

MEMORANDO

Bogotá, 18-05-2020

N° 20202010315783 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 – Mayo 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 mayo así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – ABRIL 2020

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
43	43	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – MAYO 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	51	44	7	1	16%	84%	86%

Respecto al mes de mayo se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta un aumento en comparación al mes de abril; a la fecha hay 7 solicitudes que se encuentran en trámite, así:

- 3 solicitudes con N° de ID 9642, 9645 Y 9652 bajo la responsabilidad de la Dirección Financiera, con fecha de cierre el 10/07/2020, 26/06/2020 y 01/07/2020 respectivamente cada una.
- 2 Solicitudes con N° 9634, 9650 a cargo de la Dirección Administrativa y Talento Humano, con fecha de cierre el 24/06/2020 y 01/07/2020.
- Una (1) solicitud N° 9599, con fecha de cierre 30/06/2020 se encuentra a cargo de la Regional Amazonia.
- Una (1) solicitud N° 9649, con fecha de cierre el 14/07/2020 se encuentra a cargo de la Regional Tolima Grande.

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: Se reportó un (1) vencimiento.

ID VENCIDO						
No. SOLICITUD PQR	TIPO DE SOLICITUD	ASUNTO	GRUPO DE TRABAJO	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE VENCIMIENTO	DIAS POSTERIORES DE RESPUESTA AL VENCIMIENTO
9568	SOLICITUDES GENERALES	SOLICITUD DE COPIAS	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	16/04/2020	15/05/2020	1

Nota: 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 envía memorando al Director de la dependencia responsable con el fin de instar al cierre de la petición, por lo que se remitió el memorando No. 20202010254263 ALSG-AOC-201 del 18/05/20 a la Subdirección General de Contratación.

1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN: No registró.

1.5. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Se registró una (1) solicitud.

- Solicitud N° de ID 9646 de fecha de ingreso 27/05/2020, asunto valor de la estancia diaria, la cual se direccionó a la Regional Llanos Orientales. Se encuentra cerrada con fecha 02/06/2020.

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

- N° de ID 9627 con fecha de ingreso 19/05/2020, allegada por el Batallón de Instrucción Entrenamiento y Reentrenamiento "Frutos Joaquín Gutiérrez No. 30 " - Mayor Édison Javier Landinez Morales, la cual se direccionó a la Subdirección General de Abastecimientos "Dirección de Infraestructura", con fecha de cierre 27/05/2020.

Nota: se anularon 7 solicitudes por duplicidad y por pruebas realizadas.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	51
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	401
	FELICITACIONES	1868
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		2320

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 mayo un total de 2.269 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de abril se evidencia aumento de 109 interacciones, toda vez que en el mes anterior se registra también aumento de participación.



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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	0	0	0	0	1	0	1	0,04
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	1	373	1733	0	2108	90,86
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	28	133	0	161	6,94
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5	0	0	0	0	0	5	0,22
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1	0,04
	ABASTECIMIENTOS CLASE 1	0	0	0	0	1	0	1	0,04
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CRÉDITOS)	8	1	0	0	0	0	9	0,39
DIRECCIÓN FINANCIERA	TESORERIA	2	0	0	0	0	0	2	0,09
	CARTERA	7	1	0	0	0	0	8	0,34
	CONTABILIDAD	14	0	0	0	0	0	14	0,60
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,04
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	8	0	1	0	0	0	9	0,39
TOTAL		47	2	2	401	1868	0	2320	100

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 mayo, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 373 sugerencias y 1.733 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 28 sugerencias y 133 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 51 interacciones de las cuales Gestión Contabilidad con 14, Cartera con 7 y Tesorería con 2 peticiones, seguida, Gestión del Talento Humano recibió 8 peticiones, Dirección de Otros Abastecimientos con 8, seguido del Grupo Gestión Contractual con 5 peticiones. Las demás se pueden evidenciar una (1) en el cuadro.

Además, se presentaron 2 Reclamos, los cuales se direccionaron así: Regional Tolima Grande - Administración Cáterin con uno (1), seguido de la Regional Llanos Gestión de Gestión de Talento Humano con uno (1).

Se prestaron 2 Quejas las cuales se direccionaron así: para Gestión Cartera con uno (1) seguido de la Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (créditos) con uno (1).

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias se detallan en el punto 7.2 "Conceptos Desfavorable

2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

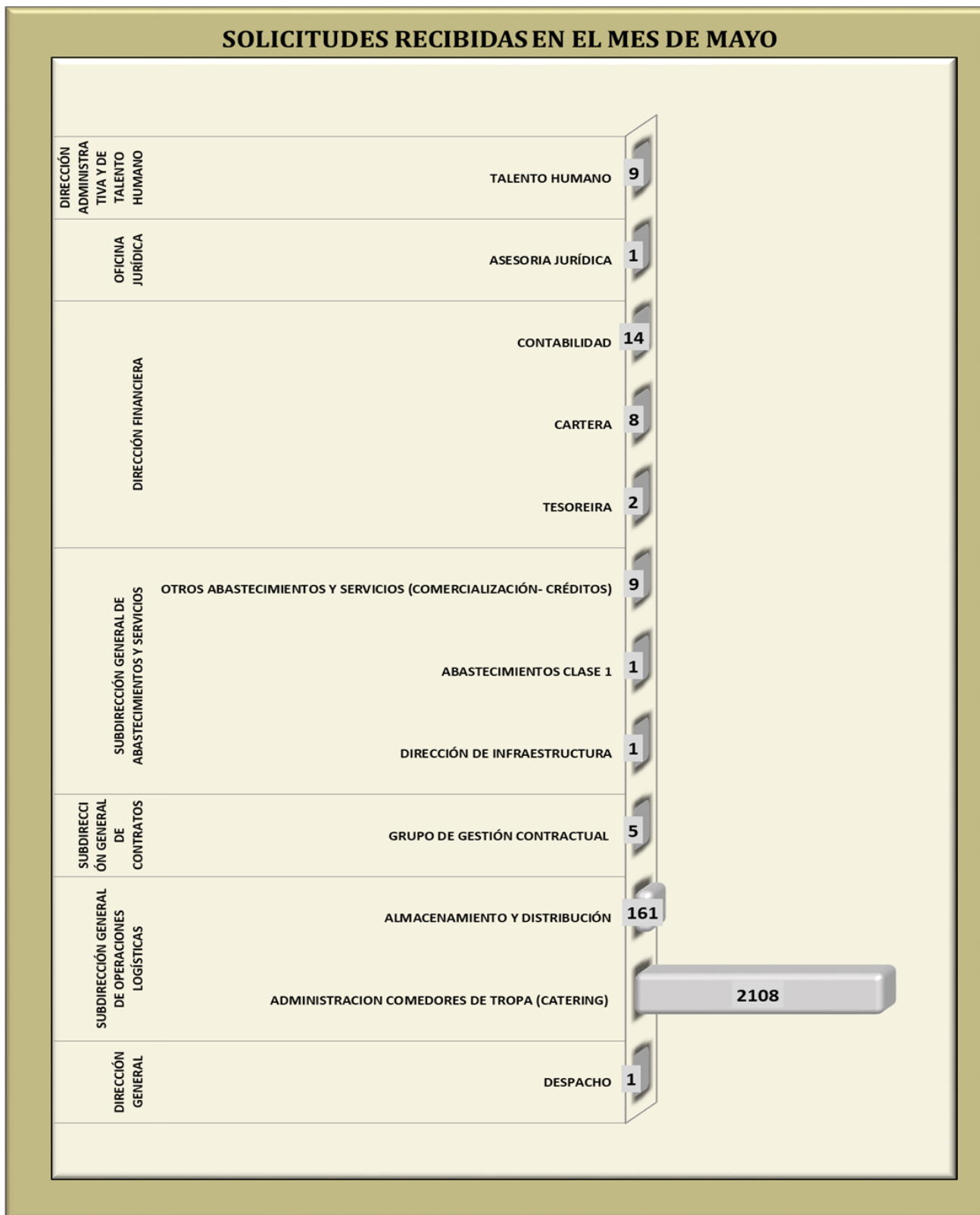
REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
	CATERING	0	0	18	199	217
	CADS	0	0	1	5	6
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	2	41	43
	CATERING	0	0	8	286	294
CARIBE	CATERING	0	0	41	14	55
CENTRO	CATERING	0	0	121	379	500
LLANOS ORIENTALES	CONTABILIDAD	2	0	0	0	2
	TESORERIA	1	0	0	0	1
	TALENTO HUMANO	1	1	0	0	2

	CATERING	0	0	61	100	161
	CADS	1	0	25	63	89
NORORIENTE	CATERING	0	0	29	174	203
NORTE	CATERING	0	0	0	249	249
PACIFICO	CADS	0	0	0	14	14
	CATERING	0	0	0	20	20
SUROCCIDENTE	CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
	CATERING	0	0	39	182	221
SUR	DIRECCIÓN REGIONAL	0	0	0	1	1
	CADS	0	0	0	3	3
	ABASTECIMIENTOS	0	0	0	1	1
	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
TOLIMA	CADS	0	0	0	7	7
	CATERING	1	1	56	130	188
TOTAL		9	2	401	1868	2280

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 9 peticiones, seguido de un (2) reclamos los cuales fueron allegados 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 MAYO



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	4
DIRECCIÓN FINANCIERA	10
OFICINA ASESORA JURÍDICA	15
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	8
REGIONAL AMAZONIA	-
REGIONAL LLANOS	7
REGIONAL SUR	9
REGIONAL SUROCCIDENTE	18
REGIONAL TOLIMA GRANDE	-

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		13	0,56
PRESENCIAL		0	0,00
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO		1	0,09
ORFEO		2	0,04
CORREO REGIONALES		6	0,09
CORREO FUNCIONARIOS		2	0,26
MODULO PQR		27	1,16
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	401	17,28
	FELICITACIONES	1868	80,52
TOTAL		2320	100

NOTA: Tanto lo que llega por correo contactenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónica 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

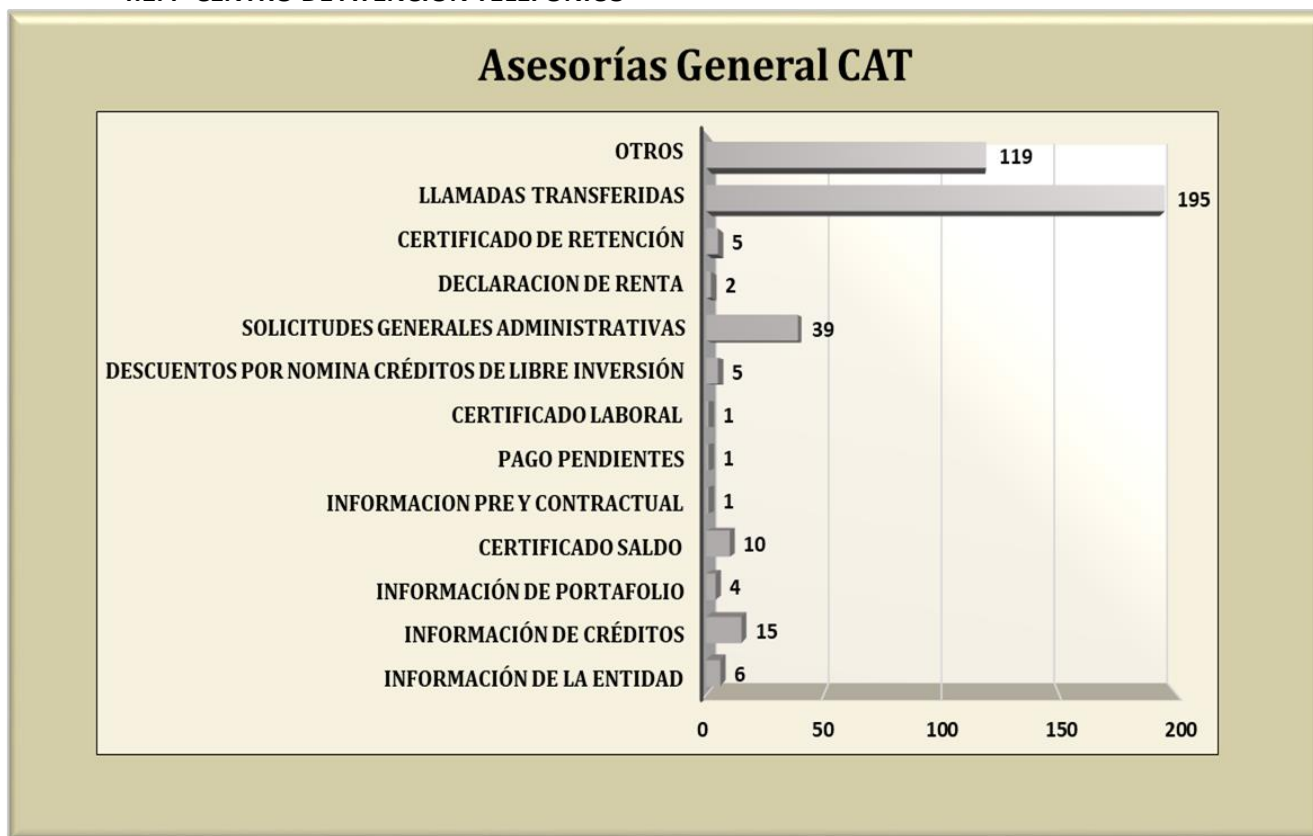
Para el mes de mayo se recibieron un total de 106 correos, de los cuales 44 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 19 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 13 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, se registró una (1) **solicitud de certificaciones financieras en el módulo de trámites de la página web**, y finalmente 29 mensajes recibidos por éste correo **NO** fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

4.1.2 PRESENCIAL: No se registró.

4.1.3 ORFEO – Gestión Documental

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron 2 solicitudes.

4.1.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de mayo 2020

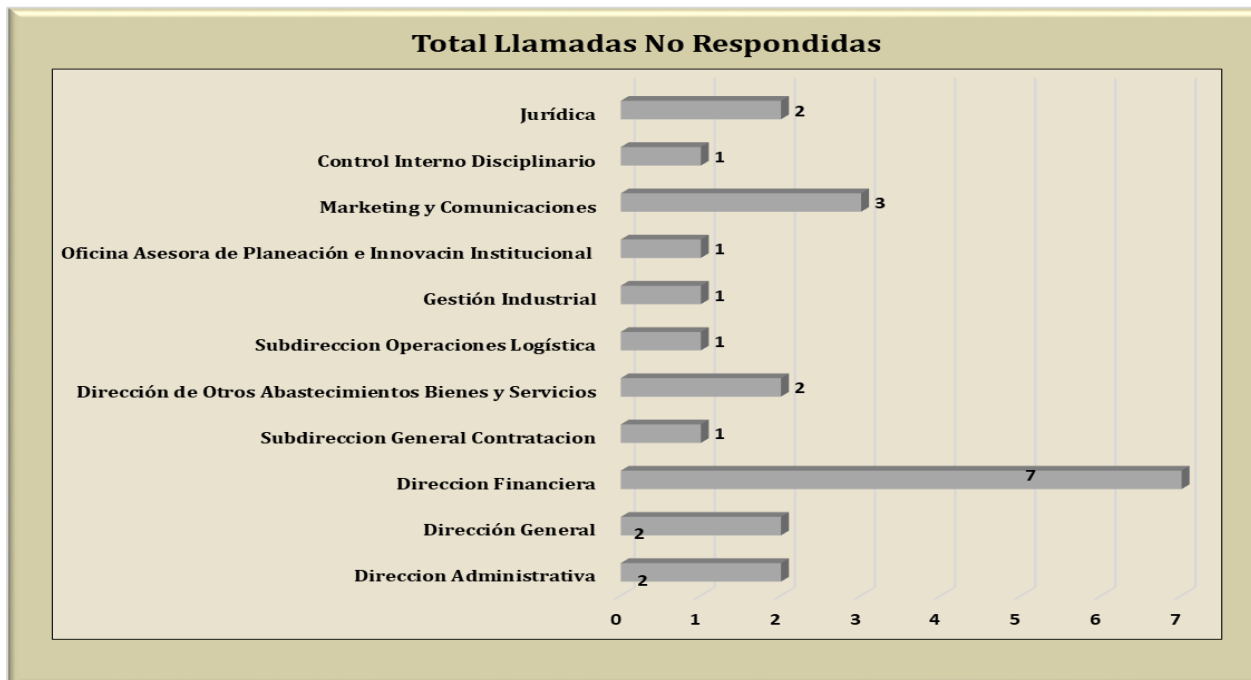
Por este medio ingresaron 403 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 72 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 7, se registró en el módulo PQRD una (1) solicitud, 9 solicitudes fueron registradas en el módulo de Certificaciones Financieras, 195 llamadas transferidas, 119 llamadas saliente y números desconectados dentro de las que se encuentran 23 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.

4.1.4.1 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 disgusto en los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 23 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciado aumento de 20 llamadas en comparación al mes de **abril**.

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 mayo 2020

En mayo como muestra la gráfica, 10 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 **mayo en un 57,6%**. 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.

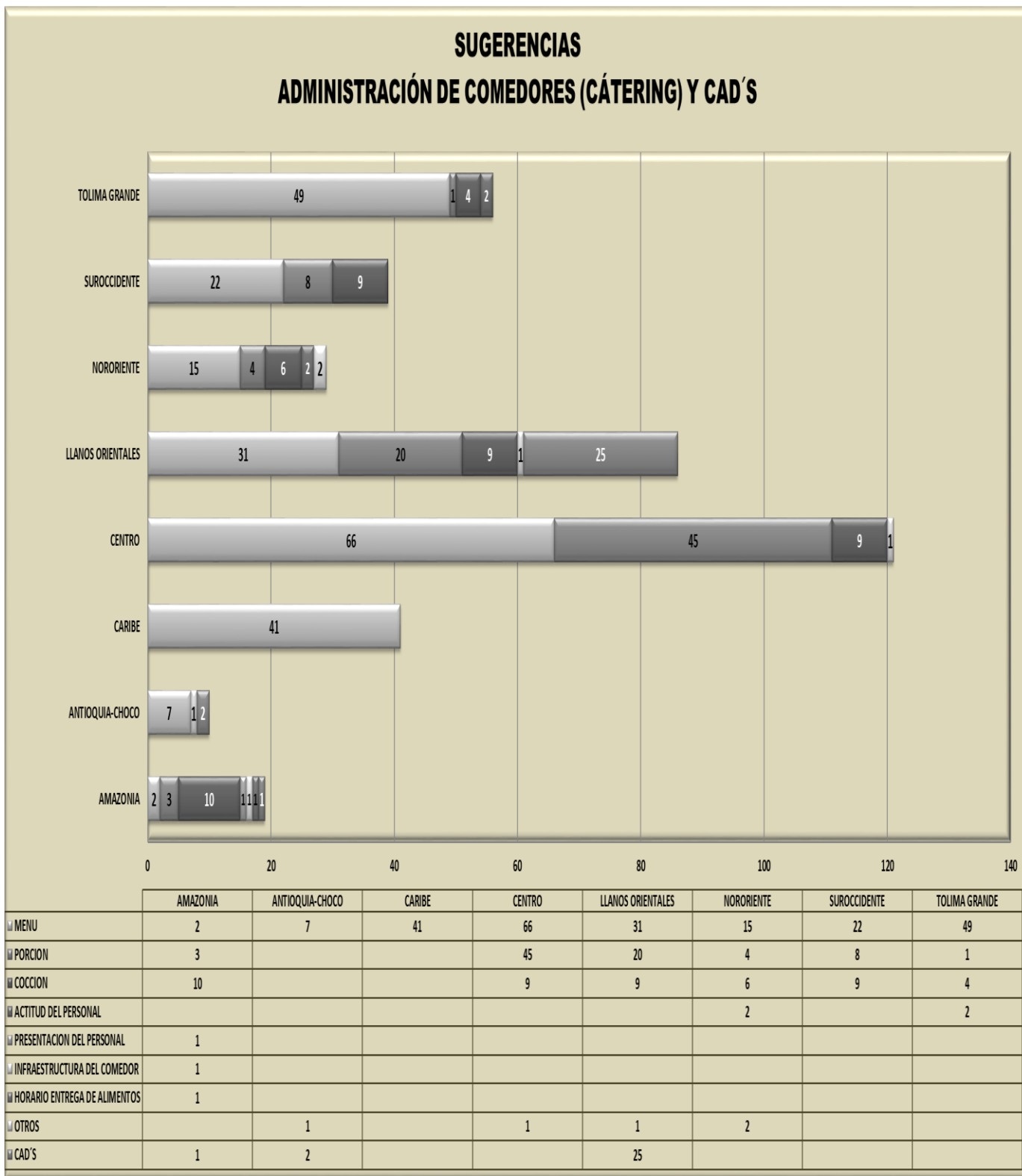
4.1.5 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: Se registraron 6 solicitudes.

4.1.6 CORREO ELECTRÓNICO – Funcionarios: Se registraron 2 solicitudes.

4.1.7 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 27 solicitudes registradas directamente por los usuarios.

4.1.7 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (401)



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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la **Administración (CÁTERING)**, fue el de **“Cambio de Menú”** con 233 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 66, Regional Tolima Grande con 49 seguido de Caribe con 41, Llanos con 31, regional Suroccidente con 22, Nororiente con 15, Antioquia Choco con 7. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 81 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro con 45, Llanos con 20, Regional Suroccidente con 8, Nororiente con 4 y Amazonia con 3 respectivamente. La opción **“Cocción”** con 47 sugerencias; su gran mayoría para la Regional Amazonia con 10, Regional Llanos, Centro y Suroccidente con 9 cada una, seguida de Nororiente con 6 y Tolima con 4. El tema **“Actitud del personal”** con 4 sugerencias para la regional Tolima y Nororiente con 2 cada una. La opción **“Otros”** con 5 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 Nororiente. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 34 sugerencias, principalmente para la Regional Llanos con 25. Los demás temas y reportes menores a 3 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 401 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia un aumento en comparación al mes de abril en 25 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 15 interacciones por este medio sobre información general.

5. MULTICANALES

No se notificaron llamadas internas por el conmutador

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	1	1,18
PBX	0	0,00
REUNIONES	0	0,00
DIFUSIONES	74	87,06
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	1	1,18
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	9	10,59
TOTAL	85	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 74 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

No se notificaron reuniones agendadas, un ingreso formal de 122 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registraron un total de 10 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 mayo se evidenciaron 35 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 31 encuestas anticorrupción.

Regional Amazonia: (0) encuestas, (10) Audiencias procesos contractuales.

Regional Caribe: (3) encuestas de (3) Audiencias procesos contractuales.

Regional Llanos Orientales: una (1) encuesta de (8) Audiencias procesos contractuales.

Regional Norte: (0) encuestas de (7) Audiencias procesos contractuales.

Regional Pacífico: una (1) encuesta de (3) Audiencias procesos contractuales.

Regional Tolima Grande: (12) encuestas de (3) Audiencias procesos contractuales.

Oficina Principal: (14) encuestas de una (1) Audiencia proceso contractual.

Registrando una percepción Favorable del **96,12%**

Percepción desfavorable del **3,54%**

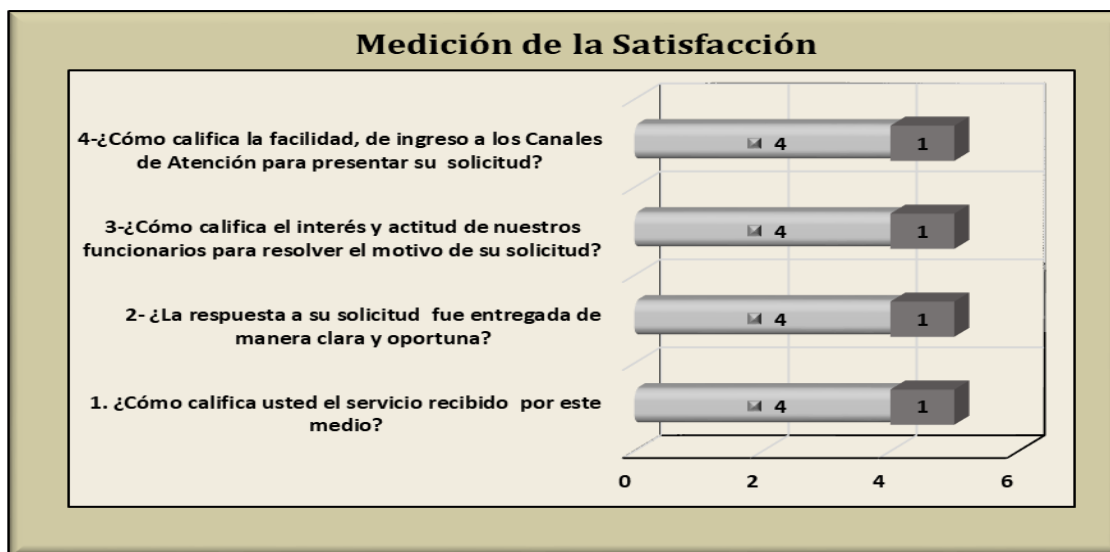
7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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	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)	5	16	0	0	4
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	5	Bueno (3.5. a 4.5)			

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



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

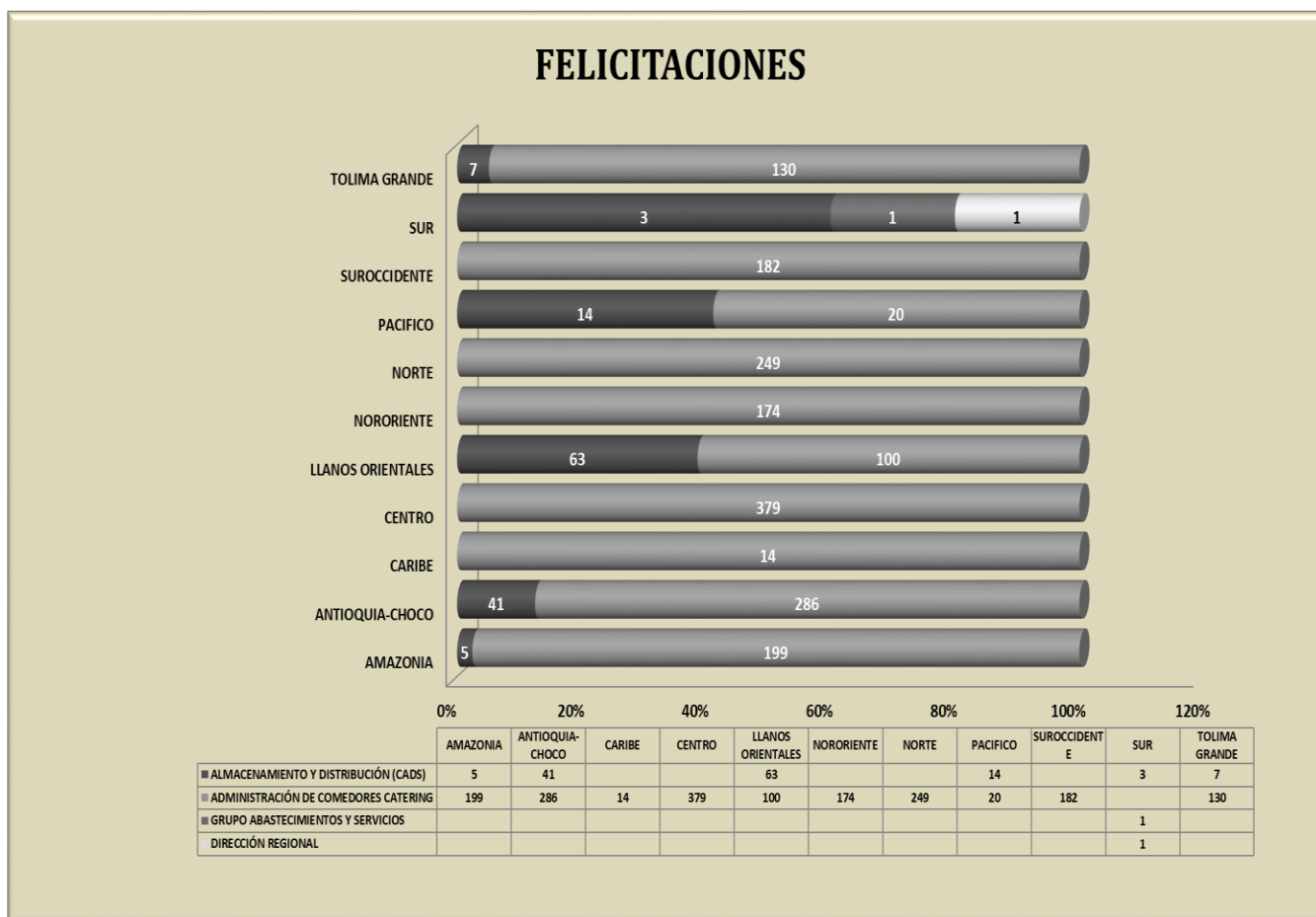
CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1868
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	16
TOTAL	1884

