

Bogotá, 17-01-2019

N° 20192010017233 ALSG – AOC – 201

PARA: CORONEL (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 2018.

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, 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.

##### 1.1. PERÍODO ANTERIOR - NOVIEMBRE

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
54	54	0	0	0%

##### 1.2. PERÍODO ACTUAL - DICIEMBRE

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS A LA FECHA	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	43	43	0	0	0	0%	89%	100%

Respecto al mes de diciembre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas a través del módulo PQR sigue presentando disminución, comparado con el mes anterior; a la fecha las 43 solicitudes recibidas se encuentran cerradas.

- 1.3. Para el mes de diciembre no se reportaron vencimientos.
- 1.4. Monitoreo de Acceso a la Información Pública, no se evidenciaron solicitudes.
- 1.5. **Se registraron 2 peticiones entre autoridades.**

1 - ID 8385 – Procuraduría General de la Nación, direccionado a Control Disciplinario.

1 - ID 8339 – Contraloría General de la Republica, direccionada a la Regional llanos.

1.6. Solicitudes trasladadas a otras entidades, para el mes de diciembre no se remitieron solicitudes.

**Nota:** Se registraron casos en mesa de ayuda por las siguientes observaciones: calendario 2019 (Tiquete: 20942), aporte de pruebas (Tiquete: 21119), resaltar campos PQR (Tiquete - ID 21141), correo Regionales inhabilitado (Tiquete - ID 21191) y no se están evidenciando los reportes de alerta (Tiquete: 21260).

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	43
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	330
	FELICITACIONES	1541
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
1914		

Al contar con 161 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 diciembre un total de 1871 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de noviembre se evidencia un aumento de 493 interacciones.

**2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE DICIEMBRE**

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	SEGURIDAD Y PROTECCION AL PATRIMONIO	1	0	0	0	0	1	2	0,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	318	1428	0	1746	91,2
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	12	113	0	125	6,5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	9	0	0	0	0	0	9	0,5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS)	0	0	1	0	0	0	1	0,1
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	15	0	0	0	0	0	15	0,8
	CONTABILIDAD	2	0	0	0	0	0	2	0,1
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURIDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	1	0	0	0	1	0,1
	TALENTO HUMANO	8	0	1	0	0	0	9	0,5
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	2	0	0	0	0	0	2	0,1
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>330</b>	<b>1541</b>	<b>1</b>	<b>1914</b>	<b>100</b>

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 diciembre, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 318 sugerencias y 1428 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 12 sugerencias y 113 felicitaciones.

**Nota:** Se aclara que la Regional Pacífico dentro del informe PQR, reportó 42 felicitaciones que fueron emitidas por el Director a los Servidores de la Regional mediante orden semanal, por lo que no es procedente registrar las felicitaciones en el presente informe, la Regional envía correo electrónico aclarando el tema.

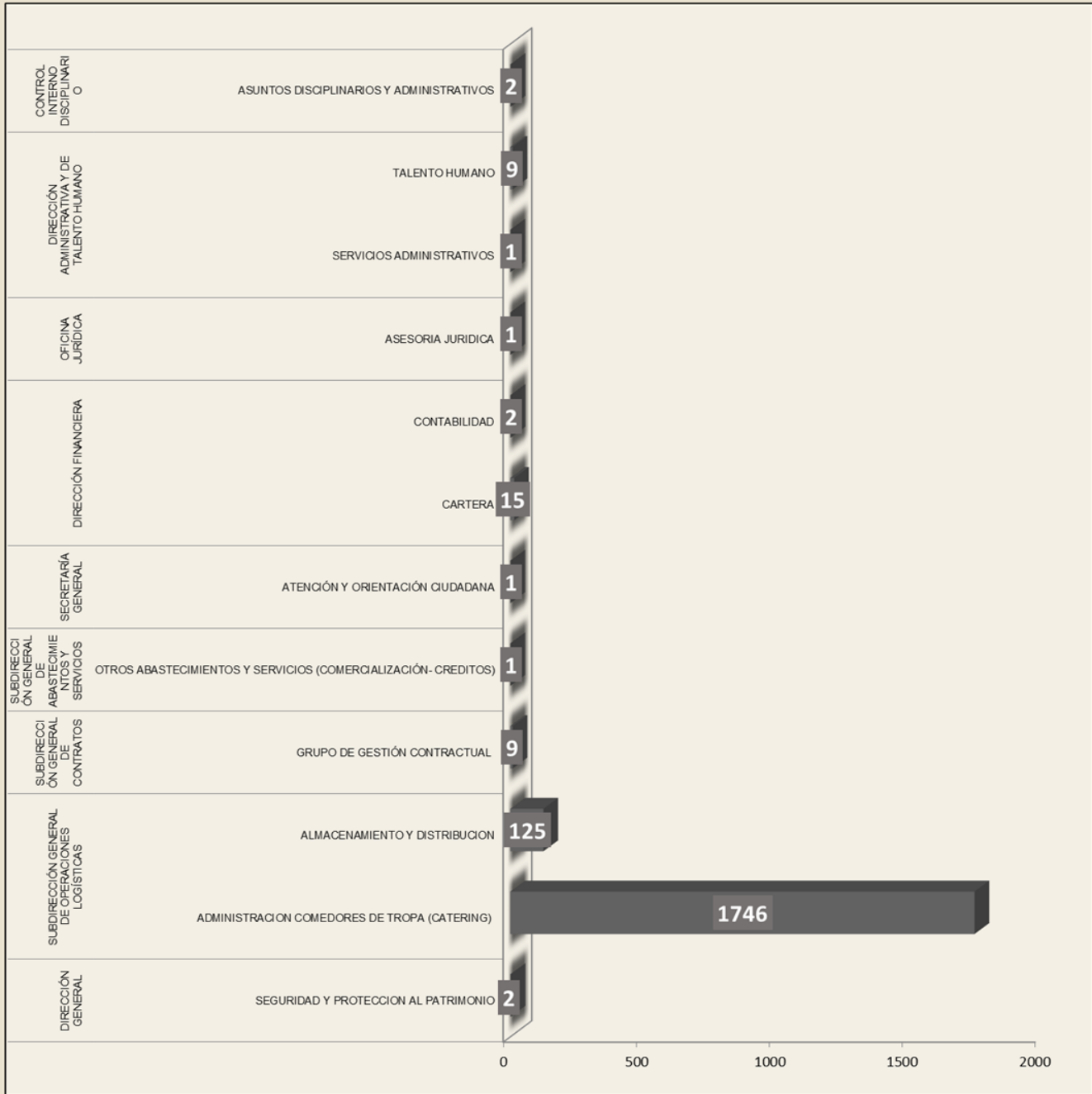
Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 43 interacciones, de las cuales Gestión de Talento Humano recibió 8 peticiones, el Grupo Gestión Contractual 9 peticiones, seguida Gestión Cartera y Contabilidad con 17 y control Disciplinario con 2 peticiones, Las demás se relacionan con una 1 Petición como se evidencia en el recuadro anterior.

Además, a la Dirección General se le direccionó una 1 denuncia, a la Dirección Administrativa se direccionó 2 Reclamos y a Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) se le direccionó 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 DICIEMBRE



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de diciembre de 2018





**SOLICITUDES – ASUNTOS TRIMESTRAL**

REGIONAL O DEPENDENCIA	PROCESO	ASUNTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO DIRECCIÓN	Información laborales - convocatoria	1	0	0	0	1	2	0,2
		Abastecimiento Comedores	0	0	0	0	1	1	0,1
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES LOGISTICAS	DESPACHO OPERACIONES	Aclaraciones procesos contractuales	0	0	0	0	1	1	0,1
SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	Aclaraciones procesos contractuales	8	0	0	0	0	8	0,6
		Solicitudes generales administrativas	1	0	0	0	0	1	0,1
		Certificaciones contractuales	3	0	0	0	0	3	0,2
		Solicitudes otras entidades	2	0	0	0	0	2	0,2
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	Aclaraciones procesos precontractuales	2	0	0	0	0	2	0,2
SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CREDITOS)	Solicitudes seguros	0	0	1	0	0	1	0,1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INNOVACION	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Información de la entidad	1	0	0	0	0	1	0,1
SECRETARÍA GENERAL	DESAPCHO	Pago de pendientes	1	0	0	0	0	1	0,1
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	Información de la entidad	1	0	0	0	0	1	0,1



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas

DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	Certificación de paz y salvo	13	0	0	0	0	13	1,0
		Certificación de saldo	42	0	0	0	0	42	3,2
		Solicitudes generales administrativas	2	0	0	0	0	2	0,2
		Certificación para declarar renta	15	0	0	0	0	15	1,1
		Descuentos por nomina créditos de libre inversión	6	0	4	0	0	10	0,8
	TESORERIA	Información de descuentos	2	0	0	0	0	2	0,2
		Solicitud de copias	1	0	0	0	0	1	0,1
CONTABILIDAD	Certificado de retención	3	0	0	0	0	3	0,2	
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	Aclaraciones procesos contractuales	2	0	0	0	0	2	0,2
		Solicitudes generales administrativas	3	0	0	0	0	3	0,2
		Actas de remate	3	0	0	0	0	3	0,2
		Pago de pendientes	1	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	Información ofertas laborales - convocatorias	9	0	1	0	0	10	0,8
		Solicitudes generales administrativas	10	1	1	0	0	12	0,9
		Certificación laboral	4	1	0	0	0	5	0,4
		Certificado de ingresos y retenciones	1	0	0	0	0	1	0,1
		Solicitud copias	1	0	0	0	0	1	0,1





CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	Solicitud de copias	2	0	0	0	0	2	0,2
		Aclaraciones procesos precontractuales	1	0	0	0	0	1	0,1
REGIONAL AMAZONIA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	28	0	28	2,1
		Porción	0	0	0	50	0	50	3,8
		Cocción	0	0	0	12	0	12	0,9
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	Otros	0	0	0	5	0	5	0,4
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	71	0	71	5,4
		Porción	0	0	0	17	0	17	1,3
		Cocción	0	0	0	13	0	13	1,0
		Mala presentación e higiene en el comedor	0	0	0	2	0	2	0,2
		Infraestructura del el comedor	0	0	0	1	0	1	0,1
		Otros	0	0	0	5	0	5	0,4
	TALENTO HUMANO	Solicitudes generales administrativas	1	0	0	0	0	1	0,1
REGIONAL ATLÁNTICO	TALENTO HUMANO	Solicitud de copias	2	0	0	0	0	2	0,2
		Solicitudes generales administrativas	2	0	0	0	0	2	0,2
		Información ofertas laborales - convocatorias	1	0	0	0	0	1	0,1
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	60	0	60	4,6
		Porción	0	0	0	13	0	13	1,0
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	Certificación liquidación de un contrato	1	0	0	0	0	1	0,1



		Aclaraciones presos pre-contractuales	2	0	0	0	0	2	0,2
	GESTIÓN FINANCIERA	Información de descuentos	1	0	0	0	0	1	0,1
REGIONAL CENTRO	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	Pago de pendientes	0	0	1	0	0	1	0,1
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	96	0	96	7,3
		Porción	0	0	0	32	0	32	2,4
		Cocción	0	0	0	10	0	10	0,8
		Actitud del personal	0	0	0	2	0	2	0,2
		Cantidad de personal	0	0	0	2	0	2	0,2
		Presentación del personal	0	0	0	1	0	1	0,1
		Horario de entrega de alimentos	0	0	0	1	0	1	0,1
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Solicitud de copias	1	0	0	0	0	1	0,1
	GESTIÓN FINANCIERA	Certificado de retención	1	0	0	0	0	1	0,1
		Solicitudes generales administrativas	1	0	0	0	0	1	0,1
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	Solicitud de copias	1	0	0	0	0	1	0,1
		Aclaraciones presos pre-contractuales	1	0	0	0	0	1	0,1
		Solicitudes generales administrativas	1	0	0	0	0	1	0,1
		Certificaciones contractuales	2	0	0	0	0	2	0,2
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	95	0	95	7,3
		Porción	0	0	0	36	0	36	2,8
		Cocción	0	0	0	29	0	29	2,2

		Presentación del personal	0	0	0	2	0	2	0,2
		Mala presentación e higiene en el comedor	0	0	0	3	0	3	0,2
		Infraestructura del el comedor	0	0	0	20	0	20	1,5
		Abastecimiento Comedores	1	0	0	0	0	1	0,1
		Otros	0	0	0	23	0	23	1,8
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	Otros	0	0	0	32	0	32	2,4
REGIONAL NORO-RIENTE	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	77	0	77	5,9
		Porción	0	0	0	23	0	23	1,8
		Cocción	0	0	0	7	0	7	0,5
REGIONAL NORTE	GESTIÓN CONTRAC-TUAL	Certificación liquidación de un contrato	1	0	0	0	0	1	0,1
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	Otros	1	0	0	0	0	1	0,1
REGIONAL PACIFICO	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	11	0	11	0,8
		Porción	0	0	0	1	0	1	0,1
		Otros	0	0	0	2	0	2	0,2
	SERVICIOS ADMINIS-TRATIVOS	Otros	0	0	1	4	0	5	0,4
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	Otros	0	0	0	16	0	16	1,2
REGIONAL SUR	TALENTO HUMANO	Certificado Laboral	1	0	0	0	0	1	0,1
REGIONAL SUROCCI-DENTE	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	78	0	78	6,0
		Porción:	0	0	0	50	0	50	3,8
		Cocción	0	0	0	27	0	27	2,1
REGIONAL TOLIMA	ADMINISTRACION	Menú	0	0	0	83	0	83	6,3

GRANDE	COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Porción	0	0	0	80	0	80	6,1
		Cocción	0	0	0	8	0	8	0,6
		Cantidad del personal	0	0	0	1	0	1	0,1
	TALENTO HUMANO	Solicitudes generales administrativas	1	0	0	0	1	2	0,2
	GESTIÓN FINANCIERA	certificación Retención	1	0	0	0	0	1	0,1
<b>TOTAL</b>			<b>165</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>1129</b>	<b>4</b>	<b>1309</b>	<b>100</b>

Teniendo en cuenta el recuadro anterior, se evidencia en el Cuarto trimestre del año 2018 que a la Dirección Financiera – oficina principal, le llegaron un total de 87 peticiones y 4 reclamos; la Dirección Administrativa y de talento humano registró 36 peticiones, 2 reclamos y 2 quejas; la Subdirección General de Contratos 25 solicitudes y un 1 reclamo; fueron direccionadas 3 peticiones a la Oficina de Control Interno Disciplinario, las demás presentaron una 1 como se evidencia en el cuadro.

En cuanto a las sugerencias se acredita un total de 240 para la Regional Llanos, 172 Tolima Grande registra, 155 Suroccidente, 144 Regional Centro, 109 Regional Antioquia, 107 Regional Nororiente, 95 Regional Amazonia, 73 Regional Atlántico y 34 la Regional Pacífico, para un total de 1129 de las cuales en su mayoría son para Administración Catering y la administración en los CAD.

### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	4
DIRECCIÓN FINANCIERA	3
DIRECCIÓN GENERAL	12
OFICINA ASESORA JURÍDICA	11
CONTROL DISCIPLINARIO	16
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	7
REGIONAL ATLÁNTICO	13
REGIONAL LLANOS	3
REGIONAL NORTE	10
REGIONAL PACIFICO	1
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS	8

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	6	0,3	
ORFEO	12	0,6	
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	10	0,5	
CORREO ELECTRONICO FUNCIONARIO	2	0,1	
MODULO PQR	13	0,7	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	330	17,2
	FELICITACIONES	1541	80,5
<b>TOTAL</b>	<b>1914</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 PQR", aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

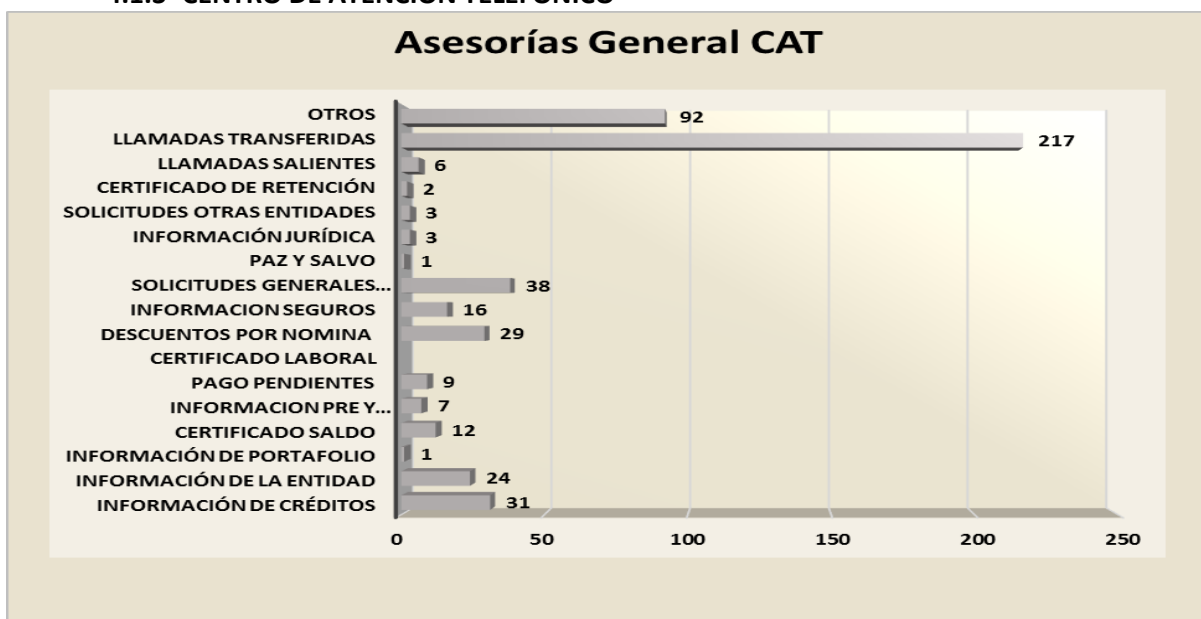
#### 4.1.1 CORREO [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

Para el mes de noviembre se recibieron un total de 71 correos, de los cuales 15 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 15 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 6 se registraron en el Módulo PQRD, finalmente 35 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 12 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

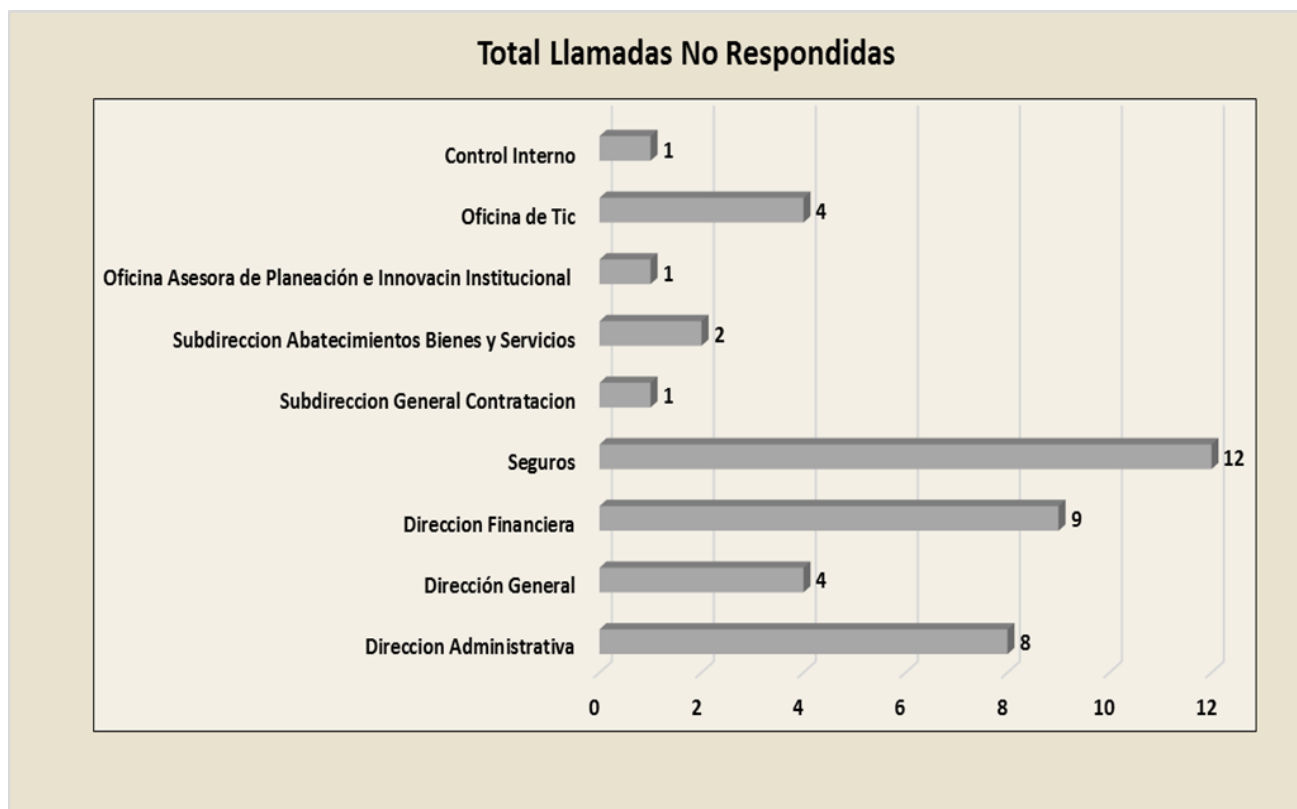
Por este medio ingresaron 491 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 63 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 103, se registraron en el módulo PQRD 10 solicitudes, 217 transferencias, 98 llamadas salientes y números desconectados dentro de las que se encuentran 42 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 con los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 42 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 2018

En diciembre la Gestión de Seguros, Dirección Financiera y la Dirección Administrativa fueron las áreas que presentaron más novedades al momento de contestar sus teléfonos, por lo que se evidencia que las citadas dependencias siguen presentando novedades al momento de atender las llamadas, sin embargo, es necesario precisar que hubo una disminución considerable en 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 FUNCIONARIO

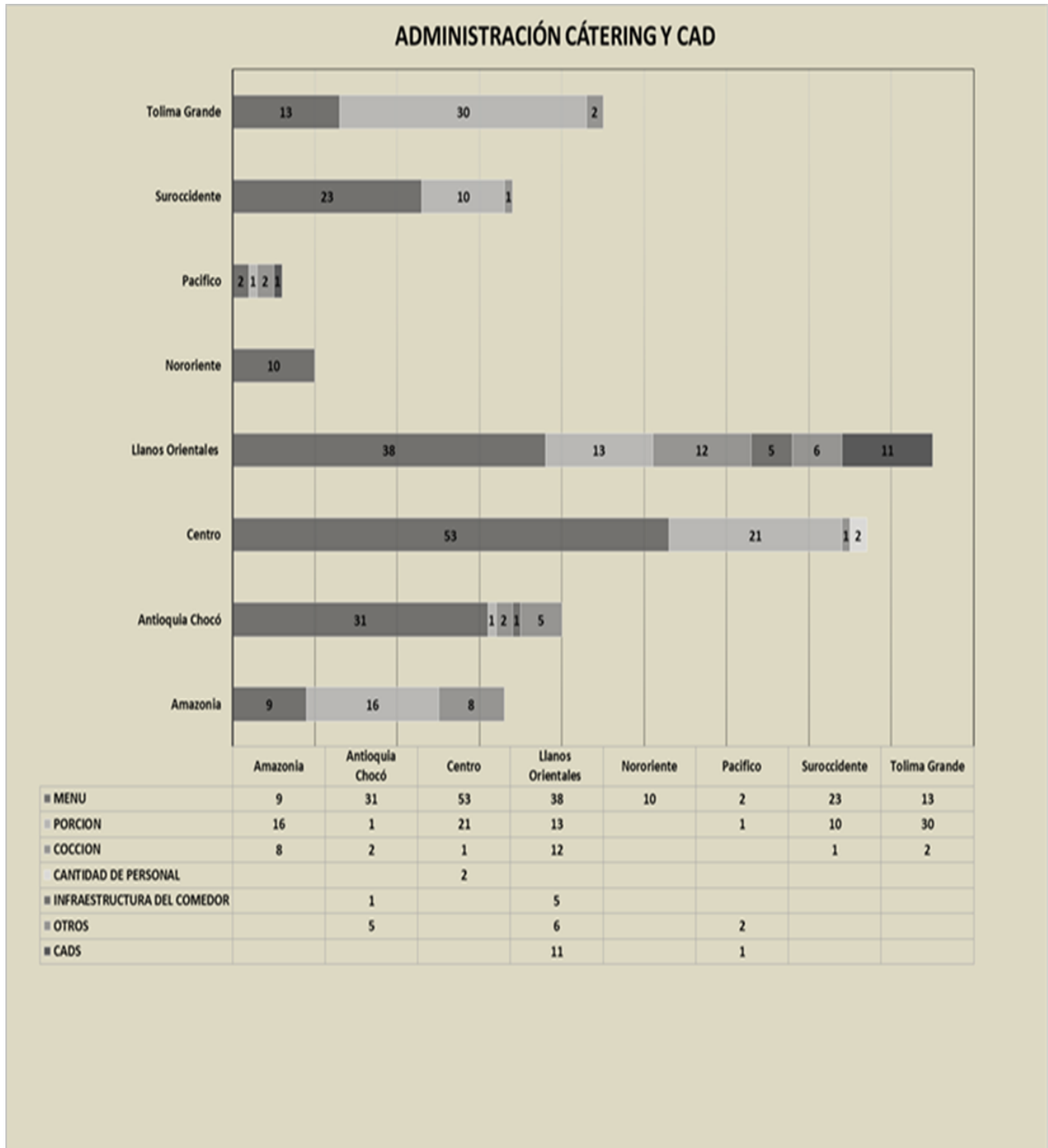
Por este medio se registraron 2 solicitudes.

#### 4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 13 solicitudes registradas directamente por los usuarios.



#### 4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA (330)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de diciembre de 2018

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en el Grupo de Administración (CÁTERING), fue el de “Cambio de Menú” con 179 sugerencias a Nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos, Regional Centro, Regional Antioquia Choco, Regional Suroccidente, seguido del tema “Aumento de Porción” con 92, en su gran mayoría para la Regional Tolima, Centro y Suroccidente la opción “Cocción” con 26 sugerencias; su gran mayoría para Regional Llanos, Amazonia, la opción de “Infraestructura de comedor” con 6 sugerencias para la regional Llanos y Antioquia choco, y “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 Llanos y en Antioquia Choco. Almacenamiento y Distribución CAD obtuvo 12 sugerencias, en la Regional Llanos se registraron 11 sugerencias y en Pacífico con un (1). Los demás temas se pueden evidenciar en el cuadro respectivamente, para un total de 330 sugerencias recibidas a nivel nacional.

#### 4.1.7 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 15 interacciones por este medio sobre información general.

#### 5. PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 171 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 55 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

#### 5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES:

Se notificaron 15 reuniones agendadas y un ingreso formal de 695 personas externas, de las cuales 21 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 noviembre se evidenciaron 27 Audiencias de adjudicación de contratos a Nivel Nacional y se realizaron 26 encuestas anticorrupción.

**Regional Amazonía:** (4) encuestas, de (11) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Antioquia Choco:** (9) encuestas, de (7) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Atlántico:** (0) encuesta, de (1) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Tolima Grande:** (13) encuestas, de (7) Audiencias procesos contractuales.

**Regional sur:** (0) encuesta, de (1) Audiencia procesos de contractuales

Se evidencia que las Regionales Centro, Llanos, Nororiente, Norte, Pacífico y Suroccidente no reportaron si realizaron audiencias de procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **95,38%**

Registrando una percepción desfavorable **4,61%**



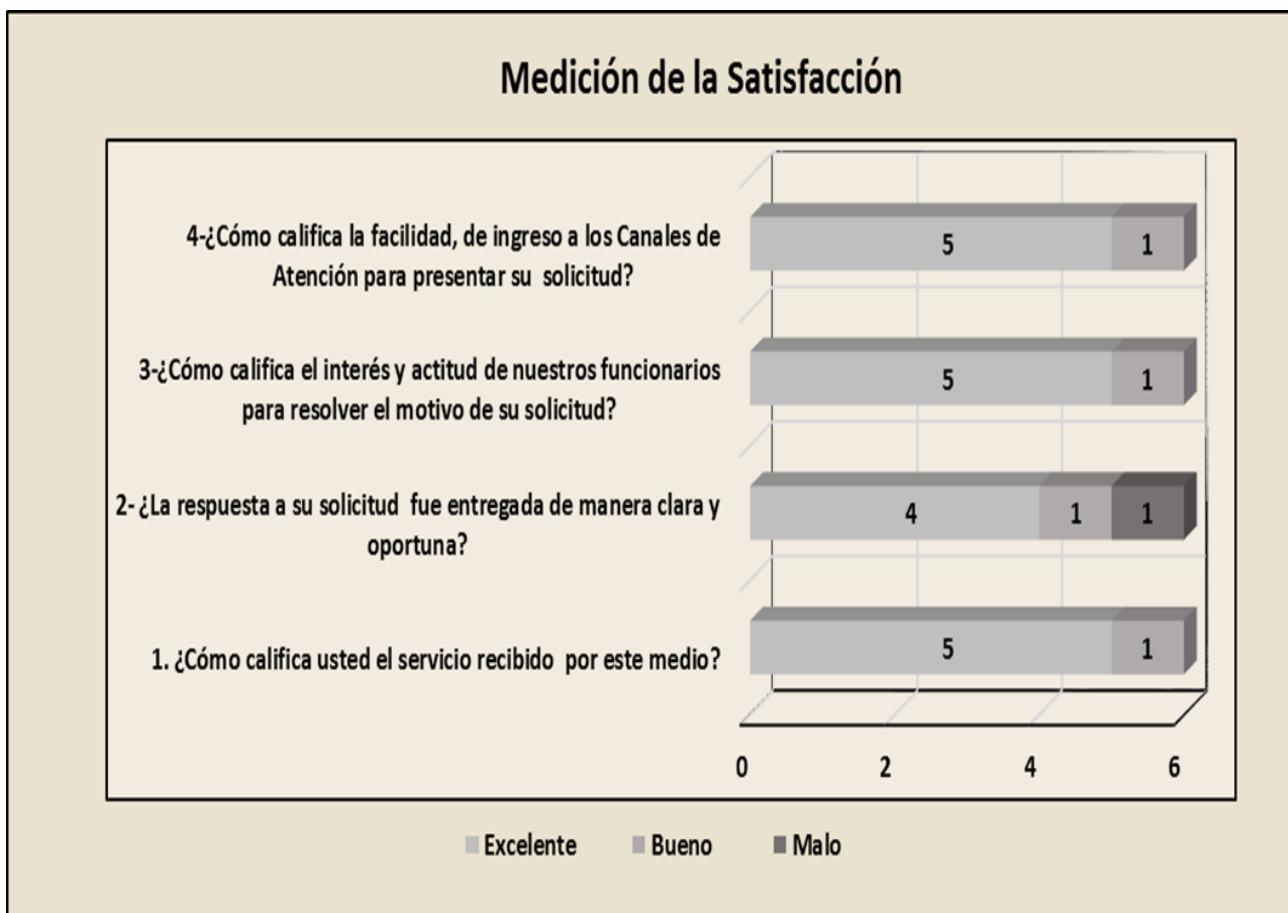
## 7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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)	6	19	4	0	1
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	6	Bueno (3.5. a 4.5)			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se evidencia una leve participación de los usuarios en comparación al mes anterior, los cuales utilizaron el Módulo PQR en el mes de diciembre, se determinó que el personal encuestado presentó en general un nivel bueno de satisfacción frente al



servicio prestado.

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

**CONCEPTOS FAVORABLES**

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1541
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	23
<b>TOTAL</b>	<b>1564</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 PQR.

**FELICITACIONES (1541)**

Para el mes de diciembre llegaron un total de 1541 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de diciembre 2018

El Grupo “Administración (Cátering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1428, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (CAD) con 113, y por medio del módulo PQRD, se recibió un total de 23 calificaciones positivas frente al servicio prestado en las encuestas de Satisfacción.

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

### CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	3
DENUNCIA	1
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	1
TOTAL	5

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

#### RECLAMOS (3)

- ID 8378**, en el buzón de sugerencias de la Regional Pacífico se encuentra queja allegada por una servidora pública de la Regional, por medio de la cual reitera el daño presentado en su oficina por una gotera. Se direccionó a la Regional Pacífico (Cerrado).
- ID 8381**, el peticionario reclama un supuesto error en procedibilidad en contra de la respuesta emitida por la Entidad a un recurso de apelación; indica que le dio respuesta el mismo servidor público que respondió el recurso de reposición que inicialmente interpuso. Se direccionó a Talento Humano – Oficina Principal (Cerrado).
- ID 8418**, el usuario indica que adquirió una póliza de seguro todo riesgo y en la solicitud quedaron mal registrados unos datos, desde hace ocho días ha solicitado de manera presencial y telefónica enmendar este error y aun no le han solucionado el inconveniente. Se direccionó a la Subdirección General de Abastecimiento y Servicios – Grupo de Créditos (cerrado).

#### DENUNCIAS (1)

- ID 8377**, la peticionaria denuncia presuntas irregularidades en el proceso de selección de personal durante la etapa de aplicación de pruebas de conocimiento en una convocatoria de la Regional Nororiental. Se direccionó a la Dirección General (Cerrado).

## 8. RECOMENDACIONES

- Es necesario realizar el seguimiento respectivo a los casos evidenciados en los reclamos y la denuncia, y los cuales fueron formulados por los usuarios, aunque los mismos se encuentren cerrados se deben identificar las causas que los originan.
- Es indispensable invitar a los usuarios a diligenciar las encuestas, lo anterior con el fin de medir el nivel de satisfacción y la calidad del servicio prestado por la Entidad.
- En atención a los inconvenientes presentados a la hora de transferir las llamadas a las dependencias que no contestan las extensiones, se requiere acción disciplinaria para los Servidores Públicos responsables de contestar las extensiones, con el fin de brindar un servicio oportuno y eficiente al usuario.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)  
CORONEL JUAN VARGAS BARRETO  
Secretario General  
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

(ORIGINAL FIRMADO)  
Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán  
Técnico de Apoyo Seguridad y Defensa

(ORIGINAL FIRMADO)  
Revisó: Diana Cecilia Martín Amaya  
Abogada Especialista Derecho Administrativo  
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana