



**MEMORANDO**

Bogotá, 19-08-2020

N° 2020110010022183 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 – Julio 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 julio así:

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

**1. ESTADO DE LAS PETICIONES.**

**1.1. PERÍODO ANTERIOR – JUNIO 2020**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
45	45	0%	0	0%

**1.2. PERÍODO ACTUAL – JULIO 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	50	47	3	0	6%	96%	94%

Respecto al mes de julio se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta aumento en comparación al mes de junio; a la fecha hay 4 solicitudes que se encuentran en trámite, así:



- Una (1) Solicitud N° 9731 a cargo de la Dirección Administrativa y Talento Humano, con fecha de cierre el 01/09/2020.
- 2 solicitudes N° 9636, 9752 con fecha de cierre el 03/09/2020 – 15/09/2020 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:** No registró.

**1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Se registran 2 solicitudes.

- N° de ID 9740 con fecha de ingreso 12/07/2020, allegada por el Ministerio de Defensa Nacional “TC. Héctor Javier Serrano Caicedo”, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 12/08/2020.
- No. De ID 9756 con fecha de ingreso 31/07/2020, allegada por la Décima Octava Brigada “Coronel Pedro Giovanni Sepúlveda Otero, la cual se direccionó a la Subdirección General Abastecimientos y Servicios “con fecha de cierre 10/08/ 2020.

**Nota:** se anularon 2 solicitudes por duplicidad y por pruebas realizadas, se registró caso de mesa de ayuda el No.33931 del 30 julio se cayó la página web 2 días.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	50
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	389
	FELICITACIONES	1979
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>2418</b>

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 julio un total de 2.368 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de junio se evidencia aumento de 178 interacciones, toda vez que en el mes anterior se registró menor participación.



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



Corpo Social de Fuerzas  
de la Defensa

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	353	1841	0	2194	90,74
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	1	0	36	138	0	175	7,24
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8	1	0	0	0	0	9	0,37
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	1	0	0	0	0	0	1	0,04
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	5	0	1	0	0	0	6	0,25
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	2	0	0	0	0	0	2	0,08
	CARTERA	8	0	0	0	0	0	8	0,33
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	6	0	0	0	0	0	6	0,25
	CUENTAS POR PAGAR	3	0	0	0	0	0	3	0,12
	TESORERÍA	1	0	0	0	0	0	1	0,04
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,04
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	10	1	0	0	0	0	11	0,45
	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	0	0	0	0	0	1	0,04
<b>TOTAL</b>		<b>46</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>389</b>	<b>1979</b>	<b>0</b>	<b>2418</b>	<b>100</b>



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 julio, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 353 sugerencias y 1.841 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 36 sugerencias y 138 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 50 interacciones de las cuales Gestión del Talento Humano recibió 10 peticiones Gestión Cartera con 8, Contabilidad con 6, cuentas por pagar con 3 peticiones, seguida, Dirección de Otros Abastecimientos con 5, seguido del Grupo Gestión Contractual con 8 peticiones. Las demás se pueden evidenciar una (1) en el cuadro.

Además, se prestaron 3 Quejas las cuales se direccionaron a la Regional Amazonia, a la Subdirección General de Contratación y Dirección Administrativa "Gestión de Talento Humano".

Se presentó un (1) Reclamo direccionado a la Dirección de Otros Abastecimientos "Gestión Créditos".

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	QUEJA	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	0	16	171	187
	CADS	0	1	3	14	18
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	0	45	45
	CATERING	0	0	46	301	347
CARIBE	CADS	0	0	2	8	10
	CATERING	0	0	8	44	52
CENTRO	FINANCIERA	1	0	0	0	1
	CATERING	0	0	72	376	448
LLANOS ORIENTALES	CONTRACTUAL	2	0	0	0	2
	FINANCIERA	5	0	0	0	5
	CATERING	0	0	46	120	166
	CADS	0	0	29	58	87



