



La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



de la Defensa

**MEMORANDO**

Bogotá, 21-04-2022

N° 2022110010080233 ALSG-GRV- AOC – 11001

**PARA:** CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ  
Director General Encargado  
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

**DE:** CORONEL (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ  
Subdirector General de Abastecimientos Bienes y servicios (E) de las funciones de la Secretario General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares

**ASUNTO:** Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – MARZO 2022.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar al Señor Coronel 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 marzo así:

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

**1. ESTADO DE LAS PETICIONES.**

**1.1. PERÍODO ANTERIOR – FEBRERO 2022**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
116	116	0%	0	0%

**1.2. PERÍODO ACTUAL – MARZO 2022**

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	98	83	15	0	18%	97%	85%



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.  
LAT-0977



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



de la Defensa

Respecto al mes de marzo se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta disminución en comparación al mes de febrero; a la fecha (15) solicitudes se encuentran en trámite:

- 6 Solicitudes con ID N° 10953, 10976, 10992, 10998, 10999, 11000 con fecha de cierre 29/4/2022- 22/4/2022 - 28/4/2022 - 29/4/2022 26/4/2022 - 13/5/2022 - a cargo de la Subdirección General de Contratos.
- 5 Solicitudes con ID N° 10958, 10966, 10985, 11002, 14/06/2022 – 04/05/2022 – 10/05/2020 – 02/05/2022, las cuales se encuentran en trámite, a la fecha, el ID 10975 se encuentra en **trámite del usuario** con fecha límite de cierre el día 28/4/2022, a cargo de la Dirección Administrativa "Talento Humano".
- 2 Solicitudes con ID N° 10993, 10996 con fecha de cierre 28/4/2022 - 28/4/2022 respectivamente a cargo de la Dirección Financiera "Contabilidad".
- Una (1) solicitud con ID N° 10987 con fecha de cierre 11/5/2022 a cargo de la Oficina Jurídica.
- Una (1) solicitud con ID N° 10984 con fecha de cierre 26/4/2022 a cargo de la Regional Caribe.

**Observación:** Desde el 18 de noviembre del 2021 está dispuesto en la página web un nuevo módulo PQRD funcional dispuesto a la ciudadanía en general, pues a la fecha no se ha recibido a satisfacción.

**Novedad:** Se informa que la Regional Centro no emitió el Informe pertinente con la consolidación de las Sugerencias y felicitaciones afectando el porcentaje del nivel de participación para este informe. Se remite memorando N° 2022110010077523 del 18 de abril 2022 con la novedad.

**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:** Se traslada una (1) petición al Ministerio de Defensa Nacional con radicado N°2022110010859230

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

**1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Se registraron 5 solicitudes.

**1.7. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL:**



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.

LAT-0977



La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Se evidenciaron 4 requerimientos, se aclara que ya se registran en el módulo PQRD, con su respectivo cierre y sin ninguna novedad.

### Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	98
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	197
	FELICITACIONES	3403
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>3698</b>

Contamos con 135 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 marzo un total de 3.600 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de febrero se evidencia disminución de 553 interacciones, lo cual evidencia menor participación.



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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	DIRECCION DE PRODUCCION (CAFÉ-PANAD-RACI)	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	1	187	3143	0	3332	90,10
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	10	242	0	252	6,81
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	0	0	0	0	0	1	1	0,03
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	19	0	0	0	0	2	21	0,57
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CRÉDITOS)	0	0	0	0	18	0	18	0,49
	CARTERA	8	0	1	0	0	0	9	0,24
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	20	0	0	0	0	0	20	0,54



OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,11
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	33	1	1	0	1	0	0	0	0	36	0,97
	GESTIÓN NÓMINA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,05
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0,05	
	TOTAL	89	1	3	198	3403	4	3698	100			

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben sugerencias escritas, por lo que, para el mes de marzo, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 187 sugerencias y 3.143 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 10 sugerencias y 242 felicitaciones, seguida de la Regional Sur "Gestión Créditos" con (18) felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD, se registraron 89 peticiones de las cuales "Gestión Cartera con 8 y "Gestión, Contabilidad con 20, Gestión del Talento Humano recibió 33, Gestión Nómina con 2 peticiones, Seguida de la Subdirección General de Contratación Gestión Contractual con 19, la Oficina Jurídica (4) peticiones.

