

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





SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE ABRIL



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de abril de 2019

**3. TEMPORALIDAD**

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	8
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	9
DIRECCIÓN GENERAL	14
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	9
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	2
REGIONAL LLANOS	5
REGIONAL CENTRO	12
REGIONAL CARIBE	19
REGIONAL AMAZONIA	7
REGIONAL NORTE	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 RECEPCION		TOTAL	%
CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co		26	1,4
ORFEO		7	1,4
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO		23	1,2
CORREO ELECTRÓNICO - SERVIDORES		10	0,5
MODULO PQR		31	1,6
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	339	17,8
	FELICITACIONES	1469	77,1
TOTAL		1905	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.



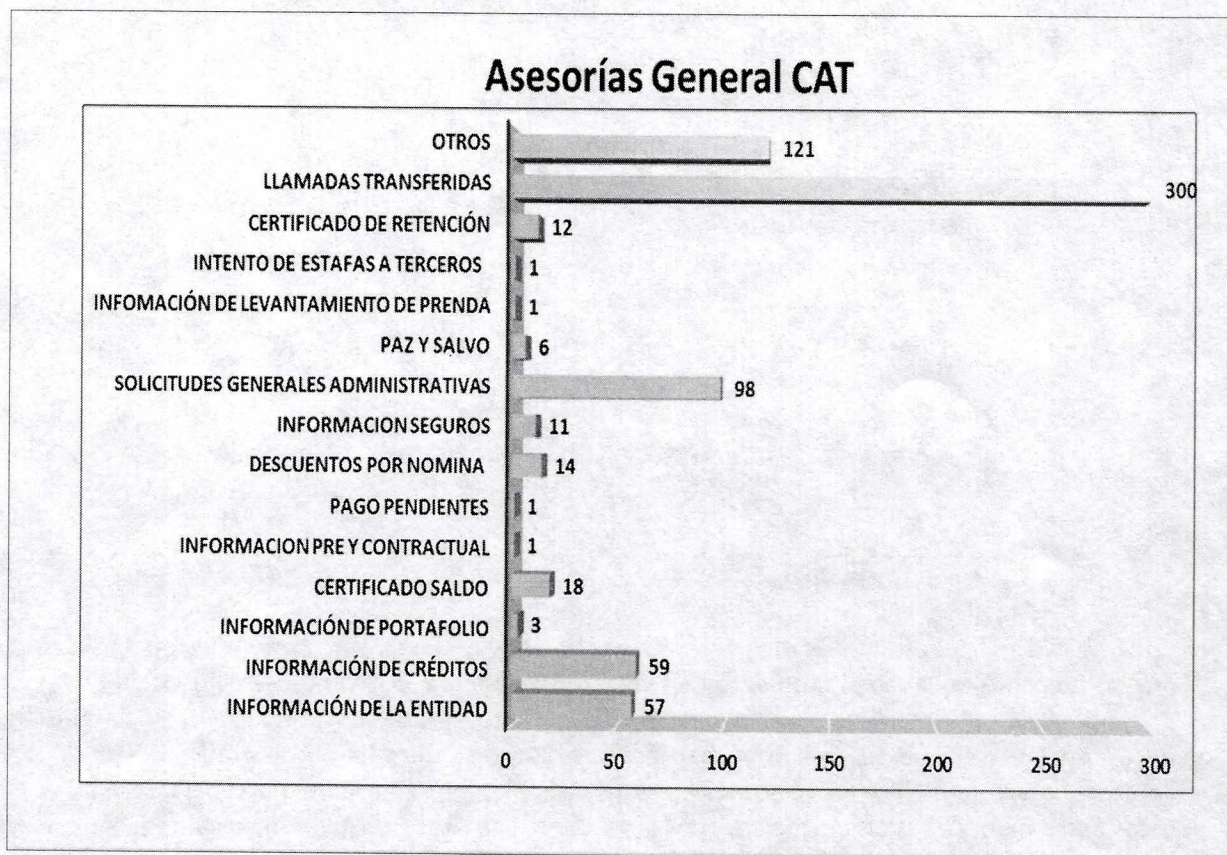
4.1.1 CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de abril se recibieron un total de 156 correos, de los cuales 56 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 37 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 26 se registraron en el Módulo PQRD, finalmente 37 mensajes recibidos por éste correo **NO** fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

4.1.2 ORFEO

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron 7 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a la dependencia competente para dar trámite.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de abril 2019

Por este medio ingresaron 703 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m. De las cuales se realizaron 134 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 127, se registraron en el módulo PQR 21 solicitudes, 300 transferencias, 121 llamadas salientes y números desconectados dentro de las que se encuentran 34 que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de trasferir la llamada.

