



MEMORANDO

Bogotá, 20-08-2021

N° 2021110010184053 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 – Julio 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 julio así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – JUNIO 2021

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
49	49	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – JULIO 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	77	75	2	0	3%	98%	97%

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 2 solicitudes se encuentran en trámite.

- ID 10180 - Regional Caribe "Contractual", solicitud con fecha plazo máximo de cierre 27 de agosto con Tiempo Extendido.



- ID 10215 - Dirección Administrativa "Talento Humano", con fecha plazo de cierre 30/08/2021.

Observación: Desde el día 22 de junio de 2021, se pone a disposición de la ciudadanía el módulo PQRD en el portal Web de la Entidad, para garantizar el derecho fundamental de petición determinado por la ley y con ello se puedan registrar Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias normalmente, vale la pena aclarar que estará dispuesto en la página web a manera de prueba ya que se presentan novedades las cuales se ajustaran en el transcurso de la operación, es por ello que no se recibe a satisfacción.

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

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: Se registró una (1) solicitud.

- ID 10161 - Se presentó Solicitud de Información Pública, con el asunto, (Solicita Informe sobre el avance de la ejecución del Presupuesto de Inversión de la entidad vigencia fiscal 2021, con corte al 31 de mayo de 2021, discriminado por proyecto de inversión), con fecha de ingreso 07/07/2021 por parte De la Señora: Gloria Amparo Gomez Gomez de la (Cámara de Representantes Comisión cuarta constitucional Permanente), la cual fue direccionada a la Oficina Asesora de Planeación E Innovación Institucional con fecha de cierre 09/07/2021.

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registraron 4 solicitudes.

- ID 10161 - Se presentó Solicitud de Información Pública, con el asunto, "Solicita Informe sobre el avance de la ejecución del Presupuesto de Inversión de la entidad vigencia fiscal 2021, con corte al 31 de mayo de 2021, discriminado por proyecto de inversión", con fecha de ingreso 07/07/2021 por parte De la Señora: Gloria Amparo Gomez Gomez de la (Cámara de Representantes Comisión cuarta constitucional permanente), la cual fue direccionada a la Oficina Asesora de Planeación E Innovación Institucional con fecha de cierre 09/07/2021.
- Se presentó solicitud de Información de la Entidad con el asunto, "información si el contrato 236 fue realizado en la regional amazonia y la autenticidad de dicho documento", con fecha de ingreso 12/07/2021 por parte del señor Edwin Castañeda Perdomo de la (Fiscalía General De La Nación), la cual fue direccionada a la Regional Amazonia con fecha de cierre 23/07/2021.
- ID 10177 – Se presentó solicitud con el asunto, "solicita compra a agricultores y campesinos", con fecha de ingreso 14/07/2021 por parte del Señor: Rodolfo Zea Navarro del (Ministerio de Agricultura), la cual fue direccionada a la Subdirección General Abastecimientos Y Servicios - Clase 1 con fecha de cierre 19/07/2021.
- ID 10191 – Se presentó solicitud con el asunto, "solicitan validar por que no está funcionando la Página WEB de la entidad", con fecha de ingreso 17/07/2021 por parte de (CSIRT de



Gobierno – Ministerio de las Tecnologías de la Información) la cual se direcciono a la Oficina de Tecnología con fecha de cierre 28/07/2021.

1.7. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTENTES DE CONTROL: Se evidenciaron 5 requerimientos, los cuales se les hace el respectivo seguimiento, con su respectivo cierre sin ninguna novedad. Se aclara que no se registran en la estadística de las solicitudes PQRDSYF.

FECHA DE RECEPCION	MEDIO DE RECEPCION	ENTIDAD	AGISNADO A	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
02/07/2021	Correo Regional Amazonia y Notificaciones	Contraloría General de la Republica	Control Interno Disciplinario	Comunicación apertura Proceso de Responsabilidad Fiscal Nro. 2020-36618	12/07/2021	13/07/2021
06/07/2021	Contáctenos, notificaciones, Denuncias	Contraloría General de la Republica	Oficina Jurídica	Solicitud de Información — Indagación Preliminar IP-80503-2020-38336	08/07/2021	08/07/2021
13/07/2021	Contáctenos y dirgeneral	Contraloría General de la Republica	Dirección Administrativa y Talento Humano	Solicitud información indagación preliminar AN-89112-2020-38150	21/07/2021	19/07/2021
13/07/2021	Correo Regional Caribe	Contraloría General de la Republica	Dirección General	Solicitud de Información- Auditoria de Cumplimiento Agencia Logística de las fuerzas Militares – Regional Caribe.	21/07/2021	23/07/2021
15/07/2021	Contáctenos y correo Director	Procuraduría General de la Nación	Subdirección de Contratos	Solicitud ordenada en auto Expediente No. IUS-E-2020-349883 / IUC-D-2020-1597212	Inmediato	30/07/2021

Nota: Es importante resaltar que los requerimientos de los entes de control desde el mes de Julio se les está realizando direccionamiento, seguimiento y control, de acuerdo al concepto que se le solicito al Departamento Administrativo de la Función Pública, lo anterior en vista de vacío al interior de la Entidad en cuanto al procedimiento a seguir por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana con los mismos ya que no está descrito expresamente, de acuerdo al concepto se debe ... "El Grupo de Atención y Orientación Ciudadana es el encargado de recibir y reorientar con las dependencias responsables las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) presentadas por las personas y, además, debe recibir y distribuir los requerimientos de los entes de control a las dependencias responsables según su competencia, así como consolidar las respuestas de manera articulada. Por su parte, le corresponde a control interno realizar el seguimiento y control a que la información suministrada por los responsables..."



Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	77
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	283
	FELICITACIONES	3064
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		3424

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 julio un total de 3.347 escritos allegados por este medio, que

Comparado con el mes de junio se evidencia aumento de 215 interacciones, lo cual evidencia mayor participación.

Unidad	Medio de Recepción	Total
Oficina Jurídica	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones	77
Oficina Jurídica	Sugerencias	283
Oficina Jurídica	Felicitaciones	3064
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		3424

Nota: Es importante resaltar que los requerimientos de los entes de control desde el mes de julio se están realizando directamente, es decir, de acuerdo al concepto que se le otorga al Departamento Administrativo de la Fuerza Pública, lo anterior en vista de que el trámite de la Entidad en cuanto al procedimiento a seguir por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana con los entes ya que en este sentido expresamente de acuerdo al concepto se debe. El Grupo de Atención y Orientación Ciudadana es el encargado de recibir y gestionar con las dependencias correspondientes las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por las personas y además debe recibir y gestionar los requerimientos de los entes de control a las dependencias correspondientes como su obligación, de modo de cumplir las tareas que le están asignadas. Por su parte, le corresponde a control interno realizar el seguimiento y control a que la información suministrada por las dependencias...





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 OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	253	2787	0	530	88,79
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	30	277	0	2817	8,97
PLANEACIÓN E INNOVACION INSTITUCIONAL	GESTION DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
SECRETARIA GENERAL	DESPACHO	0	0	0	0	0	1	1	0,03
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	CLASE I	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CRÉDITOS)	4	0	0	0	0	0	4	0,12
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	7	0	1	0	0	0	8	0,23
OFICINA TECNOLOGIA	REDES DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	1	0	0	1	0	0	2	0,06
	CARTERA	40	0	0	0	0	0	40	1,17
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	8	0	0	0	0	0	8	0,23
	TALENTO HUMANO	12	0	0	0	0	0	12	0,35
TOTAL		74	0	1	284	3064	1	3424	100





La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



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 julio, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 253 sugerencias y 2.787 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 30 sugerencias y 277 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD, se registraron 74 peticiones de las cuales "Gestión Cartera con 40 y "Gestión, Contabilidad con 8, Gestión del Talento Humano recibió 12 peticiones, Gestión Contractual con 7, seguida de la Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con 4.

Se presentó una (1) Denuncia. La cual fue direccionada a la Secretaria General.

También se registró una (1) sugerencia. La cual fue direccionada a la Oficina de Tecnología

Así mismo se registró un (1) Reclamo. El cual fue direccionado a la Regional Pacifico "Gestión Contractual".

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	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	CATERING	0	0	16	144	160
	CADS	0	0	1	17	18
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	0	50	50
	CATERING	0	0	9	322	331
	CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
CARIBE	CADS	0	0	11	11	22
	CATERING	0	0	6	34	40
	CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
CENTRO	CADS	0	0	0	4	4
	CATERING	0	0	52	396	448



AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



LLANOS ORIENTALES	FINANCIERA	4	0	0	0	0	4
	CATERING	0	0	56	437	493	
NORORIENTE	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1	
	CONTRACTUAL	1	0	18	0	19	
NORTE	CADS	0	0	0	81	81	
	CATERING	0	0	40	223	263	
PACIFICO	CONTRACTUAL	1	0	0	0	1	
	CADS	0	0	0	20	20	
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	0	503	503	
	CADS	0	0	0	20	20	
SUR	CATERING	0	0	0	21	21	
	CONTRACTUAL	0	1	0	0	1	
TOLIMA	CATERING	0	0	53	165	218	
	CADS	0	0	0	14	14	
TOTAL	CADS	0	0	0	60	60	
	CATERING	0	0	21	542	563	
TOTAL		10	1	283	3064	3358	

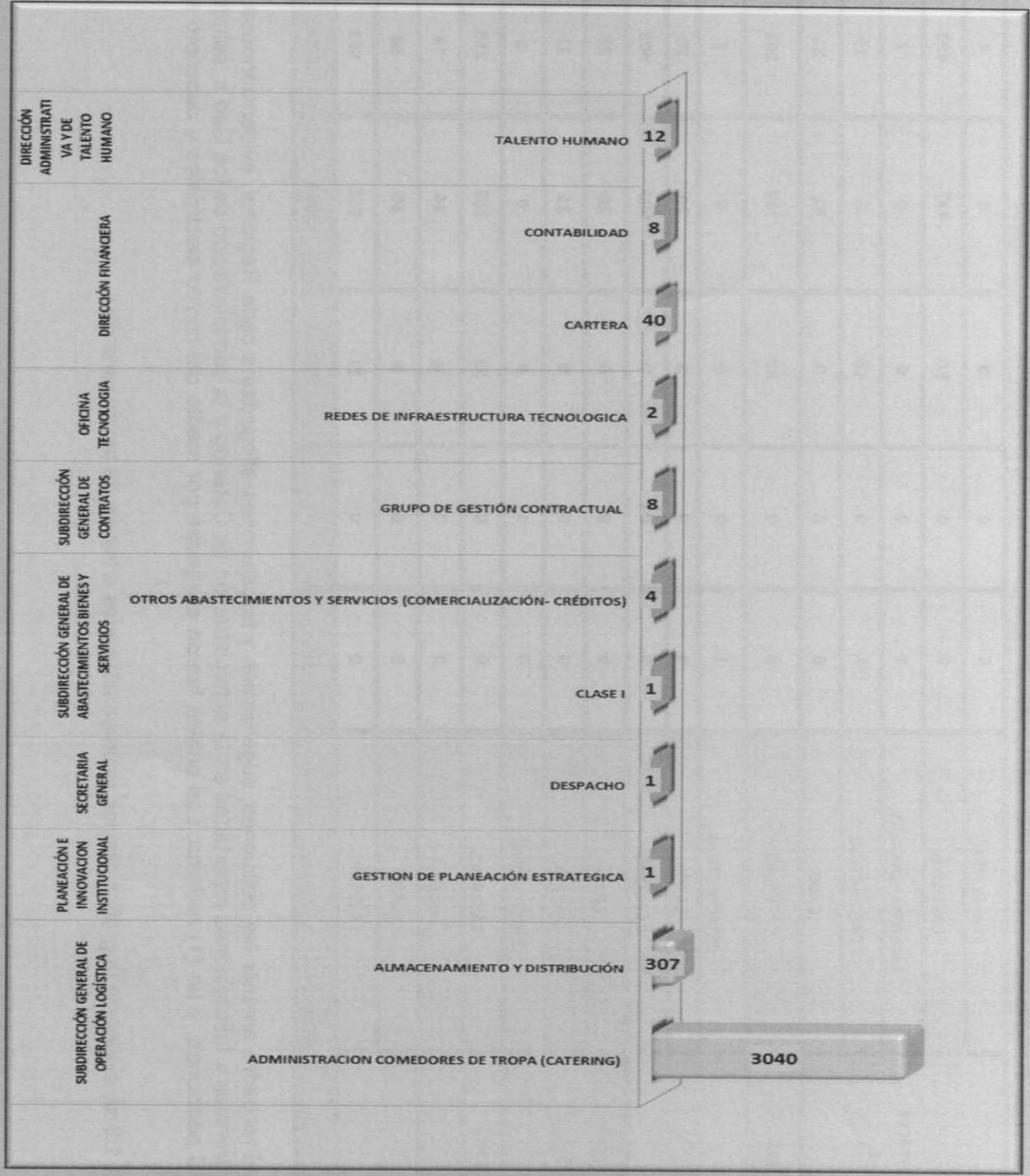
Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Catering y la administración de los Cad's, asimismo, se registraron 10 peticiones, y un (1) reclamo. Las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y descrito en el cuadro principal.

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 2021



INFORME MENSUAL DE DECLARACIÓN DE CALIDAD



3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	5
DIRECCIÓN FINANCIERA	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	13
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	5
SECRETARIA GENERAL	8
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	2
OFICINA DE TECNOLOGIA	7
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	-
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	5
REGIONAL CARIBE	-
REGIONAL PACIFICO	9
REGIONAL NORTE	10
REGIONAL AMAZONIA	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 RECEPCIÓN	TOTAL	%	
CORREO CONTACTENOS	37	1,08	
CHAT INTERACTIVO	4	0,12	
ORFEO	0	0,00	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO	6	0,18	
CORREO DENUNCIE	0	0,00	
CORREO REGIONALES	6	0,18	
MODULO PQR	24	0,70	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	283	8,27
	FELICITACIONES	3064	89,49
TOTAL	3424	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.

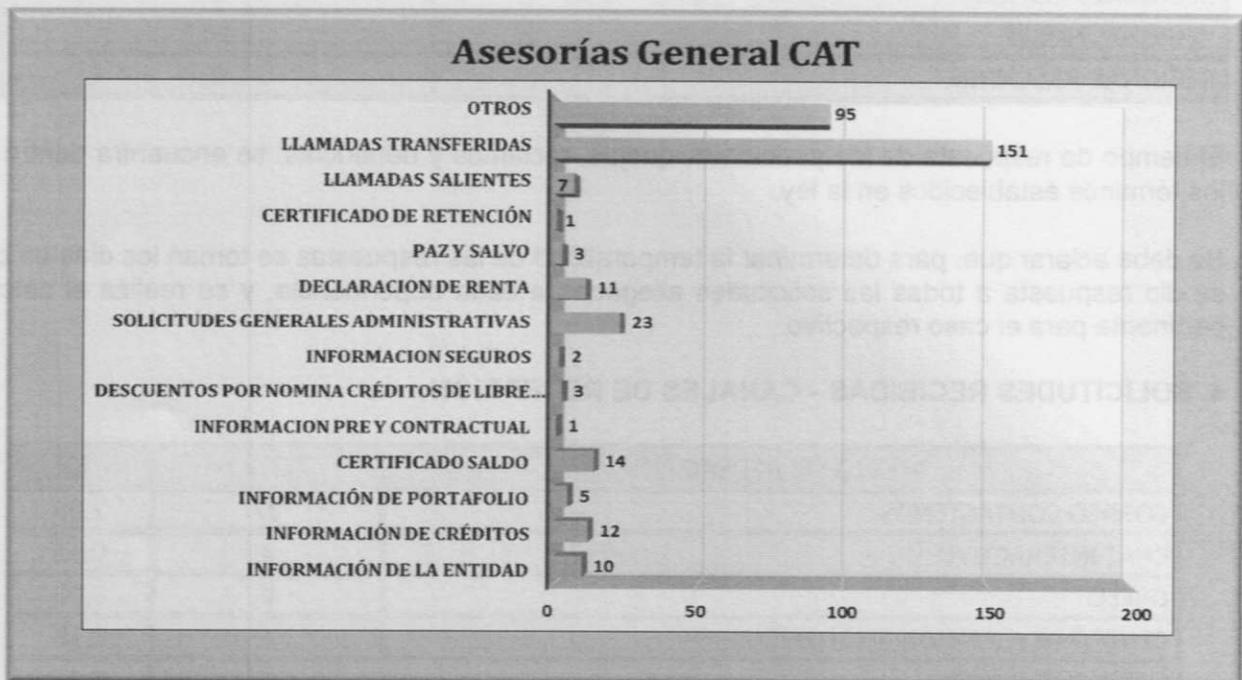
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de julio se recibieron un total de 108 correos, de los cuales 57 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 6 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, **38 peticiones** se registraron en el módulo PQRD, ya que se habilitó desde el 22 junio del presente finalmente 7 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, no se registró solicitudes.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



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

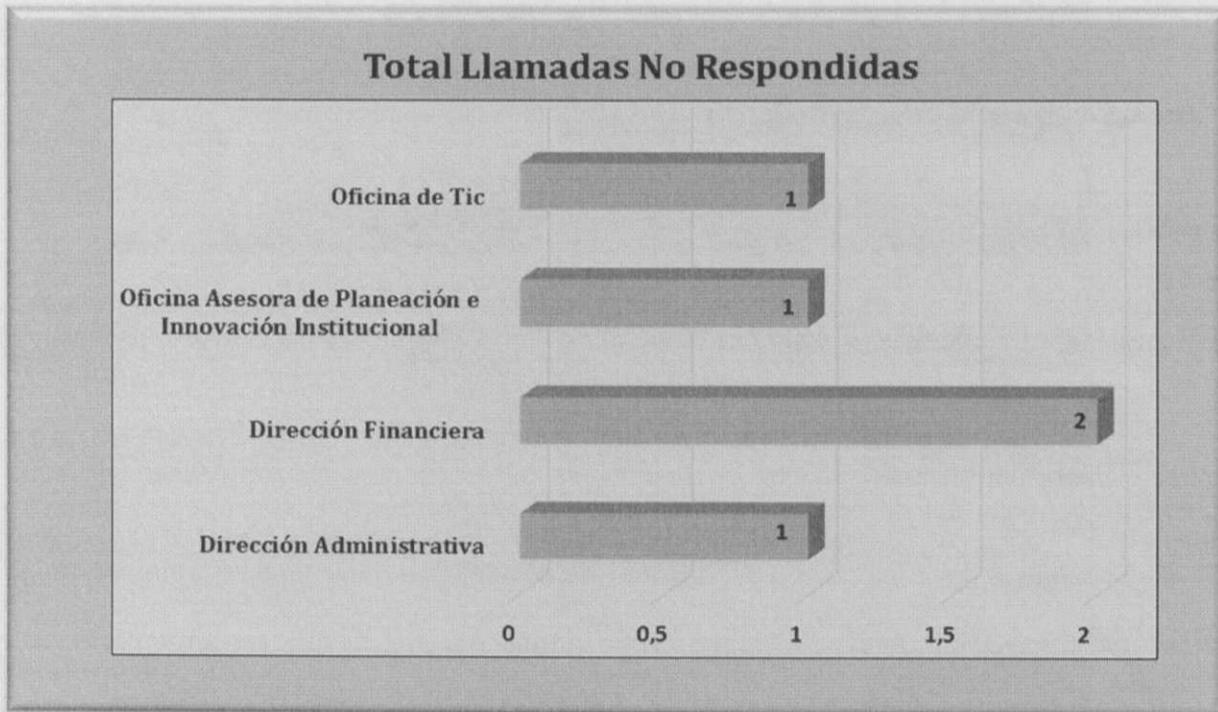
Por este medio ingresaron 338 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 73 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, 6 se registraron en el módulo PQRD, transferidas con asuntos puntuales 6, llamadas transferidas 151, llamadas de prueba y números desconectados fueron 95 dentro de las que se encuentran 5 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 5 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando disminución en 11 llamadas 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 2021

En julio como muestra la gráfica, 5 dependencias fueron las que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, las cuales se identifican 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. Es importante reportar que se recibieron la misma cantidad de llamadas con el mes de junio para lo cual el porcentaje de ingreso a la entidad para el mes de **julio en un 50%**.

4.1.5 **CORREO ELECTRÓNICO – Regionales:** Se registraron 6 solicitudes.

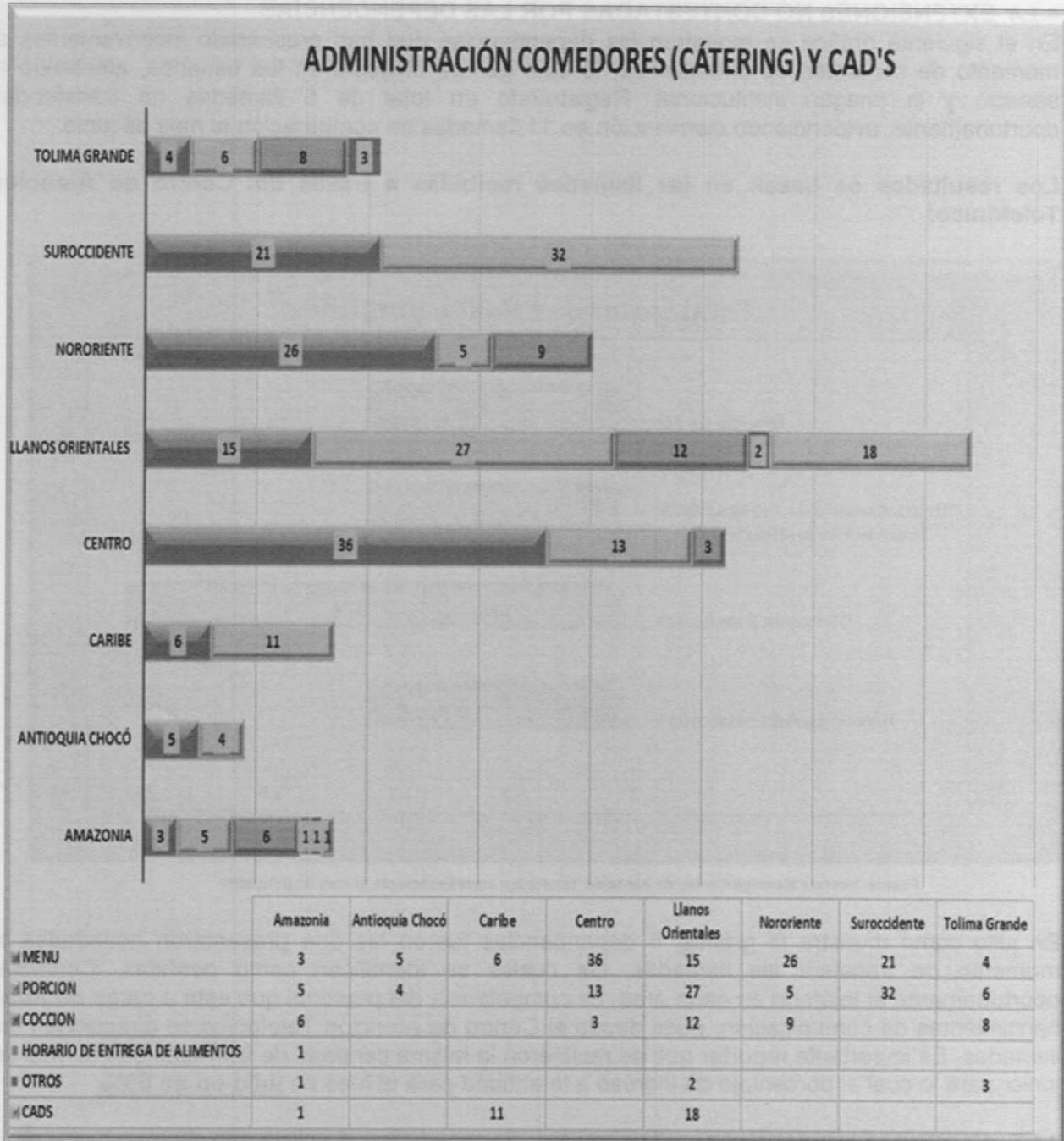
4.1.6 **CORREO ELECTRÓNICO – Denuncie:** No registró solicitud.

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



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

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (283)



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





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de “**Cambio de Menú**” con 116 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional con Centro con 36, Nororiente con 26, Suroccidente con 21, Llanos Orientales con 15, Caribe con 6, Antioquia Choco con 5, Tolima con 4 y Amazonia con 3. En cuanto al tema “**Aumento de Porción**” con 92 Sugerencias; en su gran mayoría para la, Suroccidente con 32, Llanos con 27, Regional Centro con 13, Regional Tolima con 6, Nororiente con y Amazonia con 5 respectivamente, seguido de a Antioquia Choco con 4. La opción “**Cocción**” con 38 sugerencias; su gran mayoría para Llanos con 12, Nororiente con 9, Tolima con 8, Amazonia con 6 y la Regional Centro con 3. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 30 sugerencias, principalmente para la Regional Llanos con 18, Caribe 11 y Amazonia con una (1). Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 283 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de junio en 25 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 34 interacciones por este medio sobre información general y de las cuales 4 solicitudes se registraron como peticiones.

5. MULTICANALES

No se notificaron llamadas internas por el conmutador.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
PBX	177	56,19
REUNIONES	9	2,86
DIFUSIONES	129	40,95
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
TOTAL	315	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 129 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 9 reuniones agendadas, un ingreso formal de 183 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

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

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN





Para el mes de julio se evidenciaron 7 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 4 encuestas anticorrupción.

REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
CARIBE	1	1
CENTRO	3	3
LLANOS ORIENTALES	2	0
NORORIENTE	1	0
TOTAL NIVEL NACIONAL	7	4

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

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 ya se encuentra en funcionamiento como prueba pero aún no ha sido posible que el usuario realice la encuesta debido a que falta que se realicen los ajustes técnicos por parte de la firma contratista.

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

CONCEPTOS FAVORABLES

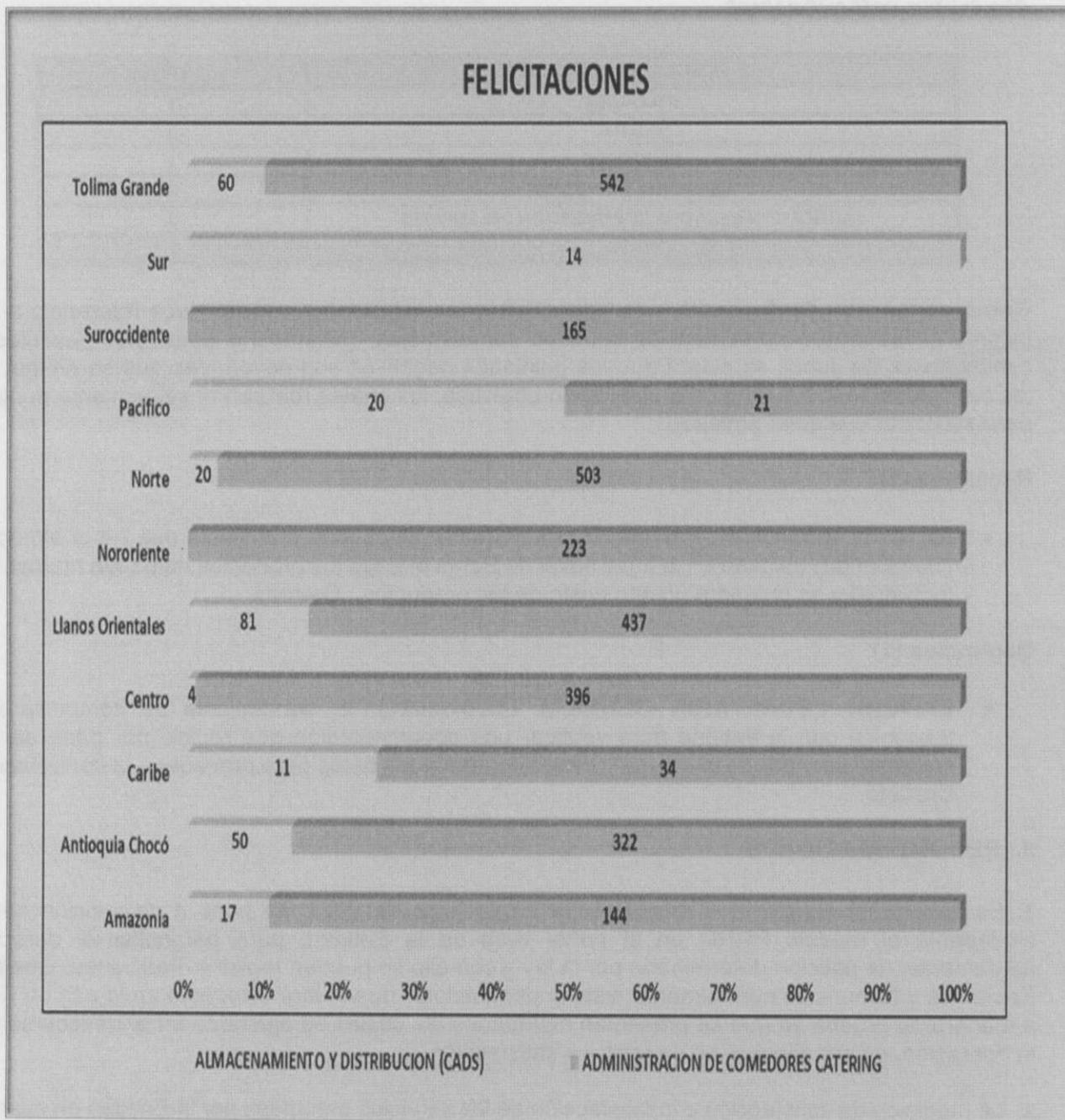
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3064
OPINIONES POSITIVAS	107
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	0
TOTAL	3171

Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, y también los Conceptos Positivos que emiten los Comandantes de Batallón a las Regionales lo cual exalta la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING).



FELICITACIONES (3.064)

Para el mes de julio llegaron un total de 3.064 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.787, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 277.





Las manifestaciones positivas para el mes de julio en comparación al mes de junio aumentaron en 190, 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, en Junio, se aclara que las opiniones negativas son novedades que se emiten en los conceptos positivos dirigiós a Operación Logística, los cuales realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

Reclamos (1)

- **ID 10186 REGIONAL PACIFICO (15/07/2021):** El usuario manifiesta que en el almacén (Servitienda) ubicado en la base naval de Bahía Málaga los productos no tienen marcación individual y se presenta un alto costo de los productos. Cerrado

Denuncias (1)

- **ID 10151 SECRETARIA GENERAL (02/07/2021):** El denunciante se comunica vía telefónica con la entidad para verificar una documentación que recibió por parte de un supuesto servidor de la misma y desea confirmar los datos para proceder a la contratación Cerrado.

8. RECOMENDACIONES

1. Es importante resaltar que desde el día 22 de junio de 2021, se pone a disposición de la ciudadanía el módulo PQRD en el portal Web de la Entidad, para garantizar el derecho fundamental de petición determinado por la ley y con ello se puedan registrar Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias normalmente, vale la pena aclarar que estará dispuesto en la página web a manera de prueba ya que se presentan novedades las cuales se ajustaran en el transcurso de la operación, es por ello que no se recibe a satisfacción.

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 hasta la fecha, la página WEB de la entidad está en migración, el módulo PQRD ya se encuentra en funcionamiento como prueba pero aún no ha sido posible que el usuario realice la encuesta debido a que falta que se realicen los ajustes técnicos por parte de la firma contratista.

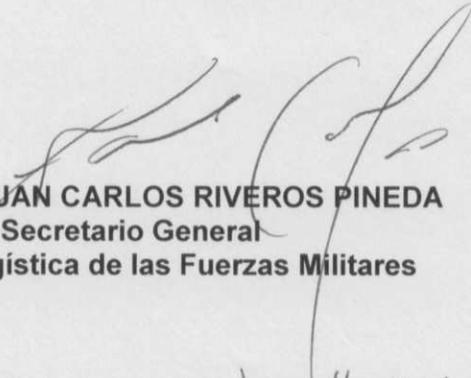




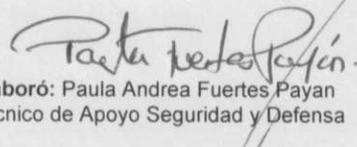
3. Realizar seguimiento a las siguientes peticiones; ID 10180 - Regional Caribe "Contractual", solicitud con fecha plazo máximo de cierre 27 de agosto con Tiempo Extendido, ID 10215 - Dirección Administrativa "Talento Humano", con fecha plazo de cierre 30/08/2021.

4. En el presente informe se evidencia aumento de las manifestaciones positivas para el mes de julio en comparación al mes de junio aumentaron en 190, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

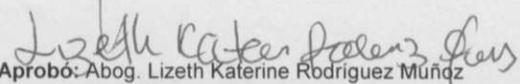
Cordialmente,



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



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



Aprobó: Abog. Lizeth Katerine Rodríguez Muñóz
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana

