

**MEMORANDO**

Bogota, 31-08-2018

Nº 20182010205813 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 - Julio 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 Julio así:

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

**1. ESTADO DE SOLICITUDES**

**1.1. PERÍODO ANTERIOR - JUNIO**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
104	104	0	2	0%

**1.2. PERÍODO ACTUAL - JULIO**

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS A LA FECHA	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	127	125	2	0	1	2%	91%	98%

Respecto al mes de Julio se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas a través del módulo PQRD presentó un aumento, comparado con el mes anterior; a la fecha, de las 127 solicitudes recibidas, 3 se encuentran en trámite.

La solicitud con N° de ID 7809 pertenece a la Subdirección de Contratación y el ID 7866 pertenecen a la Dirección Administrativa Talento Humano, Los cuales se encuentran con tiempo extendido.

Para el mes de julio se vencieron trece (13) solicitudes de las cuales una (1) fue Derecho de Petición, asunto información de descuentos por nomina créditos de libre inversión (ID 7714), también se presentaron (2) Reclamos asunto información de descuentos por nomina créditos de libre inversión (ID 7700 y 7715), las demás fueron Certificaciones del estado actual de la obligación con la Entidad, identificadas con los siguientes números de ID:

7722, 7723, 7724, 7728, 7768, 7770, 7784, 7792, 7793 y 7794, solicitudes que pertenecen a la Dirección Financiera - Gestión Cartera, y teniendo en cuenta que son certificaciones relacionadas con créditos tienen 5 días hábiles para generarlas; no obstante cabe aclarar que dichas solicitudes ya se encuentran cerradas.

Cuando se evidencian casos vencidos, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, con antelación al vencimiento del término, envía los respectivos reportes de alerta, una vez materializado el vencimiento, se envían los memorandos correspondientes al Director de la dependencia responsable con el fin de instar al cierre de las solicitudes.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	127
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	345
	FELICITACIONES	1038
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
<b>1510</b>		

Al contar con 157 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de negocio, 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 Julio un total de 1383 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de Junio se evidencia un aumento de (3) interacciones.

## 2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE JULIO

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	DIRECCION DE PRODUCCION (CAFÉ-PANAD-RACI)	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	328	1000	0	1328	87,9
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	0	15	38	0	53	3,5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	12	0	0	0	0	0	0	12	0,8
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	4	0	0	0	0	0	0	4	0,3
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CRÉDITOS)	0	0	1	0	0	0	0	1	0,1
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1

DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	5	0	4	70	1	0	0	80	5,3
	CONTABILIDAD	3	0	0	0	0	0	0	3	0,2
OFICINA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	20	1	1	0	1	0	0	23	1,5
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	0	0	0	0	0	0	1	1	0,1
<b>TOTAL</b>		<b>49</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>70</b>	<b>345</b>	<b>1038</b>	<b>1</b>	<b>1510</b>	<b>100</b>

