

MEMORANDO

Bogotá D.C., 20/12/2023

N° 2023110010310053 ALSG - GRV- AOC – 11001

PARA: CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ
Director General.

DE: CONTADORA PUBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ
Secretaria General (E).

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Noviembre 2023.

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 noviembre, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – OCTUBRE 2023

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
67	67	0	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – NOVIEMBRE 2023

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRÁMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	58	50	8	0	16%	100%	86%

Respecto al mes de noviembre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través del Módulo PQR, presenta disminución en comparación al mes de octubre. A la fecha se reportan 8 solicitudes pendientes de respuesta dentro de los términos de ley, así:

4 solicitudes se encuentran en Trámite de Usuario:

- **ID 12686** Solicitud que se encuentra en trámite usuario, a cargo de la Regional Amazonía con fecha límite de respuesta el día 21 de diciembre 2023.
- **ID 12687** – Solicitud que se encuentra en trámite usuario a cargo de la Regional Amazonía, con fecha límite de respuesta el día 21 de diciembre 2023.
- **ID 12695** - Solicitud que se encuentra en trámite usuario, a cargo de la Subdirección General de Contratación, con fecha límite de respuesta el día 24 de diciembre 2023.
- **ID 12697**- Solicitud que se encuentra en trámite usuario, a cargo de la Dirección Administrativa, día 13 de enero 2024.

Una (1) solicitud se encuentra en tiempo extendido:

- **ID 12699** – Solicitud que se encuentra en tiempo extendido, con plazo máximo para que la entidad emita respuesta día 12/01/2024.

Tres (3) solicitudes en trámite normal:

- **ID 12700** – Solicitud que se encuentra en trámite a cargo de la Dirección Administrativa con fecha límite de respuesta el día 21 de diciembre 2023.
- **ID 12704** – Solicitud que se encuentra en trámite a cargo de la oficina de Control Disciplinario con fecha límite de respuesta el día 22 de diciembre 2023.
- **ID 12705** – Solicitud que se encuentra en trámite a cargo de la Dirección Administrativa con fecha límite de respuesta el día 22 de diciembre 2023.

Las demás solicitudes se encuentran cerradas sin novedad.

1.1. PETICIONES VENCIDAS: No se registraron vencimientos.

1.2. REMISIÓN DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD: No se presentó solicitud.

1.3. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: Se registraron 4 solicitudes.

- **ID 12652** – Solicitudes Generales Administrativas, con fecha de ingreso 08/11/2023, por parte del Sra. Stephanie Bornacelli Barrenche - Colpensiones, trasladada por la Armada Nacional. La cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 22/11/2023.
- **ID 12661** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 10/11/2023, por parte Sra. Maria Esperanza Arias Bautista, traslada por el Ministerio de Defensa Nacional oficina Control Disciplinario. La cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 15/11/2023.
- **ID 12691** – Información Ofertas Laborales - Convocatorias, con fecha de ingreso 21/11/2023, por parte del Guillermo Alfonso Angulo Angulo, traslada por la Comisión Nacional del Servicio Civil. La cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 13/12/2023.
- **ID 12705** – Información Ofertas Laborales - Convocatorias, con fecha de ingreso 30/11/2023, por parte de la Sra. Ledy Constanza Camacho Lozada, traslada por el

Viceministerio de Veteranos y del GSED – Sr. Talín Alexis Arguello Beltrán. La cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha límite de cierre 22/12/2023.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa Nacional: No se presentaron solicitudes por la plataforma.

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

- **ID 12655** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 08/11/2023 por parte del Sr. Jonathan Nieto Piedras - TEVENANDINA S.A.S. - Canal Trece. La cual se direccionó a la oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional con fecha de cierre 22/11/2023.

1.5. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registraron 7 solicitudes así:

- **ID 12652** – Solicitudes Generales Administrativas, con fecha de ingreso 08/11/2023, por parte del Sra. Stephanie Bornacelli Barrenche - Colpensiones, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 22/11/2023.
- **ID 12665** – Información Ofertas Laborales - Convocatorias, con fecha de ingreso 14/11/2023, por parte de la Sr. Ana Catalina Cano Londoño - Viceministra de Veteranos y del Grupo Social y Empresarial de la Defensa, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 20/11/2023.
- **ID 12666** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 14/11/2023, por parte de la Sr. Ana Catalina Cano Londoño - Viceministra de Veteranos y del Grupo Social y Empresarial de La Defensa, la cual se direccionó Subdirección General De Abastecimientos y Servicios, con fecha de cierre 17/11/2023.
- **ID 12673** – Información Ofertas Laborales - Convocatorias, con fecha de ingreso 15/11/2023, por parte Sr. Humberto Luis García - Comisión Nacional Del Servicio Civil, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 29/11/2023.
- **ID 12674** – Información de certificación laboral, con fecha de ingreso 15/11/2023, por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 25/11/2023.
- **ID 12694** – Aclaraciones Procesos Contractuales, con fecha de ingreso 23/11/2023, por parte del Sr. Miguel Angel Tovar Herrera Hospital Militar Central, cual se direccionó a la oficina Jurídica con fecha de cierre 07/12/2023.
- **ID 12698** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 27/11/2023, por parte de la Sr. Alexandra Paola Gonzalez Zapata - Gabinete Ministerio de Defensa Nacional, la cual se direccionó a la oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional con fecha de cierre 27/11/2023.

1.6. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se registró una (1) solicitud.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
15/11/2023	12671	HEYLEN NATHALIA CASTELLANOS MEDINA - PROCURADURIA DELEGADA DISCIPLINARIA DE INSTRUCCION 8	CONTROL INTERNO	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	29/11/2023	25/11/2023

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	58
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	198
	FELICITACIONES	3927
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		4183

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 noviembre un total de 4.125 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de octubre se evidencia disminución de 137 en el número de interacciones.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	175	3742	0	3917	93,64
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	0	0	0	21	178	0	199	4,76
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1	0,02
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5	0	0	0	0	0	5	0,12
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1	0,02
	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	1	0	0	0	0	0	1	0,02
	(COMERCIALIZACIÓN- SEGUROS - CRÉDITOS)	0	0	0	0	3	0	3	0,07
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	GESTION DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	3	0	0	0	0	0	3	0,07
	CARTERA	2	0	0	0	0	0	2	0,05
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	10	0	0	0	0	0	10	0,24
	CUENTAS POR PAGAR	0	0	1	0	0	0	1	0,02

OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,05
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	22	0	9	2	0	0	0	0	33	0,79
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0,10
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DICIPLINARIA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02
	TOTAL	48	0	10	198	3927	0	0	0	4183	100

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recibieron sugerencias escritas, para el mes de noviembre, la mayoría fueron para el Grupo Administración Comedores; (CATERING) los cuales registraron 175 sugerencias y 3.742 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución; (CAD'S) donde se recibieron 21 sugerencias y 178 felicitaciones, asimismo en la Regional Sur reportan 3 felicitaciones "Gestión de Créditos", finalmente la Regional Pacífico obtuvo 4 felicitaciones para servicios administrativos Centro Vacacional la Recalada, en el punto 2.1 se detallan las felicitaciones de todas las Regionales.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 48 peticiones. Así: Gestión del Talento Humano 22, "Contabilidad" 10, "Cartera" 2, "Gestión Contractual" 5, "Gestión Precontractual" una (1), Subdirección General de Abastecimientos Bienes y Servicios "Clase III" y "Dirección de Infraestructura" con una (1) respectivamente. Planeación e Innovación Institucional con (3), seguido de la Oficina Asesora Jurídica con 2, "Control Interno Disciplinario" una (1) petición.

Por otra parte, se registraron 10 reclamos los cuales se direccionaron así; Dirección Administrativa "Gestión Talento Humano" con 6, seguido de la Regional Norte "Gestión Talento Humano" con 3 y la Regional Tolima "Gestión Financiera" con un (1) reclamo.

No se presentaron quejas.

No se registraron denuncias.

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias, que se hayan presentado se detallan en el punto 7.1; "Conceptos Desfavorables".

2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

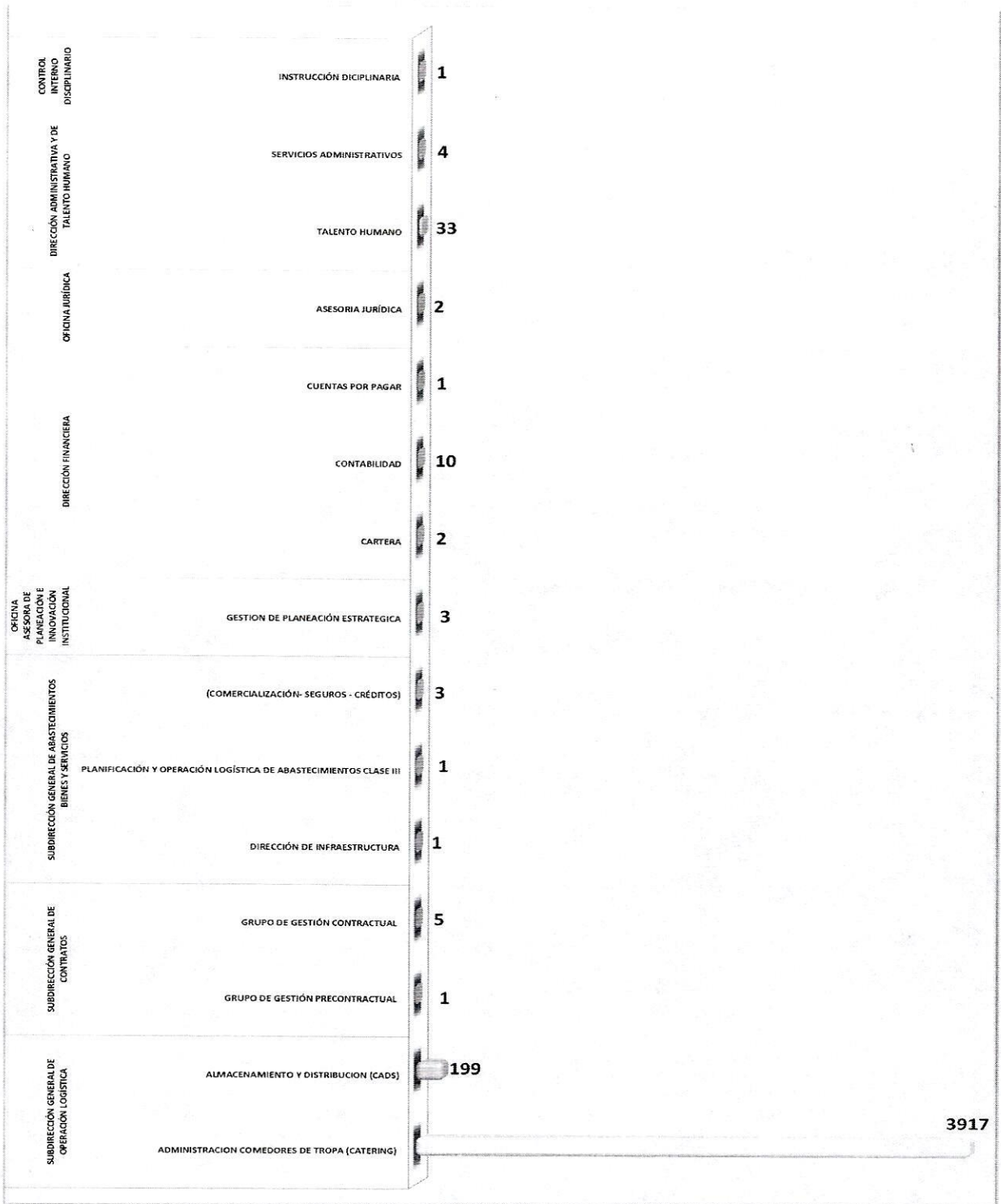
REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CADS	0	0	0	8	8
	CATERING	0	0	0	459	459
	CONTRACTUAL	3	0	0	0	3
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	5	14	19
	CATERING	0	0	9	258	267
CARIBE	CADS	0	0	0	18	18
	CATERING	0	0	6	56	62
	CADS	0	0	0	5	5
CENTRO	CATERING	0	0	34	327	361
	CONTABILIDAD	3	0	0	0	3
	CATERING	0	0	94	385	479
LLANOS ORIENTALES	CADS	0	0	15	81	96
	CATERING	0	0	8	923	931
	TALENTO HUMANO	0	3	0	0	3
NORORIENTE	CADS	0	0	0	12	12
	CATERING	0	0	10	543	553
	CADS	0	0	1	19	20
PACIFICO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional Recalada)	0	0	0	4	4
	CATERING	0	0	1	119	120
SUROCCIDENTE	CONTABILIDAD	1	0	0	0	1

	CATERING	0	0	0	272	272
SUR	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	0	3	3
	CADS	0	0	0	11	11
TOLIMA GRANDE	GESTIÓN FINANCIERA	0	1	0	0	1
	CADS	0	0	0	10	10
	CATERING	0	0	13	400	413
TOTAL		7	4	196	3927	4134

Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada regional, evidenciando, que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de (CATERING) y administración de (CAD'S).

Asimismo, se registraron 7 peticiones, seguido de 4 reclamos los cuales fueron allegados por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQR, reportadas en el cuadro principal, en el numeral 4.1.9. Se observa la gráfica con los asuntos allegados a través de sugerencias.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES NOVIEMBRE



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de Noviembre 2023

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	12
OFICINA JURÍDICA	13
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	(tramite)
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	6
REGIONAL AMAZONÍA	7
REGIONAL NORTE	14
REGIONAL CENTRO	8
REGIONAL SUROCCIDENTE	5
REGIONAL TOLIMA GRANDE	15

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	21	0,50	
CHAT INTERACTIVO	0	0,00	
ORFEO	5	0,12	
ATENCION TELEFONICA	0	0,00	
CORREO DENUNCIE	0	0,00	
CORREO SERVIDORES	0	0,00	
CORREO REGIONALES	1	0,02	
MODULO PQR	31	0,74	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	198	7,73
	FELICITACIONES	3927	93,88
TOTAL	4183	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 registra en el Módulo PQR, sin embargo, en este punto solo se clasifica como solicitudes recibidas por el "Módulo PQR", aquellas que el usuario ingresa directamente en la herramienta Web.

4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

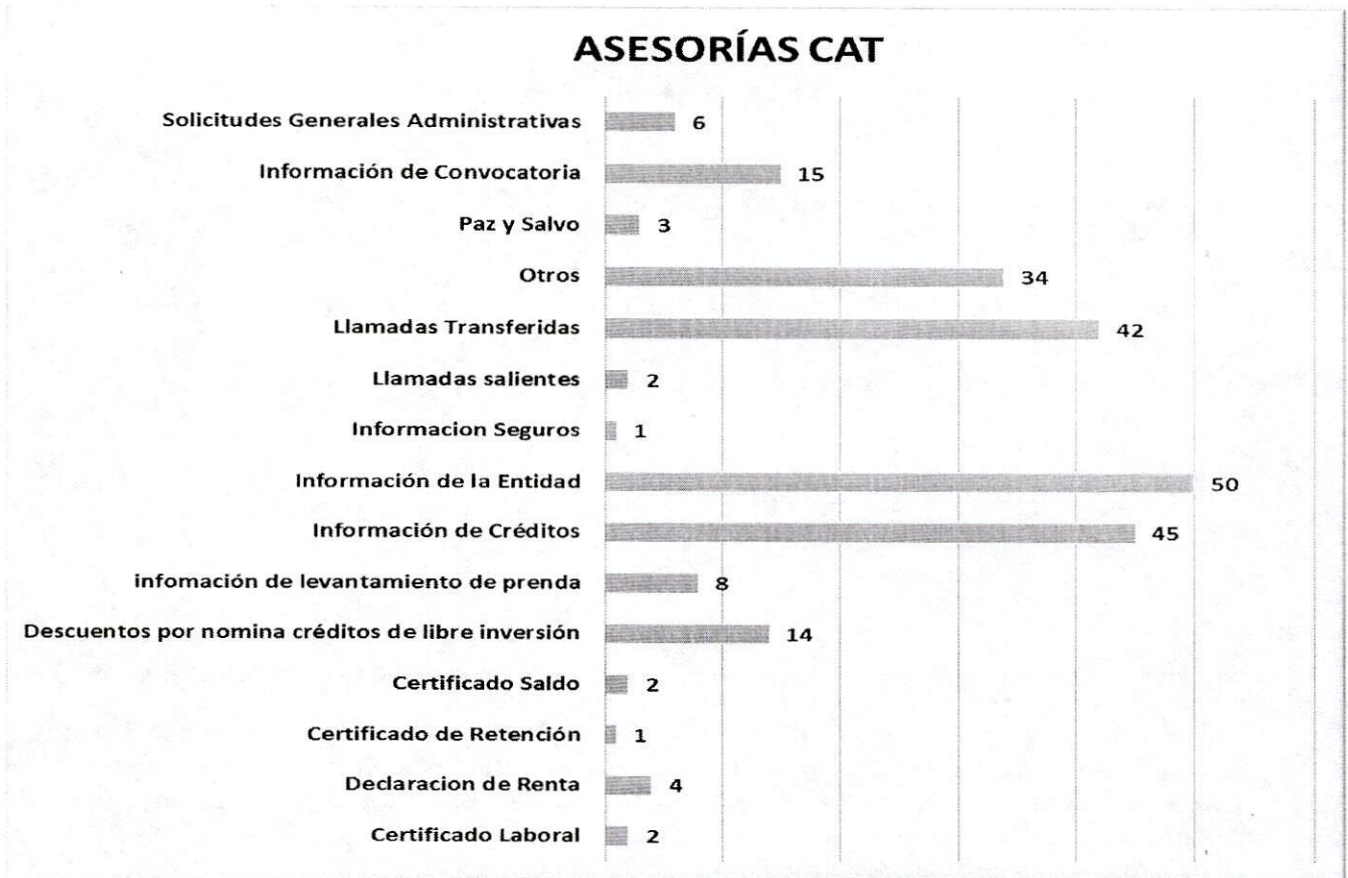
Para el mes de noviembre, se recibió un total de 133 correos de los cuales: 89 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 21 peticiones se registraron en

el Módulo PQR, no se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 4 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 19 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.1.2 CHAT INTERACTIVO - Se suministró asesoría a 48 usuarios.

4.1.3 ORFEO – Gestión Documental - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registraron 5 solicitudes.

4.1.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de noviembre 2023

Por este medio ingresaron 229 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 114 asesorías sobre información general tanto para la ciudadanía como para los servidores de la misma entidad, asimismo no se registraron solicitudes en el módulo PQR, no se registraron en el módulo de Certificaciones Financieras, se transfirieron 79 llamadas de las cuales 37 fueron con asuntos puntuales.

Finalmente, se evidenciaron 36 llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes a usuarios; dentro de las cuales se encuentran 30 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez, que no se obtuvo respuesta al momento de trasferir la llamada.

Cabe señalar, que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se considera peticiones, quejas, reclamo o denuncias se registran y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

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. Se registraron **30 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando disminución de 9 llamadas en comparación con el mes de octubre.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de noviembre 2023

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las llamadas son las descritas en la gráfica, las cuales se identifican como perdidas. Contestar oportunamente el teléfono en cada área, es competencia del personal que está a cargo de esta herramienta de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas.

El registro de llamadas en comparación al mes de octubre disminuyó. El porcentaje de recepción para el mes de **noviembre es del 48,6%**.

4.1.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: No se registró solicitud.

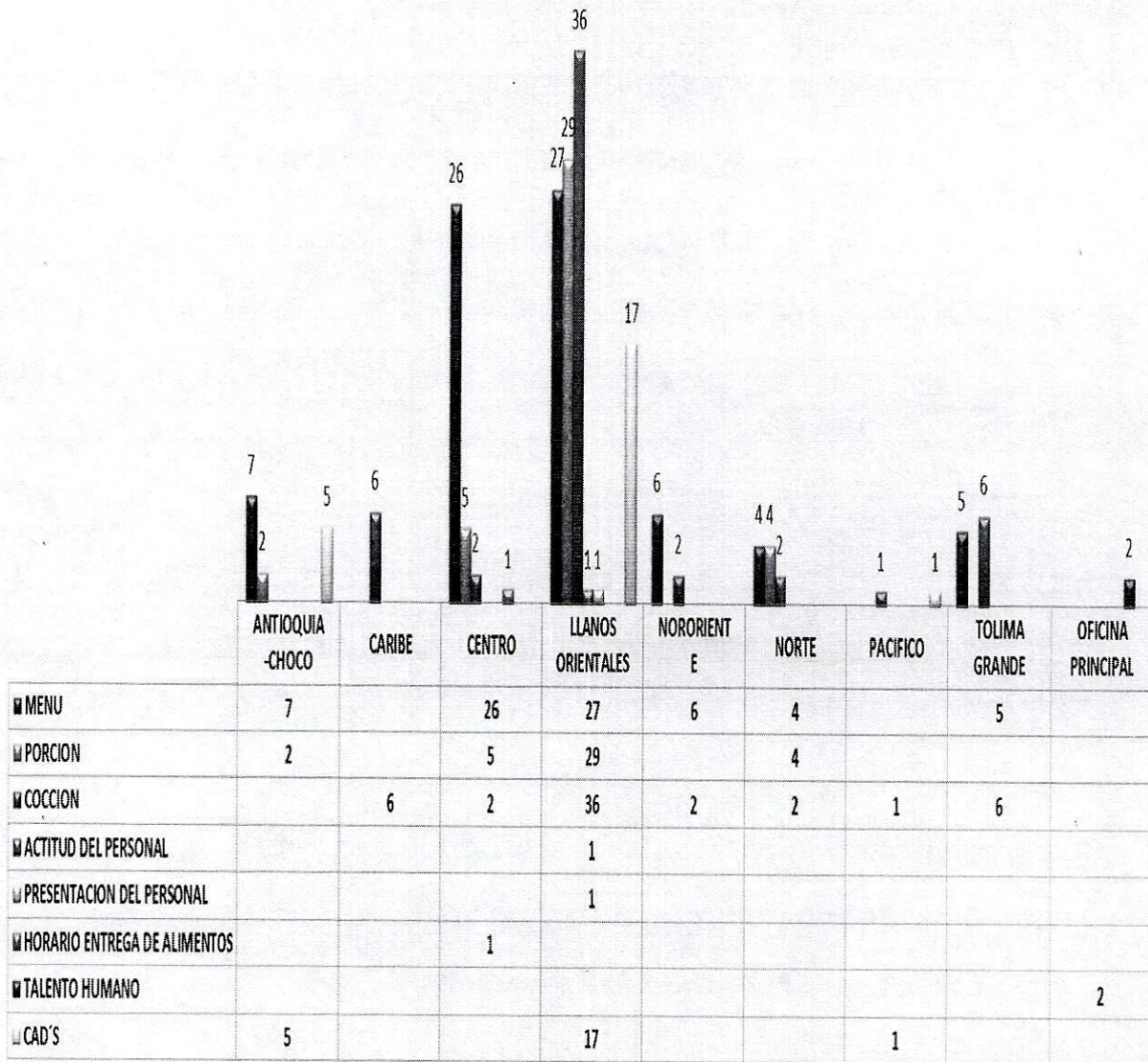
4.1.6 CORREO SERVIDOR: No se registró solicitud.

