

MEMORANDO

Bogotá, 01-02-2018

N° 20182010018693 200-ALSG-GI-AOC

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

DE: Coronel JUAN VARGAS BARRETO  
Secretario General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción - Diciembre de 2017

Con toda atención me permito informar al señor Coronel (R.A.) Director General, de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de diciembre así:

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

**1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES**

**1.1. PERÍODO ANTERIOR**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
93	93	0	5	0%

De acuerdo al período anterior, se evidenció que de las solicitudes allegadas en el mes de noviembre, a la fecha no quedó ninguna petición pendiente por resolver y se disminuyó el número de días vencidos; que de 14 pasó a 5 días. Cabe señalar que la mayoría de peticiones se deben principalmente a temas de la Dirección Administrativa y de Talento Humano, Contratos y Financiera.

**1.2. PERÍODO ACTUAL**

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	45	43	2	0	4	4%	32%	96%

Respecto al mes de diciembre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas a través del módulo PQRD disminuyó considerablemente comparado con el mes anterior, teniendo en cuenta que la reducción fue de 48 solicitudes. A la fecha de las 45 solicitudes recibidas, 2 se encuentran en trámite.

Para el mes de diciembre se vencieron 10 derechos de petición, identificados con los siguientes números (ID 7066, 7076, 7082, 7089, 7092, 7099, 7083, 7085, 7098, 7108), de los cuales 5 pertenecen a la Dirección Administrativa y del Talento Humano, 2 a la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios, 1 a la Dirección Financiera, 1 a la Regional Llanos y 1 a la Regional Nororiental, no obstante cabe aclarar que dichas solicitudes ya se encuentran cerradas y que en éstos casos el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana envía los respectivos reportes de alerta a cada uno de los gestores y al Director de la dependencia requerida, con el fin de instar al cierre oportuno de los derechos de petición.

MEDIO DE RECEPCION		TOTAL REGIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	45
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	408
	FELICITACIONES	1061
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		
1514		

Al contar con 164 Buzones de Sugerencia, ubicados en las diferentes unidades de negocio, principalmente en las Regionales y algunos en la Oficina Principal, éste se ha convertido en 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 diciembre un total 1469 solicitudes allegadas por este medio, que comparado con el mes de noviembre evidencian una disminución de 90 interacciones.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE DICIEMBRE

PROCESO	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECIAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	380	1023	0	1403	92,67
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	1	0	0	0	20	37	0	58	3,83
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL (BOLSA)	8	0	0	0	0	0	0	8	0,53
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN - CREDITOS)	0	0	0	0	4	0	0	4	0,26
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS (CLASE III)	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07
SECRETARÍA GENERAL	COMUNICACIONES Y MARKETING	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07
	CARTERA	7	1	0	0	0	0	0	0	0,53
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07
	ASESORÍA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,13
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0,13
CONTROL INTERNO	TALENTO HUMANO	19	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	22	1,45
	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,07
	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,07
	TOTAL	40	1	2	0	408	0	0	0	0	0	2	1514	100

Como se mencionó en el punto anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben solicitudes, por lo que para el mes de diciembre la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración Comedores de Tropa (CATERING), los cuales registraron 380 sugerencias y 1023 felicitaciones, seguida por Centros de Almacenamiento y Distribución donde se recibieron 37 sugerencias y 20 felicitaciones, Otros Abastecimientos y Servicios obtuvo 4 sugerencias, Servicios Administrativos 2 y Gestión Documental 2 sugerencias respectivamente.

Por su parte, a través del Módulo PQRD se registraron 45 interacciones, entre las que cabe destacar que el Grupo de Talento Humano recibió 19 peticiones, seguida del Grupo Gestión Contractual con 8, Cartera con 7 y 8 restantes de otras dependencias, tal y como se evidencia en el recuadro anterior.

Además, se recibieron 2 Denuncias direccionadas a las Oficinas de Control Interno y Control Interno Disciplinario, 1 Queja para el Grupo de Cartera y 2 reclamos para el Grupo de Talento Humano.