Así mismo se registró una (1) Queja: La cual se direcciono a la Dirección Administrativa "Gestión Talento Humano". También recibió una (1) sugerencia

Se registraron 3 Reclamos: Los cuales se direccionaron a la Dirección Administrativa "Gestión Talento Humano" Dirección Financiera "Gestión Cartera", seguida la Regional Centro, "Almacenamiento y Distribución". Respectivamente

Se presentaron 4 Denuncias: Las cuales se Direccionaron a la Subdirección General de Contratación con 2, la oficina de Control Interno y la Regional Caribe "Gestión Precontractual con una (1), Respectivamente.

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	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	0	0	0	19	388	407
	CADS	1	0	0	0	0	17	18
ANTIOQUIA CHOCO	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	0	0	50	50
	CATERING	0	0	0	0	35	258	293
CARIBE	GESTIÓN CONTRACTUAL	0	0	0	1	0	0	1
	FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	0	2	11	13
	CATERING	0	0	0	0	32	53	85
CENTRO	CADS	0	0	1	0	0	0	1
	GESTIÓN CONTRACTUAL	6	0	0	0	0	0	6
LLANOS ORIENTALES	FINANCIERA	4	0	0	0	0	0	4
	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	0	0	1
	CATERING	0	0	0	0	42	842	884
NORORIENTE	CADS	0	0	0	0	8	97	105
	CATERING	0	0	0	0	10	645	655
NORTE	CADS	0	0	0	0	0	16	16



La seguridad es de todos

Minidefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



de la Defensa

	CATERING	0	0	0	0	1	177	178
PACIFICO	CADS	0	0	0	0	0	26	26
	CATERING	0	0	0	0	0	71	71
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	0	39	232	271	271
	CADS	0	0	0	0	3	3	3
SUR	GESTIÓN CREDITOS	0	0	0	0	18	18	18
	CADS	0	0	0	0	22	22	22
TOLIMA	CATERING	0	0	0	9	477	486	486
	TOTAL	14	0	1	197	3403	3616	3616

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 14 peticiones, con una (1) denuncia, un (1) reclamo. Las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQRD en el cuadro principal.

