

MEMORANDO

Bogotá D.C., 22/11/2023

Nº 2023110010279833 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 – Octubre 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 octubre, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – SEPTIEMBRE 2023

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
68	68	0	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – OCTUBRE 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	67	64	3	0	5%	100%	96%

Respecto al mes de octubre 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 septiembre. A la fecha se reportan 3 solicitudes pendientes de respuesta dentro de los términos de ley, así:

- **ID 12633** Solicitud que se encuentra en trámite a cargo de la Dirección Administrativa con fecha límite de respuesta el día 23 de octubre 2023.
- **ID 12601** – Solicitud a cargo de la Dirección Administrativa, estado trámite del usuario hasta el 21 de noviembre, la cual se habilitara desde el 22 para cerrar con Desistimiento Tácito.
- **ID 12619** - Solicitud a cargo de la Dirección Administrativa, la cual se encuentra en trámite de la entidad, para cierre con Desistimiento Tácito con plazo máximo el 06 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 11 solicitudes.

- **ID 12570** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 03/10/2023, por parte del Sr. Luis Enrique Abadía Garcia - Contraloría Delegada Gestión Pública E Instituciones Financieras, trasladada por la Presidencia de la Republica. La cual se direccionó a la Oficina de Control Interno con fecha de cierre 09/10/2023.
- **ID 12580** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 05/10/2023, por parte Sra. Monica Lucia Corrales Tobón, traslada por el Jefe de Control Interno - Oscar Iván Barbosa Linares del Ministerio de Defensa Nacional. La cual se direccionó a la oficina Asesora Jurídica con fecha de cierre 26/10/2023.
- **ID 12581** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 09/10/2023, por parte de la Senadora Paloma Valencia Laserna, traslada por la Presidencia de la Republica. La cual se direccionó a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional con fecha de cierre 12/10/2023.
- **ID 12596** – Aclaraciones Procesos Precontractuales, con fecha de ingreso 17/10/2023, por parte del Sr. Mauricio Acero Montoya, traslada por el Jefe de Control Interno - Oscar Iván Barbosa Linares del Ministerio de Defensa Nacional. La cual se direccionó a la oficina de Control Interno con fecha de cierre 02/11/2023.
- **ID 12597** – Comportamiento o Conducta Funcionario, con fecha de ingreso 17/10/2023, por parte del Sr. Luis Reyes, traslada por el Jefe de Control Interno - Oscar Iván Barbosa Linares del Ministerio de Defensa Nacional. La cual se direccionó a la oficina de Control Interno Disciplinario con fecha de cierre 26/10/2023.
- **ID 12598** – Aclaraciones Procesos Precontractuales, con fecha de ingreso 17/10/2023, por parte del Sr. Mauricio Acero Montoya, traslada por el Jefe de Control Interno - Oscar Iván Barbosa Linares del Ministerio de Defensa Nacional. La cual se direccionó a la Subdirección General de Contratación con fecha de cierre 26/10/2023.
- **ID 12600** – Aclaraciones Procesos Precontractuales, con fecha de ingreso 17/10/2023, por la Sra. Monica Lucia Corrales Tobón, traslada por la Dirección General Marítima – DIMAR. La cual se direccionó a la oficina Asesora Jurídica con fecha de cierre 07/11/2023.
- **ID 12603** – Información de la Entidad, con fecha de Ingreso 18/10/2023, por parte del Sr. Fabian Velandia Soto - Contraloría General de la Republica, traslada por el Ejercito de

Nacional. La cual se direccionó a la Subdirección General de Contratación con fecha de cierre 23/10/2023.

- **ID 12614** – Información de la Entidad, con fecha de ingreso 23/10/2023, por parte del Sr. Jair Toro Gomez, traslada por el Ejercito de Nacional. La cual se direccionó a la Regional Amazonia “Gestión Talento Humano” con fecha de cierre 31/10/2023.
- **ID 12619** – Comportamiento o Conducta Funcionario, con fecha de ingreso 13/10/2023, remiten Anónimo, trasladada por el Sr. German Arturo García Neira - Director Centro Corporativo del GSED. La cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de plazo de cierre con Desistimiento Tácito 06/12/2023, esta solicitud estuvo en trámite del usuario.
- **ID 12633** – Información Ofertas Laborales – Convocatorias, con fecha de ingreso 31/10/2023, por la Sra. Martha Nelly Acevedo Gonzalez, trasladada por el Comando General de las Fuerzas Militares. La cual se direccionó a la Dirección Administrativa con plazo de cierre 23/11/2023.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa Nacional: Remitieron petición con Radicado No. P20231012040520 por la plataforma, quedó registrado con el **ID 12628** con fecha de cierre 21/11/2023.

1.4. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: No se registró solicitud.

1.5. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registraron 2 solicitudes así:

- **ID 12594** – Solicitud de copias, con fecha de ingreso 17/10/2023, por parte Sr. Omar Gallego Ospina Investigador Criminal - Policia Nacional, la cual se direccionó a la Regional Nororiente “Gestión Contractual” con fecha de cierre 27/10/2023.
- **ID 12616** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 24/10/2023, por parte Sr. Coronel Fredy Alberto Garcia Castro - Inspección General del Ejercito Nacional – CEIGE Entes Externos, la cual se direccionó a la oficina de Control Interno con fecha de cierre 26/10/2023.

1.6. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se registraron 3 solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
03/10/2023	12570	LUIS ENRIQUE ABADIA GARCIA - CONTRALORIA DELEGADA GESTIÓN PÚBLICA E INSTITUCIONES FINANCIERAS	CONTROL INTERNO	INFORMACION DE LA ENTIDAD	10/10/2023	09/10/2023
09/10/2023	12582	MARIA ANGELICA GONZALEZ JAIMES - FISCALIA GENERAL - SUBDIRECCIÓN REGIONAL DE APOYO NORORIENTAL	REGIONAL NORORIENTE	INFORMACION DE LA ENTIDAD	24/10/2023	21/10/2023
18/10/2023	12603	FABIAN VELANDIA SOTO - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	INFORMACION DE LA ENTIDAD	23/10/2023	23/10/2023

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	67
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	225
	FELICITACIONES	4037
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		4329

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 Felicidades más utilizado por nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general). Alcanzando para el mes de octubre un total de 4.262 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de septiembre se evidencia aumento de 80 en el número de interacciones.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTA	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	0	0	0	0	0	0	1	1	0,02
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	1	187	3840	0	0	4028	93,05
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	3	36	190	0	0	229	5,29
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	4	0	0	0	0	0	1	5	0,12
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	6	0	0	0	0	0	0	6	0,14
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN- SEGUROS - CRÉDITOS)	1	0	0	0	4	0	0	5	0,12
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	GESTION DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
SECRETARÍA GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	3	0	1	0	0	0	0	4	0,09
	CONTABILIDAD	11	0	0	0	0	0	0	11	0,25
	CUENTAS POR PAGAR	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02

OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,09
OFICINA TECNOLOGIA	INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	16	2	0	0	2	0	0	0	1	1	0	22	0,51
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0,07
	GESTIÓN NÓMINA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,05
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0,09
TOTAL		53	4	5	225	4037	1	4	4329	100				

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recibieron escritos, para el mes de octubre, la mayoría fueron para el Grupo Administración Comedores; (CATERING) los cuales registraron 187 sugerencias y 3.840 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución; (CAD'S) donde se recibieron 36 sugerencias y 190 felicitaciones, asimismo en la Regional Sur reportan 4 felicitaciones "Gestión de Créditos", finalmente la Regional Pacifico obtuvo 3 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 53 peticiones. Así: Gestión del Talento Humano 16, Gestión Nomina una (1), "Contabilidad" 11, "Cartera" 3, "Cuentas por Pagar" una (1), Gestión Contractual" 6, "Gestión Precontractual" 4, Secretaría General "Despacho" una (1), Subdirección General de Abastecimientos Bienes y Servicios "Créditos" una (1). Además; Oficina Asesora Jurídica con 4, seguido de "Control Interno" con 3, "Control Interno Disciplinario" una (1) y Planeación e Innovación Institucional una (1) respectivamente.

Por otra parte, se registraron 5 reclamos los cuales se direccionaron así; Almacenamiento y Distribución (CADS) 3, Administración Comedores de Tropa (CATERING) y Dirección Financiera (Cartera) con uno (1).

Se presentaron 4 quejas, las cuales se direccionaron a la Dirección Administrativa con 2, Seguido de la Oficina de Tecnología y Oficina de Control Disciplinario con una (1).

También se registraron 4 denuncias, la cual por instrucción del Señor Director General se direccionó así; Dirección General, Subdirección General de Contratos, Dirección Administrativa y Oficina de Control Interno con una (1) en cada dependencia.

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.

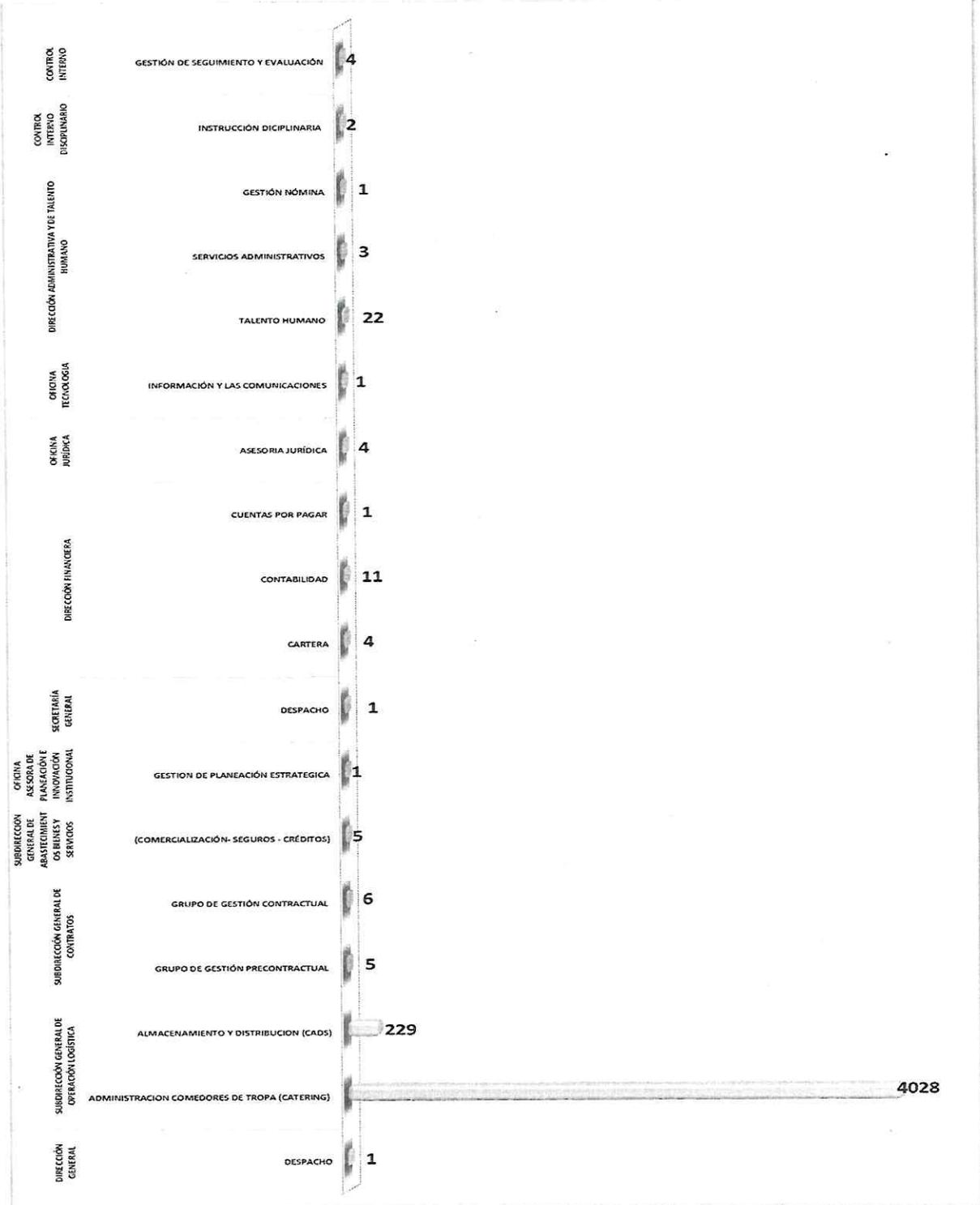
REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CADS	0	1	14	15
	CATERING	0	30	582	612
	CONTRACTUAL	0	0	0	0
ANTIOQUIA CHOCO	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CADS	0	4	41	45
	CATERING	0	5	248	253
CARIBE	CADS	0	3	17	20
	CATERING	0	3	57	60
	CADS	0	1	6	7
CENTRO	CATERING	0	23	336	359
	CONTABILIDAD	4	0	0	4
	CONTRACTUAL	0	0	0	0
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	69	354	423
	CADS	0	27	69	96
NORORIENTE	CONTRACTUAL	2	0	0	2
	CATERING	0	16	1095	1111

NORTE	PRECONTRACTUAL	1	0	0	1
	TALENTO HUMANO	0	0	0	0
	CADS	0	0	12	12
PACIFICO	CATERING	0	22	548	570
	CADS	0	0	20	20
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional Recalada)	0	0	3	3
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	0	0
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	0	308	308
SUR	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	4	4
	CADS	0	0	11	11
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
TOLIMA GRANDE	CADS	0	0	0	0
	CATERING	0	19	312	331
	TOTAL	10	223	4037	4270

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 10 peticiones las cuales fueron allegadas 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 OCTUBRE



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	12
SECRETARIA GENERAL	5
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	13
OFICINA JURÍDICA	14
CONTROL INTERNO	8
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9
DIRECCIÓN FINANCIERA	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	4
OFICINA DE TECNOLOGIA	2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA	8
REGIONAL AMAZONIA	6
REGIONAL NORTE	6
REGIONAL CENTRO	10
REGIONAL SUROCCIDENTE	9
REGIONAL NORORIENTE	8
REGIONAL TOLIMA GRANDE	8

El tiempo de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, se encuentra dentro de los términos establecidos en la ley.

Se debe aclarar que, para determinar la temporalidad de las respuestas, se toman los días en que se dio respuesta a todas las solicitudes allegadas a cada dependencia, y se realiza el cálculo pertinente para el caso respectivo.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS - CANALES DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%	
CORREO CONTACTENOS	23	0,53	
CHAT INTERACTIVO	0	0,00	
ORFEO	5	0,12	
ATENCION TELEFONICA	1	0,02	
CORREO DENUNCIE	1	0,02	
CORREO SERVIDORES	1	0,02	
CORREO REGIONALES	1	0,02	
MODULO PQR	35	0,81	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	225	5,20
	FELICITACIONES	4037	93,25
TOTAL	4329	100	

NOTA: Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónico y de manera presencial se 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.

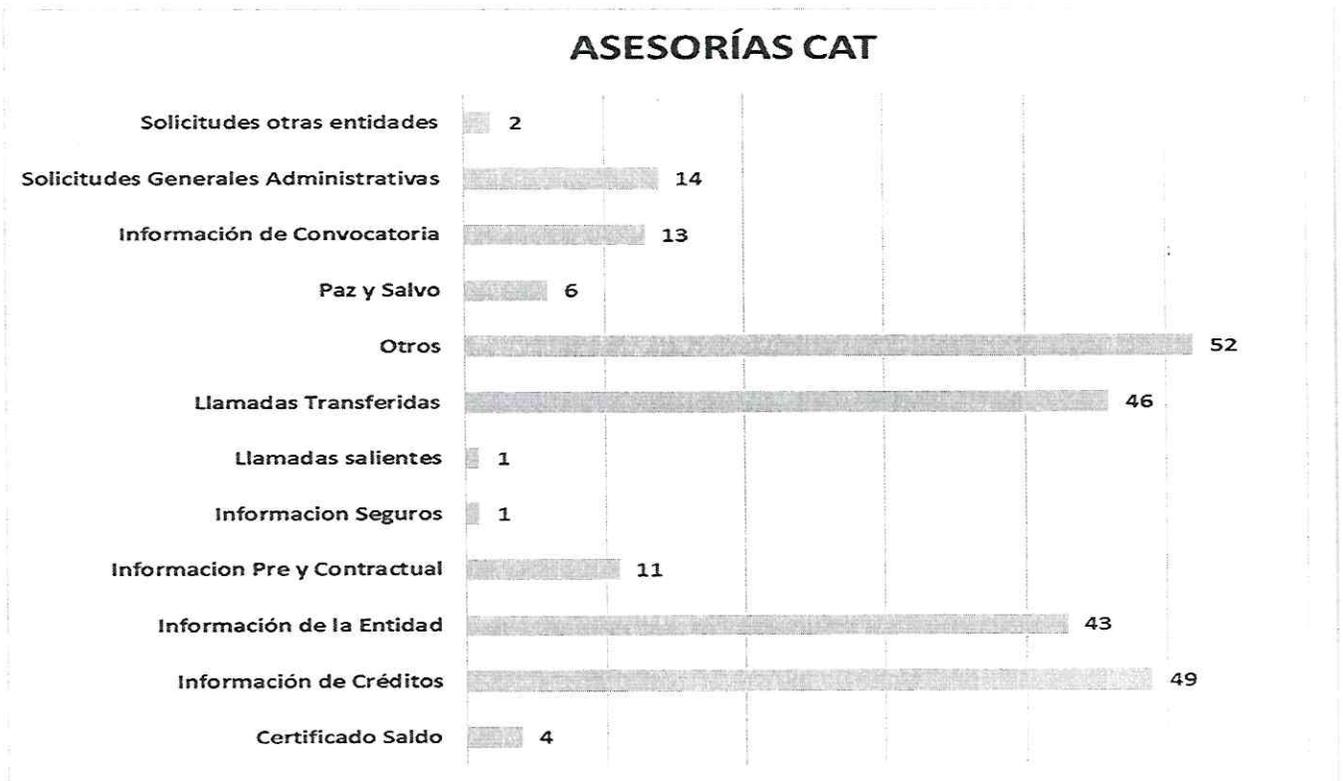
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de octubre, se recibió un total de 140 correos de los cuales: 76 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 23 peticiones se registraron en el Módulo PQR, no se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 10 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 31 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.1.2 CHAT INTERACTIVO - Se suministró asesoría a 66 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 octubre 2023