4.1.7 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: se registró una (1) solicitud.

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se gestionaron 31 solicitudes registradas directamente por los usuarios en la plataforma.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (198)

SUGERENCIAS
ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES CÁTERING Y CAD'S



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de noviembre de 2023

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas reiterativos en la Administración de **(CÁTERING)** más relevantes fueron:

“**Cambio de Menú**”: Con 75 sugerencias a nivel nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos Orientales con 27 Centro con 26, Antioquía con 7, Nororiente con 6, Regional Tolima con 5, Norte con 4, sugerencias.

En cuanto la opción “**Aumento de Porción**”: 41 Sugerencias allegadas así; Regional Llanos Orientales 29, Centro con 5, Norte con 4, Regional Antioquía Chocó y Tolima con una (1) sugerencia.

La opción “**Cocción**” registra: 54 sugerencias en su mayoría para Regional Llanos Orientales con 36, Regional Caribe y Tolima con 6 respectivamente, seguido de Nororiente y Norte con 2 respectivamente.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución **(CAD’S)** registró 23 sugerencias allegadas así: Regional Llanos Orientales 17, Antioquía Chocó 5, Pacifico con una (1) sugerencia.

Los demás temas, menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de: 198 sugerencias recibidas a nivel nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de octubre en 27 sugerencias.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	313	47,8
PBX	255	38,9
REUNIONES	8	1,2
DIFUSIONES	79	12,1
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
TOTAL	655	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 79 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 8 reuniones agendadas, a su vez, un registro de ingreso de 313 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA

No se registró en el Módulo de Certificaciones Financieras solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de noviembre, se evidenciaron 19 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 16 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONÍA	3	1
ANTIOQUIA CHOCO	1	1
CENTRO	7	7
NORTE	4	1
PACIFICO	3	2
TOLIMA GRANDE	1	4
TOTAL NIVEL NACIONAL	19	16

Registrando una percepción favorable del 95,7%.

Percepción desfavorable del 4,24%.

El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia, así:

Pregunta 2 - Considera usted que los procesos contractuales de la Agencia Logística son:

- En Regional Norte, un oferente seleccionó la opción B POCO TRANSPARENTES Y POCO CONFIABLES, dejando el siguiente comentario: "fecha de publicación de ofertas erróneas y requisitos descompensados";

Pregunta 4 - ¿Ha tenido conocimiento sobre hechos de corrupción en la Agencia Logística?

- En Regional Centro, 2 oferentes, seleccionaron la opción A. Sí, dejando el siguiente comentario: "Se entera uno de hechos de corrupción de acuerdo a las noticias nacionales".

Pregunta 5 - Considera usted que, en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el fenómeno de la corrupción es:

- En Regional Centro, así mismo, en Regional Norte un oferente, seleccionaron la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, dejando los siguientes comentarios: "Solo se escucha de hechos presentados de acuerdo a las noticias y realmente es muy raro escuchar sobre estos hechos" y "Porque en procesos de cuantía mínima los requisitos no son uniformes".

Pregunta 6 - De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?:

- En Regional Centro 2 oferentes, seleccionaron la opción A. NIVEL DIRECTIVO, dejando los siguientes comentarios: "Porque en él recae la ejecución del gasto y es el personal encargado de garantizar que la entidad obre de buena fe" y "Porque en el recae la ejecución del gasto y es quien debe garantizar que todo el personal encargado obre de buena fe".
- Así mismo, en Regional Norte un oferente selecciono la opción C. NIVEL TÉCNICO, dejando el siguiente comentario: "Por el manejo de la información y contactos con proveedores".
- Finalmente, en Regional Pacífico un oferente seleccionó la opción F. TODOS, sin dejar comentarios.

Pregunta 9 - ¿Considera que las respuestas a las observaciones, o inquietudes y sugerencias, son dadas bajo el principio de objetividad?

- En la Regional Tolima Grande, un oferente seleccionó la opción B. NO, sin comentario.

Pregunta 10 - Las solicitudes presentadas por usted a la Agencia Logística han sido atendidas

- En la Regional Centro, un oferente seleccionó la opción B. NO, dejando el siguiente comentario: "No se ha realizado alguna".

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.

Medición de satisfacción / Módulo PQR:

La medición se realiza a través de cuatro preguntas.

No se evidencia la participación al finalizar el cierre de las peticiones por el servicio prestado.