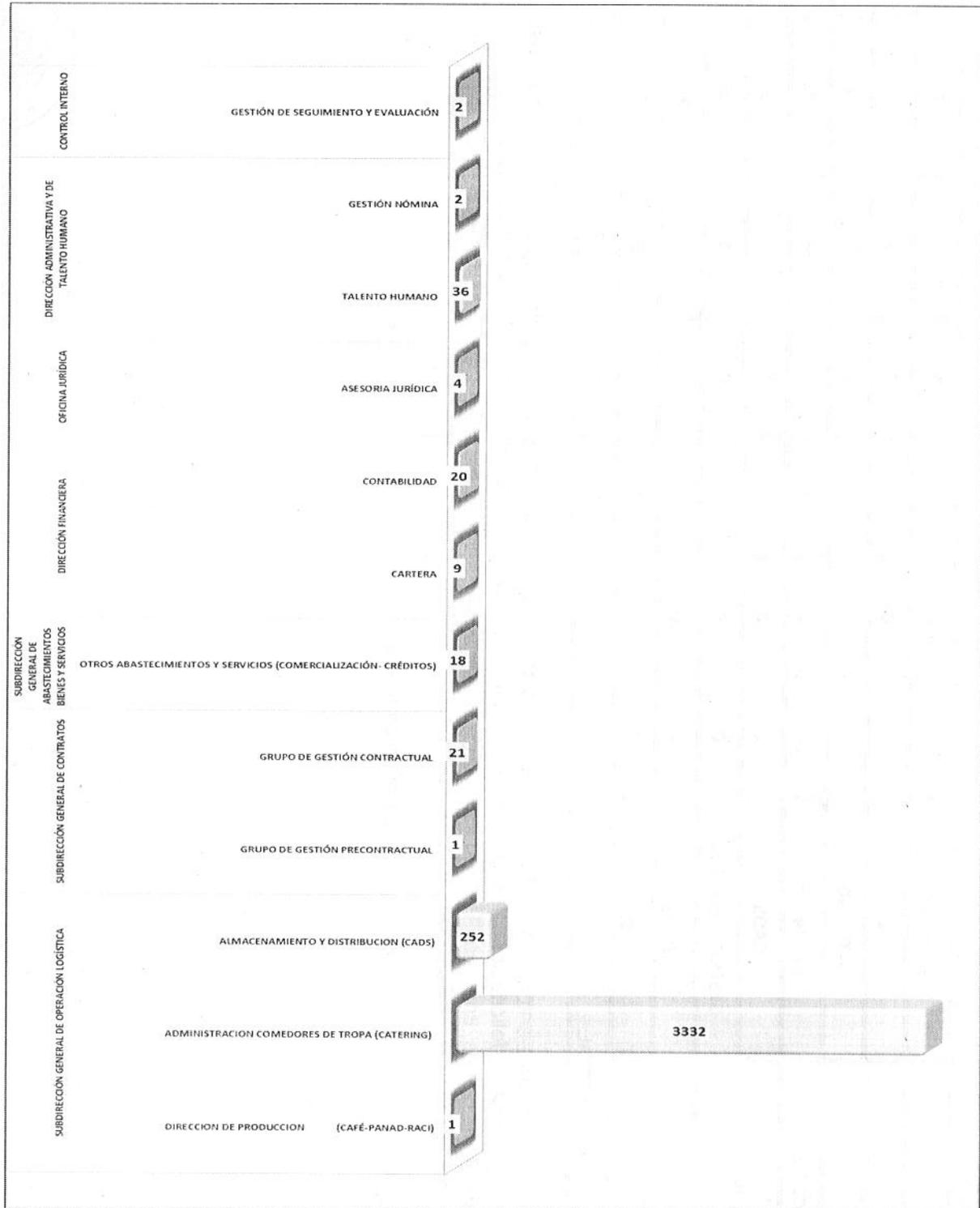
En el numeral 4.1.8 se evidencia la gráfica con los asuntos allegados a través de las sugerencias



EMPRESA CERTIFICADA  
Certificate No.  
LAT-0977



### SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de marzo 2022





### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	15
CONTROL INTERNO	12
DIRECCION FINANCIERA	12
OFICINA ASESORA JURIDICA	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA	6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	9
REGIONAL AMAZONIA	2
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	2
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	4
REGIONAL CENTRO	11
REGIONAL CARIBE	30

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	47	0,27	
CHAT INTERACTIVO	0	0,00	
ORFEO	0	0,00	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO	0	0,00	
CORREO DENUNCIE	1	0,03	
CORREO REGIONALES	11	0,30	
MODULO PQR	39	1,05	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	197	5,33
	FELICITACIONES	3403	92,02
<b>TOTAL</b>	<b>3698</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 Web.

