



MEMORANDO

Bogotá, 17-03-2021

N° 2021110010062573 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
Secretaria General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Febrero de 2021.

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 febrero así:

1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – ENERO 2021

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
39	39	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – FEBRERO 2021

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	42	40	2	0	5%	90%	95%

Respecto al mes de febrero se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta aumento en comparación al mes de enero; a la fecha 2 solicitudes que se encuentran en trámite.





- Una (1) solicitudes con fecha de plazo de cierre el 25/03/2021. a cargo de la de la Dirección Financiera Gestión Cartera”.
- Una (1) Solicitud con fecha de plazo de cierre de 25/03/2021 a cargo de la Subdirección General de Contratación.

Observación: Desde el día 1 febrero de 2021 a la fecha no se ha podido realizar registro de peticiones en la página web módulo PQRD ya que no está disponible por temas de migración y actualización, dicha situación ya se notificó mediante correo electrónico al Señor Secretario General, a la supervisora del contrato de la página y la Jefe de la Oficina de Tecnología, cabe la pena resaltar que las solicitudes recibidas por los usuarios se registran cronológicamente en Excel con fin de tener trazabilidad de la misma y que el servicio se preste oportunamente.

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 registro.

1.5. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: No se registró.

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registró. Una (1) solicitud.

- Solicitud con fecha de ingreso 02/02/2021 allegada por “Contraloría General – Auditor Hernan Suarez Rojas”, la cual fue cerrada el 05/02/2021 por la Regional Amazonia.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	42
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	276
	FELICITACIONES	2501
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		2819

Contamos con 154 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 febrero un total de 2.777 escritos allegadas por este medio, que Comparado con el mes de enero se evidencia un aumento de 156 interacciones, toda vez que en el mes anterior se registró menor participación.





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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	253	2324	0	2577	91,42
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	22	175	0	197	6,99
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	12	0	0	0	0	1	13	0,46
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	7	0	0	0	0	0	7	0,25
	CONTABILIDAD	10	0	0	0	0	0	10	0,35
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	2	0	0	0	0	0	2	0,07
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	7	0	1	0	0	0	8	0,28
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	1	2	0	3	0,11
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	2	0	0	0	0	0	2	0,07
TOTAL		40	0	1	276	2501	1	2819	100





Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recepcionan escritos, por lo que, para el mes de febrero, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 253 sugerencias y 2.324 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 22 sugerencias y 175 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 40 interacciones de las cuales Gestión Contractual y Precontractual con 12, Gestión del Talento Humano recibió 7 peticiones, Dirección Financiera "Gestión, Contabilidad con 10 y "Gestión, Cartera con 7, oficina Jurídica con 2 y Control Disciplinario con 2 Respectivamente.

Se presentó un (1) Reclamo la cual se direcciona a la Dirección Administrativa "Talento Humano".

También se presentó una (1) Denuncia el cual se direcciono a la Regional Llanos "Gestión Precontractual".

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	DENUNCIA	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CONTRACTUAL	2	0	0	0	2
	CATERING	0	0	6	156	162
	CADS	0	0	0	13	13
ANTIOQUIA CHOCO	CONTRACTUAL	2	0	0	0	2
	CADS	0	0	0	42	42
	CATERING	0	0	28	335	363
CARIBE	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
	CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	22	22
CENTRO	CATERING	0	0	6	34	40
	CATERING	0	0	53	420	473



LLANOS ORIENTALES	FINANCIERA	3	1	0	0	0	4
	CATERING	0	0	105	328	433	
	CONTRACTUAL	5	0	0	0	5	
	TALENTO HUMANO	2	0	0	0	2	
	CADS	0	0	21	64	85	
NORORIENTE	CATERING	0	0	20	226	246	
	CONTRACTUAL	1	0	0	0	1	
NORTE	CADS	0	0	0	1	1	
	CATERING	0	0	1	509	510	
PACIFICO	CATERING	0	0	0	22	22	
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	1	2	3	
	CADS	0	0	0	17	17	
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	17	139	156	
	CADS	0	0	1	7	8	
TOLIMA	CADS	0	0	0	9	9	
	CATERING	0	0	17	155	172	
TOTAL		17	1	276	2501	2795	

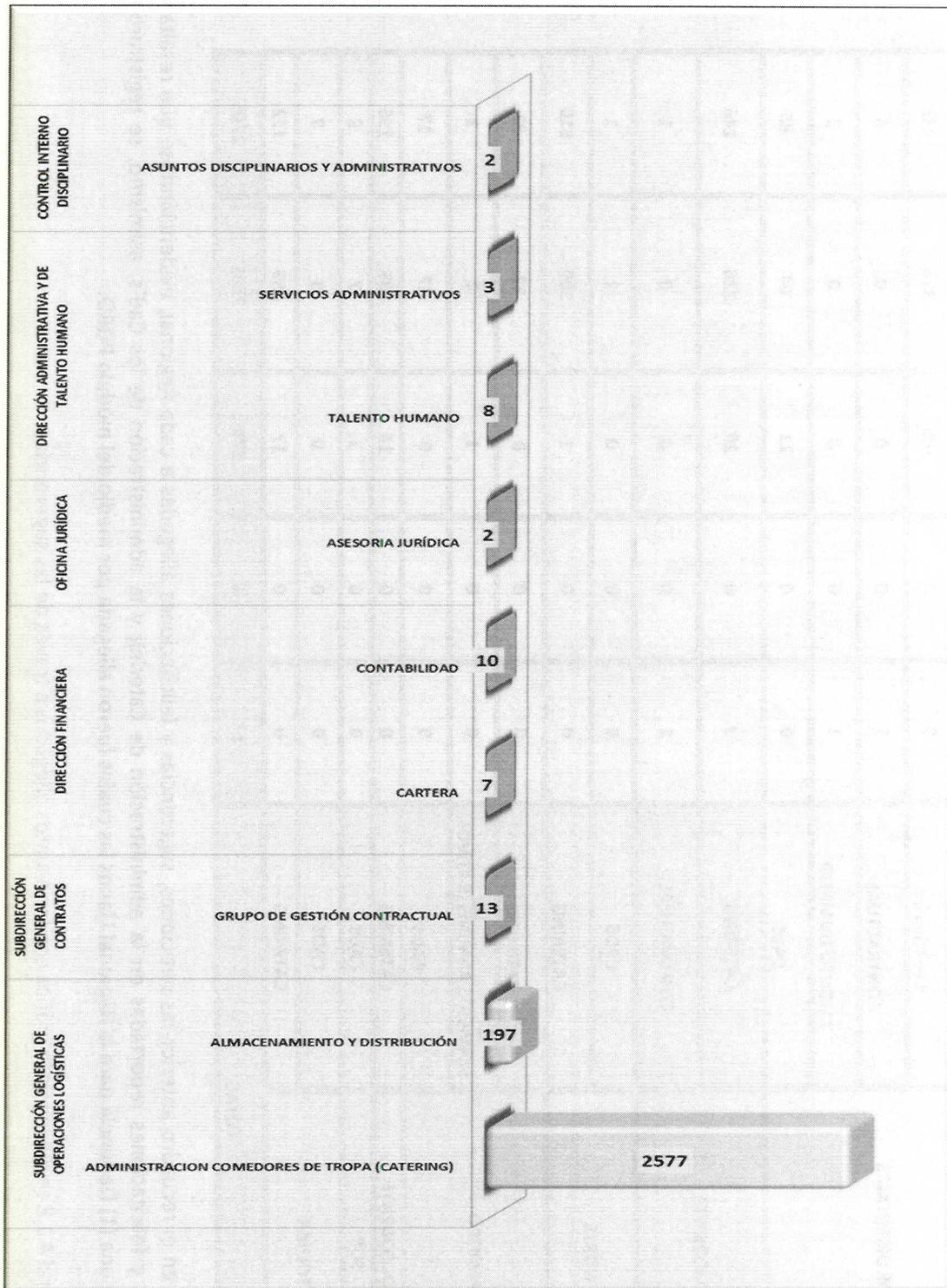
Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Catering y la administración de los Cad's, asimismo, se registraron 17 peticiones y una (1) Denuncia para la Regional Llanos las cuales fueron allegada 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 FEBRERO