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). También se evidencia el resultado de las encuestas de calificación del Módulo PQRD.

FELICITACIONES (1.868)

Para el mes de mayo llegaron un total de 1.868 felicitaciones las cuales se clasificaron así



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

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.735, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 133, “Grupo Abastecimientos de la Regional Sur con uno (1) y para Dirección General de la misma con una (1).

Las manifestaciones positivas para el mes de mayo en comparación al mes de abril aumentaron en 84, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	2
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	4
TOTAL	8

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos: Hace referencia a las inconformidades que presentan los usuarios como quejas, reclamos, y denuncias, seguido de una calificación que realiza por medio del módulo PQRD al obtener la respuesta de una solicitud por parte de la entidad.

RECLAMOS (2)

1. ID 9610, la usuaria eleva inconformidad por la desatención e incumplimiento del cronograma de la convocatoria No L20200405 Profesional Contratos Regional Llanos, informa que durante el proceso ha tenido que comunicarse para averiguar el estado del mismo ya que en ningún momento se le ha mantenido informada, es así que a la fecha no sabe si continua o no en el proceso de selección. Se direccionó a la Regional Llanos Orientales (Cerrado).
2. ID 9649, el Segundo Comandante y JEM de la Brigada Especial de Ingenieros envía informe de novedades presentadas en los alimentos servidos en la cena del día 17 de mayo en la Unidad del BIADE de 2020, reporta que la jamoneta tenía queresas (huevos de las moscas). Se direccionó a la Regional Tolima Grande (En Trámite).

QUEJAS (2)

1. ID 9596, el usuario informa que se ha comunicado en varias oportunidades y con diferentes funcionarios del área de cartera, solicitando el Certificado de Saldo y a la fecha no le han enviado nada. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).
2. ID 9626, el usuario solicita se le indique un número de cuenta para cancelar el total del crédito, elevando inconformidad ya que se le informó después de casi 18 meses que por error humano no se le había notificado que adeudaba unos intereses, aun cuando él creía que ya había cancelado el total del crédito, envió soporte a los correos indicados, pero nunca recibió respuesta, solicita que así como se llama a un usuario para cobrar también se comuniquen para informar que

fue recibido el pago. Se direccionó a la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios – Gestión de Créditos (Cerrado).

8. RECOMENDACIONES

- Es necesario iniciar investigaciones disciplinarias a los servidores públicos que con su actuar ocasionan el incumplimiento de la normatividad vigente en materia de peticiones.
- En atención a las manifestaciones de inconformismo por parte de los ciudadanos que aplican a las convocatorias de la Entidad, se requiere la intervención en el proceso para verificar las causas que ocasionan dichos disgustos.
- Realizar el seguimiento oportuno a la queja instaurada por el Segundo Comandante y JEM de la Brigada Especial de Ingenieros con la Regional Tolima Grande.
- En atención a los inconvenientes presentados a la hora de transferir las llamadas a las dependencias que no contestan las extensiones, se requiere realizar campañas dirigidas a los servidores públicos, con el fin de generar compromiso institucional y brindar un servicio oportuno y eficiente al usuario.
- Se requiere que la Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios – Gestión Créditos, tome acciones pertinentes para evitar los disgustos presentados por los usuarios en los temas relacionados con los créditos.

Cordialmente,

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

Elaboró y Revisó: Paula Andrea Fuertes Payán
Técnico de Apoyo Seguridad y Defensa
Coordinadora Nacional (e) de Atención y Orientación Ciudadana