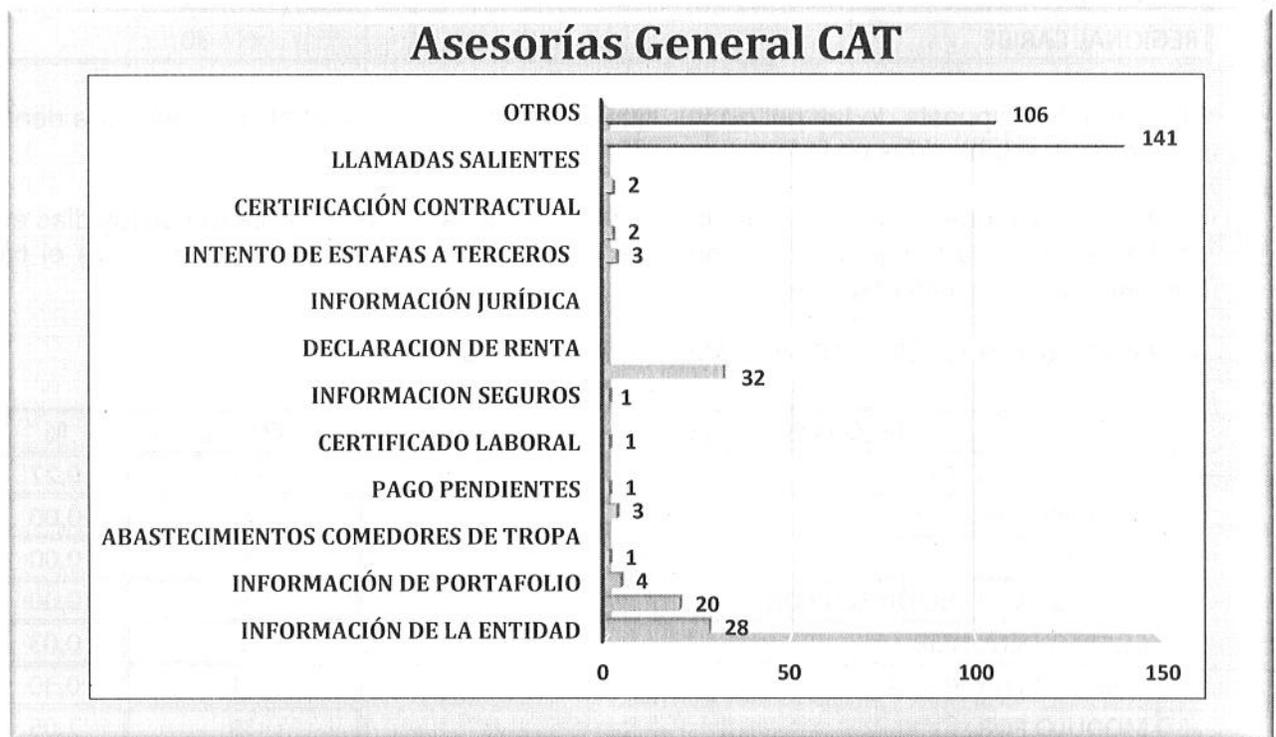
#### 4.1.1 CORREO - [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

Para el mes de marzo se recibieron un total de 134 correos, de los cuales 60 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 16 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 47 peticiones se registraron en el módulo PQRD, finalmente 10 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 registraron solicitudes.

#### 4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de marzo 2022

Por este medio ingresaron 345 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 90 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, no se registraron en el módulo PQRD, se registró una (1) solicitud módulo de Financiera, transferidas con asuntos puntuales con 8, llamadas transferidas 141, llamadas de prueba y números desconectados fueron 106 dentro de



las que se encuentran 10 llamadas que no se transfirió a la 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. Registro 10 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando aumento en número de 9 llamadas en comparación al mes de febrero.

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 marzo

En marzo como muestra la gráfica, las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las 10 llamadas en total, 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. El registro de llamadas en comparación al mes de febrero disminuyó el porcentaje de ingreso a la entidad para el mes de **marzo en un 45%**.

#### 4.1.5 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: Se registraron 11 solicitudes.





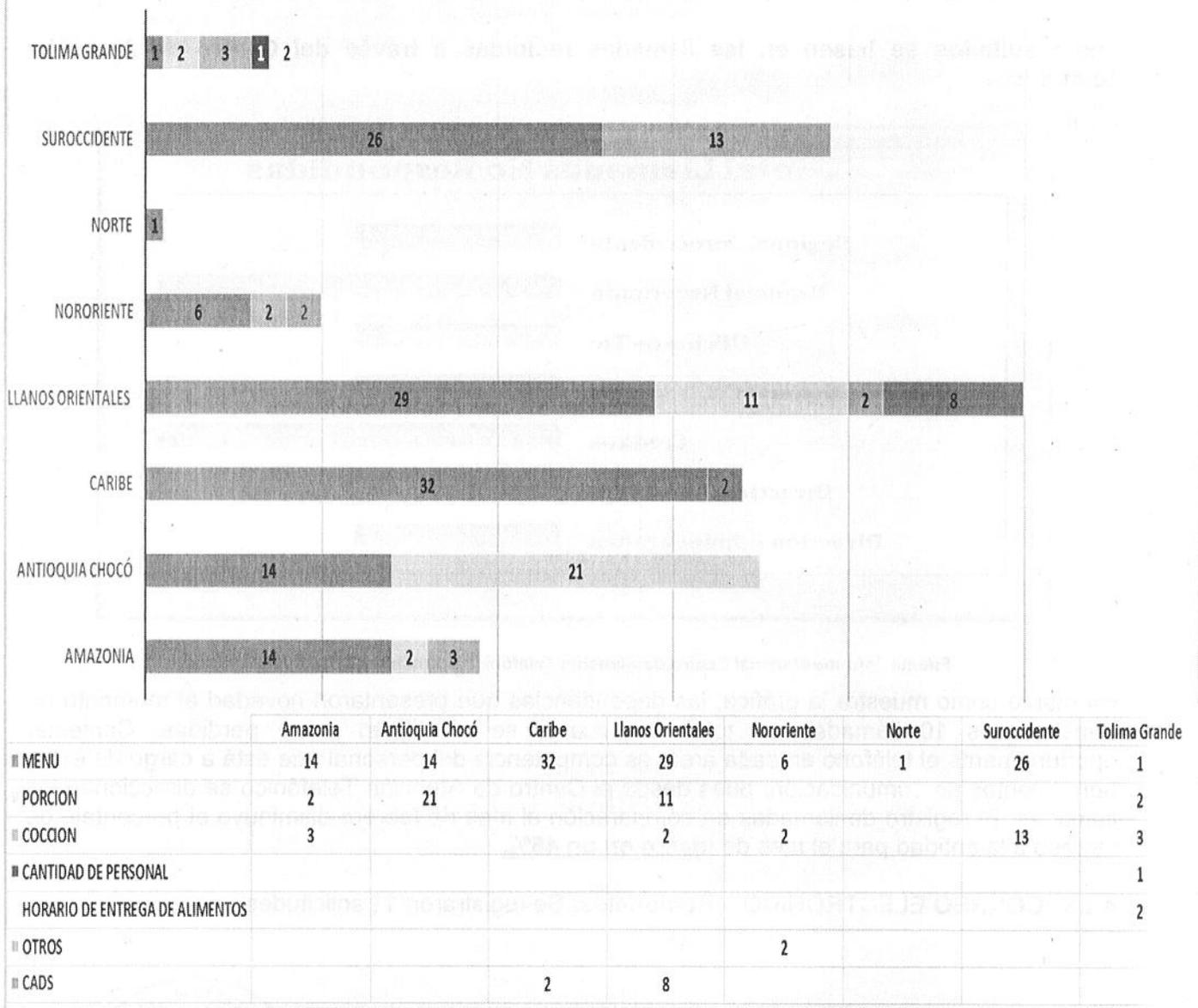
4.1.6 CORREO - DENUNCIE: Se registró una (1) solicitud.

4.1.7 PRESENCIAL: No se registró solicitud.

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 39 solicitudes registradas directamente por los usuarios.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (197)

### ADMINISTRACIÓN COMEDORES - CAD'S



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de marzo de 2022





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 123 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Caribe con 32, Llanos con 29, Suroccidente con 26 seguido de Amazonia y Antioquia Choco con 14 respectivamente, Nororiente con 6. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 36 Sugerencias, Regional Antioquia choco con 21, Llanos 11. La opción **“Cocción”** con 23 sugerencias; en su gran mayoría para suroccidente con 13, Amazonia con 3. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 10 sugerencias allegadas, la Regional Llanos con 8, Caribe con 2.

Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 197 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de febrero en 35 sugerencias.

#### 4.2. CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 76 interacciones por este medio sobre información general, No se registraron solicitud en el módulo PQRD.

#### 5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
PBX	53	51,46
REUNIONES	7	6,80
DIFUSIONES	42	40,78
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	1	0,97
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

##### 5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 42 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

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

Se notificaron 7 reuniones agendadas, un ingreso formal de 174 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

##### 5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registró en el módulo Certificaciones Financieras una (1) solicitud allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano.

#### 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN





Para el mes de marzo se evidenciaron 64 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 73 encuestas anticorrupción.

REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONIA	12	3
ANTIOQUIA CHOCO	14	49
CARIBE	4	5
NORTE	3	1
SUR	7	0
LLANOS ORIENTALES	7	1
NORORIENTE	7	2
TOLIMA GRANDE	10	12
<b>TOTAL NIVEL NACIONAL</b>	<b>64</b>	<b>73</b>

Registrando una percepción Favorable del 95,88%

Percepción desfavorable del 3,28%

## 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, la cual ya se encuentra habilitada desde el mes de marzo del 2022,

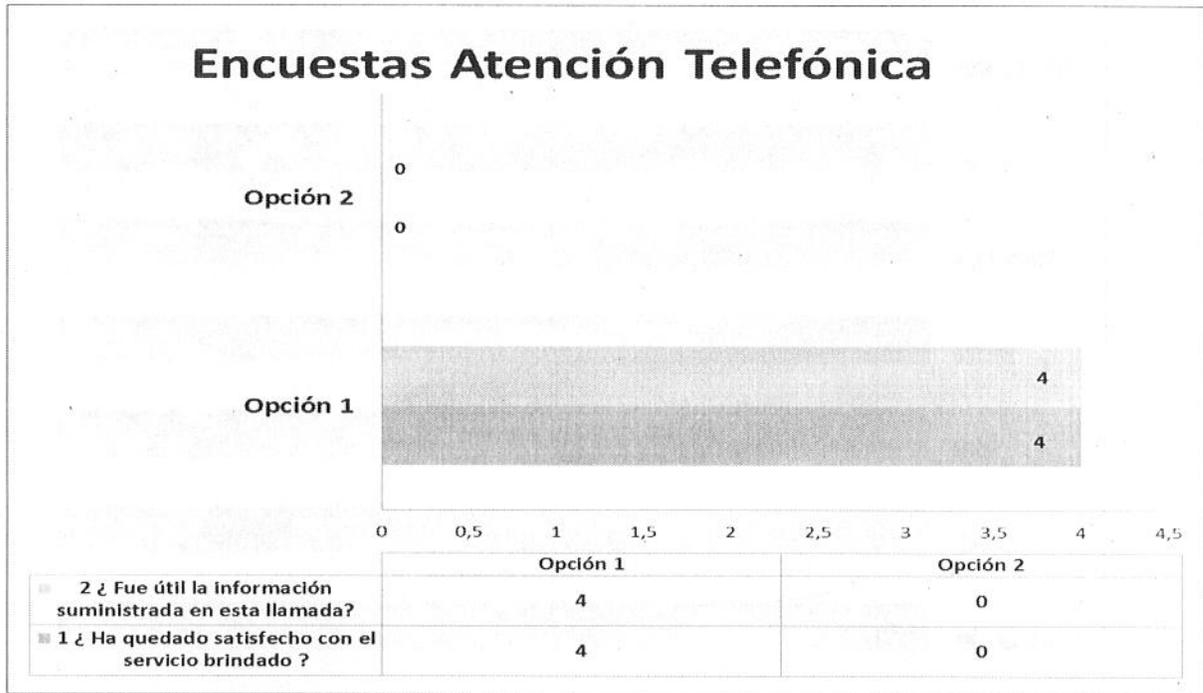
La cual evidencia 3 usuarios que calificaron el servicio de manera positiva al cierre de las peticiones.

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?	3	0	3	0	0
2. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		0	3	0	0
3. ¿Cómo Califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el requerimiento?		0	3	0	0
4. ¿Cómo Califica la facilidad de ingreso a los canales de atención para presentar su solicitud?		1	2	0	0
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
<b>Trámites/Servicios</b>	<b>Participantes</b>				
<b>1</b>	<b>3</b>	<b>Bueno (3.5. a 4.5)</b>			



Para el mes de marzo se evidencia participación en la encuesta telefónica. En donde la entidad evidencia el servicio prestado a través del centro telefónico y de las dependencias que presten atención a la ciudadanía en general.

Las cuales se reportaron una participación de 4 ciudadanos manifestando estar de acuerdo con la información suministrada telefónicamente. Como lo muestra la grafica



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de marzo

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

**CONCEPTOS FAVORABLES**

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3403
OPINIONES POSITIVAS	115
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	20
<b>TOTAL</b>	<b>3538</b>

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).

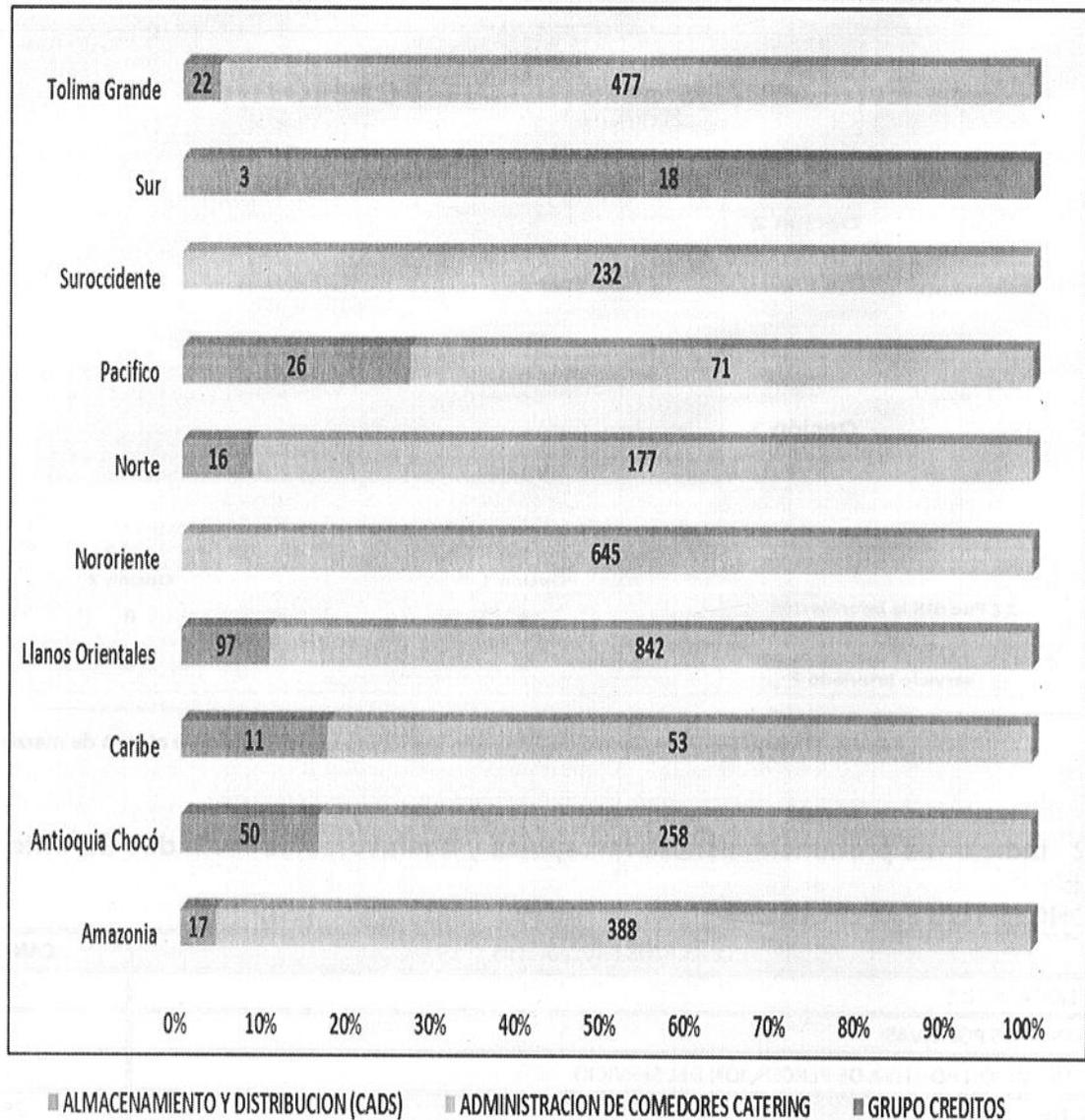




### FELICITACIONES (3.403)

Para el mes de marzo llegaron un total de 3.403 felicitaciones las cuales se clasificaron así:

## FELICITACIONES



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes marzo de 2022





El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.143, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 242. Las manifestaciones positivas para el mes de marzo en comparación al mes de febrero disminuyeron en 518, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

### CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	3
QUEJAS	1
DENUNCIAS	4
OPINIONES NEGATIVAS	5
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**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 marzo, se aclara que las opiniones negativas son novedades que se emiten en los conceptos de alimentación, los cuales son dirigidos a la Subdirección de Operación Logística, los cuales realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

### Reclamos (3)

- **ID 10954 REGIONAL CENTRO (15/03/2022):** El Coronel Jefe de estado Mayor de la Sexta división del Ejército Nacional informa que a la **Vigésima Sexta Brigada de Selva** se le remitió una cotización de víveres secos en la cual se evidencia que no fueron ofertados los productos que figuran en el menú del rancho de tropa BITER 26 afectando así el cumplimiento del mismo, también manifiesta que se observa un alto costo en las cotizaciones del mes de febrero y marzo. Cerrado.
- **ID 10959 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (16/03/2022):** La usuaria informa que se ha comunicado de manera telefónica y le han reconocido que la Opec 78946 se encuentra en empate y no le han definido cuando van a realizar dicho desempate, así como tampoco le indicaron que para dicho proceso debía enviar alguna documentación, por lo anterior solicita que le expliquen por qué la OPEC (78946) no se encuentra relacionada en el documento con fecha de 02 de marzo, teniendo en cuenta que la entidad público las OPEC que se encuentran en empate. Cerrado.





La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



- **ID 10963 DIRECCIÓN FINANCIERA (17/03/2022):** El reclamante indica que hace más de 10 días hizo la solicitud de un certificado y aún no se lo han enviado, teniendo en cuenta que previamente le habían indicado que se demoraría 5 días. Cerrado

### Quejas (1)

- **ID 10925 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (07/03/2022):** Se recibe queja por parte del Ministerio de Defensa (remisión por competencia) interpuesta por una servidora de la Regional Norte en donde manifiesta ser víctima de acoso laboral por parte del Director de la mencionada Regional. Cerrado.

### Denuncias (3)

- **ID 11000 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN (30/03/2022):** El usuario envía al correo electrónico de la entidad [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co) unos documentos con el fin de verificar su autenticidad, ya que manifiesta que recibió una propuesta comercial por parte de un servidor de la ALFM para contratar con la misma. Tramite.
- **ID 10953 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN (15/03/2022):** El usuario envía al correo electrónico de la entidad [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co) unos documentos con el fin de verificar su autenticidad, ya que manifiesta que recibió una propuesta comercial por parte de un servidor de la ALFM para contratar con la misma. Tramite.
- **ID 10919 CONTROL INTERNO (04/03/2022): (04/03/2022).** Una contratista manifiesta vía telefónica a un funcionario de la Entidad (Oficina principal) que funcionarios del CAD de la Regional Sur Occidente cobran un valor de \$ 240,000 por realizar el cargue y descargue de la mercancía y no le permiten llevar a su propio personal para prestar el servicio de descargue. Días después la denunciante se comunica de manera escrita manifestando que ella no había autorizado crear esta denuncia dentro del módulo PQR. Cerrado
- **ID 10916 REGIONAL CARIBE (27/03/2022).** El denunciante manifiesta que 5 servidores de la Regional Caribe cuya función es; evaluadores del proceso de la SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA ELECTRONICA N° 005-006-2022 dilataron de manera injustificada el periodo de subsanación de los requisitos habilitantes de dos proponentes con el objetivo de beneficiarlos a pesar de que estos no hayan cumplido con los pliegos de condiciones establecidos en dicho proceso. Cerrado

## 8. RECOMENDACIONES

1. Desde el 18 de noviembre del 2021 está dispuesto en la página web un nuevo módulo PQRD funcional a la ciudadanía en general, es importante acotar que el mismo no se ha recibido a satisfacción.





La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



2. Se continuara con el seguimiento oportuno de las dos denuncias que faltan por responder, cuyos IDs son; 11000 y 10953, ambas a cargo de la Subdirección General de Contratación.
3. En el mes de marzo se evidencia como novedad el no reporte del informe PQR de la Regional Centro afectando el nivel de participación en los buzones.

Cordialmente.

CORONEL (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DÍAZ  
Subdirector General de Abastecimientos Bienes y servicios  
(E) de las funciones de la Secretario General  
Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

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

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



EMPRESA CERTIFICADA  
Certificate No.  
LAT-0977