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de febrero 2021



3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	9
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	13
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4
OFICINA JURÍDICA	5
REGIONAL NORORIENTE	6
REGIONAL AMAZONIA	11
REGIONAL ANTIOQUIA-CHOCO	9
REGIONAL LLANOS	5
REGIONAL CARIBE	10

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	32	1,14	
PRESENCIAL	0	0,00	
ORFEO	2	0,07	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO	0	0,00	
CORREO DENUNCIE	0	0,00	
CORREO REGIONALES	8	0,28	
MODULO PQR	0	0,00	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	276	9,79
	FELICITACIONES	2501	88,72
TOTAL	2819	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.



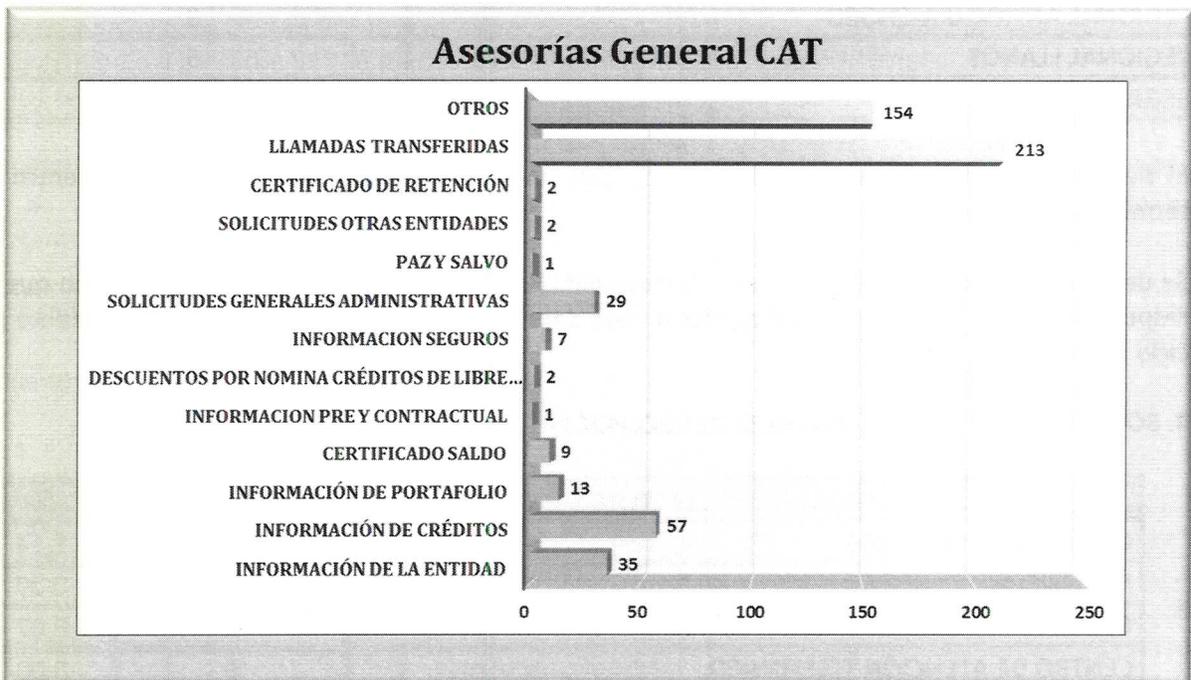
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de febrero se recibieron un total de 121 correos, de los cuales 63 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 11 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, **32 peticiones se registraron Manualmente en Excel ya que no contamos con el módulo página web**, y finalmente 15 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 registró 2 solicitudes.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de febrero 2021

Por este medio ingresaron 525 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 148 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 10, llamadas transferidas 213, llamadas de prueba y números desconectados fueron 154 dentro de las que se encuentran 14 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada.

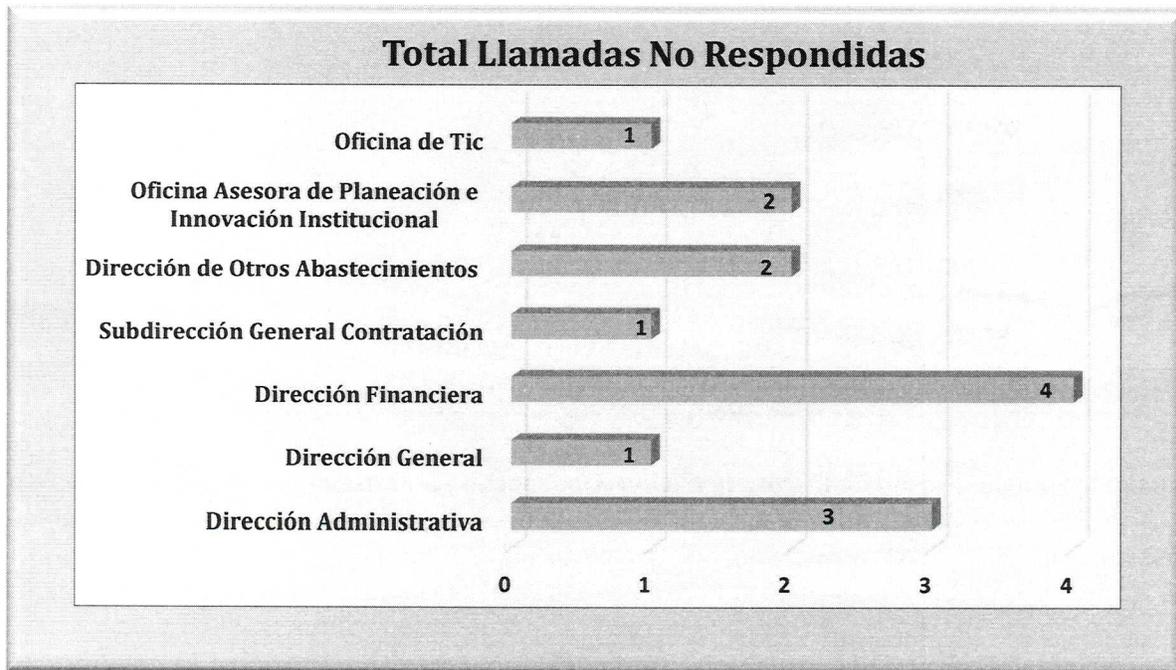
Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

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 4 llamadas en comparación al mes de enero.

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 febrero 2021

En febrero como muestra la gráfica, 7 dependencias fueron las que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, las cuales se identifican como perdidas, es importante reportar que disminuyo las llamadas que ingresan a la entidad para el mes de **febrero en un 48%**. 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 8 solicitudes.

4.1.6 **CORREO ELECTRÓNICO – Denuncie:** No se registró solicitud.

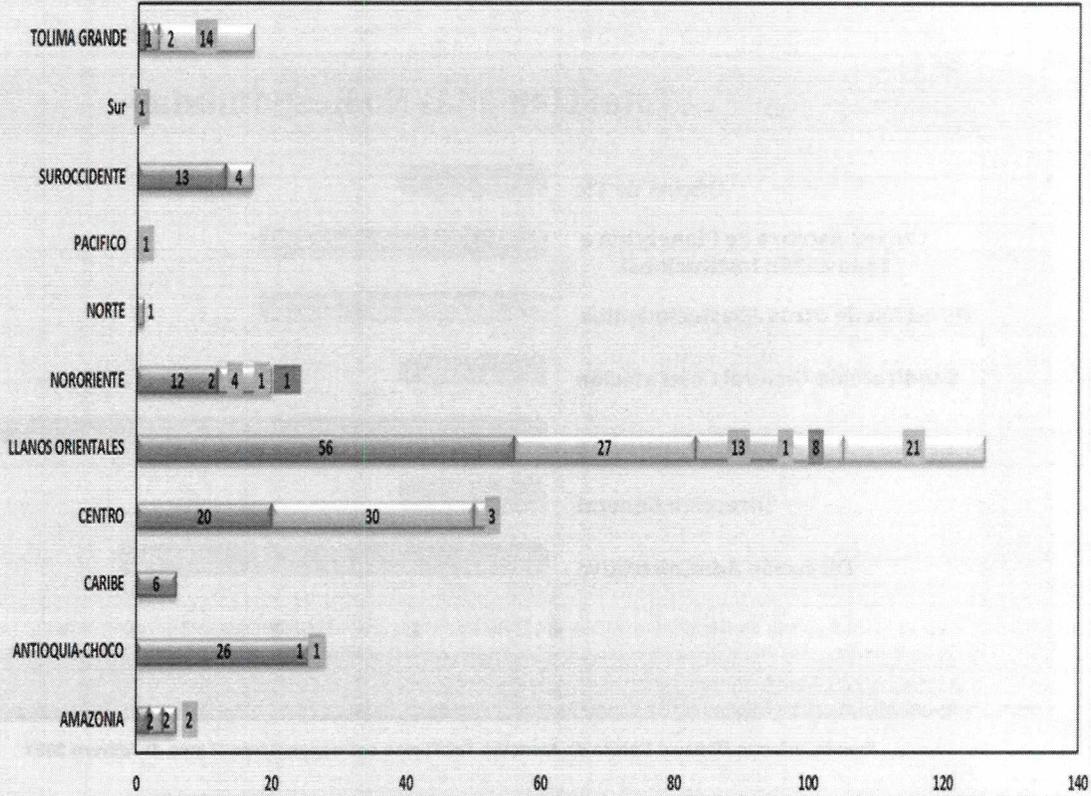
4.1.7 **PRESENCIAL:** No se registró solicitud.

4.1.8 **HERRAMIENTA MÓDULO PQRD:** No se gestionaron solicitudes



4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (276)

SUGERENCIAS ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



	AMAZONIA	ANTIOQUIA-CHOCO	CARIBE	CENTRO	LLANOS ORIENTALES	NORORIENTE	NORTE	PACIFICO	SUROCCIDENTE	Sur	TOLIMA GRANDE
■ MENU	2	26	6	20	56	12			13		1
■ PORCION	2	1		30	27	2	1		4		2
■ COCCION	2	1		3	13	4					
■ CANTIDAD PERSONAL											14
■ HORARIO ENTREGA DE ALIMENTOS					1	1					
■ OTROS					8	1					
■ GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional la Recalada)								1			
■ CAD'S					21					1	

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes febrero de 2021





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 136 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos con 56, Antioquia-Choco con 26, Centro con 20, Suroccidente con 13, Nororiente con 12, Caribe con 6. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 69 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro con 30, Llanos con 27, seguido de Suroccidente con. La opción **“Cocción”** con 23 sugerencias; su gran mayoría para la Llanos con 13, Centro con 3. La Opción **“Cantidad de Personal”** con 14 para la Regional Tolima. La opción de **“Otros”** con 9 en su mayoría para Llanos con 8. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 22 sugerencias, principalmente para la Regional Llanos con 21, y Sur con una (1). Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 276 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de enero en 31 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 44 interacciones por este medio sobre información general.

5. MULTICANALES

No se notificaron llamadas internas por el conmutador.

5.1 DIFUSIONES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
PBX	0	0,00
REUNIONES	12	6,06
DIFUSIONES	186	93,94
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
TOTAL	198	100

Se evidenció una gestión de 186 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 12 reuniones agendadas, un ingreso formal de 188 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

No se registraron en el módulo de trámites y servicios solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano por Migración página web.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN



Para el mes de febrero se evidenciaron 44 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 48 encuestas anticorrupción.

REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONIA	6	1
ANTIOQUIA CHOCO	19	34
CENTRO	4	0
LLANOS ORIENTALES	0	0
NORORIENTE	3	0
NORTE	0	0
PACIFICO	1	0
SUROCCIDENTE	0	0
SUR	0	0
TOLIMA GRANDE	11	13
TOTAL NIVEL NACIONAL	44	48

Registrando una percepción Favorable del **97,91%**
Percepción desfavorable del **2,08%**

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

La medición se realiza a través de cuatro preguntas en el módulo PQR, pero debido a que desde el 1 de febrero de 2021 hasta la fecha, la página WEB de la entidad está en migración, el módulo PQRD no se encuentra en funcionamiento por ello no se generó la medición correspondiente del mes de febrero.

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

CONCEPTOS FAVORABLES

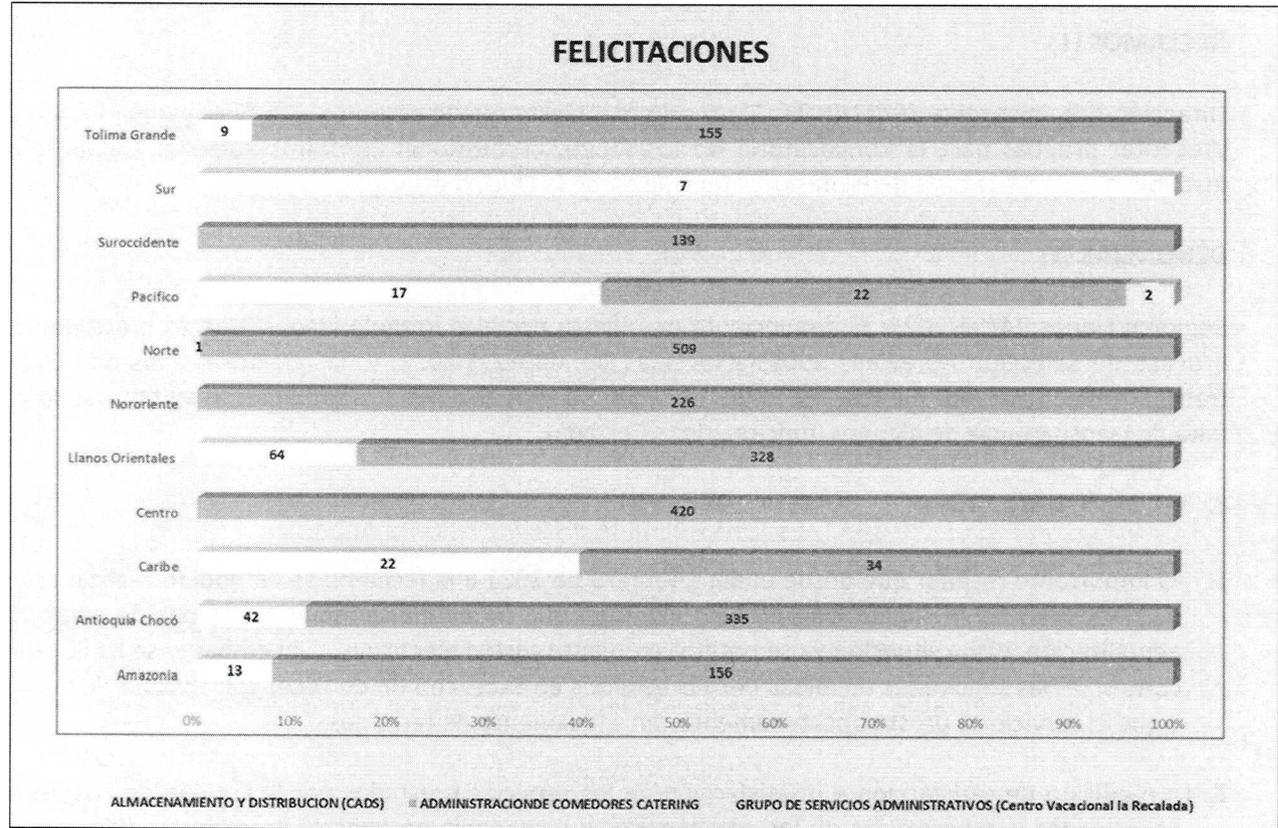
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2501
OPINIONES POSITIVAS	44
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	0
TOTAL	2545

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 (2.501)

Para el mes de febrero llegaron un total de 2.501 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes febrero de 2021

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.324, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 175.

Las manifestaciones positivas para el mes de febrero en comparación al mes de enero aumentaron en 187, 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	0
TOTAL	2





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 (1)

Dirección Administrativa 19/02/2021: El usuario manifiesta que lo citaron a una hora y lugar errado para presentar pruebas para la Convocatoria No L20210202 (Profesional Contratos Regional Tolima) y él se inscribió a la convocatoria de Profesional tecnología de la Oficina principal. (Cerrada).

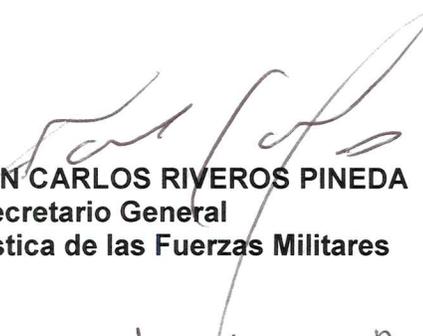
DENUNCIAS (1)

Regional Llanos 24/02/2021: El denunciante manifiesta posibles irregularidades que se presentan en el proceso de Selección Abreviada Subasta Inversa No. 009-003-2021, y la violación a los principios de transparencia, igualdad, planeación, selección objetiva y publicidad, adicionalmente se nota el sesgo y falta de transparencia de algunos funcionarios. (Cerrada).

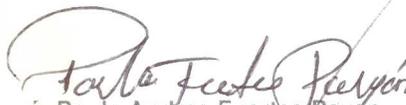
8. RECOMENDACIONES

1. Es importante resaltar que desde el día 1 febrero de 2021 a la fecha no se ha podido realizar registro de peticiones en la página web módulo PQRD ya que no está disponible por temas de migración y actualización, dicha situación ya se notificó mediante correo electrónico, sin embargo se ha llevado un control de las solicitudes recibidas por los usuarios en Excel con fin de tener trazabilidad de la misma y que el servicio se preste oportunamente, sin vencimiento de términos.
2. La medición de satisfacción e insatisfacción de los servicios prestados por la Entidad en cuanto a las necesidades y expectativas de los peticionarios y ciudadanía en general no se ha podido realizar a través de las cuatro preguntas en el módulo PQR ya que desde el 1 de febrero de 2021 a la fecha, la página WEB de la entidad está en migración y por lo tanto no se encuentra en funcionamiento el módulo PQRD dando como resultado la no medición correspondiente del mes de Enero y Febrero.
3. Se evidencia por parte de las Regionales una mayor participación en los buzones de sugerencias respecto a las felicitaciones presentadas, lo cual permite una mejora continua en la Entidad.

Cordialmente,



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



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



Revisó y Aprobó: Abog. Esp. Lizeth Katherine Rodríguez Muñoz
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana