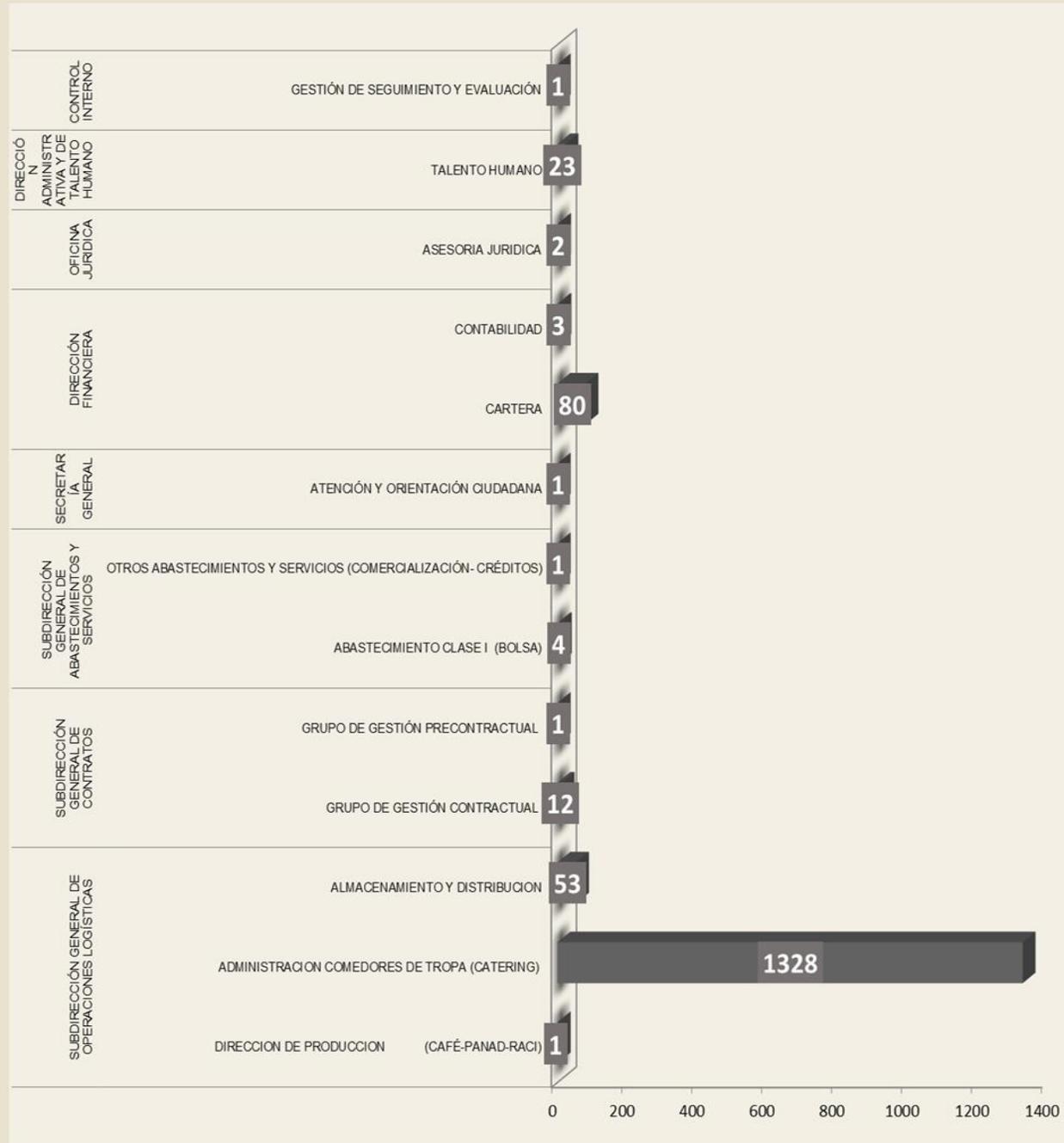
Como se mencionó en el punto anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que para el mes de Julio, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 328 sugerencias y 1000 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 15 sugerencias y 38 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 127 interacciones, entre las que el Grupo de Talento Humano recibió (20) peticiones, Grupo Gestión Contractual y precontractual con (12) peticiones, seguida de Contabilidad y Gestión Cartera con (8) y Abastecimiento Clase I (Bolsa) con (4), la oficina Jurídica con dos (2) peticiones; Las demás se relacionan con una (1) Petición como se evidencia en el recuadro anterior.

Además, la Dirección Financiera – Gestión Cartera recibió (4) Reclamos, seguido de (70) Solicitudes relacionadas con certificaciones de Saldo, de Paz y Salvo y certificado para declarar renta y una (1) Sugerencia. Talento Humano recibió una (1) Queja y un (1) Reclamo y una (1) Sugerencia, para la dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con un (1) Reclamo.

Cabe señalar que las quejas y reclamos se detallan en el punto **6.2.2** “Conceptos Desfavorables”.

### SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE JULIO



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

### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
OFICINA ASESORA JURIDICA	5
CONTROL INTERNO	15
SECRETARÍA GENERAL – ATENCIÓN CIUDADANA	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACION	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	15
REGIONAL NORORIENTE	14
REGIONAL ATLÁNTICO	9
REGIONAL CENTRO	9
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCÓ	3

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, razón por la cual las solicitudes vencidas en la Dirección de Cartera no afectaron la misma.

### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS CANALES DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%	
CORREO <a href="mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co">contactenos@agencialogistica.gov.co</a>	17	1,1	
ORFEO	17	1,1	
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	39	2,6	
PRESENCIAL	0	0,0	
CORREO REGIONALES	0	0,0	
CHAT INTERACTIVO	1	0,1	
MODULO PQR	53	3,5	
BUZON DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	345	22,8
	FELICITACIONES	1038	68,7
<b>TOTAL</b>	<b>1510</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 PQRD”, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

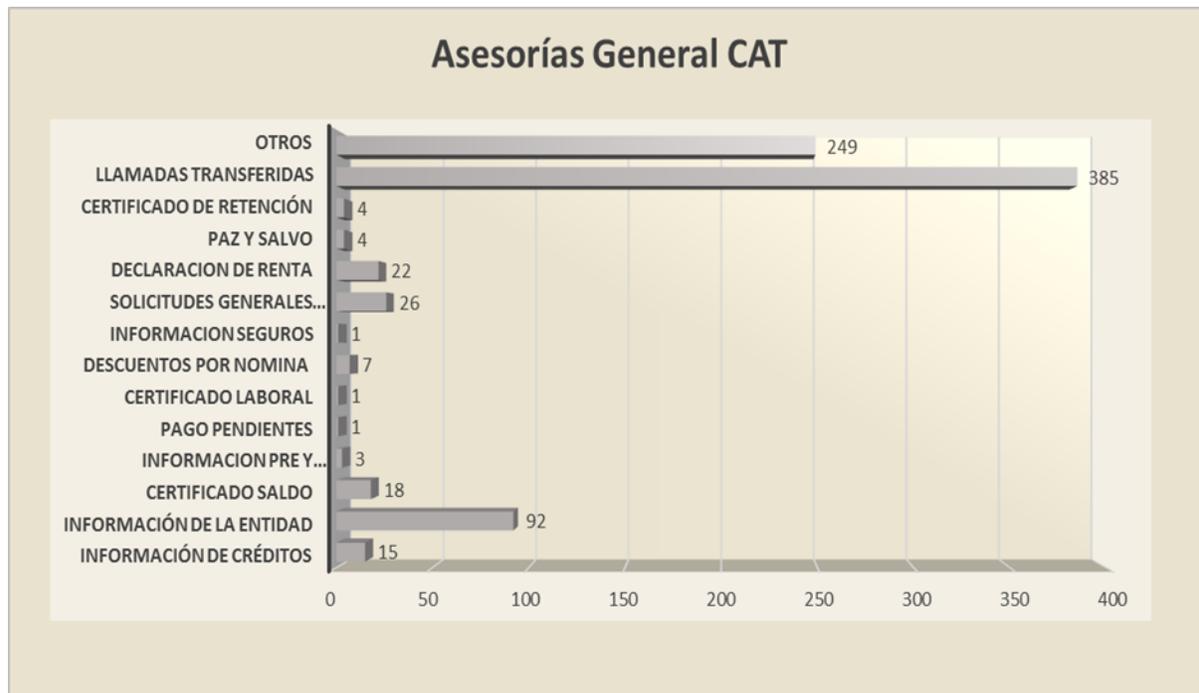
#### 4.1.1 CORREO [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

Para el mes de julio se recibieron un total de 145 correos, de los cuales 42 se direccionaron como solicitudes formales y se enviaron a los funcionarios competentes, 36 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 17 se registraron en el Módulo PQRD, finalmente 50 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 (17) 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 julio 2018

Por este medio ingresaron 828 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 155 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como de

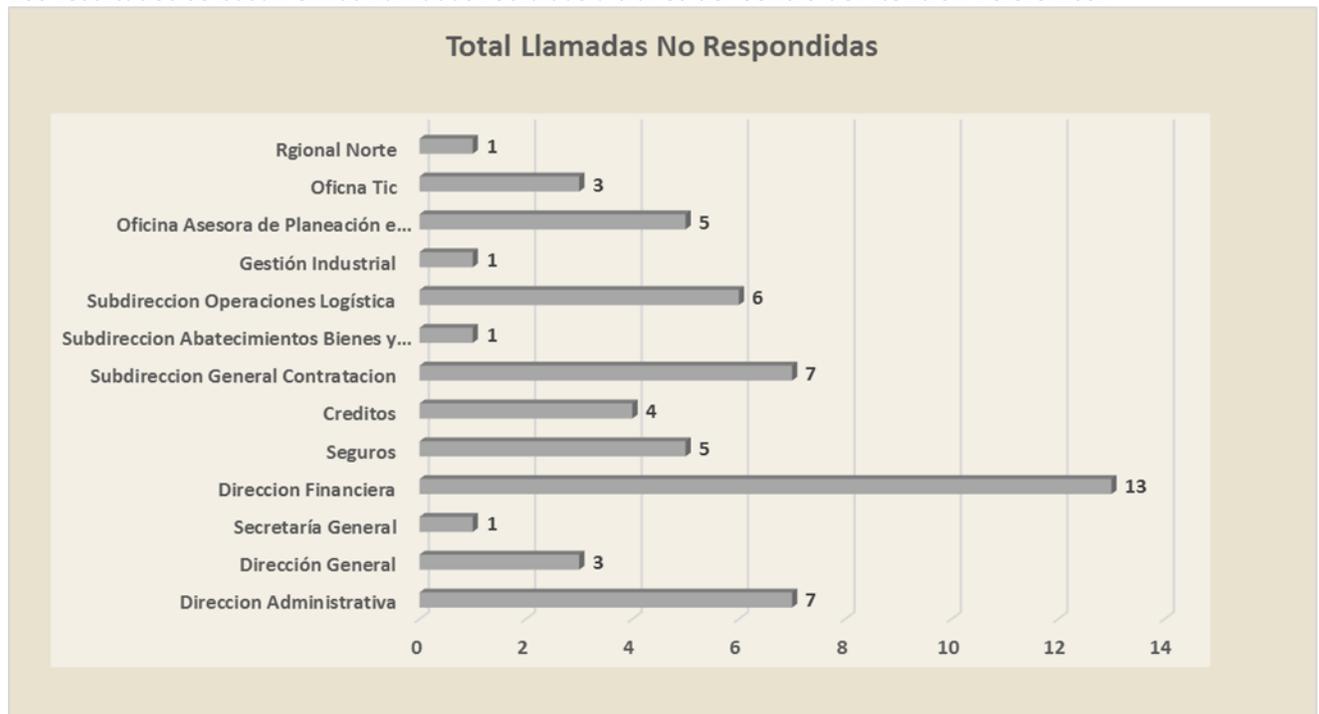
funcionarios de la misma Entidad, de las cuales se registraron en el módulo PQRD 39 solicitudes, 385 transferencias, 249 llamadas salientes y números desconectados dentro de las que se encuentran 57 que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento 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 PQRD 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 inconvenientes con los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 96 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 julio 2018

En julio la Dirección Financiera “Gestión Cartera”, la Subdirección de Contratación y la Dirección Administrativa, fueron las áreas que presentaron más novedades al momento de contestar sus teléfonos, por lo que se evidencia en comparación con el mes anterior que las citadas dependencias siguen presentado novedades al momento de atender las llamadas. 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.

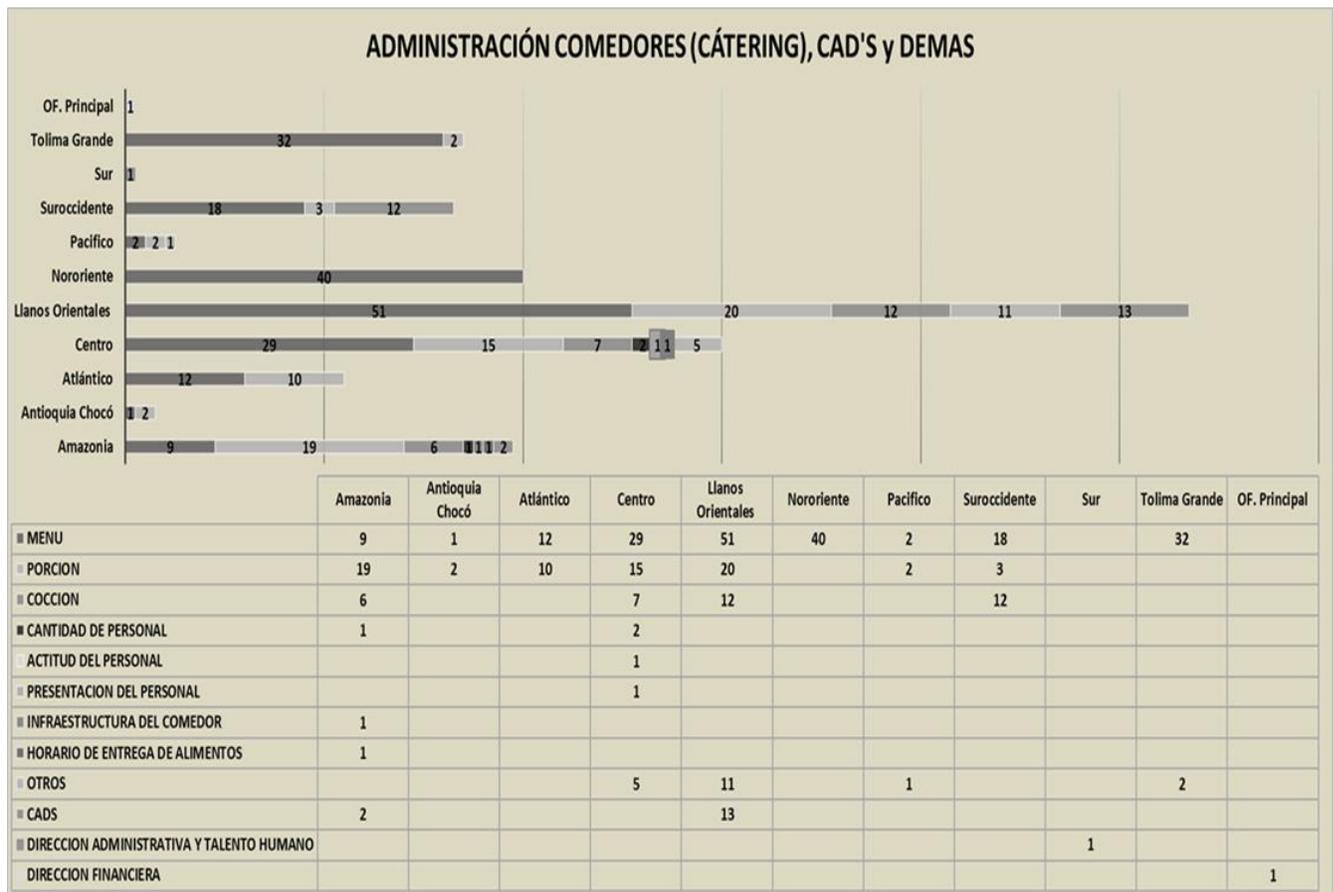
#### 4.1.4 CORREO REGIONALES

Por el correo de los funcionarios no se registraron solicitudes.

#### 4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 53 solicitudes impetradas directamente por los usuarios.

#### 4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA (345)



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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en el Grupo de Administración de Comedores (CÁTERING), fue el de “Cambio de Menú” con 194 sugerencias a Nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos, Regional Centro y Regional Nororienté, seguido del tema “Aumento de Porción” con 71, en su gran mayoría para la Regional Llanos Centro y Atlántico, la opción “Cocción” con 37

sugerencias; su gran mayoría para Regional Llanos, Suroccidente y centro, y “Otros” con 26 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 Llanos Orientales y Amazonia. Almacenamiento y Distribución CAD obtuve 15 sugerencias en la Regional Llanos y Centro. Los demás temas se pueden evidenciar en el cuadro respectivamente, para un total de 345 sugerencias recibidas a nivel nacional.

#### 4.1.7 CHAT INTERACTIVO

Se atendieron 6 casos sobre información general uno (1) se registró en el módulo PQRD.

#### 4.1.8 PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 230 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindo la información pertinente.

##### 4.1.8.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 77 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

#### 4.1.9 REUNIONES AGENDADAS Y CONTROL DE INGRESO DE VISITANTES:

Se notificaron 22 reuniones agendadas y un ingreso formal de 644 personas externas, de las cuales 28 de ellas se remitieron a Cartera con temas relacionados a certificaciones de créditos, individuos que se registraron en el aplicativo DYMO Labelwrite.

### 5. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de julio se evidenciaron 11 Audiencias a Nivel Nacional y se realizaron 12 encuestas anticorrupción.

**Regional Amazonia:** 0 encuestas, de 5 Audiencias procesos contractuales.

**Regional Antioquia Chocó:** 7 encuestas, de 4 Audiencias procesos contractuales.

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

**Regional Tolima Grande:** 5 encuestas, de 1 Audiencias procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **96,66%**

Registrando una percepción desfavorable **3,33%**

### 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

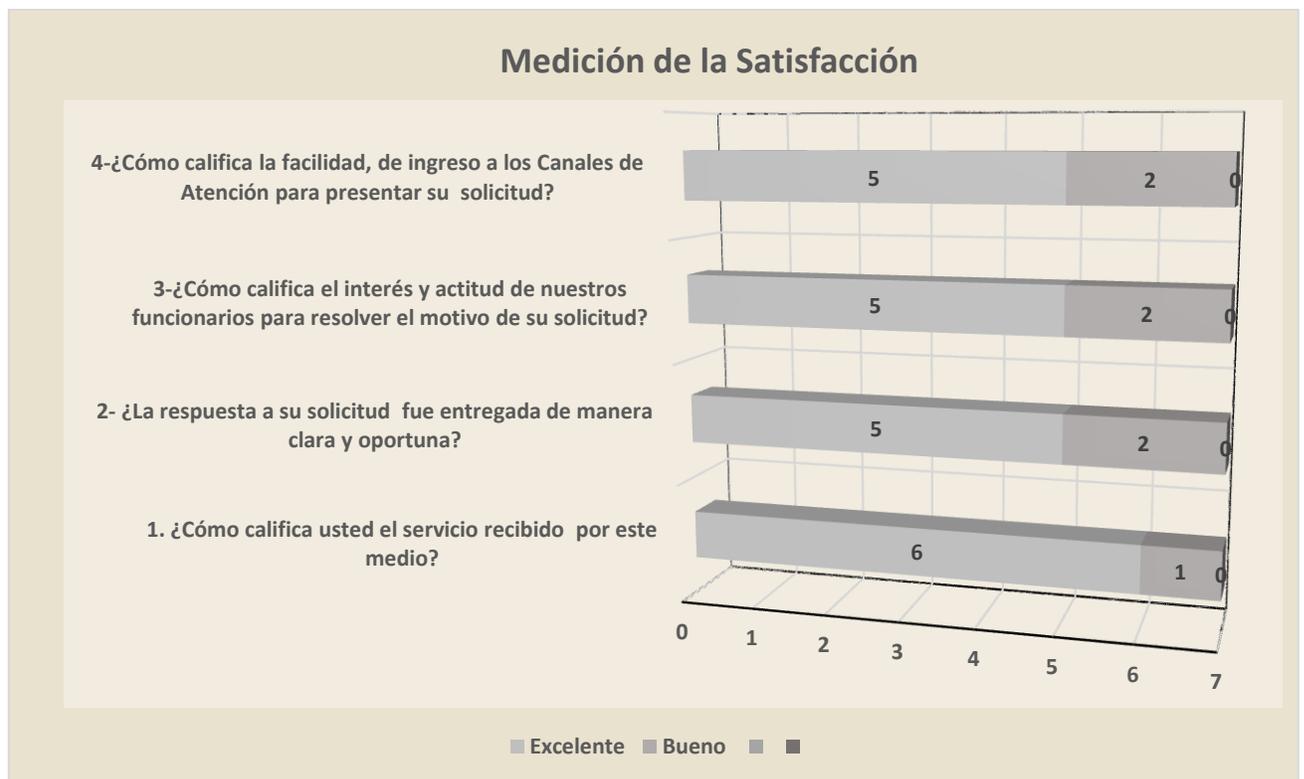
Este punto se relaciona con la medición de los factores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los peticionarios y ciudadanía en general, sobre los servicios que presta la Entidad.

#### 6.1 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)	7	27	7	0	0
<b>Total Trámites/Servicios</b>	<b>Total Participantes</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
<b>1</b>	<b>7</b>	<b>Bueno (3.5. a 4.5)</b>			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se evidencia una mayor participación de los usuarios en comparación al mes anterior, los cuales utilizaron el Módulo PQRD en el mes de julio, se determinó que el personal encuestado presentó en general un nivel bueno de satisfacción frente al servicio prestado.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de julio 2018

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

#### CONCEPTOS FAVORABLES



CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1038
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	28
<b>TOTAL</b>	<b>1066</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 PQRD.

### 6.2.1 FELICITACIONES (1038)

Para el mes de julio llegaron un total de 1038 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.000, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio

suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (CAD) con 38, y por medio del módulo PQRD, se recibió un total de 28 opiniones positivas frente al servicio prestado en las encuestas de Satisfacción. Los resultados son la evidencia del buen trabajo que realiza con cada una de las Regionales.

### 6.2.2 CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	6
QUEJAS	1
DENUNCIA	1
OPINIONES NEGATIVAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

#### RECLAMO (6)

- ID 7763, la usuaria solicita la devolución de la cuota del mes de octubre de 2017 que le fue descontada del crédito ya cancelado; así mismo, indica que ha elevado la solicitud en varias oportunidades y a la fecha no se le ha desembolsado. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
- ID 7775 y ID 7776, el usuario solicita la devolución de la cuota del mes de Noviembre de 2017 que fue descontada del crédito ya cancelado; así mismo, indica que ha elevado esta solicitud en varias oportunidades de manera telefónica y presencial, en el mes de mayo le indicaron que en el lapso de cinco días le realizaban el desembolso y ha transcurrido un mes, y aun no se le ha resuelto su solicitud. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
- ID 7830, el usuario solicita la devolución de las cuotas que se le descontaron del crédito ya cancelado, indica que esta situación se presentó desde el mes de abril de 2017 y que ha elevado la solicitud en varias oportunidades de manera telefónica y presencial y aun no se le ha desembolsado. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
- ID 7858, la servidora pública indica que interpuso dentro de los tiempos establecidos recurso de reposición y de apelación contra un acto administrativo, el cual fue negado por la Dirección competente. Se direcciono a la Regional Nororiente - Grupo de Trabajo “Talento Humano” (Cerrado).
- ID 7889, el usuario indica que hasta el mes de mayo tuvo asegurado un vehículo contra todo riesgo con la empresa AE Seguros, el valor era descontado por nomina, con la novedad que para los meses de mayo y junio continua reflejado el descuento; así mismo, se ha comunicado en varias oportunidades con el asesor encargado sin recibir respuesta alguna. Se direcciono a la Subdirección

General de Abastecimientos y Servicios - Grupo de Trabajo “Seguros” de la Oficina Principal (Cerrado).

### QUEJAS (1)

- ID 7849, una servidora pública de la Entidad instaura queja porqué algunas compañeras fuman en el parqueadero afectando su estado de salud. Se direcciono Grupo de Trabajo “Talento Humano” de la Oficina Principal (Cerrado).

### DENUNCIA (1)

- ID 7783, el usuario pone en conocimiento ciertas situaciones dentro de la Entidad que a su parecer no son transparentes. Se direcciono a la Oficina de Control Interno de la Oficina Principal (Cerrado).

## 7. RECOMENDACIONES

- En atención al continuo vencimiento de términos por parte del área de Financiera – Gestión Cartera al momento de dar trámite a las solicitudes, se llevó a cabo una mesa de trabajo con la Dirección Financiera a fin de tomar medidas correctivas.
- Teniendo en cuenta que la Dirección Financiera “Gestión Cartera”, la Subdirección de Contratación y la Dirección Administrativa, fueron las áreas que presentaron más novedades al momento de contestar los teléfonos, se recomienda exhortar a los Servidores Públicos responsables con el fin de brindar un excelente servicio al usuario o ciudadanía en general.
- evidenciando los reclamos reiterativos de los usuarios sobre las solicitudes de devolución de cuotas descontadas después de haberse cancelado la totalidad de la obligación, se requiere con carácter urgente realizar una mesa de trabajo para determinar posibles falencias.

Cordialmente,

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

(ORIGINAL FIRMADO)

Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán  
Técnico Apoyo Seguridad y Defensa

(ORIGINAL FIRMADO)

Reviso: Diana Cecilia Martín Amaya  
Abogada Especialista Derecho Administrativo  
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana

