

MEMORANDO

Bogotá, 21-09-2020

N° 2020110010051333 ALSG –GRV- AOC – 1101

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 – Agosto de 2020.

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 agosto así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – JULIO 2020

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
50	50	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – AGOSTO 2020

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	62	59	3	0	5%	94%	95%

Respecto al mes de agosto se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta aumento en comparación al mes de julio; a la fecha hay 3 solicitudes que se encuentran en trámite, así:

- Una (1) Solicitud con N° ID 9803 en estado trámite del usuario a cargo de la Regional Tolima Gestión Talento Humano, con fecha de cierre el 30/09/2020.
- Dos (2) solicitudes con N° ID 9806 y 9816 con fecha de cierre el 24/09/2020 – 28/09/2020 a cargo de la Subdirección General de Contratación.

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 - 19. Las peticiones que se encuentran en trámite fueron objeto de modificación en cuanto a los términos de respuesta atendiendo las disposiciones emitidas.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registró.

1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN: No registró.

1.5. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Se registran 4 solicitudes.

- N° de ID 9755 con fecha de ingreso 03/08/2020, con el asunto, “Manual de funciones”, la cual se remitió a la Dirección Administrativa Talento Humano, con fecha de cierre 21/08/2020
- N° de ID 9796 con fecha de ingreso 21/08/2020, con el asunto, “Información del número de la planta de personal, proveedores y presupuesto asignado”, con fecha de cierre 18/08/2020.
- N° de ID 9802 con fecha de ingreso 22/08/2020, con el asunto, “presupuesto contractual asignado a la Entidad”, la cual se direccionó a la Subdirección General de Contratos, fecha de cierre 15/09/2020.
- N° de ID 9808 con fecha de ingreso 27/08/2020, con el asunto, “Información de personal en carrera administrativa y sus demás denominaciones carrera”, se remitió a la Dirección Administrativa Talento Humano, con fecha de cierre 02/09/2020.

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registra una (1) solicitud.

- N° de ID 9799 con fecha de ingreso 13/08/2020, allegada por el Grupo de Caballería Mecanizado No. 12 “Mayor Carlos Alberto Dávila Maldonado”, la cual se direccionó a la Regional Amazonia, con fecha de cierre 01/09/2020.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	62
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	350
	FELICITACIONES	1845
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		2257

Contamos con 150 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 agosto un total de 2.195 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de julio se evidencia disminución de 173 interacciones, toda vez que en el mes anterior se registró mayor participación.



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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	0	324	1682	0	2007	88,92
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	26	163	0	189	8,37
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8	0	0	0	0	0	8	0,35
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	5	0	1	0	0	0	6	0,27
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CRÉDITOS)	5	1	2	0	0	0	8	0,35
	DESPACHO	5	0	0	0	0	0	5	0,22
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	7	1	0	0	0	0	8	0,35
	CONTABILIDAD	2	0	0	0	0	0	2	0,09
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,04
OFICINA TECNOLOGIA	REDES DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	1	0	0	0	0	0	1	0,04
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0,04
	TALENTO HUMANO	17	0	0	1	0	0	18	0,80
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIO	1	2	0	0	0	0	3	0,13
TOTAL		54	4	3	351	1845	0	2257	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 agosto, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 324 sugerencias y 1.682 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 26 sugerencias y 163 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 62 interacciones de las cuales Gestión del Talento Humano recibió 17 peticiones Gestión Cartera con 7, Contabilidad con 2, seguido del Grupo Gestión Contractual con 8 y Gestión Contractual con 5 peticiones, también se le direccionó a la Secretaría General 5 peticiones y a la Dirección de Otros Abastecimientos con 8 también se presentó una (1) sugerencia direccionada a Talento Humano. Las demás se pueden evidenciar una (1) en el cuadro.

Además, se prestaron 4 Quejas las cuales se direccionaron a la Dirección Financiera con una (1), seguida la Dirección de Otros Abastecimientos "Gestión de Créditos" con una (1), a la oficina de Control Interno Disciplinario se direccionaron 2.

Se presentaron 3 Reclamos, se direccionaron a la Dirección de Otros Abastecimientos "Gestión Créditos" 2, y a la Regional Pacifico "Gestión Contractual" uno (1).

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	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	1	0	23	140	164
	CADS	0	0	1	13	14
	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	1	40	41
	CATERING	0	0	22	258	280
	CADS	0	0	0	14	14
CARIBE	CATERING	0	0	8	42	50
	CATERING	0	0	93	340	433
CENTRO	PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	CONTRACTUAL	1	0	0	0	1



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



	TALENTO HUMANO	3	0	0	0	0	3
	CATERING	0	0	55	165	220	
	CADS	0	0	24	76	100	
NORORIENTE	CATERING	0	0	28	192	220	
NORTE	CATERING	0	0	0	156	156	
PACIFICO	CATERING	0	0	1	34	35	
	CONTRACTUAL	0	1	0	0	1	
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	43	179	222	
SUR	CADS	0	0	0	10	10	
	CADS	0	0	0	10	10	
	CATERING	0	0	51	176	227	
TOLIMA	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1	
TOTAL		8	1	350	1845	2204	

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 Cátering y la administración de los Cad's, asimismo, se registraron 8 peticiones y un (1) reclamo las cuales fueron allegadas por medio del módulo PQRD.

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 AGOSTO

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIO	3
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	18
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
OFICINA TECNOLÓGICA	REDES DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	1
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	2
	CARTERA	8
SECRETARÍA GENERAL	DESPACHO	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	6
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	189
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	2007

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de agosto de 2020





3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	9
DIRECCIÓN FINANCIERA	8
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6
SECRETARIA GENERAL	8
OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	13
REGIONAL PACIFICO	15
REGIONAL AMAZONIA	11
REGIONAL LLANOS	6
REGIONAL TOLIMA GRANDE	15
REGIONAL CENTRO	20

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		19	0,84
ORFEO		7	0,31
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO		0	0,00
CORREO REGIONALES		7	0,31
CORREO SERVIDORES		0	0,00
MODULO PQR		29	1,28
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	350	15,51
	FELICITACIONES	1845	81,75
TOTAL		2257	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.

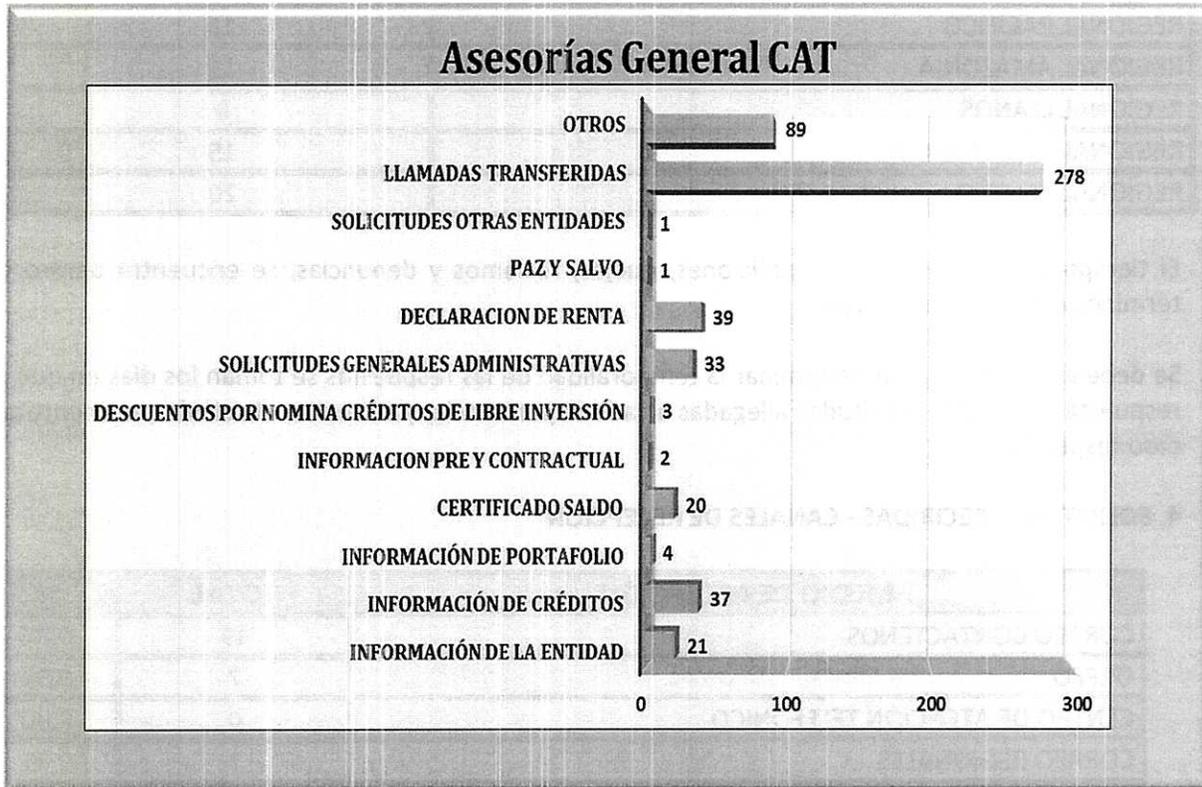
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de agosto se recibieron un total de 142 correos, de los cuales 57 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 17 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 19 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, se registraron 10 solicitudes de certificaciones financieras en el módulo de trámites de la página web, y finalmente 39 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 recibieron 4 solicitudes.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



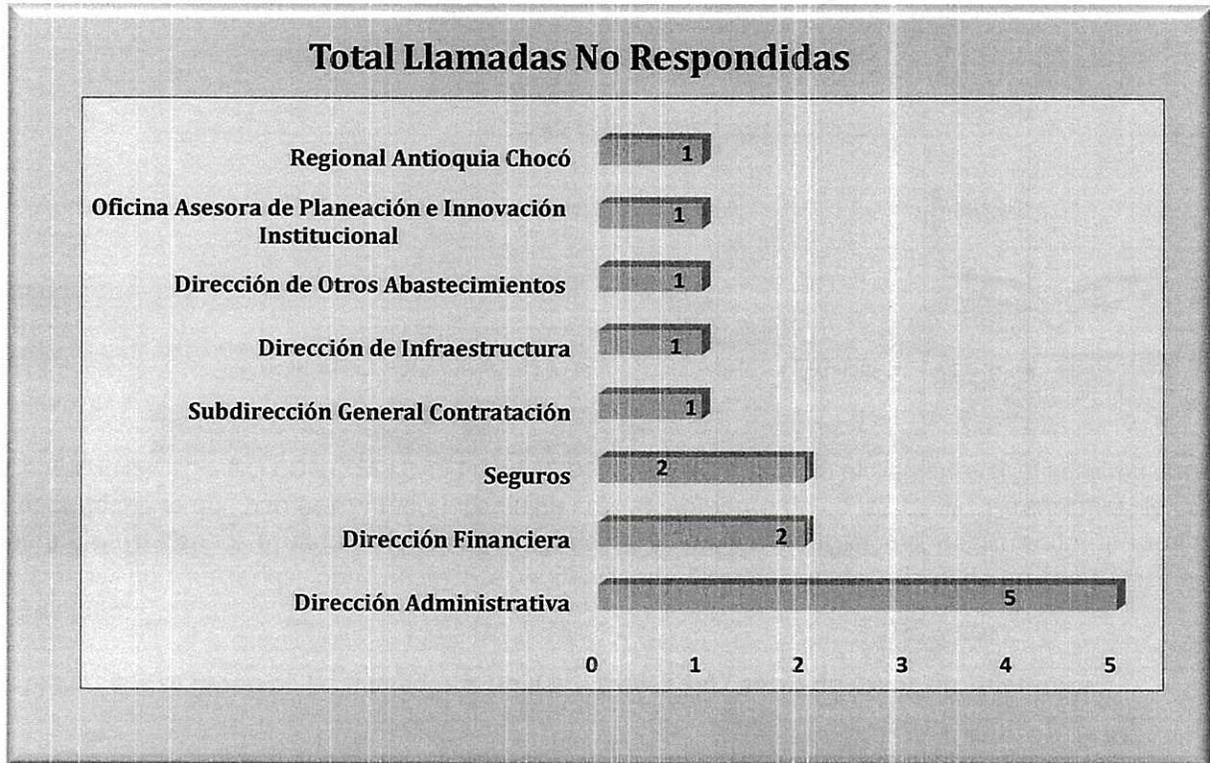
Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de agosto 2020

Por este medio ingresaron 528 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 103 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, transferidas con asuntos puntuales 5, registradas en el módulo de Certificaciones Financieras 53, llamadas transferidas 278, llamadas saliente y números desconectados fueron 89 dentro de las que se encuentran 14 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 14 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando disminución de 7 llamada en comparación al mes de julio.

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 agosto 2020

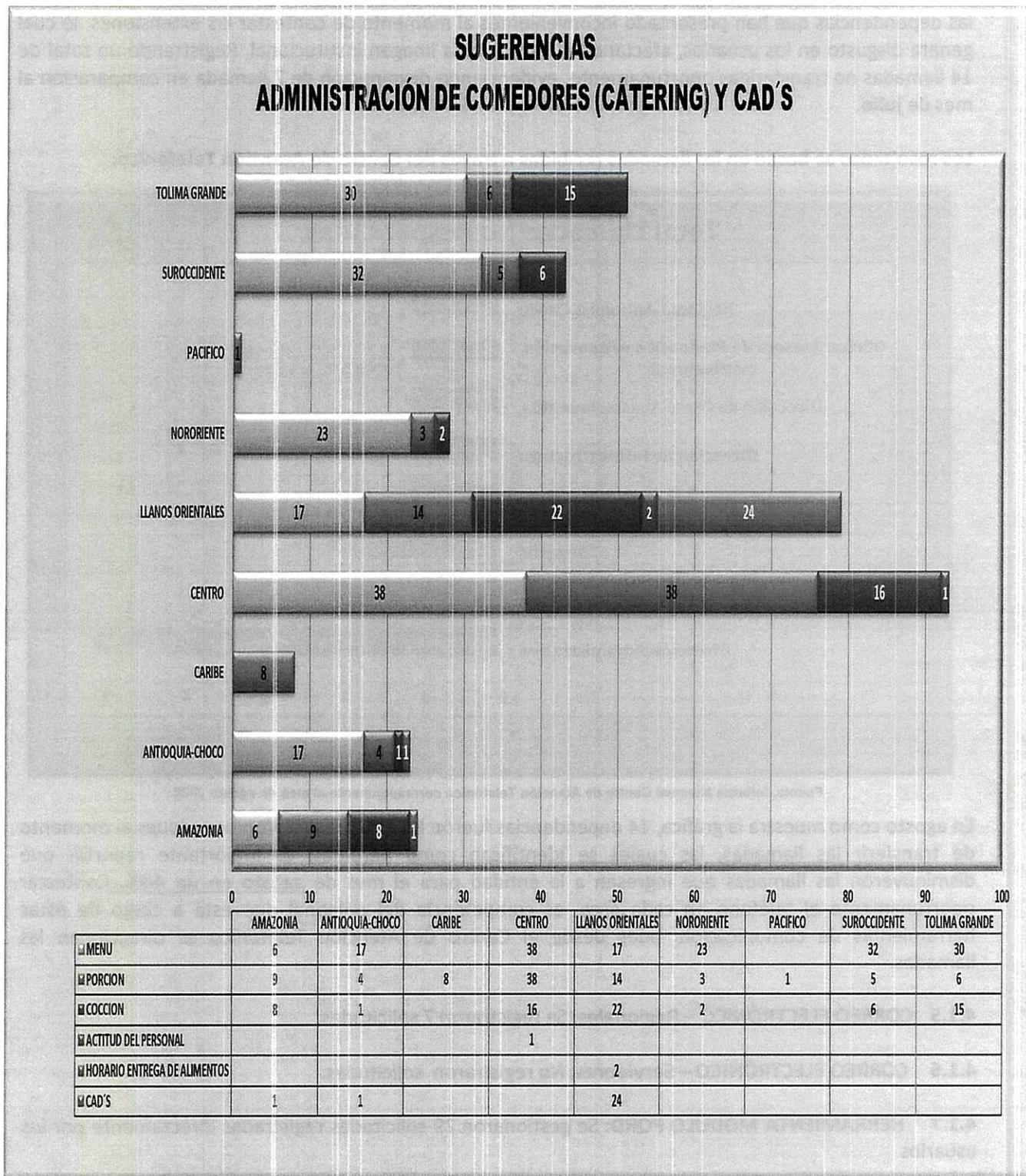
En agosto como muestra la gráfica, 14 dependencias fueron las que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, las cuales se identifican como perdidas, es importante reportar que disminuyeron las llamadas que ingresan a la entidad para el mes de **agosto en un 44%**. Contestar oportunamente 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.

4.1.5 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: Se registraron 7 solicitudes.

4.1.6 CORREO ELECTRÓNICO – Servidores: No registraron solicitudes.

4.1.7 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 29 solicitudes registradas directamente por los usuarios

4.1.8 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (350)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes agosto de 2020

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la **Administración (CÁTERING)**, fue el de **“Cambio de Menú”** con 163 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 38, Regional Suroccidente con 32, Tolima Grande con 30, Nororiente con 23 seguido de Antioquia Choco y Llanos con 17 respectivamente. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 87 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro con 38, Llanos con 14, Amazonia con 9, Caribe con 8, Regional Antioquia Choco con 4, Tolima con 6 y Suroccidente con 5. La opción **“Cocción”** con 71 sugerencias; su gran mayoría para la Llanos con 22, Regional Centro con 16, Tolima con 15, amazonia con 8. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 26 sugerencias, principalmente para la Regional Llanos con 24, seguido de Amazonia y Antioquia Choco con una (1) respectivamente. Los demás temas y reportes menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 350 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de julio en 39 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 11 interacciones por este medio sobre información general.

5. MULTICANALES

No se notificaron llamadas internas por el conmutador.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
PBX	152	35,02
REUNIONES	4	0,92
DIFUSIONES	215	49,54
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	10	2,30
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	53	12,21
TOTAL	434	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 215 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 4 reuniones agendadas, un ingreso formal de 91 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registraron en el módulo de trámites y servicios un total de 63 solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano, lo cual garantiza al usuario que la solicitud solo se demorará 5 días hábiles.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de agosto se evidenciaron **9** Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 3 encuestas anticorrupción.

Regional Caribe: (0) encuestas de una (1) Audiencia procesos contractuales.
Regional Centro: (0) encuesta de (2) Audiencias procesos contractuales.
Regional Llanos Orientales: (0) encuesta de (2) Audiencias procesos contractuales.
Regional Nororiente: (0) encuestas de (2) Audiencia proceso contractual.
Regional Tolima: (3) encuestas de (2) Audiencias procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **100%**
 Percepción desfavorable del **0%**

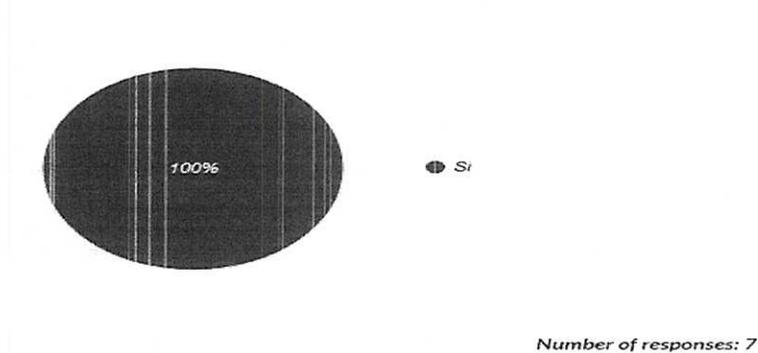
7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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

De acuerdo al reporte de la página Web de la Entidad en del mes de Agosto No se evidencia participación de los usuarios. Con respecto a las respuestas en el módulo PQRD. Se (registrar la encuesta publicada en la web) a la Pregunta conoce los servicios de la entidad y la cual está abierta y registra una participación de 7 usuarios afirmado que sí conocen los servicios que presta la entidad.

¿Conoce los Servicios que ofrece la Agencia Logistica de las Fuerzas Militares? Si o No



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

CONCEPTOS FAVORABLES

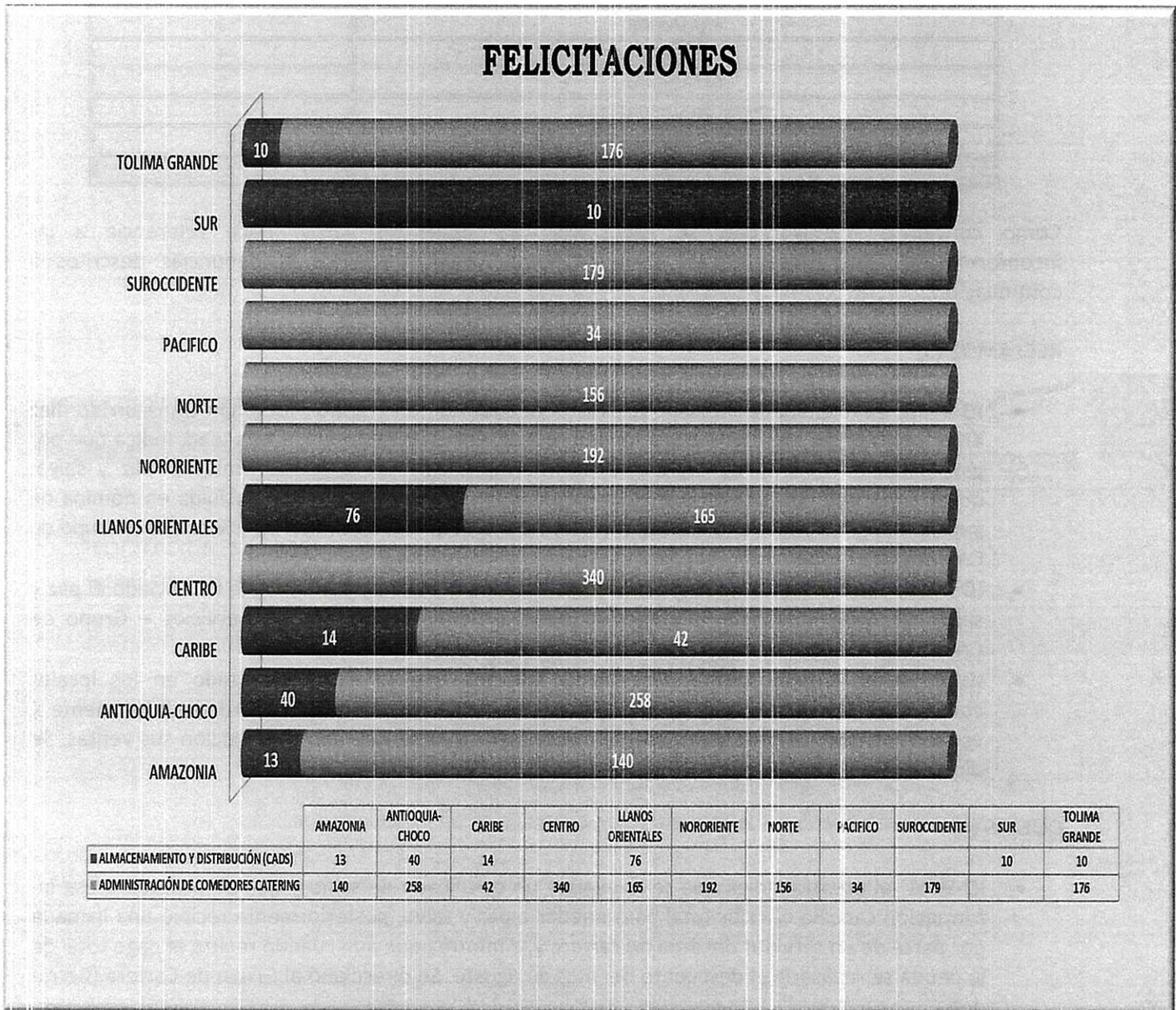
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1845
OPINIONES POSITIVAS	10
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	0
TOTAL	1855

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).



FELICITACIONES (1.845)

Para el mes de agosto llegaron un total de 1.845 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes agosto de 2020

El Grupo “Administración (Cátering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.682, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 163.

Las manifestaciones positivas para el mes de agosto en comparación al mes de julio disminuyeron en 134, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.



CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	3
QUEJAS	4
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	7

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.

RECLAMOS (3)

- **ID 9775**, ex funcionaria informa que fue codeudora de un crédito y que han transcurrido diez años y hasta este año tiene conocimiento que no fue cancelado en su totalidad, indica que por esta situación el área de cartera le ha informado que no le puede firmar el paz y salvo; documento que necesita para realizar trámites ante Colpensiones y ser incluida en nómina de pensionados. Se direccionó a la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios – Grupo de Créditos (Cerrado).
- **ID 9788**, usuario indica que realizó el pago total de la deuda y aun no se le ha enviado el paz y salvo. Se direccionó a la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios – Grupo de Créditos (Cerrado).
- **ID 9807**, la usuaria solicita verificar la situación que se está presentado en los locales comerciales del Súper Aglo ya que algunos no están respetando lo acordado inicialmente y venden los mismos productos que se ofrecen en su local y se han disminución sus ventas. Se direccionó a la Regional Pacifico (Cerrado).

QUEJAS (4)

- **ID-9761**, el usuario indica que se le expidió un certificado de saldo y que de acuerdo a esa información canceló el valor total para quedar a paz y salvo, posteriormente recibió una llamada por parte de un servidor del área de cartera y le informa que aun cuando realizo el pago total de la deuda se realizaría el descuento del mes de agosto. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).
- **ID-9776**, el usuario indica que se encuentra a paz y salvo desde junio, reclama por el descuento de dinero no autorizado de la nómina de julio y la omisión en la devolución de un saldo a su favor de junio. Se direccionó a la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios – Grupo de Créditos (Cerrado).
- **ID-9812**, Militar Activo, que prestó sus servicios en comisión en la Agencia, indica presuntas faltas disciplinarias de una funcionaria de la Entidad, violación al debido proceso, extra limitación e incumplimiento de funciones y solicita apertura de investigación disciplinaria en su contra. Se direccionó a la Oficina de Control Interno Disciplinario (cerrado).



- **ID-9801**, un servidor de la Entidad manifiesta que fue objeto de mal trato por parte de un Directivo, informa que al ingresar a su oficina no portaba tapabocas y este a gritos y de una manera grosera e inadecuada le dijo que saliera, el funcionario indica que no tenía conocimiento que este elemento era de uso obligatorio ya que había regresado de permiso de semana santa y nadie le informo. Se direccionó a la Oficina de Control Interno Disciplinario (Cerrado).

8. RECOMENDACIONES

- En atención a los asuntos descritos en las quejas y los reclamos se debe realizar el análisis a las causas que originan el disgusto en los usuarios, y remitir los casos a la Oficina de Control Interno para su seguimiento.
- Se evidencia que las dependencias no contestan las extensiones cuando se les trasfiere la llamada, se requiere continuar con las campañas dirigidas a los servidores públicos y generar compromiso institucional para brindar un servicio oportuno y eficiente al usuario.

Cordialmente,


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


Elaboró y Aprobó: Paula Andrea Fuertes Payán
Técnico de Apoyo Seguridad y Defensa
Coordinadora (e) Atención y Orientación Ciudadana