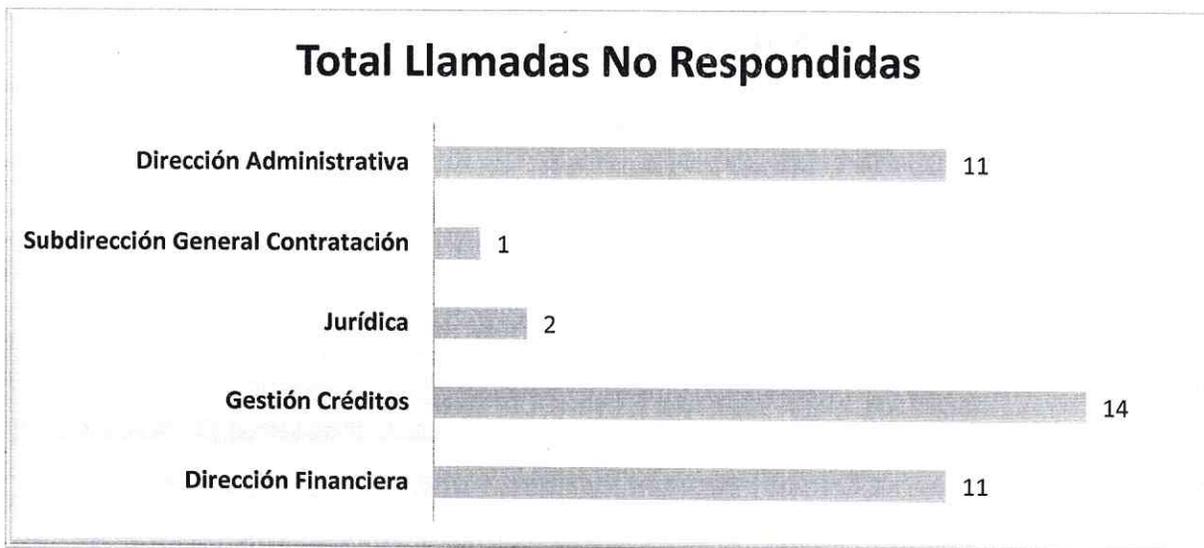
Por este medio ingresaron 242 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 118 asesorías sobre información general tanto para la ciudadanía como para los servidores de la misma entidad, asimismo se registró una (1) solicitud en el módulo PQR, no se registraron en el módulo de Certificaciones Financieras, se transfirieron 70 llamadas de las cuales 24 fueron con asuntos puntuales.

Finalmente, se evidenciaron 53 llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes a usuarios; dentro de las cuales se encuentran 39 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez, que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada.

Cabe señalar, que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se 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 **39 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando disminución de 11 llamadas en comparación con el mes de septiembre.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de octubre 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 septiembre disminuyó. El porcentaje de recepción para el mes de **octubre es del 48,4%**.

4.1.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: se registró una (1) solicitud.

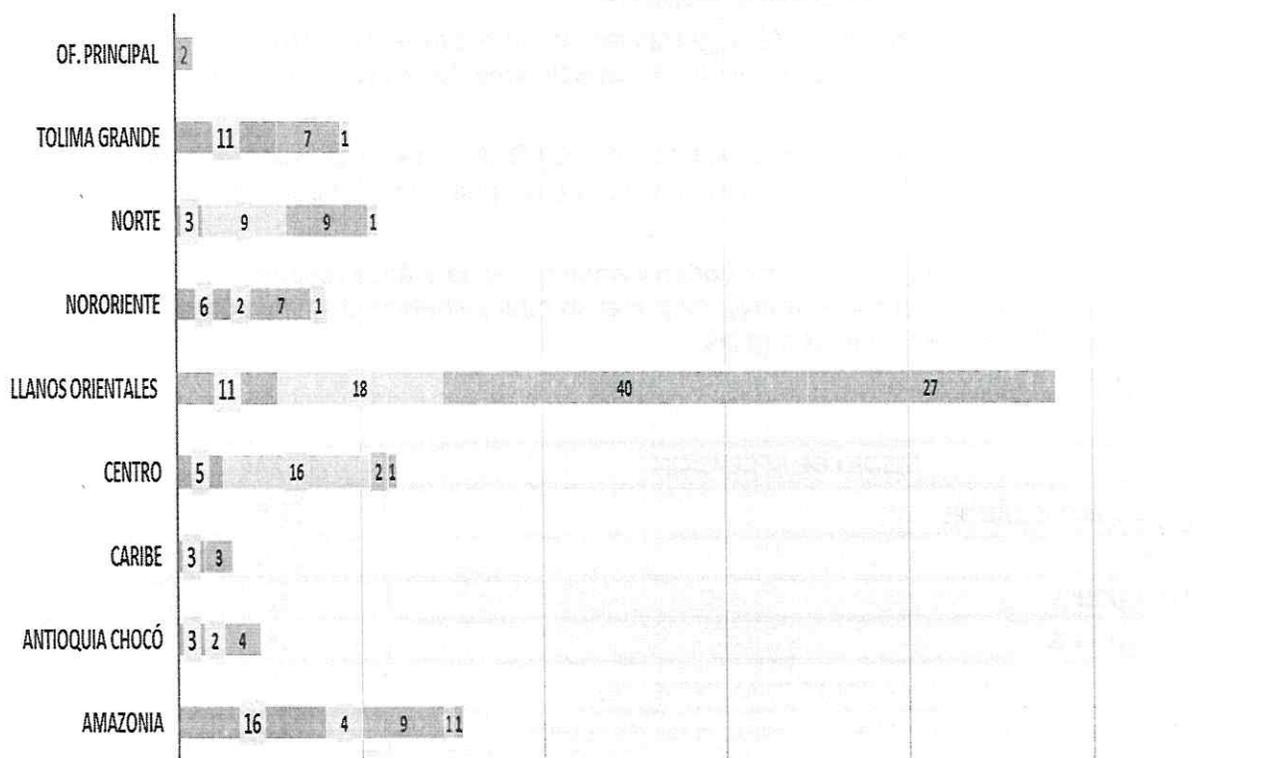
4.1.6 CORREO SERVIDOR: se registró una (1) solicitud.

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

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se gestionaron 35 solicitudes registradas directamente por los usuarios en la plataforma.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (225)

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



	Amazonia	Antioquia Chocó	Caribe	Centro	Llanos Orientales	Nororiente	Norte	Tolima Grande	OF. Principal
■ MENU	16	3	3	5	11	6	3	11	
■ PORCION	4	2		16	18	2	9		
■ COCCION	9				40	7	9	7	
■ ACTITUD DEL PERSONAL				2					
■ HORARIO DE ENTREGA DE ALIMENTOS	1								
■ INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR						1			
■ OTROS							1	1	
■ CAD'S	1	4	3	1	27				
■ GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS									2

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

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

“**Cambio de Menú**”: Con 58 sugerencias a nivel nacional, allegadas principalmente a la Regional Amazonía con 16, Regional Llanos Orientales y Tolima con 11 respectivamente, Nororiente con 6, Regional Centro 5, seguido de Antioquía, Caribe y Norte con 3.

En cuanto la opción “**Aumento de Porción**”: 51 Sugerencias allegadas así; Regional Llanos Orientales 18, Centro con 16, Norte con 9, Regional Amazonia con 4, seguido de Regional Antioquía Chocó y Nororiente con 2 sugerencias.

La opción “**Cocción**” registra: 72 sugerencias en su mayoría para Regional Llanos Orientales con 40, Regional Norte y Amazonia con 9 respectivamente, seguido de Nororiente y Tolima con 7 en total.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución (CAD´S) registró 36 sugerencias allegadas así: Regional Llanos Orientales 27, Antioquía Chocó 4, Caribe con 3, seguido de Centro y Amazonia con una (1).

Los demás temas, menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de: **225** sugerencias recibidas a nivel nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de septiembre en 76 sugerencias.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	228	39,4
PBX	259	44,8
REUNIONES	6	1,0
DIFUSIONES	85	14,7
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	20	-
TOTAL	578	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 85 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 6 reuniones agendadas, a su vez, un registro de ingreso de 228 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 octubre, se evidenciaron 23 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 14 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONIA	1	2
CENTRO	6	2
NORORIENTE	1	1
NORTE	3	0
PACIFICO	4	3
SUROCCIDENTE	2	0
TOLIMA GRANDE	2	5
OFICINA PRINCIPAL	4	1
TOTAL NIVEL NACIONAL	23	14

Registrando una percepción favorable del 92,9%.

Percepción desfavorable del 7,14%.

El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia, así:

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

- En la Regional Tolima un oferente, seleccionó la opción A. Si, con el comentario;
“Se entera uno de hechos de corrupción de acuerdo a las noticias nacionales.”
- En la encuesta diligenciada en la página web de la entidad, un oferente seleccionó la opción A.SI con el siguiente comentario.
“Batallón infantería 21 Vargas. Las auxiliares de cocina tienen como supermercado en sus viviendas los víveres de toda clase, si la Agencia o el coordinador del rancho las dejan sacar por cantidades para sus casas, como arrobas de arroz, de 4 o más frascos de aceite, paquetes de carne o pollo, cubetas de huevo, etc.”.

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

- La regional Tolima, un oferente seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO con el siguiente comentario;
“Solo se escucha de hechos presentados de acuerdo a las noticias y realmente es muy raro escuchar sobre estos hechos”.
- En la encuesta diligenciada en la página web de la entidad, el oferente seleccionó la opción B. OCASIONAL, con el siguiente comentario;
“Por el mismo personal, administración o sus auxiliares.”

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?

- La regional Tolima un oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO con el siguiente comentario;

“Porque en el recae la ejecución del gasto y es el personal encargado de garantizar que la entidad obre de buena fe.”
- La regional Tolima dos oferentes de los procesos 053 y 054 seleccionaron la opción C. NIVEL TECNICO sin dejar ningún comentario.
- En la encuesta diligenciada en la página web de la entidad, el oferente seleccionó en la opción F. TODOS, sin dejar ningún comentario.

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

- En la regional Centro un oferente del proceso 008 – 044 – 2023, selecciono la opción B. No sin dejar ningún comentario.

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.

Se evidencia la participación de 3 usuarios al cierre de la petición, calificando de manera excelente y negativa el servicio prestado.

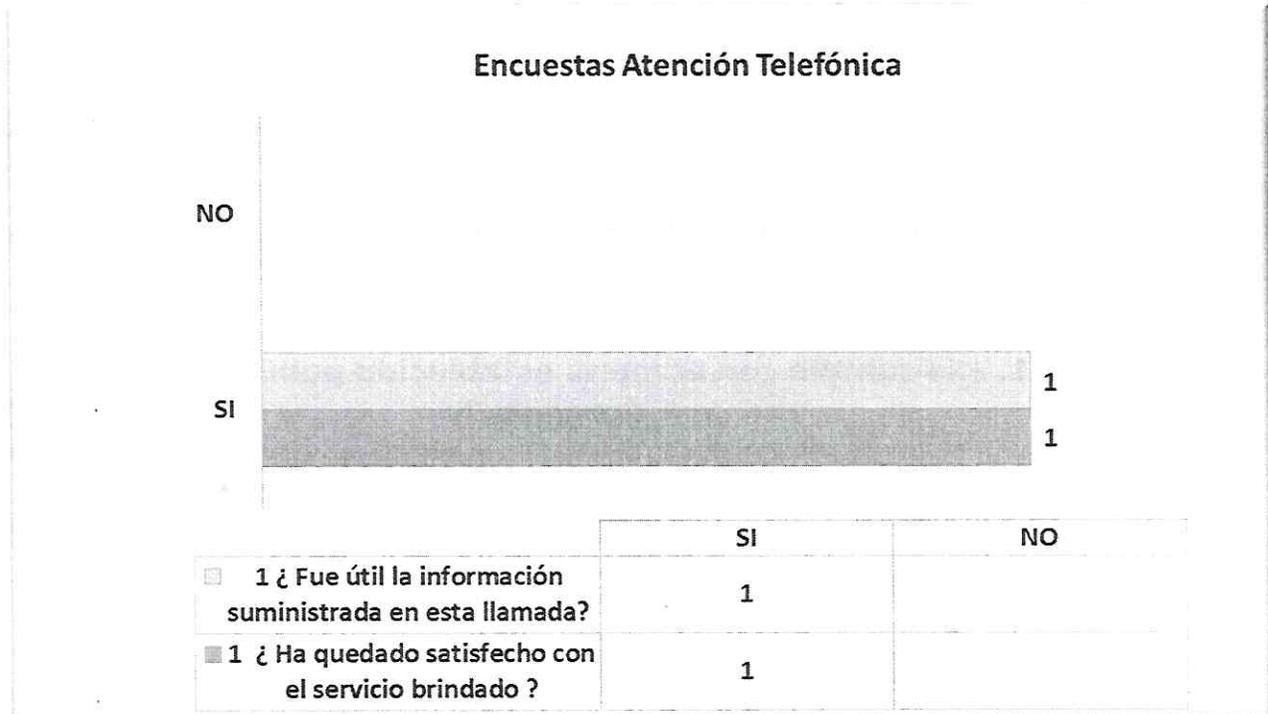
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5. a 5)	(3.5. a 4.5)	(2.5. a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios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

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 octubre se reporta la participación de un (1) ciudadano, frente a 2 preguntas, así:

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

Como lo muestra la siguiente gráfica.



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

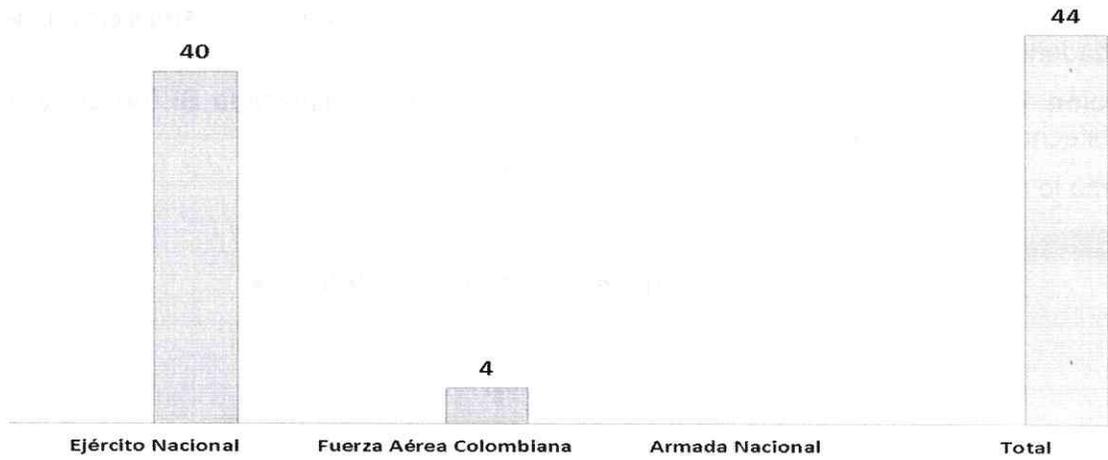
Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:

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.

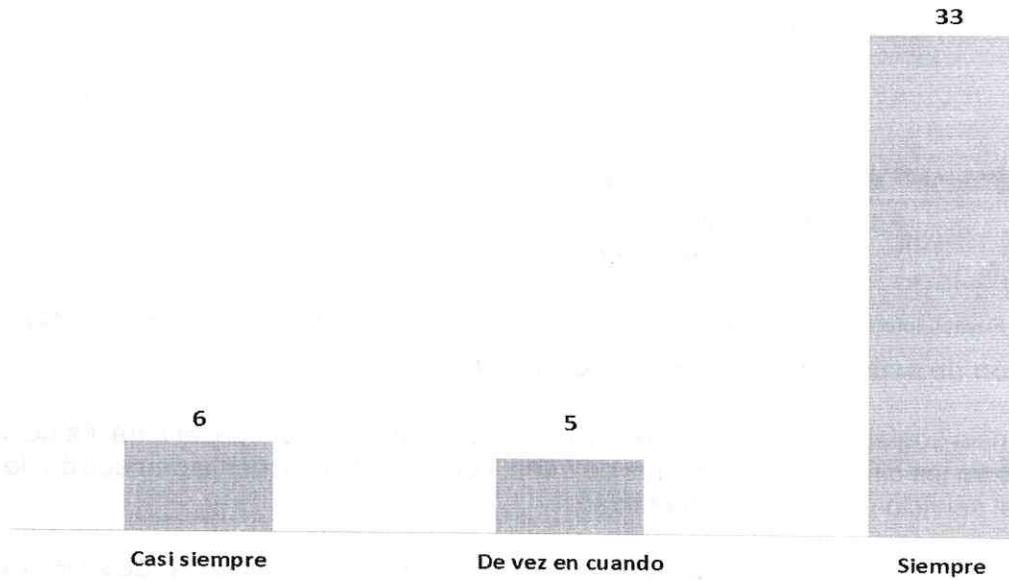
Para el mes de octubre se evidenció una participación de 44 usuarios, quienes respondieron 5 preguntas respecto del servicio prestado, que comparado con el mes de septiembre donde participaron 28 usuarios, podemos determinar aumento en la participación, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

El reporte se realiza desde el 01/10/2023 al 31/10/2023, 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.

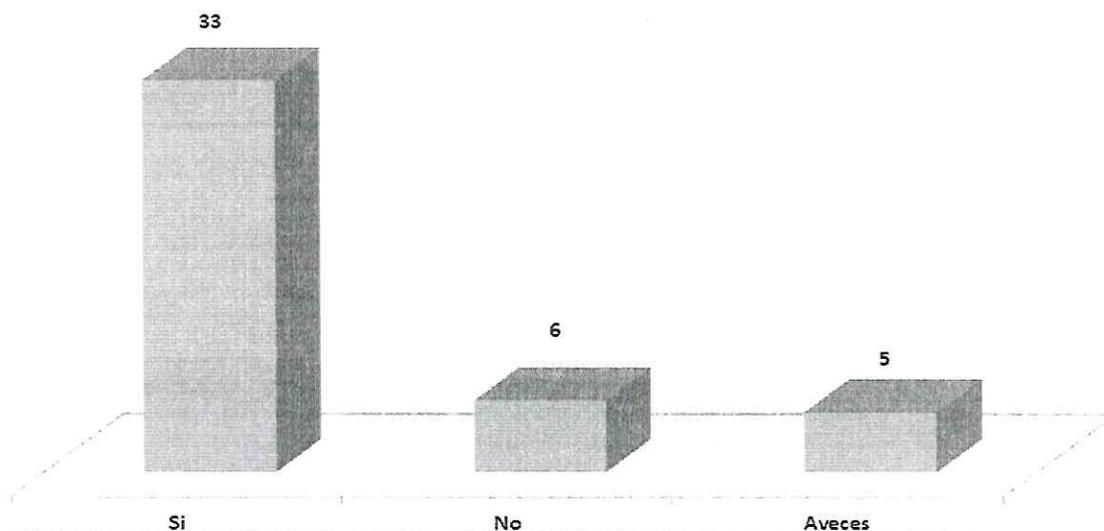
FUERZA PARTICIPANTE



1. ¿Se cumple con el menú establecido publicado en el Comedor?



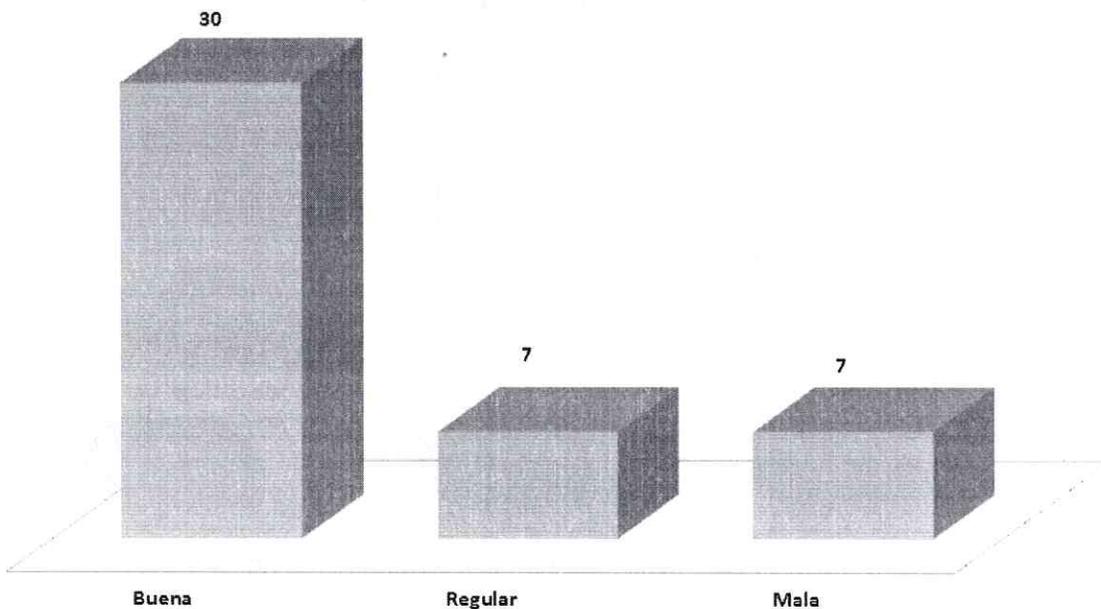
2. ¿La entrega de los alimentos se realiza en los horarios establecidos?



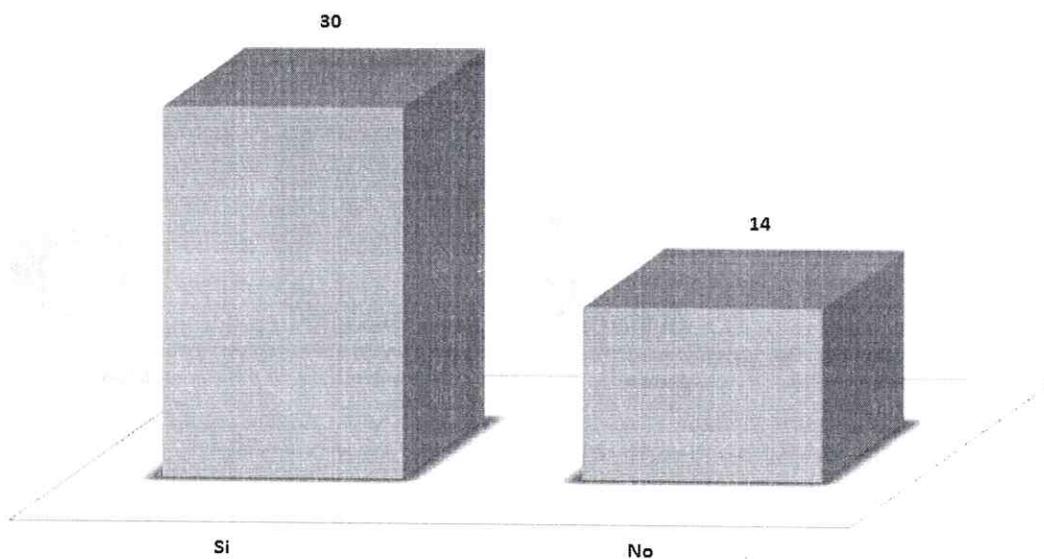
3. ¿La calidad de los alimentos suministrados es?



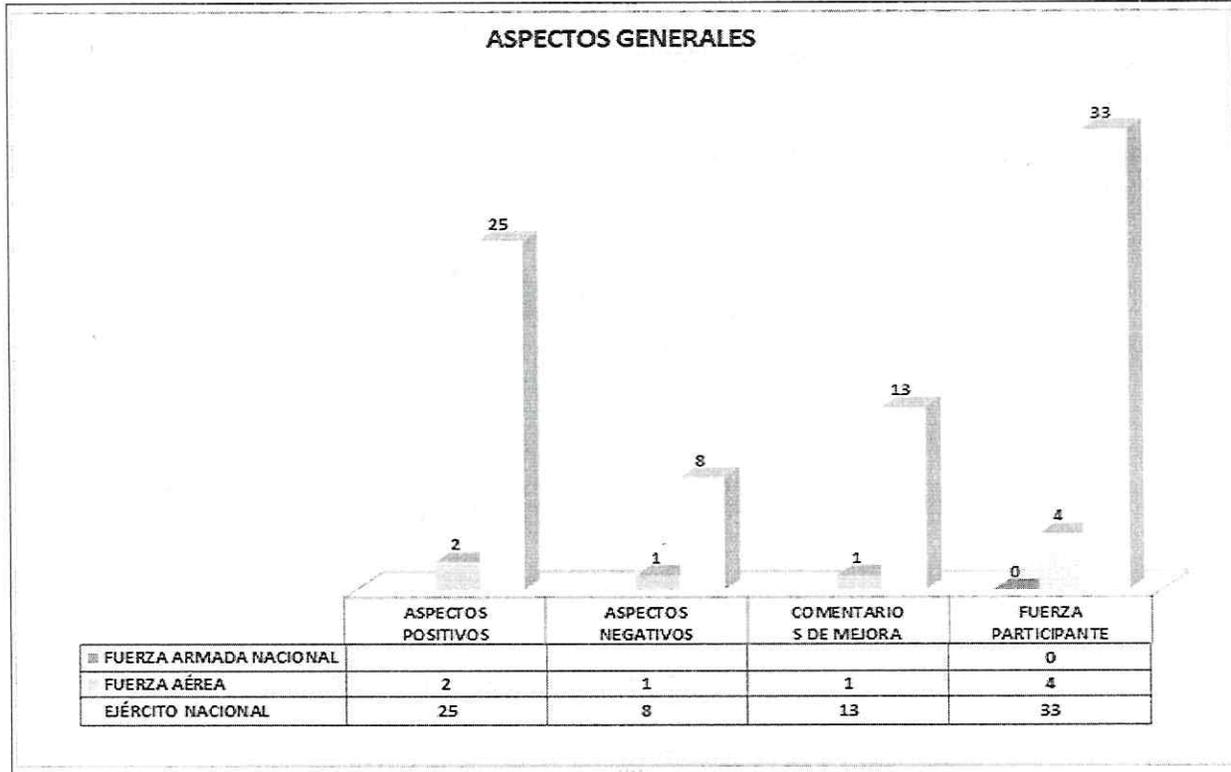
4. ¿Su nivel de satisfacción frente a la atención recibida por los funcionarios de la ALFM es?



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



Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de octubre 2023

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 37 comentarios, de los cuales 27 se relacionan con aspectos positivos, 14 comentarios con oportunidad de mejora y 9 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	4037
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	27
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	171
TOTAL	4235

Los Buzones de Sugerencia, en los comedores (**CATERING**), son el canal de comunicación más utilizado de los grupos de interés 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 (4.037): Para el mes de octubre se registraron en un total de 4.037 felicitaciones, clasificadas así:



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

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.840, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 190.

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

Las manifestaciones positivas para el mes de octubre en comparación al mes de septiembre aumento en 156, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Conceptos Desfavorables:

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	5
QUEJAS	4
DENUNCIAS	4
OPINIONES NEGATIVAS	23
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	63
TOTAL	99

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: (5)

1- ID 12583 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA GESTIÓN CAD’S (09/10/2023): Militar, manifiesta inconformidad por el abastecimiento en el lapso de 15 días con el atún lomo en aceite y las salchichas, que no son la misma marca del mes pasado con un sabor muy desagradable. Novedad reportada por el Batallón de Artillería de Campaña No. 30 Cúcuta Norte de Santander. Cerrado 23/10/2023

2- ID 12584 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA GESTIÓN CAD’S (09/10/2023): Militar, manifiesta novedad con el suministro de arroz marca oriental, para el primer ciclo del mes octubre, el Suboficial indica que el producto en su gran parte es defectuoso “partido y Mazacotudo”, que en la preparación no rinde de manera esperada presentando un menor rendimiento, obligando a utilizar mayor cantidad del producto para garantizar la porción de cada usuario. Novedad Reportada en el Batallón de ASPC No 8 Mercedes Abrego. Cerrado 23/10/2023.

Informados a Control Interno: 2023110010244613

3- ID 12587 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA GESTIÓN CAD'S (10/10/2023): Militar, manifiesta novedad con la Panela, la cual presenta moho y gusanos, siendo perjudicial para el consumo. Novedad reportada en el Batallón de Apoyo y Servicios para el Combate No 5. Cerrado 23/10/2023.

Informado a Control Interno: 2023110010247033

4- ID 12590 – DIRECCIÓN FINANCIERA – GESTIÓN CARTERA (12/10/2023): Reclamante informa que él ha realizado los abonos a la obligación y enviado los soportes de los mismos, indica que lo contacta el abogado externo indicando que será embargado. Solicita sean revisados los pagos realizados y que la respuesta sea clara con el tema de los intereses. Cerrado 31/10/2023

Informado a Control Interno: 2023110010249093

5- ID 12609 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA GESTIÓN CATERING (22/10/2023): Militar manifiesta inconformidad en la calidad de la comida, y el cambio de menú por el Administrador. Novedad reportada en el Batallón de Artillería y Defensa No. 2 "Nueva Granada". Cerrado 26/10/2023.

Informado a Control Interno: 2023110010255343

QUEJAS: (4)

1. ID 12597 – CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (17/10/2023): quejoso informa que por varios procesos de la Dirección Administrativa y con el apoyo de la Secretaría General no han inscrito en carrera administrativa al personal, asimismo menciona situaciones adversas en la coordinación de talento humano. Cerrado 26/10/2023.

2. ID 12613 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GESTIÓN TALENTO HUMANO (24/09/2023): Servidor manifiesta persecución en el deber de sus funciones por parte del Director Regional Tolima, relata los hechos con el fin de conservar su trabajo. Cerrado 10/11/2023.

Informados a Control Interno Disciplinario: 2023110010256783

3. ID 12619 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GESTIÓN TALENTO HUMANO (24/09/2023): anónimo manifiesta que hay funcionarios que tienen comportamientos inapropiados con sus compañeros de trabajo, laboran en estado de alicoramiento, faltando el respeto no solo al trabajo sino a los compañeros. Se encuentra en trámite de la Entidad para cerrar con Desistimiento Tácito - Plazo de cierre con fecha límite 06/12/2023.

Informado a Control Interno Disciplinario: 2023110010259893

4. ID 12627– OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION y las COMUNICACIONES (27/10/2023): servidor de una Regional manifiesta retroalimentación por la inconformidad que presenta con la servidora que le brinda asesoría frente a la herramienta SAP. "nos ha resultado traumático dado la actitud de ella, dado que asume que somos expertos en el tema y su forma

de hablar es en tono de regaño y manifiesta que es su forma de ser y debemos aceptarlo". Cerrado 31/10/2023.

Informado a Control Interno Disciplinario: 2023110010261393

DENUNCIAS: (4)

ID 12572 – OFICINA DE CONTROL INTERNO (04/10/2023): Veedor manifiesta se aclare cómo se evaluó y se habilito al proponente en el proceso SASI 011-037-2023, siendo que los documentos aportantes y que se encuentran en el SECOP manifiesta tener 8 empleados y solo paga seguridad social de una sola persona, así mismo solicita se investigue con que finalidad la entidad favorece a este proponente. Cerrada 25/10/2023.

ID 12598 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN (17/10/2023): Denunciante manifiesta que se tomen mediadas frente al proceso No. 001- 001- 2023, suministro de Grasas y Lubricantes, ya que en la oferta se entiende que cada vez que suba el lubricante el oferente puede subir el precio a lo que quiera, es un contrato que le puede generar más utilidad a la Entidad, pero lastimosamente la utilidad es para el oferente. Cerrada 26/10/2023.

Informado Control Interno: 2023110010252573

ID 12620 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - GESTIÓN TALENTO HUMANO (25/10/2023): denunciante manifiesta conducta inapropiada del Director de la Regional Llanos, trato con el personal y malos manejos en los contratos. Cerrado 16/11/2023.

Informado Control Interno Disciplinario: 2023110010259893

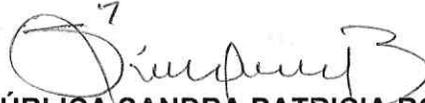
ID 12635 – DIRECCIÓN GENERAL - SEGURIDAD Y PROTECCIÓN AL PATRIMONIO (25/10/2023): anónimo manifiesta que no se le dio respuesta a queja enviada a la regional amazonía en contra de una funcionaria donde solicitaban revisión de documentos, manifiesta que se ve obligado a informar que recopilaron información donde la servidora recibió dineros a un sargento por intermedio de un soldado. Cerrado 14/11/2023

Informado Control Interno Disciplinario: 2023110010265493

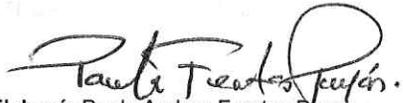
8. RECOMENDACIONES

- 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 quejas, reclamos y denuncias 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



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


Revisó: Aboga. Marisol Cruz Gutiérrez
Asesora Secretaría General