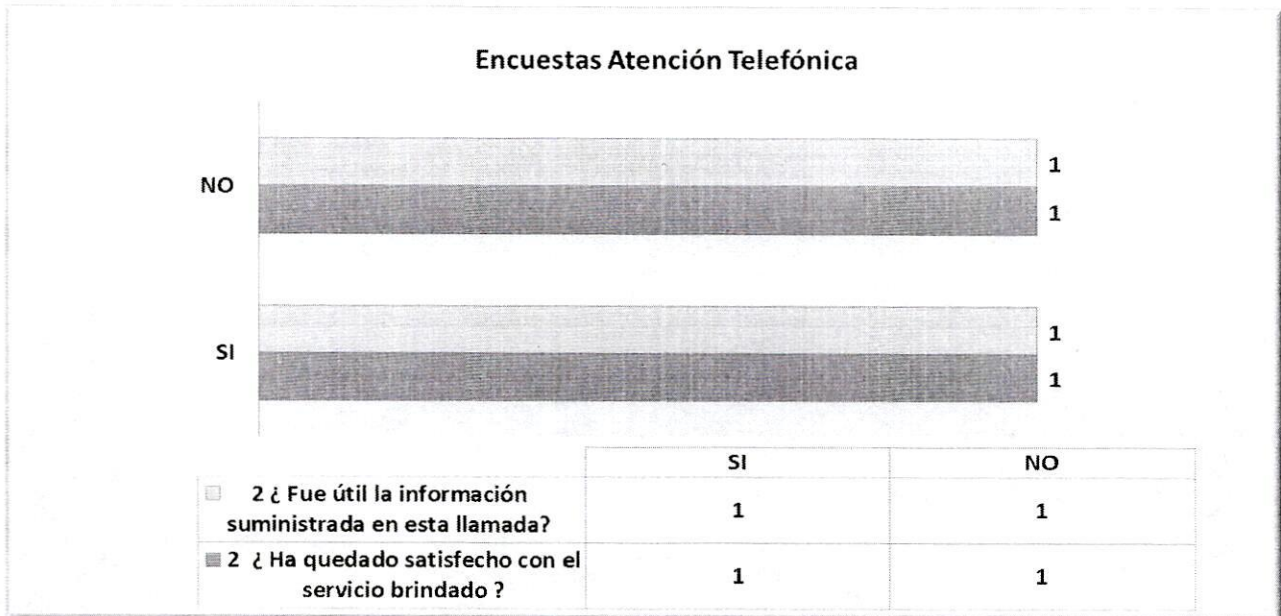
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5. a 5)	(3.5. a 4.5)	(2.5. a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios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

Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico:

Mediante el Software GoAutodial, se realiza una encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del Centro de Atención Telefónico por las dependencias que prestan atención a la ciudadanía en general, para el mes de noviembre se reporta la participación de un 2 ciudadanos, frente a 2 preguntas, así:

Opción 1 (SI): 2 respuestas indican que la información suministrada SI fue útil y quedaron satisfechos con el servicio

Opción 2 (SI): 2 respuestas manifiesta no estar satisfecho con la información suministrada.
Como lo muestra la siguiente gráfica.



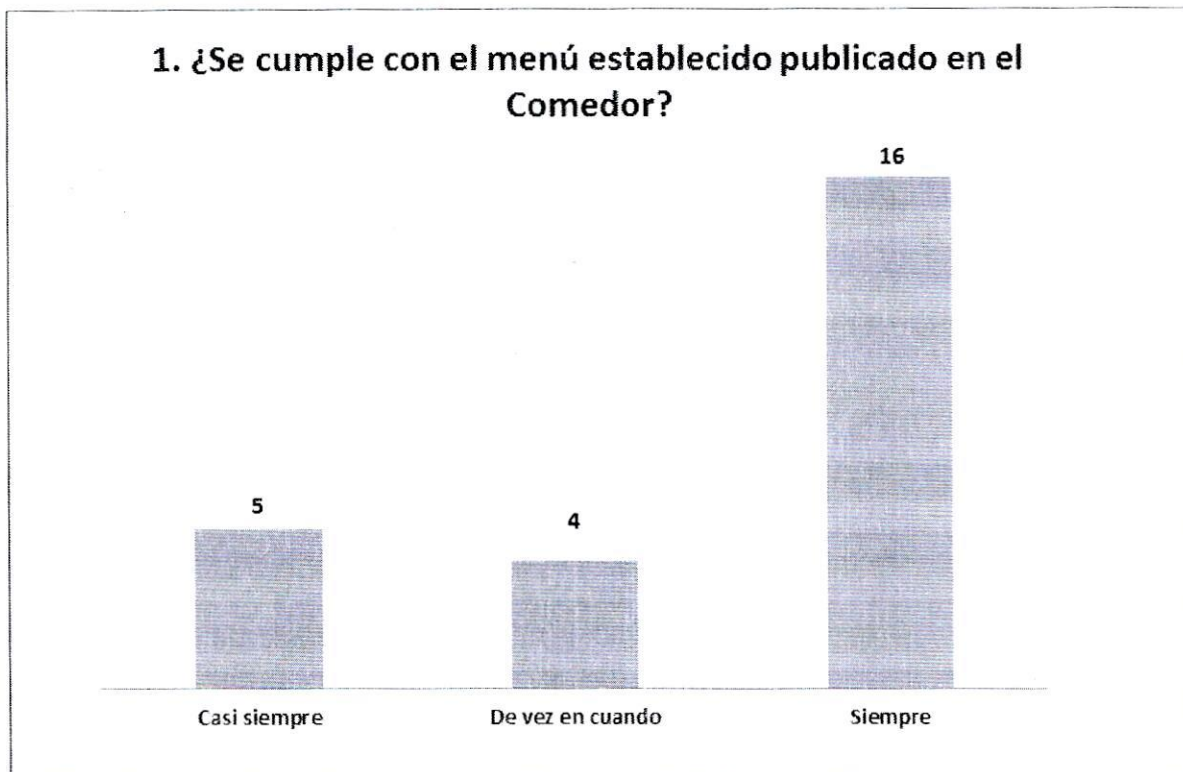
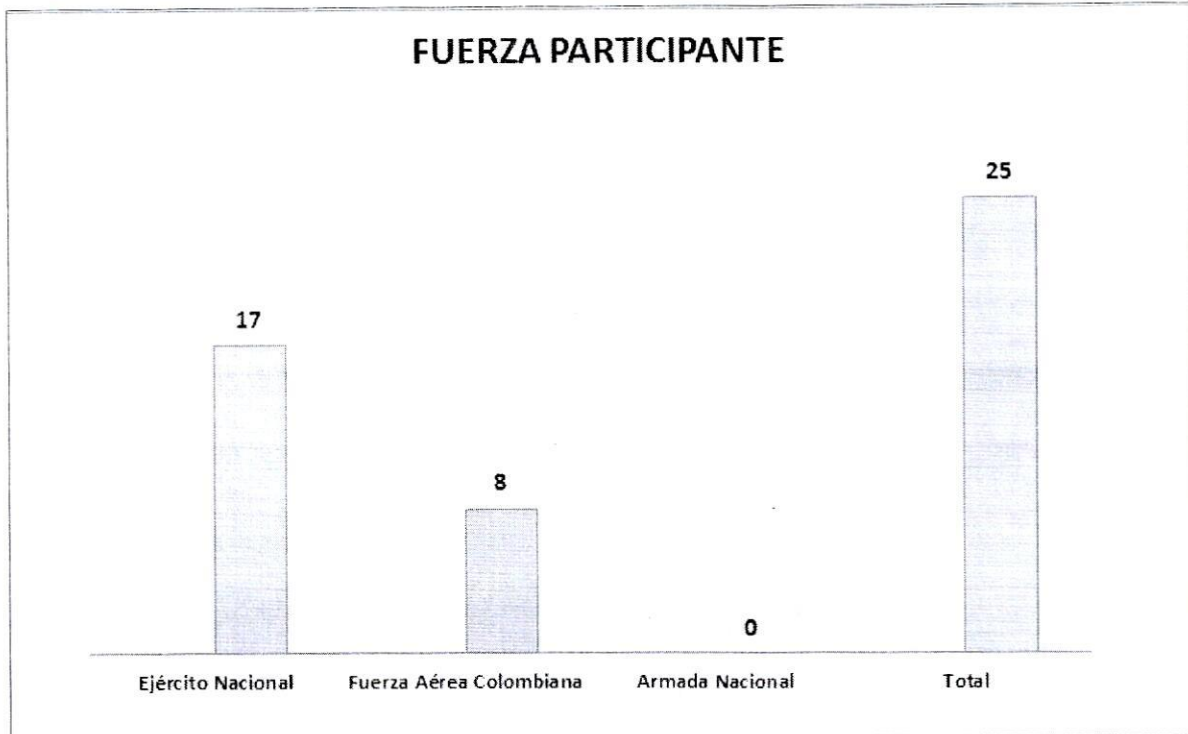
Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de noviembre 2023

Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:

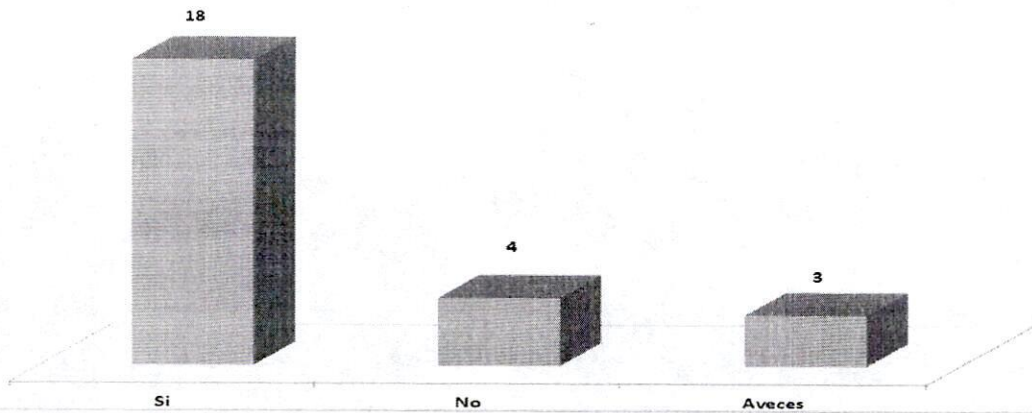
La Agencia Logística de las Fuerzas Militares implementó una encuesta a través de un código QR ubicado en los diferentes comedores de tropa, con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la entidad.

Para el mes de noviembre se evidenció una participación de 25 usuarios, quienes respondieron 5 preguntas respecto del servicio prestado, que comparado con el mes de octubre donde participaron 44 usuarios, podemos determinar disminución en la participación, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

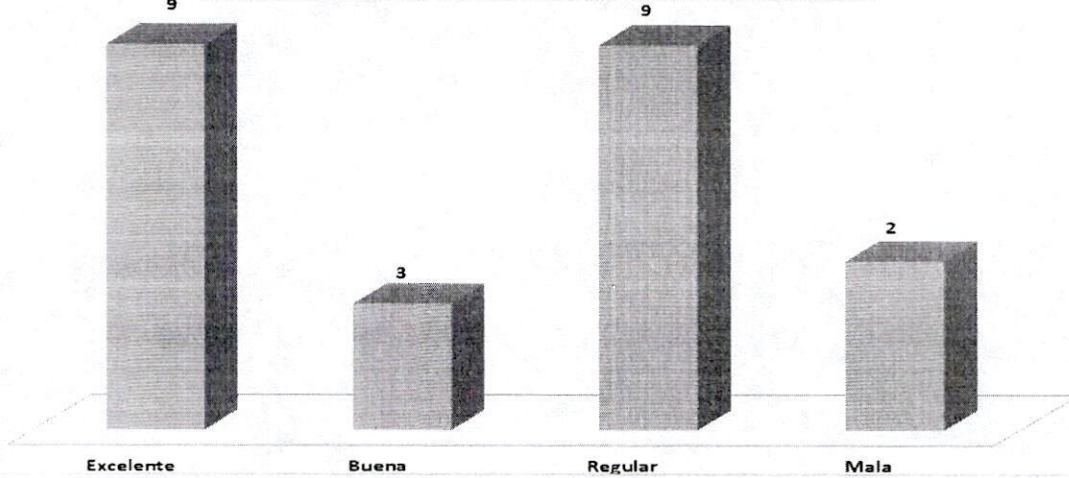
El reporte se realiza desde el 01/11/2023 al 30/11/2023, cabe resaltar que la percepción de los usuarios es buena frente a la atención del personal que se encuentra en los comedores de tropa, el sabor y cocción de los alimentos y la calidad de los productos, sin embargo, también se observa inconformismo por algunos usuarios.



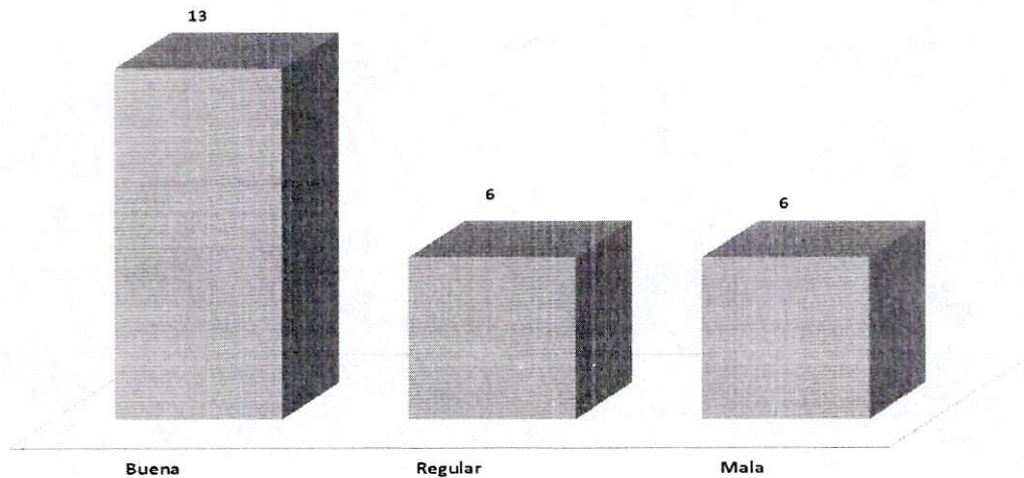
2. ¿La entrega de los alimentos se realiza en los



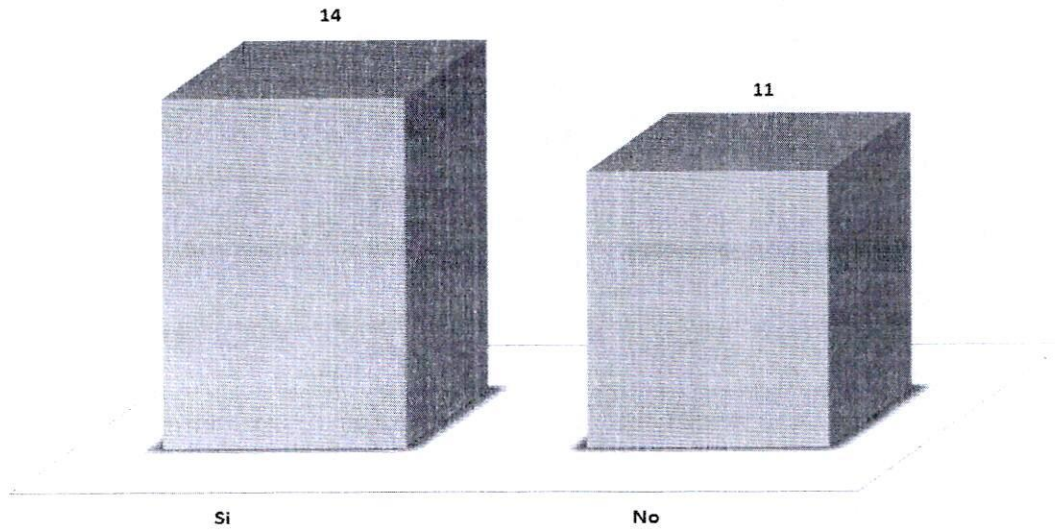
3. ¿La calidad de los alimentos suministrados es?



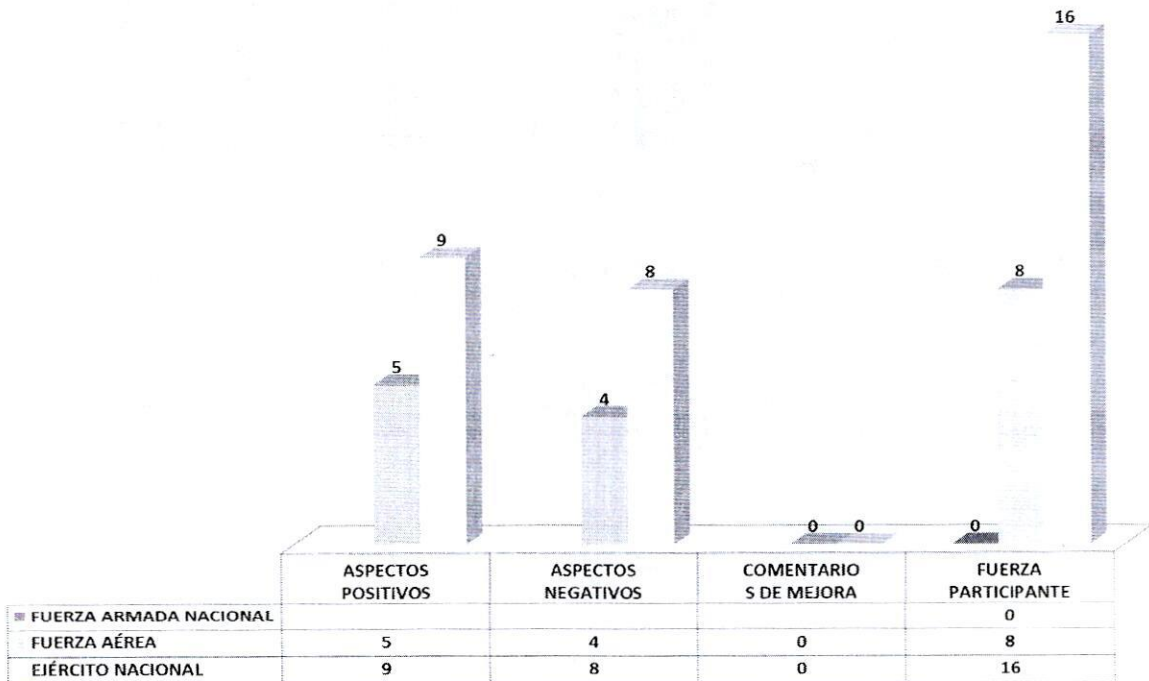
4. ¿Su nivel de satisfacción frente a la atención recibida por los funcionarios de la ALFM es?



5. ¿Está usted conforme a nivel general con la alimentación y las porciones que le suministra la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?



ASPECTOS GENERALES



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de noviembre 2023

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 26 comentarios, de los cuales 14 se relacionan con aspectos positivos, 0 comentarios con oportunidad de mejora y 12 con aspectos negativos.

En atención a los resultados obtenidos, se informó a la alta Dirección del resultado de la encuesta (código QR), con el fin de tomar acción frente a las inconformidades, en procura de mejorar el servicio suministrado por la ALFM, así mismo, se informa a Subdirección de Operaciones Logísticas para conocimiento y acción pertinente.

7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO, ASÍ:

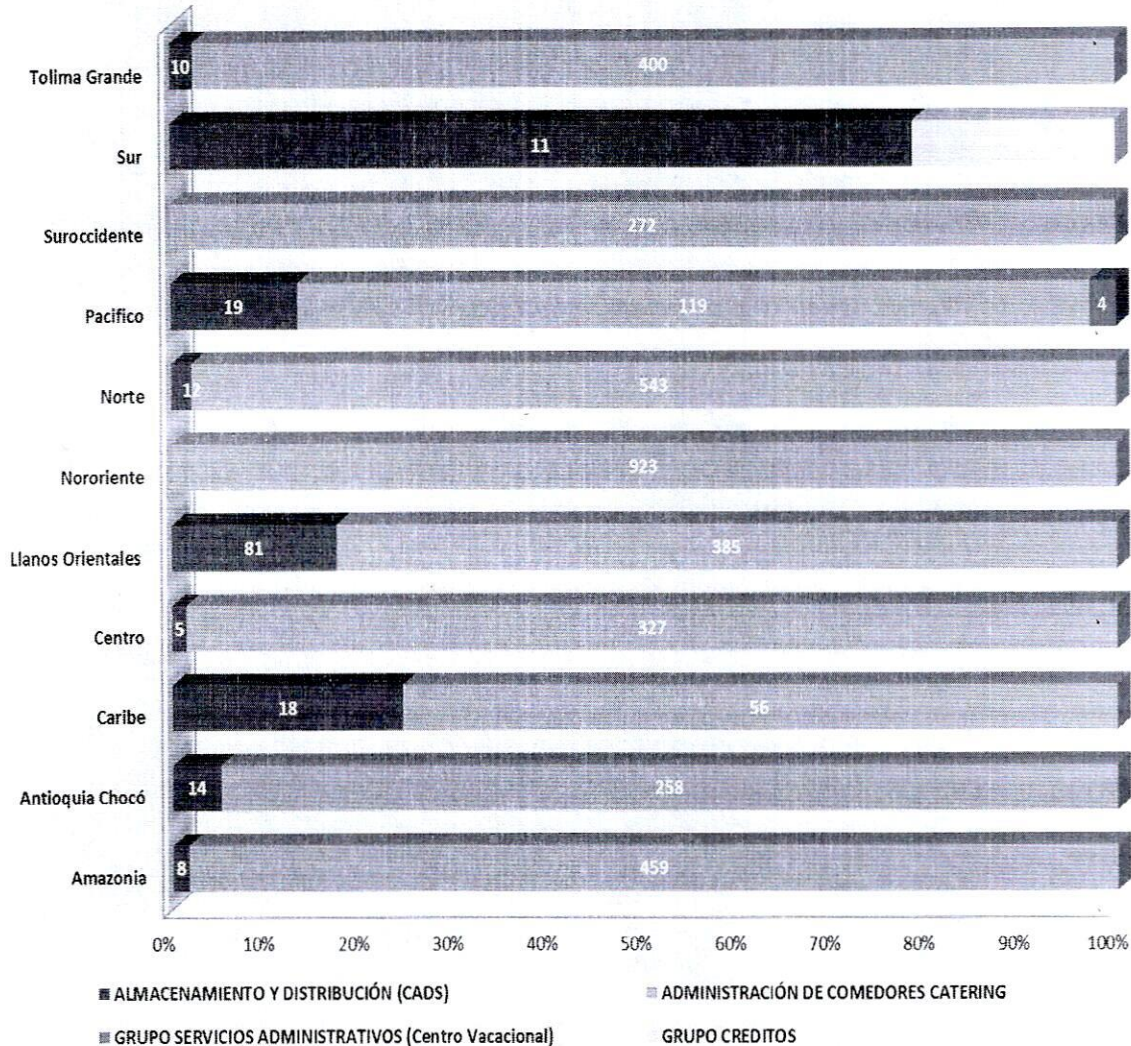
Conceptos Favorables:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3927
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	13
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	80
TOTAL	4020

Los Buzones de Sugerencia, en los comedores (**CATERING**), son el canal de comunicación más utilizado por los usuarios para dar a conocer sus opiniones y registrar felicitaciones, de igual manera, se detallan las opiniones realizadas por los usuarios a través de la **Encuesta QR**, así mismo, la percepción frente a las respuestas emitidas por la entidad a través del **Módulo PQR**, sumado a los diferentes canales dispuestos por la entidad para medir la satisfacción de la ciudadanía en general.

Felicitaciones (3.927): Para el mes de noviembre se registraron en un total de 3.927 felicitaciones, clasificadas así:

FELICITACIONES



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes noviembre 2023

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.742, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 178.

La Regional Sur reportó 3 felicitaciones, por la gestión de créditos y la Regional Pacífico "Gestión Servicios Administrativos" (Centro Vacacional Recalada) con 4 felicitaciones.

Las manifestaciones positivas para el mes de noviembre en comparación al mes de octubre disminuyeron en 110, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Conceptos Desfavorables:

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	10
QUEJAS	0
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	12
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	49
TOTAL	71

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, la calificación, comentarios e inconformidades registradas por los usuarios a través de la encuesta realizada por el código QR, los cuales son dirigidos a la Subdirección de Operación Logística quienes realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

RECLAMOS: (10)

1- ID 12654 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GESTIÓN TALENTO HUMANO (08/11/2023): Servidora, manifiesta inconformidad porque a la fecha no ha sido inscrita en Carrera Administrativa. Cerrado 29/11/2023

➤ **Informados a Control Interno: 2023110010272833**

2- ID 12661 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GESTIÓN TALENTO HUMANO (10/11/2023): Ex servidora, manifiesta negligencia e impedimentos por parte de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares toda vez que ha entorpeciendo el derecho a la pensión la cual debió empezar a disfrutar desde el pasado marzo de 2020. Cerrado 15/11/2023.

3- ID 12668 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GESTIÓN TALENTO HUMANO (14/11/2023): Usuario, manifiesta inconformidad, porque participó en 2 convocatorias de la Regional Centro y Regional Tolima porque se encuentra en la ciudad de Cartagena, manifestando que en convocatorias pasadas realizó las pruebas en el sitio donde reside en la regional. Cerrado 05/12/2023.

4- ID 12669 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GESTIÓN TALENTO HUMANO (14/11/2023): Reclamante informa que participó en una convocatoria para técnico en la oficina Principal, la cual a la fecha se comunicó con la entidad y salen con la excusa de que no les llegó la hoja de vida, adjunta pantallazo del envío. Cerrado 05/12/2023.

➤ **Informados a Control Interno 2023110010276143**

5- ID 12670 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GESTIÓN TALENTO HUMANO (14/11/2023): ex servidor manifiesta inconformidad con el desembolso de viáticos, que le adeudan desde el año pasado, fue desvinculado de la entidad, junto con otros ex servidores de la regional Norte. El cual quiere poner en conocimiento al Director General. Cerrado 14/12/2023.

6. ID 12691 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GESTIÓN TALENTO HUMANO (21/11/2023): Usuario manifiesta, que ante el cercano vencimiento de la lista de elegibles para OPEC 83749 del concurso 0624 – 0638 DE 2018_SECTOR DEFENSA, la cual vence en diciembre del presente, se agote la lista con el ultimo de la misma, pues se ha presentado un plan tortuga dentro de la entidad con ejército, en la medida que estos últimos son los que realizan los estudios de seguridad, a pesar de las dos primeras personas de la lista desistieron de la misma se han demorado mucho tiempo en dicho proceso, existe una tercera persona que está pendiente de dicho estudio de seguridad, pero ejército no ha dado respuesta al mismo. Cerrado 13/12/2023.

➤ **Informado a Control Interno: 2023110010282403**

7. ID 12636 – REGIONAL NORTE ADMINISTRATIVA – GESTIÓN TALENTO HUMANO (02/11/2023): ex servidor de la Regional manifiesta que a la fecha la regional no le han cancelado viáticos pendientes del año 2022. Cerrado 01/12/2023.

Informado a Control Interno: 2023110010265573.

8. ID 12678 – REGIONAL NORTE ADMINISTRATIVA – GESTIÓN TALENTO HUMANO (17/11/2023): ex servidor manifiesta, que en el año 2019 estuvo en comisión en el Cad's de montería ejerciendo como administrador, por orden del señor director regional solo le pagaron una parte de viáticos de los 7 meses que estuvo en comisión. Por ley debieron pagar pero no sabe porque no le pagaron.

9. ID 12683 – REGIONAL NORTE ADMINISTRATIVA – GESTIÓN TALENTO HUMANO (20/11/2023): Reclamante manifiesta, que se autorice a quien corresponda el desembolso de los viáticos que se le adeudan del presente año y aunque ya fue desvinculado de la empresa desde el pasado 31 de marzo de 2023 nunca le fueron reconocidos ni cancelados. Cerrado 04/12/2023.

➤ **Informados a Control Interno: 2023110010282403.**

10. ID 12667 – REGIONAL TOLIMA ADMINISTRATIVA – GESTIÓN FINANCIERA (14/11/2023): Reclamante manifiesta, que desde el día 26 de octubre del año en curso, se envió factura para el proceso de pago y hasta el día de hoy no se refleja el pago en la cuenta, solicita se realice el pago x los servicios prestados; ya que la demora produce detrimento a la empresa. Cerrado 05/12/2023.

➤ **Informado a Control Interno: 2023110010276143**

8. RECOMENDACIONES


- En atención a los inconvenientes presentados a la hora de transferir las llamadas a las dependencias que no contestan las extensiones, se requiere realizar un memorando a las diferentes áreas solicitando brindar un servicio oportuno y eficiente al usuario.

- En atención a los asuntos descritos en los reclamos se debe realizar el análisis de las causas que dan origen a la percepción negativa, con el fin de generar compromiso institucional, brindar un servicio oportuno y de calidad, aumentando la confianza institucional.

Cordialmente,



CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ
Secretaria General (E)
Agencia Logística de las Fuerzas Militares



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



Revisó: Aboga. Marisol Cruz Gutierrez
Asesora Secretaría General



Aprobó: Aboga. Esp. Diana Cecilia Martín Amaya
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana