

MEMORANDO

Bogota, 20-01-2020

N° 20202010022623 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 – Diciembre 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 diciembre así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – NOVIEMBRE 2019

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
34	34	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – DICIEMBRE 2019

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	26	26	0	0	0%	100%	100%

Respecto al mes de diciembre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta disminución en comparación al mes de noviembre; a la fecha todas las solicitudes se encuentran con respuesta.



1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se reportaron vencimientos.

1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN: No registró.

1.5. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Se registró una petición.

- Solicitud de fecha 05/12/2019 ingreso con el N° de ID 9334, se direccionó a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 16/12/2019.

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: No registraron.

Nota: se anularon 4 solicitudes por duplicidad y por pruebas realizadas por la firma que brinda soporte técnico de la página web, también se hace seguimiento a un (1) caso en mesa de ayuda N° 26113 de fecha 21 de octubre porque se están presentando fallas con las notificaciones del correo electrónico interno a los gestores de atención ciudadana. Se encuentra pendiente de respuesta.

- Para noviembre se presentaron 2 casos de mesa de ayuda, los cuales se hace seguimiento

CASO MESA DE AYUDA 26590: las encuestas de satisfacción del módulo PQRD, permiten al usuario realizar la encuesta más de una (1) vez y con la entrada en producción del nuevo módulo se evidencia que no le están llegando los correos al usuario. (Pendiente por respuesta)

CASO MESA DE AYUDA 26967: el ingreso de las llamadas externas no está ingresando a la planta telefónica, si los agentes del Centro de Atención Telefónico no se encuentran conectados, la llamada no ingresa a la Entidad. (Pendiente por respuesta)

- En diciembre no se registraron casos de mesa de ayuda

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	26
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	267
	FELICITACIONES	1261
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		1554

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 diciembre un total de 1528 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de noviembre se evidencia la disminución de 357 interacciones, toda vez que en el mes anterior se registró un mayor número de felicitaciones.





La seguridad es de todos

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	0	0	0	0	1	0	1	0,06
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	247	1132	0	1379	88,74
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	20	125	0	145	9,33
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	4	0	0	0	2	1	7	0,45
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	3	0	0	0	0	0	3	0,19
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	7	0	1	0	0	0	8	0,51
	CONTABILIDAD	2	0	0	0	0	0	2	0,13
	TESORERÍA	1	0	0	0	0	0	1	0,06
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,06
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	6	0	0	0	1	0	7	0,45
TOTAL		24	0	1	267	1261	1	1554	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 diciembre, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 247 sugerencias y 1.132 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 20 sugerencias y 125 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 26 interacciones de las cuales Gestión del Talento Humano recibió 6 peticiones, seguida de Gestión Cartera con 7 y contabilidad con 2, el Grupo Gestión Contractual con 4 peticiones seguido del Grupo de Atención Ciudadana con 3, la Oficina Asesora Jurídica con una (1) petición, las demás se pueden evidenciar con una (1) en el cuadro.

Además, se presentó un (1) reclamo, el cual se direccionó a la Dirección Financiera "Gestión Cartera".

Se registró una (1) denuncia que fue direccionada a la Subdirección General de Contratación.

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	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	17	47	64
	CADS	0	3	4	7
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	1	41	42
	CATERING	0	19	202	221
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
CARIBE	CATERING	0	9	12	21
	CATERING	0	71	334	405
LLANOS ORIENTALES	CADS	0	14	44	58
	CATERING	0	34	86	120
NORORIENTE	GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	0	1
	CATERING	0	24	191	215



La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



NORTE	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
PACIFICO	CATERING	0	0	0	63
	CADS	0	2	13	15
SUR OCCIDENTE	CATERING	0	0	16	16
	CATERING	0	33	98	131
SUR	DESPACHO DIRECCIÓN	0	0	1	1
	GESTIÓN TALENTO HU-MANO	0	0	1	1
	GESTIÓN CONTABILIDAD	0	0	2	2
TOLIMA	CATERING	0	40	83	123
	CADS	0	0	23	23
TOTAL		3	267	1261	1531

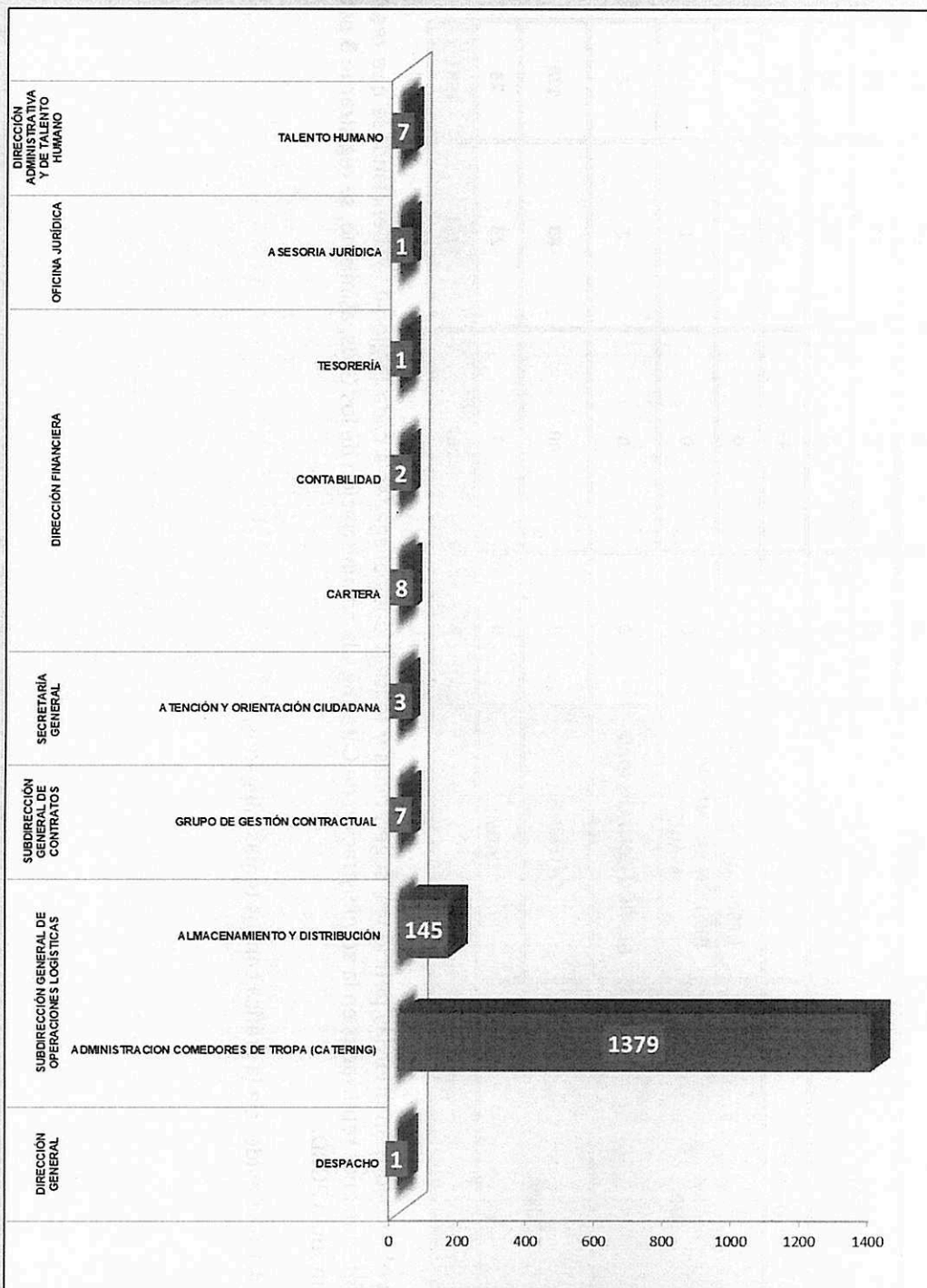
Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Cátering y la administración de los Cads, asimismo, se registraron 3 peticiones por medio del módulo PQRD.

En el numeral 4.1.6 se evidencia la gráfica con los temas allegados.





SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE DICIEMBRE



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





3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	9
DIRECCIÓN FINANCIERA	7
SECRETARIA GENERAL (Atención y Orientación Ciudadana)	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	13
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	7
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	2
REGIONAL NORTE	1
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	2

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	5	0,3	
NOTIFICACIONES	0	0,0	
ORFEO	2	0,1	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO	0	0,0	
CORREO DENUNCIE	0	0,0	
CORREO ELECTRONICO SERVIDORES	1	0,1	
MODULO PQR	18	1,2	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	267	17,2
	FELICITACIONES	1261	81,1
TOTAL	1554	100	

NOTA: Tanto lo que llega por correo contactenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónica 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 diciembre se recibieron un total de 88 correos, de los cuales 29 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 22 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 5 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, se registraron 3 solicitudes de certificaciones financieras en el módulo de trámites de la

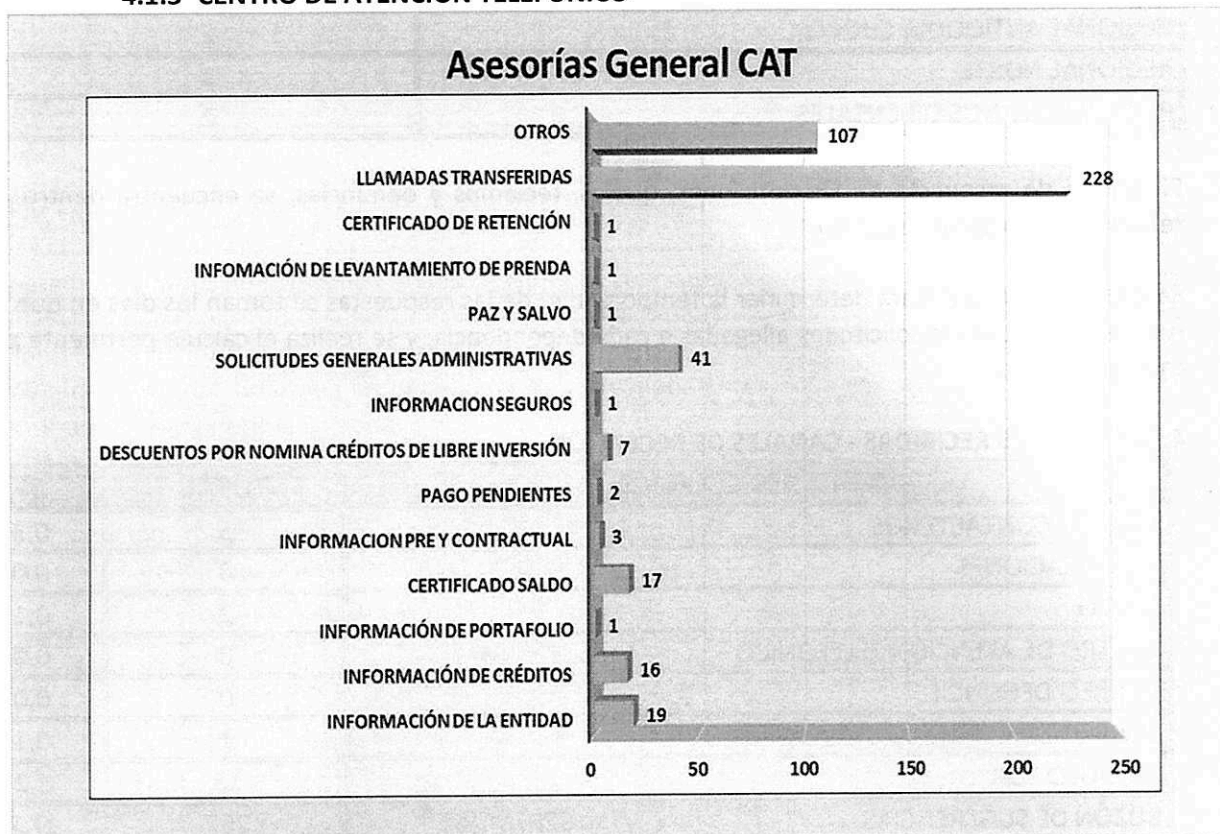


página web, y finalmente 29 mensajes recibidos por éste correo **NO** fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

4.1.2 ORFEO

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron 2 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 diciembre 2019

Por este medio ingresaron 445 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 89 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, transferidas con asuntos puntuales 14, no se registró en el módulo PQRD ninguna solicitud, 7 solicitudes fueron registradas en el módulo de Certificaciones Financieras, 228 llamadas transferidas, 107 llamadas saliente y números desconectados dentro de las que se encuentran 29 que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada.

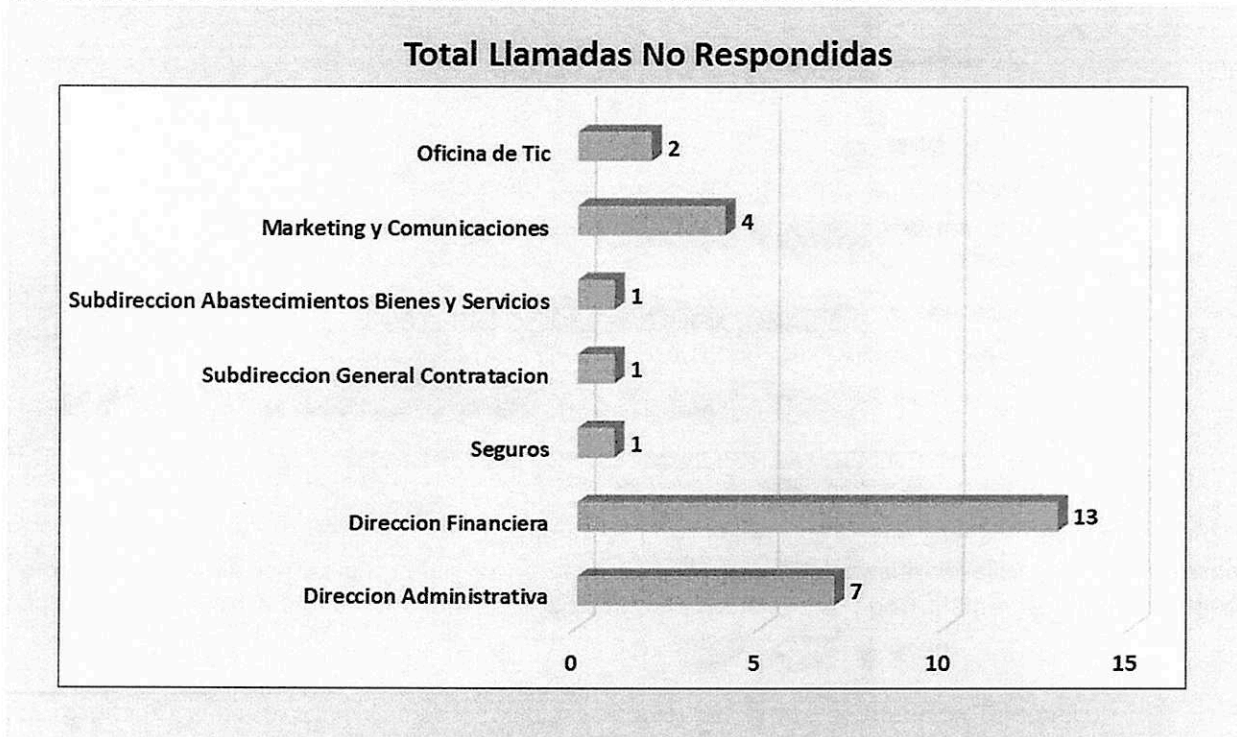
Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.



4.1.3.1 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 en los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 29 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciado un aumento de 2 llamadas en comparación al mes de noviembre.

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 2019

En diciembre la Dirección financiera fue la que presentó novedad al momento de transferir las llamadas, seguido de la Dirección Administrativa, es necesario precisar que estas son las llamadas identificadas 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.

4.1.5 CORREO ELECTRÓNICO – SERVIDORES

Por este medio se registró una (1) solicitud.

4.1.6 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

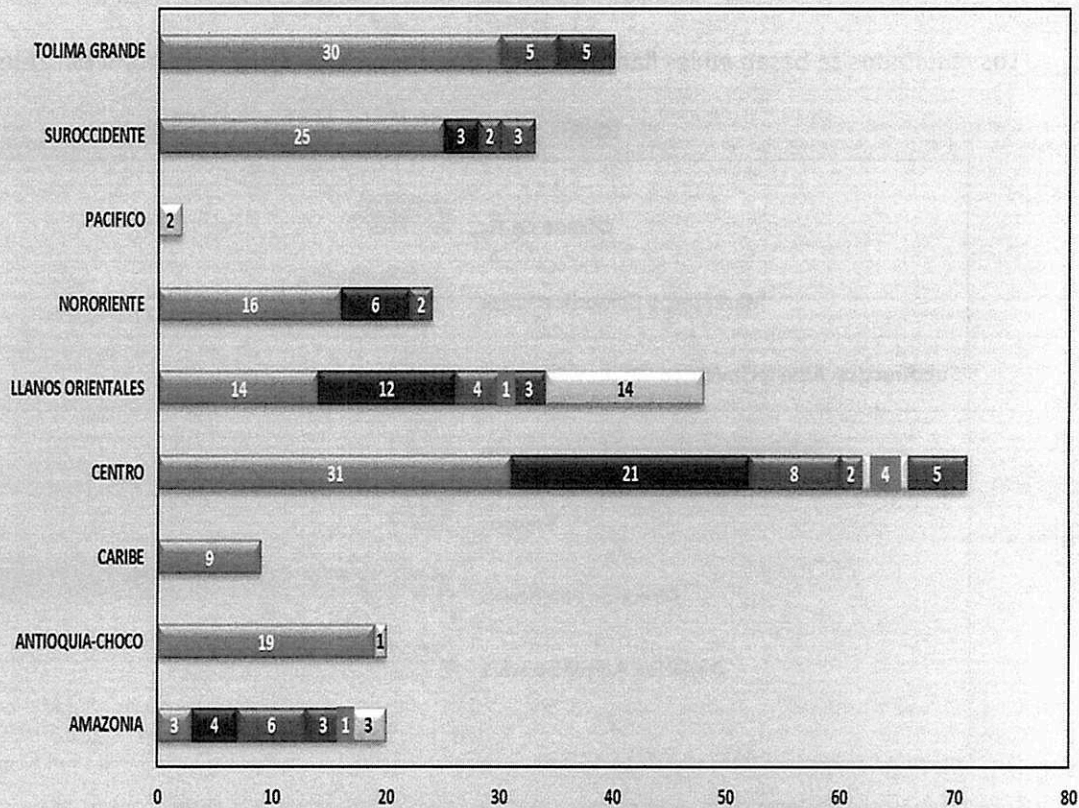
Por este medio se gestionaron 18 solicitudes registradas directamente por los usuarios.





4.1.7 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (267)

SUGERENCIAS
ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



	AMAZONIA	ANTIOQUIA-CHOCO	CARIBE	CENTRO	LLANOS ORIENTALES	NORORIENTE	PACIFICO	SUROCCIDENTE	TOLIMA GRANDE
▣ MENU	3	19	9	31	14	16		25	30
▣ PORCION	4			21	12	6		3	
▣ COCCION	6			8	4	2		2	5
▣ ACTITUD DEL PERSONAL				2				3	
▣ INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR	3								
▣ HORARIO ENTREGA DE ALIMENTOS	1			4	1				
▣ OTROS				5	3				5
▣ CAD'S	3	1			14		2		
▣ GESTION CONTABILIDAD									

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



Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la **Administración (CÁTERING)**, fue el de “**Cambio de Menú**” con 147 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 31, Regional Tolima Grande con 30, Regional Suroccidente con 25 seguido de Antioquia Choco con 19, Nororiente con 16 y la Regional Llanos con 14. En cuanto al tema “**Aumento de Porción**” con 46 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro con 21, Llanos Orientales con 12 y Nororiente con 6. La opción “**Cocción**” con 27 sugerencias; su gran mayoría para Centro con 8 seguido de Amazonia con 6, y Llanos con 4. La opción “**Horario entrega de alimentos**” con 6 sugerencias; para la Regional Centro con 4, Llanos con una (1) y la regional Amazonia con una (1). La opción “**Actitud del personal**” con 5 sugerencias; para la regional Suroccidente con 3 y Centro con 2. opción “**Otros**” con 13 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 Centro con 5, Tolima con 5, Llanos con 3. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 20 sugerencias, principalmente para la Regional Llanos con 14 y Amazonia con 3. Los demás temas se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 267 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia un aumento en comparación al mes de noviembre en 5 sugerencias.

4.1.8 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 12 interacciones por este medio sobre información general.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	21	7,0
PBX	212	70,2
REUNIONES	5	1,7
DIFUSIONES	54	17,9
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	3	1,0
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	7	2,3
TOTAL	262	100

Se notificaron 212 llamadas internas por el conmutador (Planta telefónica), 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 54 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 430 personas externas, de las cuales 21 de ellas se remitieron a Gestión Cartera por temas relacionados a certificaciones de créditos, los cuales se registraron en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registraron un total de 10 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 diciembre se evidenciaron 11 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 16 encuestas anticorrupción.

Regional Amazonia: (0) encuestas, de un (1) Audiencia proceso contractual.

Regional Llanos: una (1) encuesta de (3) Audiencias procesos contractuales.

Regional Norte: una (1) encuesta de un (1) Audiencia proceso contractual.

Regional Tolima Grande: (14) encuestas, de (6) Audiencias de procesos contractual.

Registrando una percepción Favorable del **99,37%**
percepción desfavorable del **0,62%**

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

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)	4	12	3	0	1
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	4	Bueno (3.5. a 4.5)			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se evidencia disminución en la participación a la encuesta de satisfacción de los usuarios que utilizaron el módulo PQR en el mes de diciembre en comparación al mes anterior, se Determinó que el personal encuestado presentó en general un nivel bueno de satisfacción frente al servicio prestado.

Los usuarios manifiestan que el ingreso a los canales de atención son accesibles, en cuanto a la actitud de los servidores públicos consideran que resuelven de manera efectiva los requerimientos, asimismo, se evidencia la satisfacción por parte de los usuarios en la oportunidad y claridad en las respuestas de las solicitudes, finalmente califican el servicio con un nivel alto de gestión.

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

CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1261
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	15
TOTAL	1276



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 15 calificaciones positivas frente al servicio prestado.

FELICITACIONES (1261)

Para el mes de diciembre llegaron un total de 1261 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.132, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 125, "Gestión de Gestión Contractual con 2, Gestión Talento Humano con (1) y una (1) del despacho Dirección Regional, reportados por la Regional Sur.

Las manifestaciones positivas para el mes de diciembre en comparación al mes de noviembre disminuyeron en 362, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.





CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	1
QUEJAS	0
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	1
TOTAL	3

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

RECLAMOS (1)

1. ID 9328, el usuario informa que tiene un saldo a favor, han pasado dos meses y no se le ha reintegrado el dinero. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).


DENUNCIA (1)

1. ID 9358, un usuario en calidad de contratista informa que prestó el servicio de mantenimiento y otros al Consorcio Fortul 2016 y a la fecha presentan cartera en mora. Se direccionó a la Subdirección General de Contratación (Cerrado).

8. RECOMENDACIONES

- En atención a los inconvenientes presentados con los usuarios por temas relacionados con los créditos, es necesario que el Grupo de Cartera tome acciones con el fin de evitar inconformidades por parte de los usuarios.
- Las denuncias presentadas deben ser analizadas por los responsables de emitir respuesta y proceder con el trámite según la naturaleza del caso.

Cordialmente,


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

Elaboró y Aprobó: Abog. Esp. Der. Adm. Djiana Cecilia Martín Amaya
Coordinadora Nacional Atención y Orientación ciudadana