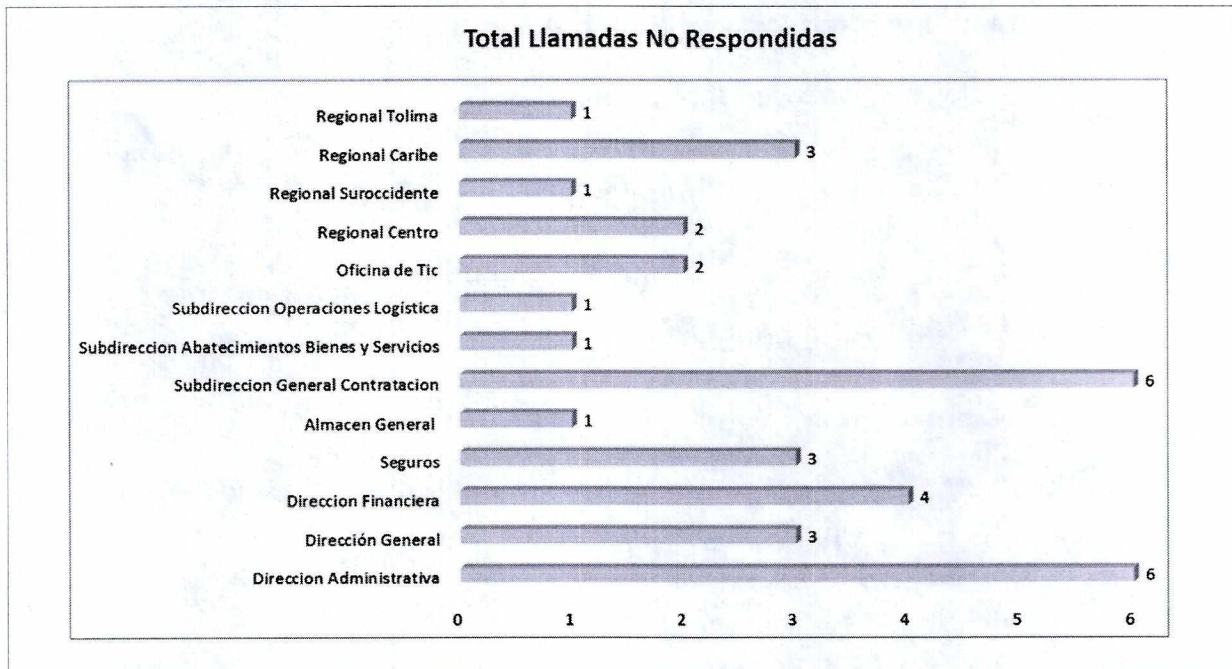


Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

4.1.3.1 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 con los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 34 llamadas no transferidas oportunamente.

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 2019

En abril la Dirección Administrativa y la Subdirección General de Contratación fueron las áreas con las que se presentó novedad al momento de transferir la llamada, por lo que se evidencia que las citadas dependencias siguen presentando novedades al momento de atender a los usuarios, sin embargo, es necesario precisar que son las llamadas perdidas. Como se describe en la gráfica. Es de aclarar que contestar oportunamente los teléfonos en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues en el Centro de Atención Telefónico cumple con direccionar las llamadas.

4.1.4 CORREO ELECTRÓNICO - SERVIDORES

Por este medio se registraron 10 solicitudes.