La seguridad es de todos

Minidefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



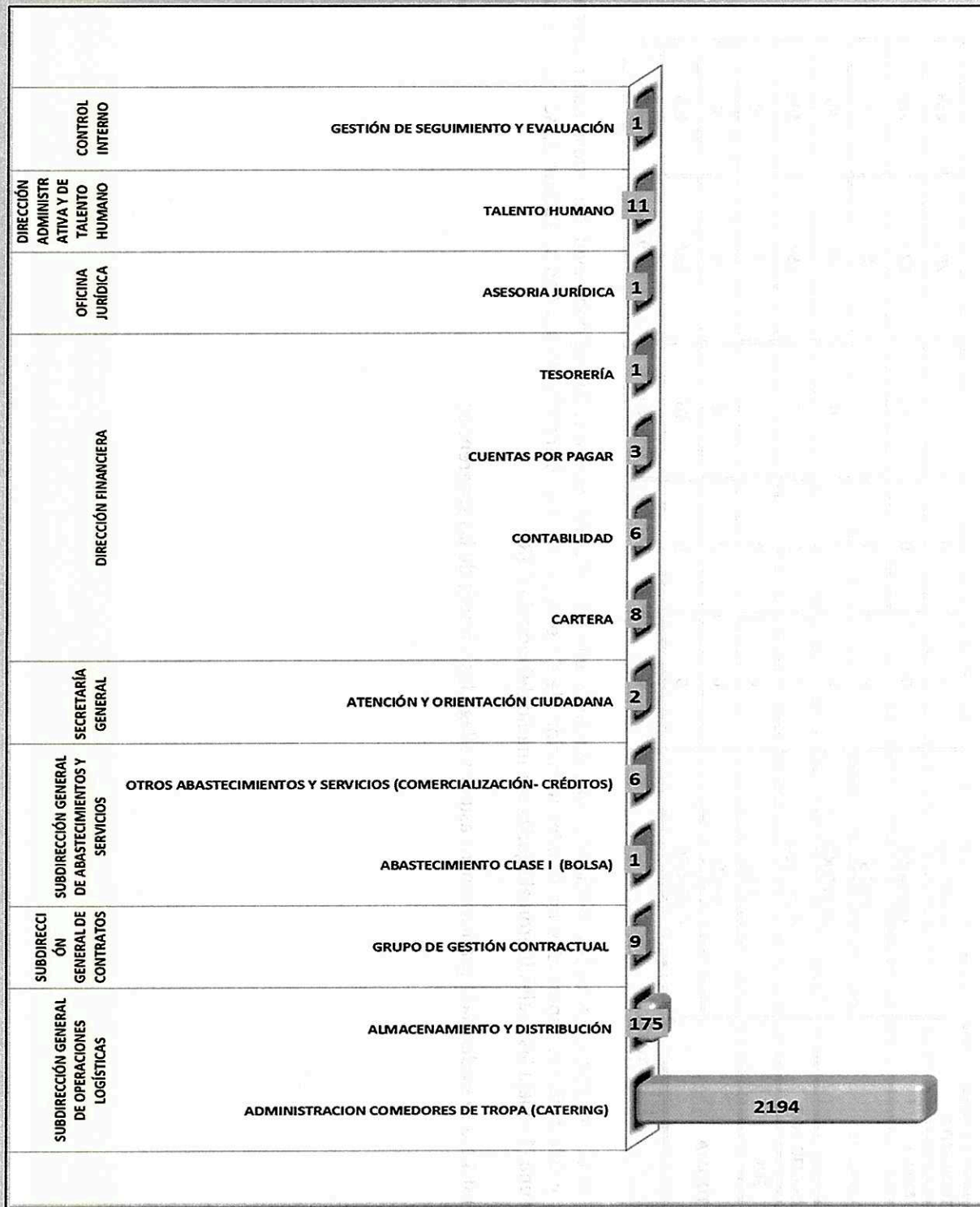
NORORIENTE	CATERING	0	0	37	201	238
NORTE	CATERING	0	0	13	273	286
PACIFICO	CADS	0	0	2	0	2
	CATERING	0	0	0	36	36
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	39	152	191
SUR	CADS	0	0	0	9	9
	CADS	0	0	0	4	4
TOLIMA	CATERING	0	0	76	167	243
TOTAL		8	1	389	1979	2377

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 una (1) queja 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 JULIO**



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



### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	14
DIRECCIÓN FINANCIERA	7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3
OFICINA CONTROL INTERNO	6
SECRETARIA GENERAL / GRUPO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	13
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	11
REGIONAL AMAZONIA	16
REGIONAL LLANOS	8
REGIONAL CENTRO	4

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		15	0,62
ORFEO		4	0,17
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO		0	0,00
CORREO REGIONALES		4	0,17
CORREO SERVIDORES		3	0,12
MODULO PQR		24	0,99
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	389	16,9
	FELICITACIONES	1979	81,84
<b>TOTAL</b>		<b>2418</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.



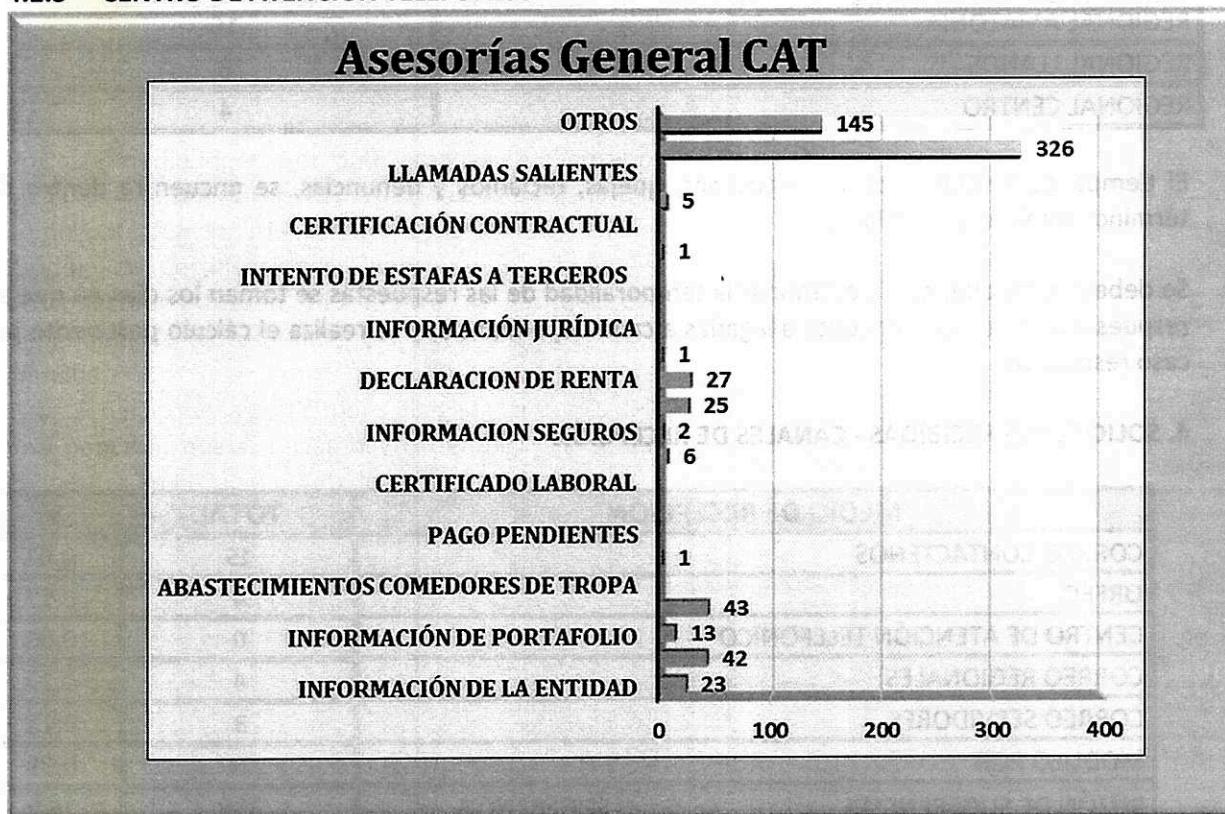
#### 4.1.1 CORREO - [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

Para el mes de julio se recibieron un total de 141 correos, de los cuales 64 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 19 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 15 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, se registraron (6) solicitud de certificaciones financieras en el módulo de trámites de la página web, y finalmente 37 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 julio 2020

Por este medio ingresaron 660 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 127 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, transferidas con asuntos puntuales 9, registradas en el módulo de Certificaciones Financieras 53, llamadas transferidas 326, llamadas saliente y números desconectados fueron 145 dentro de las que se encuentran 21 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.

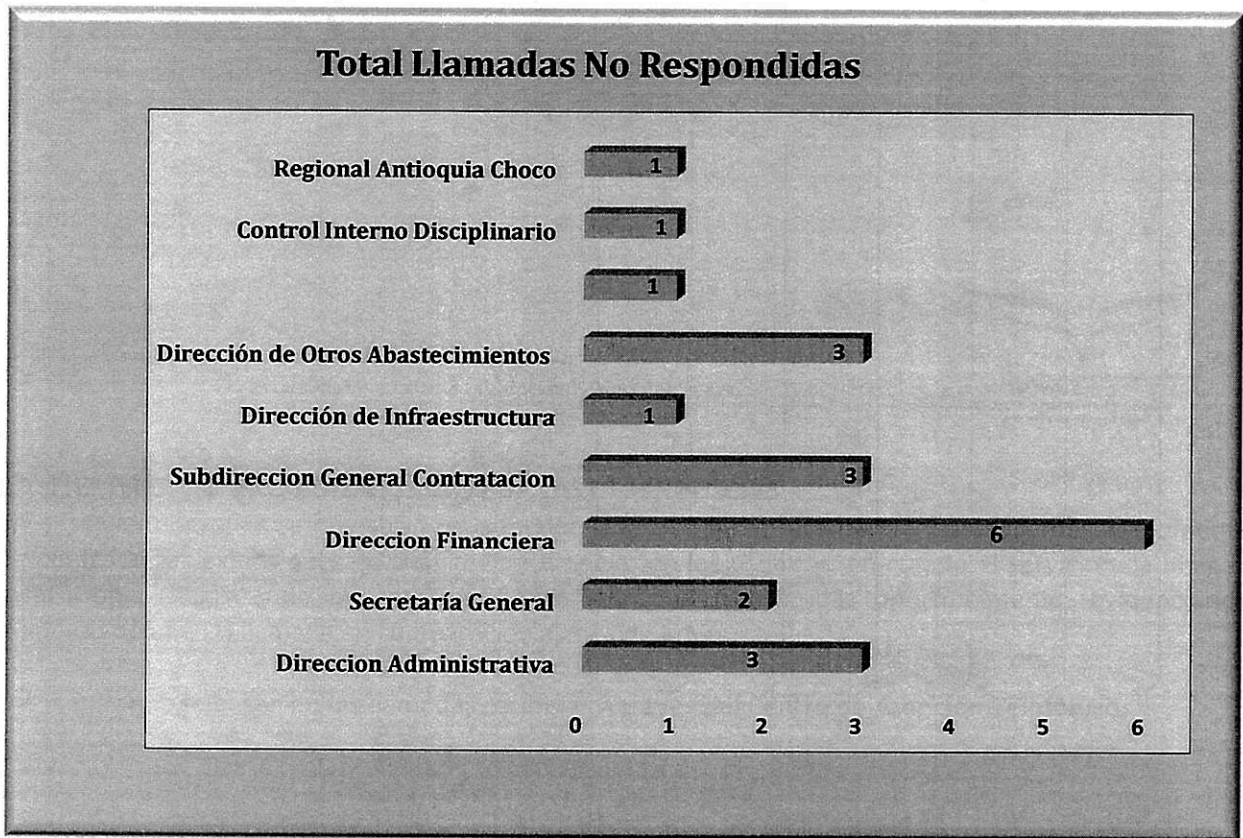




#### 4.1.4 EXTENSIONES NO CONTESTADAS POR LAS DEPENDENCIAS

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 21 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando aumento de una (1) llamada en comparación al mes de junio.

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 julio 2020

En julio como muestra la gráfica, 9 dependencias fueron las que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, las cuales se identifican como perdidas, es importante resaltar el aumento en las llamadas que ingresan a la entidad para el mes de **julio en un 60%**. 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 4 solicitudes.

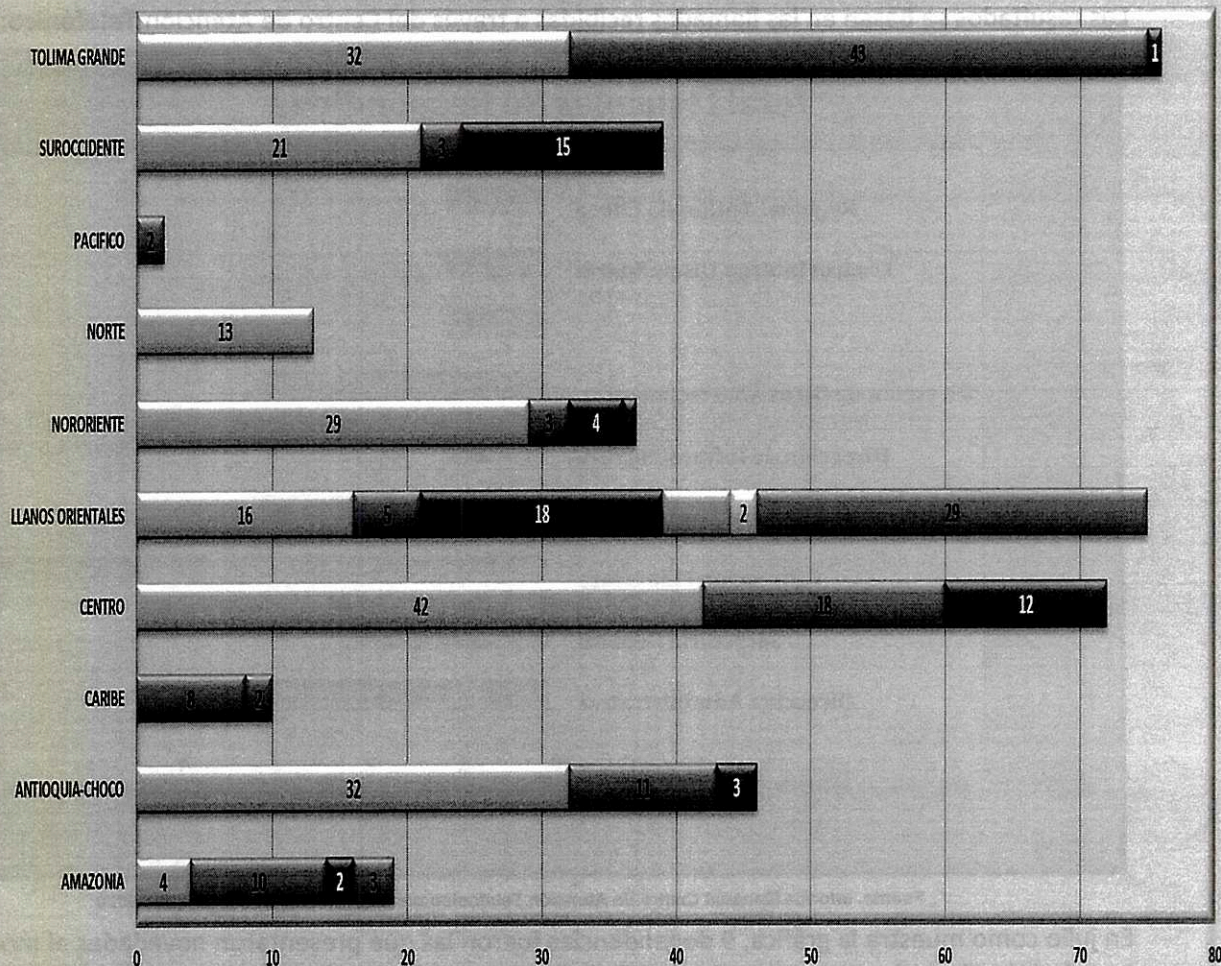
4.1.6 CORREO ELECTRÓNICO – Servidores: Se registraron 3 solicitudes.

4.1.7 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 24 solicitudes registradas directamente por los usuarios



4.1.8 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (389)

**SUGERENCIAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S**



	AMAZONIA	ANTIOQUIA-CHOCO	CARIBE	CENTRO	LLANOS ORIENTALES	NORORIENTE	NORTE	PACIFICO	SUROCCIDENTE	TOLIMA GRANDE
LA MENU	4	32		42	16	29	13		21	32
LA POSICION	10	11	8	18	5	3			3	43
LA COCCION	2	3		12	18	4			15	1
LA MA LA PRESENTACION E HIGIENE EN EL COMEDOR					5					
LA ACTITUD DEL PERSONAL						1				
LA OTROS					2					
LA CAD'S	3		2		29			2		

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



Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la **Administración (CÁTERING)**, fue el de **“Cambio de Menú”** con 189 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 42, Regional Tolima Grande y Antioquia Choco con 32 respectivamente seguido de Nororiente con 29, Suroccidente con 21, Regional Llanos con 16, Norte con 13 y Amazonía con 4. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 101 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Tolima Grande con 43, Centro con 18, Regional Antioquia Choco con 11 y Amazonia con 10, Caribe con 8 Llanos con 5, Nororiente y Suroccidente con 3 cada una respectivamente. La opción **“Cocción”** con 55 sugerencias; su gran mayoría para la Llanos con 18, Regional Suroccidente con 15, Centro con 12, Nororiente con 4 y Antioquia Choco con 3. El tema **“Mala Higiene en el Comedor”** con 5 sugerencias para la regional Llanos. **“Otros”** con 2 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 la Regional Llanos. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 36 sugerencias, principalmente para la Regional Llanos con 29, Amazonia con 3. Los demás temas y reportes menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 389 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de junio en 53 sugerencias.

#### 4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 13 interacciones por este medio sobre información general.

#### 5. MULTICANALES

No se notificaron llamadas internas por el conmutador.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,0
PBX	265	58,5
REUNIONES	6	1,3
DIFUSIONES	123	27,2
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	6	1,3
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	53	11,7
<b>TOTAL</b>	<b>453</b>	<b>100</b>

#### 5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 123 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

#### 5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron reuniones (6) agendadas, un ingreso formal de 93 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

#### 5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registraron un total de 59 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 julio se evidenciaron 7 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 2 encuestas anticorrupción.

**Regional Centro:** (0) encuestas de una (1) Audiencia procesos contractuales.

**Regional Llanos Orientales:** (1) encuesta de (2) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Nororiente:** (0) encuestas de (2) Audiencia proceso contractual.

**Regional Pacífico:** una (1) encuesta 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

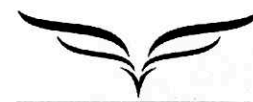
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5. a 5)	(3.5. a 4.5)	(2.5. a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo Califica usted el servicio recibido por este medio?	1	0	1	0	0
2. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		0	0	0	1
3. ¿Cómo Califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el requerimiento?		0	0	0	1
4. ¿Cómo Califica la facilidad de ingreso a los canales de atención para presentar su solicitud ?.		1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
<b>Trámites/Servicios</b>	<b>Participantes</b>				
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>Malo (1 a 2.)</b>			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, la medición se realiza a través de cuatro preguntas en el módulo PQR, para el mes de julio se evidencia la participación de un (1) usuario quien considera que la respuesta a la solicitud no fue clara ni oportuna, asimismo señala que el interés y actitud del funcionario para resolver su requerimiento no es buena.

En dos preguntas la percepción es buena, en cuanto al servicio recibido y la facilidad de acceso a los canales de atención.

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

#### CONCEPTOS FAVORABLES

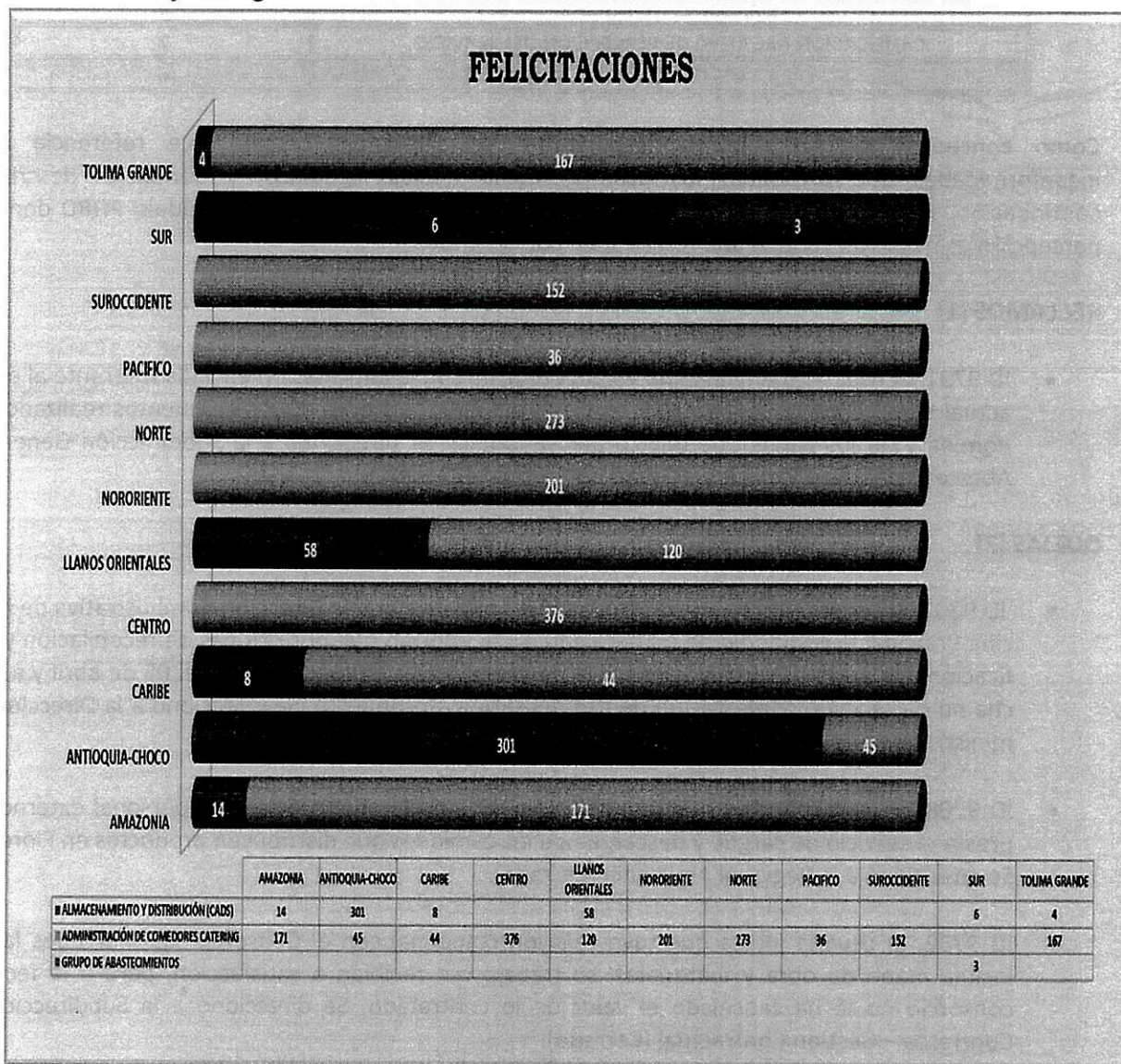


CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1979
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	2
<b>TOTAL</b>	<b>1981</b>

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).

### FELICITACIONES (1.979)

Para el mes de julio llegaron un total de 1.979 felicitaciones las cuales se clasificaron así



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



El Grupo “Administración (Cátering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.841, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 138.

Las manifestaciones positivas para el mes de julio en comparación al mes de junio aumentaron en 120, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

### CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	1
QUEJAS	3
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	2
TOTAL	6

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, seguido de una calificación que realizó un usuario a través del módulo PQRD donde su percepción es negativa frente a una respuesta a una solicitud.

#### RECLAMOS (1)

- ID 9701, el usuario manifiesta no estar conforme con la información enviada referente al estado actual de su crédito, solicita se le envíe al detalle el historial de los descuentos realizados por nómina y de los pagos que realizó por ventanilla. Se direccionó a la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios – Grupo de Créditos (Cerrado).

#### QUEJAS (3)

- ID 9702, el usuario indica que interpuso una petición y que la Dirección Administrativa de la Oficina Principal le respondió de manera parcial, le informo que por razones de recopilación y verificación por parte del archivo central le daría respuesta de fondo antes del 08 de abril y a la fecha no ha recibido contestación dentro del término propuesto. Se direccionó a la Dirección Administrativa – Talento Humano (Cerrado).
- ID 9708, el usuario indica que hay discriminación en la contratación del personal externo que presta el servicio de cargue y descargue de los camiones que distribuyen productos en Florencia. Se direccionó a la Regional Amazonia (Cerrada).
- ID 9732, la usuaria indica que tuvo relación comercial con el Consorcio las Mercedes la cual incluía mano de obra y materiales, su trabajo fue recibido a satisfacción, pero a la fecha el consorcio no le ha cancelado el valor de lo contratado. Se direccionó a la Subdirección de Contratos – Gestión Contractual (Cerrado).



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



## 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: Paula Andrea Fuentes Payán  
Técnico de Apoyo Seguridad y Defensa

Diana Cecilia  
Martin Amaya

Firmado digitalmente  
por Diana Cecilia Martin  
Amaya  
Fecha: 2020.08.19  
11:59:23 -05'00'

Revisó y Aprobó: Abog. Esp. Diana Cecilia Martin Amaya  
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana