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias se detallan en el punto 6.2.2 "Conceptos Desfavorables"



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE DICIEMBRE		
OFICINA DE GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	22
	GESTIÓN DOCUMENTAL	2
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2
OFICINA DE ASESORIA JURÍDICA	ASESORÍA JURÍDICA	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	1
	CARTERA	3
OFICINA DE MARKETING Y COMUNICACIONES	MARKETING Y COMUNICACIONES	1
OFICINA DE GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	1
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS)	4
SUBDIRECCIÓN DE GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL (BOLSA)	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL (BOLSA)	3
SUBDIRECCIÓN DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	58
	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1403

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada subproceso a nivel Nacional correspondiente al mes de diciembre de 2017



### 3. TEMPORABILIDAD

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
GESTIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	7,6
TALENTO HUMANO	7,8
GESTIÓN CARTERA	1
COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	15
PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	11
ASESORÍA JURÍDICA	12
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	8
GESTIÓN CONTABILIDAD	8
GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	15
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	11
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	30
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>11</b>

Con relación al tiempo empleado por la Agencia Logística para dar respuesta a los derechos de petición, el promedio fue de 11 días, igual que el mes anterior. Cabe señalar que Asuntos Disciplinarios y Administrativos, fue el área que empleó mayor tiempo en dar respuesta a una petición, ya que hace referencia una denuncia, que al otorgársele la opción de aporte de pruebas se le otorgó un mes para su respectivo trámite, tal y como lo señala la Ley 1755, del 30 de junio de 2015.

### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS

#### 4.1 POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO <a href="mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co">contactenos@agencialogistica.gov.co</a>	2	0,1
ORFEO	21	0,4
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	0	0
PRESENCIAL	0	0
CORREO FUNCIONARIOS	0	0
MÓDULO PQR	22	2
BUZÓN DE SUGERENCIAS	408	27
FELICITACIONES	1061	70
<b>TOTAL</b>	<b>1514</b>	<b>100</b>

**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 PQRD", aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

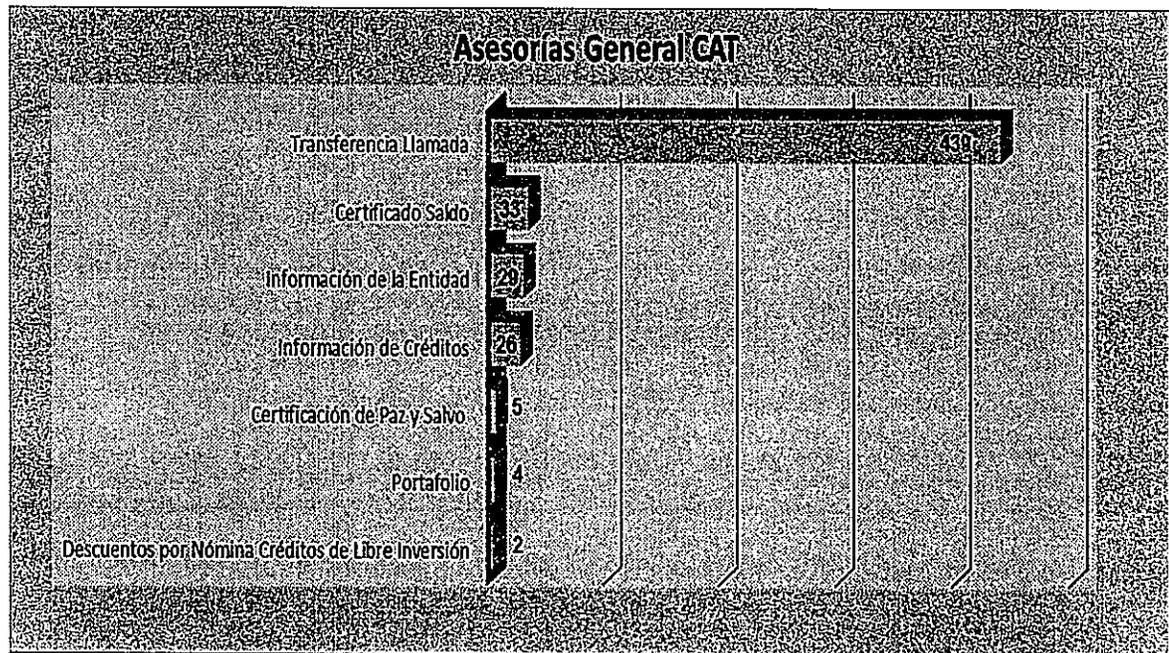
#### 4.1.1 CORREO [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

Para el mes de diciembre se recibieron un total de 90 correos, de los cuales 49 se definieron como solicitudes formales, 2 de éstos mensajes se registraron en el Módulo PQRD y las demás se enviaron a las dependencias responsables de la información. Finalmente, 41 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 recibió una (21) solicitud, la cuales fue direccionada 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 diciembre de 2017

Por este medio ingresaron 730 llamadas, en el horario de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 538 asesorías sobre la información general de la Entidad.

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 PQRD, que se encuentra en la Página WEB.

**OBSERVACIÓN:** 131 llamadas no fueron recepcionadas, arrojando un 20% de llamadas perdidas, situación que se ha venido presentando porque el Agente 106 aunque se encuentra habilitado, no se le ha

suministrado la Diadema USB que se requiere para operar, aun cuando se ha solicitado en varias ocasiones. Así mismo, algunas dependencias no responden sus extensiones o se demoran demasiado en contestar, lo que ocasiona que se pierdan las llamadas.

#### 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 inconvenientes con los usuarios, afectando el servicio y la imagen de la Entidad. Registrando un total de 62 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 diciembre de 2017

En Diciembre la Dirección Financiera (Incluyendo al Grupo de Cartera) y la Subdirección General de Contratación, fueron las áreas que presentaron más novedades al momento de contestar sus teléfonos, lo que deja en evidencia que éstas dependencias aunque mejoraron, son reiterativas con este asunto, ya que el mes anterior también presentaron falencias al contestar sus respectivas extensiones.

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 se cumple con direccionar las llamadas.



servicio, cambio de menaje, solicitudes de mesa, objetos que se encuentran dentro de los alimentos y verificación en la entrega de los mismos, continúa el asunto de "Cocción" con 18 solicitudes, principalmente en Llanos y Amazonía, "Actitud de Personal" con 5, "Horario de Entrega de Alimentos" y "Cantidad de Personal" con 1 solicitud respectivamente, para un total de 380 sugerencias recibidas en los Comedores, a nivel nacional.

#### 4.1.8) CHAT INTERACTIVO

No se registraron solicitudes a través del Chat.

#### 4.1.9) PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 217 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindo la información pertinente.

##### 4.1.9.1 Difusiones:

Se evidenció una gestión de 65 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

##### 4.1.9.2 Reuniones Agendadas y Control de ingreso de Visitantes:

Se notificaron 32 reuniones agendadas y un ingreso formal de 601 personas externas, inscritas en el correspondiente aplicativo DYMO Labelwrite

### 5. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de diciembre se reportaron 23 Audiencias a nivel Nacional y se realizaron 22 encuestas anticorrupción de manera aleatoria, que arrojaron un 96,34% de percepción favorable y un 3,61% desfavorable.

**Oficina Principal:** 0 encuestad, de 0 procesos contractuales.

**Regionales:** Se reportaron un total de 22 encuestas anticorrupción, realizadas en su totalidad por la Regional Tolima Grande, de 17 procesos contractuales adjudicados para el mes de diciembre, lo cual se detalla a continuación:

**Regional Tolima Grande:** 22 encuestas, de 17 proceso contractuales.

**Regional Atlántico:** 0 encuestas, 1 proceso contractual.

**Regional Nororiente:** 0 encuestas, de 5 procesos contractuales.

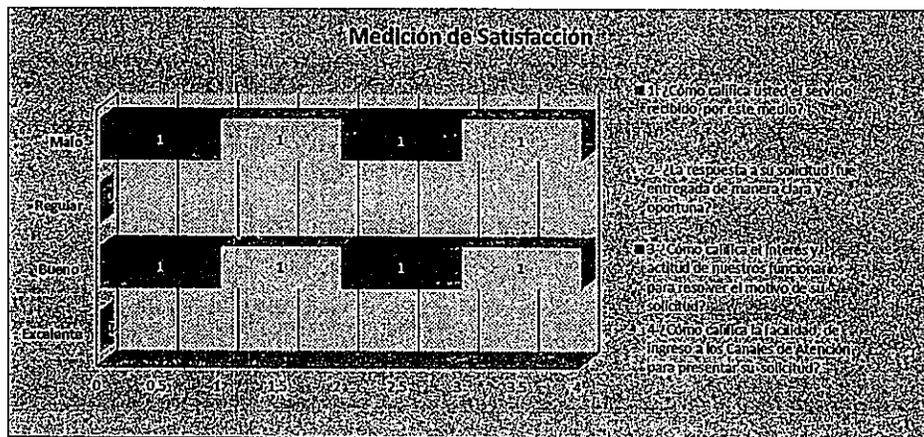
### 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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:

### 6.1 Medición de satisfacción

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

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, es evidente una baja participación de los usuarios que utilizaron el Módulo PQRD en el mes de diciembre, nuevamente en razón a los cambios que se presentaron con la página WEB y a que una de la funcionaria que debía ejecutar ésta tarea no la pudo realizar pues no contó con la herramienta (la diadema) para realizar las encuestas. Tomando como referencia la siguiente gráfica, se determinó que el personal encuestado presentó en general un nivel regular de satisfacción frente al servicio prestado, aunque con la salvedad de que la muestra no es significativa.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de diciembre de 2017

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

#### CONCEPTOS FAVORABLES

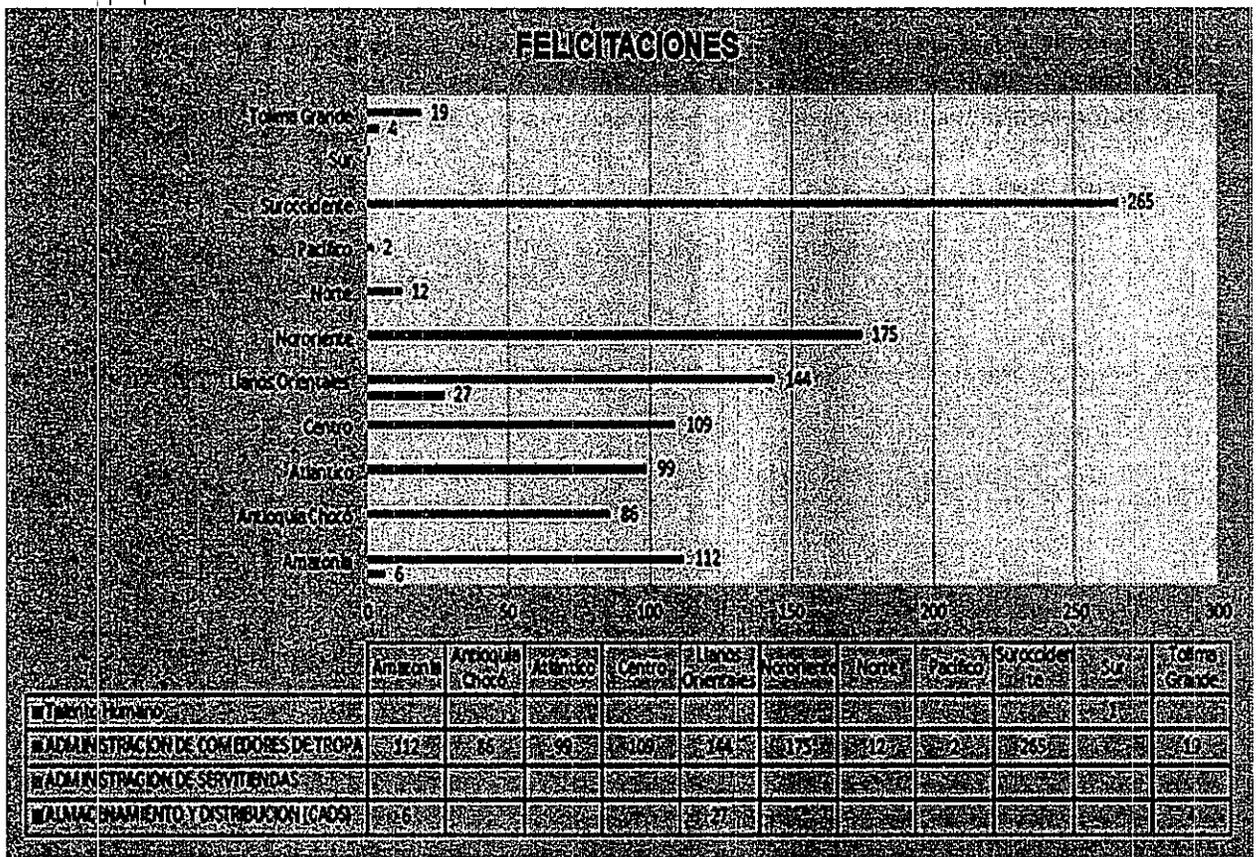
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1061

CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	4
<b>TOTAL</b>	<b>1065</b>

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 del servicio, con las encuestas de satisfacción del Módulo PQRD.

### 6.2.1 FELICITACIONES (1061)

Para el mes de diciembre llegaron un total de 1061 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada subproceso a nivel Nacional correspondiente al mes de diciembre de 2017

El Grupo "Administración Comedores de Tropa (Cátering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1023, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Almacenamiento y Distribución con 37", y "talento Humano con

1", respectivamente. Los resultados son la evidencia del buen trabajo que realiza cada una de las Regionales.

### 6.2.2 CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	1
RECLAMOS	2
DENUNCIAS	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	4
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

#### RECLAMOS (2)

- Reclamo allegado a la Regional Antioquia- Choco (ID 7115), donde se informó que la respuesta que le fue enviada el día 01 de diciembre del 2017, no corresponde a lo solicitado en dicha petición. Por tal motivo solicita que se establezca comunicación con la Oficina Principal en la ciudad de Bogotá para la aclaración a la emisión de los soportes que mencionó en el PQR 7067, los cuales solicitó le sean suministrados en tanto que la persona se encontraba manejando las plataformas contables SIIF NACION, SAP y NOVA-SOFT, los cuales son requeridos, con fines de solicitar su tarjeta profesional y necesariamente deben ser emitidos por Entidad en calidad de su empleador. Se direccionó a la Regional Antioquia –Chocó “Talento Humano” (Caso Cerrado).
- Reclamo allegado a la Regional Nororiente (ID 7136), donde un usuario solicitó por este medio copia de la resolución de ingreso a la Regional Nororiente en el mes de abril de 2016, así como copia firmada por el director de la Regional del paz y salvo y el acta de entrega del puesto, ya que en varias oportunidades ha solicitado dichos documentos y a la fecha no los ha recibido, agradece remitirlos al email: alexm\_7881@hotmail .com. Se direccionó a la Regional Nororiente (Caso Cerrado).

#### QUEJA (1)

- Queja allegada a la Oficina Principal (ID 7109), donde un usuario informó que desea manifestar su malestar con la Agencia Logística pues tenía un préstamo por libranza, el día 03 de noviembre de 2017 canceló la totalidad de \$10.498395 a la cuenta de la Agencia Logística, luego se comunicó para solicitar su

Paz y Salvo, la funcionaria Janna a quien le envió copia del recibo de la consignación, no le atendió efectivamente, razón por que le pareció falta de profesionalismo, ya que con mentiras y engaños le dicen que el paz y salvo lo enviarán en los siguientes 3 días hábiles, pero nunca llegó, ha llamado numerosas veces y siempre es lo mismo. Lo peor es que aún está perdiendo tiempo con su familia de sus vacaciones por tratar de solucionar este problema, viajó a Tolemaida a la oficina AGLO pero no le dieron solución de nada. Se direccionó a la Dirección Financiera "Gestión Cartera" (Caso Cerrado).

## DENUNCIAS (2)

- Denuncia allegada a la Oficina Principal (ID 7103), donde una usuaria informó que quiere denuncia al señor Mayor Antonio Angarita director de la Regional Tolima Grande, ya que este señor cometió muchas irregularidades en esta regional y ya están cansados de tanta corrupción, en días pasados la señora funcionaria Ana Beatriz Rodriguez quien es la Coordinadora de Abastecimiento de la Regional, le hace ciertos favores a los proveedores entre esos, al señor Marco Antonio Calderon, en días pasados la señora lleva a trabajar a su hija Natalia Martínez quien no pertenece a la Regional Tolima, pero esta señorita manipula equipos de cómputo de la regional y le hace todo el proceso precontractual a los proveedores, es más, la semana pasada se quedaron hasta tarde, en donde se encontraban algunos proveedores y junto con la señora Ana y la señorita Natalia, le ayudaron al proveedor a cumplir con todos los requisitos, les hacen las cotizaciones y demás, a cambio de esto reciben dinero por las ayudas. Todo esto lo puede confirmar en las cámaras que están ubicadas en la regional.

De esto tiene conocimiento la señora Laura Jaramillo, el Sargento de Seguridad Rene Ochoa y el señor Coordinador Administrativo Alberto Pinzón, quienes no han informado a la Oficina Principal sobre estos hechos y la señora funcionaria Ana Beatriz hace caso omiso a algún llamado de atención.

Solicita que por favor se revise la contratación de carnes, pollo, carnes frías, refrigerios, lácteos, jugos, panadería todo y usted se va a dar cuenta de toda la manipulación que realizan estos funcionarios corruptos de la Regional. Se direccionó a la Oficina de Control Interno Disciplinario (Caso Cerrado)

- Denuncia allegada a la Oficina Principal (ID 7143), donde un usuario informó la corrupción que hay en la regional Antioquia- Chocó, donde se denuncia una pérdida de 520 pacas de arroz y no avisaron a Bogotá porque al coronel de la Regional le dio miedo que lo echaran, el señor solicita que por favor verifiquen bien porque ellos estaban legalizando eso, y sería bueno que a las personas que vayan a nombrar para esta Regional Antioquia-Chocó se les realicen desde la misma Entidad los exámenes, porque hasta en eso hay corrupción, verifiquen y no se dejen meter las manos a la boca, ya no más corrupción. Se direccionó a la Oficina de Control Interno (Caso Cerrado).

## 7. RECOMENDACIONES

- Se ha solicitado de manera reiterativa la adquisición de mínimo dos diademas para el Centro de Atención Telefónico, ya que ésta herramienta es indispensable para poder ofrecer un servicio de calidad a nuestros usuarios, además de que una diadema se dañó, afectando el servicio y las funciones del personal que apoya ésta labor en el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.
- Se reitera la recomendación realizada el mes pasado al Grupo de Talento Humano, para que agilice el tiempo de respuesta, ya que se evidencian demoras reiterativas a través de la herramienta Módulo PQRD, lo que afecta la percepción del servicio de los usuarios hacia la Entidad, e impacta negativamente el indicador de "Gestión Oportuna a las PQRD", del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

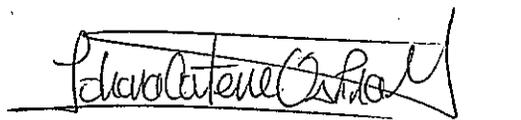
Cordialmente,



Coronel JUAN VARGAS BARRETO  
Secretario General Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán  
Técnico para apoyo seguridad y defensa



Elaboró y Revisó: Johana Caterinne Ospina Mendez  
Cargo: Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana

Vertical line of text or a list of items, possibly a table of contents or index, running down the left side of the page.

Main body of text, appearing as a very faint and mostly illegible document or list of items.