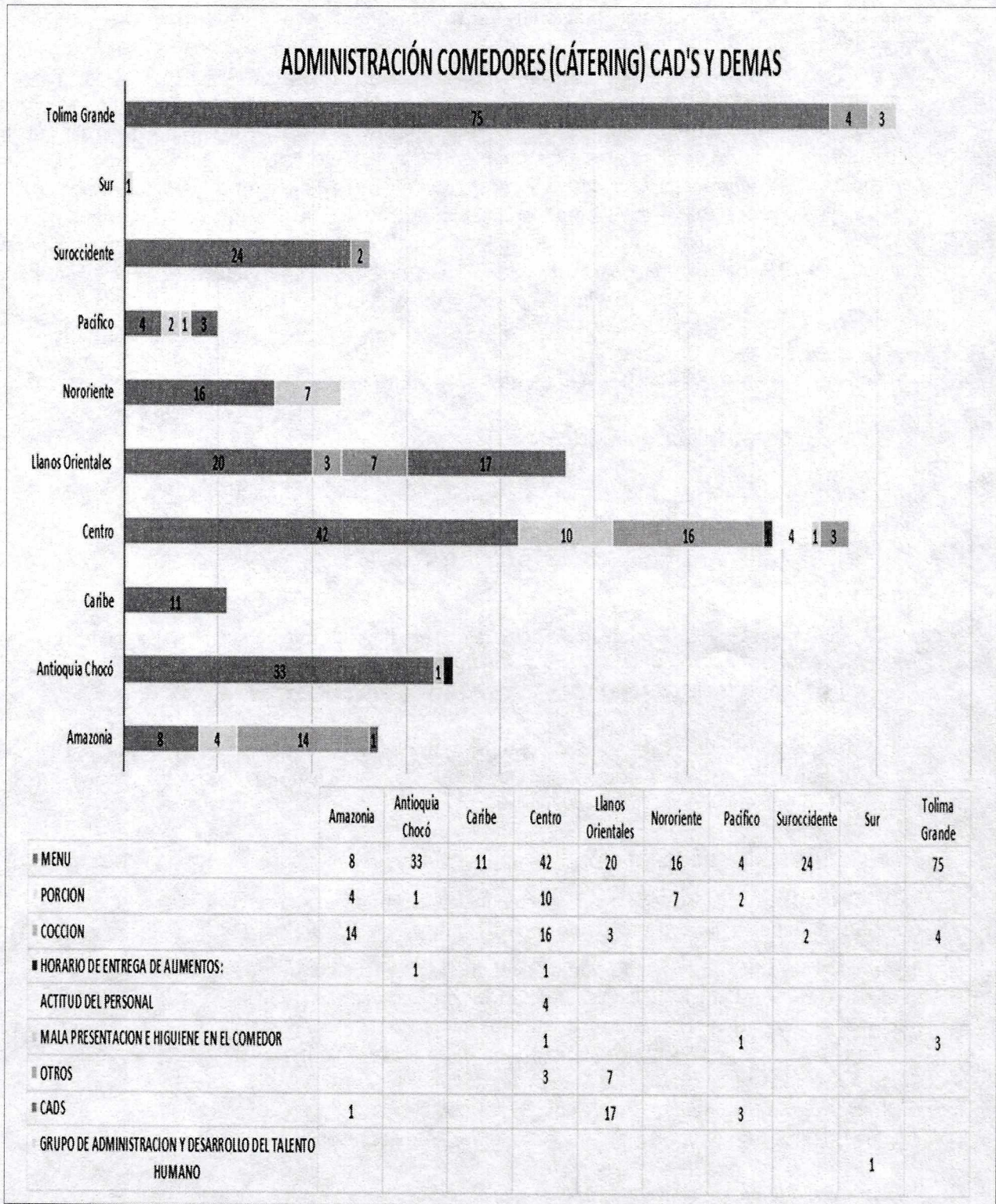
4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQR

Por este medio se gestionaron 31 solicitudes registradas directamente por los usuarios.





4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA (339)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de abril de 2019





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en el Grupo de Administración (CÁTERING), fue el de “Cambio de Menú” con 233 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Tolima Grande, Regional Centro, Regional Antioquia Choco, Llanos Orientales, Suroccidente, seguido del tema “Aumento de Porción” con 24 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro, Nororiente y la regional amazonia. Lo cual evidencia una disminución favorable en comparación al mes de marzo que obtuvo 83. La opción “Cocción” con 39 sugerencias; su gran mayoría para Regional Centro, Amazonia, Llanos y Tolima, la opción “Otros” con 10 sugerencias; que hacen referencia a la entrega de alimentos oportunamente, comida más caliente, apertura de otros puntos de servicio, cambio de menaje, solicitudes de mesa, objetos que se encuentran dentro de los alimentos y verificación en la entrega de los mismos, principalmente en Regional Llanos y Centro. Almacenamiento y Distribución CAD obtuvo 22 sugerencias, en la Regional Llanos se registraron 17 sugerencias, Regional Pacifico con 3, Regional Amazonia con una (1). Los demás temas se pueden evidenciar en el cuadro respectivamente, para un total de 339 sugerencias recibidas a nivel Nacional.

4.1.7 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 30 interacciones por este medio sobre información general.

5. PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 186 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.

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 14 reuniones agendadas, un ingreso formal de 393 personas externas, de las cuales 30 de ellas se remitieron a Cartera por temas relacionados a certificaciones de créditos, individuos que se registraron en el aplicativo DYMO Labelwrite.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de abril se evidenciaron 36 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 37 encuestas anticorrupción.

Regional Amazonía: (5) encuestas, de (8) Audiencias procesos contractuales.

Regional Llanos: (4) encuestas, de (8) Audiencias procesos contractuales.

Regional Pacifico: Una (1) encuesta, de una (5) Audiencia proceso contractual.

Regional Centro: (8) en cuentas de una (8) Audiencia proceso contractual.

Regional Sur: (2) encuestas, de (2) Audiencias de procesos contractuales.

Regional Tolima Grande: (15) encuestas, de (4) Audiencias procesos contractuales.

Oficina Principal: (2) encuesta, de una (1) Audiencia de procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **93,77%**

Registrando una percepción desfavorable **5,67%**



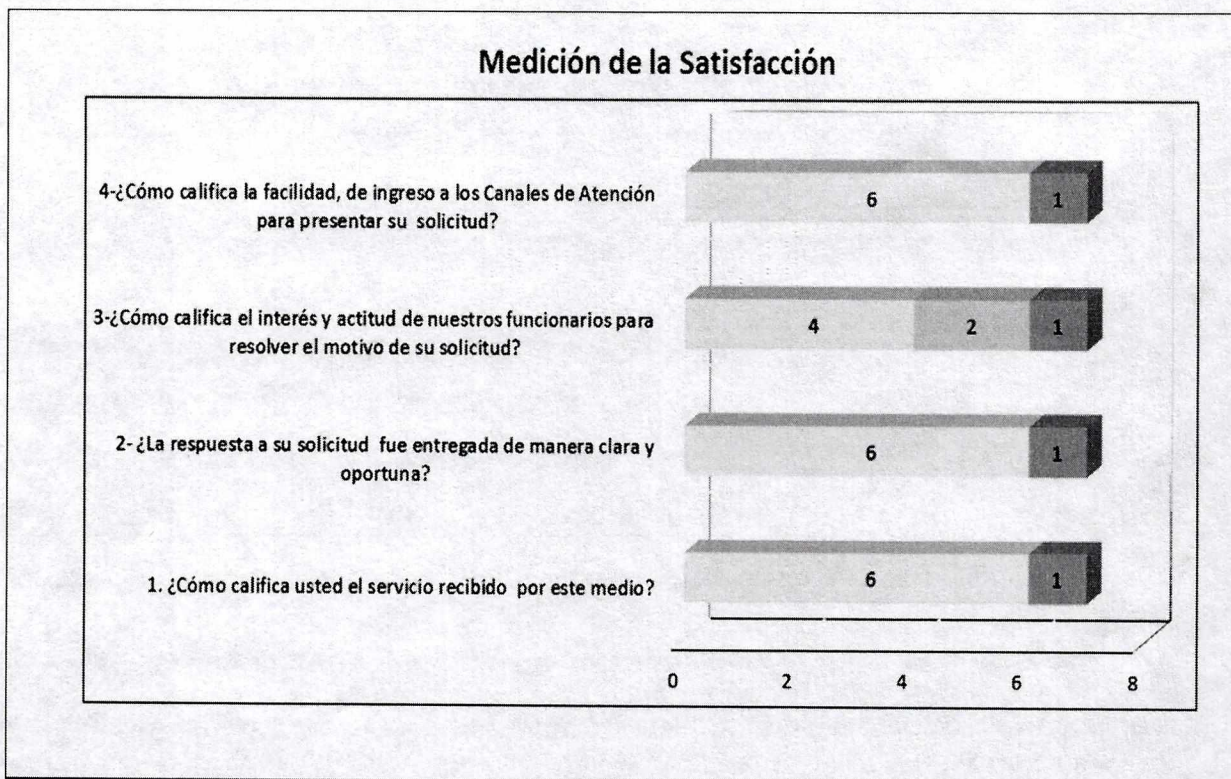
7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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

7.1 Medición de satisfacción

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
Percepción del servicio en general (PQRD)	7	22	2	0	4
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	7	Bueno (3.5. a 4.5)			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se evidencia la misma cantidad de participación de los usuarios en comparación al mes anterior, los cuales utilizaron el Módulo PQR en el mes de abril, se determinó que el personal encuestado presentó en general un nivel bueno de satisfacción frente al Servicio presta.



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de abril 2019

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



CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1469
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	24
TOTAL	1493

Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, que en su mayoría exaltan la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING) y las percepciones positivas por medio del módulo PQR en las encuestas de Satisfacción, toda vez que se recibió un total de 24 calificaciones positivas frente al servicio prestado.

FELICITACIONES (1469)

Para el mes de abril llegaron un total de 1469 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de abril 2019

El Grupo “Administración (Cátering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1353, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 114 y para la Regional Sur con dos (2) felicitaciones para el área de Atención y Orientación Ciudadana.

Los resultados son la evidencia del buen trabajo que se realiza en cada una de las Regionales.





CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	1
QUEJAS	1
DENUNCIA	0
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	4
TOTAL	6

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

QUEJA (1)

ID 8728, el Representante Legal de la firma INVERSIONES GREN S.A.S. informa presuntas irregularidades que se vienen presentando por parte del Señor Coronel (RA) Director de la Regional Centro en cuanto a la apertura de un proceso sancionatorio en contra de esa firma. Se direccionó a la Regional Centro (Cerrado).

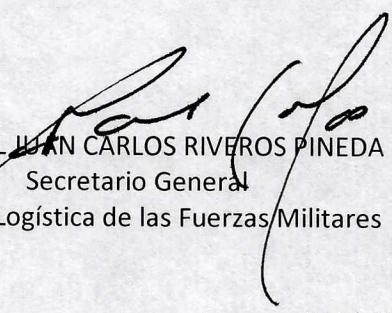
RECLAMO (1)

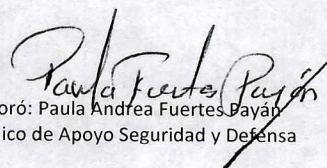
ID 8763, el usuario indica que lleva varios días solicitando información para realizar el pago de un préstamo que tiene con la Entidad y se le ha dado largas a su solicitud. Se direccionó a Cartera (Cerrado).

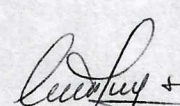
8. RECOMENDACIONES

- Se requiere por parte de los Servidores Públicos responsables de emitir respuesta a las PQRD el cumplimiento de los términos establecidos en la ley.
- De la queja interpuesta, es necesario verificar el proceso contractual adelantado por la Regional Centro y analizar el trámite del proceso sancionatorio.
- En cuanto al reclamo, es necesario comunicar oportunamente al usuario el trámite a seguir en el pago total de la obligación.

Cordialmente,


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


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


 Revisó: Diana Cecilia Martín Amaya
 Abogada Especialista Derecho Administrativo
 Coordinadora Nacional Atención y Orientación

