

MEMORANDO

Bogotá, 30-11-2017

No 20171410418207 ALSDG/ GAOC / 103



PARA: Señor Coronel (R.A.) OSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO, Director General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

DE: Señor Coronel JUAN VARGAS BARRETO, Secretario General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción (OCTUBRE de 2017).

Con toda atención me permito informar al señor Coronel (RA), Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de octubre así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. PERÍODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
89	89	0	17	0%

De acuerdo al recuadro anterior, se evidencia que en el mes de octubre se realizó una petición que hace referencia a una "Revocatoria Directa", la cual se tipifica como una solicitud que tiene un plazo de (60) días hábiles, y actualmente se encuentra en cerrada con fecha 31 de octubre de 2017 por la Dirección de Contratos, a los (44) días de su radicación.

1.2. PERÍODO ACTUAL

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRÁMITE POR RESOLVER	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	54	52	2	0	14	13%	97%	96%

Respecto al mes de octubre, se evidencia que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias allegadas a través del módulo PQRD sigue disminuyendo comparado con el mes anterior, ya que para septiembre llegaron 89 y para octubre se recibieron 54 peticiones. A la fecha no hay solicitudes vencidas, y 2 están en tiempo extendido por resolver.

Es importante notificar que se venció un derecho de petición con el ID 6922, el cual pertenece a la Regional Centro, ya que el gestor se encontraba en vacaciones y la persona encargada no informó la novedad, razón por la que el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana gestionó el cierre de ésta por solicitud de la misma regional. Finalmente, el cierre de la solicitud se realizó 14 días después del tiempo establecido por términos de ley.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	54
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	382
	FELICITACIONES	1099
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		
		1535

Cabe señalar que a través de los 164 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de negocio a nivel nacional, en las regionales y en la oficina principal, se recibieron la mayor cantidad de sugerencias y felicitaciones, las cuales llegaron a 1481, evidenciando una disminución de 132 interacciones allegadas a través de los Buzones, en comparación al mes anterior.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE OCTUBRE

DEPENDENCIA	SUBPROCESO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	FELICITAC.	DENUNCIAS	SUB-TOTAL	%
CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACIÓN COJEDORES DE TROPA	0	0	0	0	353	1060	0	1413	92,1
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	1	0	0	0	22	37	0	59	3,7
	COMBUSTIBLES, GRASAS Y LUBRICANTES	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
	PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE COMPRAS CENTRALIZADAS	2	0	0	0	0	0	0	2	0,1
DIRECCIÓN CONTRATOS	GESTIÓN PRECONTRACTUAL Y LEGALIZACIÓN CONTRACTUAL	0	0	0	0	0	0	1	1	0,1

	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	13	0	0	0	0	0	0	13	0,8
GESTIÓN INDUSTRIAL	PROCESADORA DE CAFÉ	0	0	1	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN COMERCIAL (GESTIÓN DE NEGOCIOS ESPECIALES)	ADMINISTRACIÓN DE SERVIENDAS	0	0	0	0	3	2	0	5	0,3
	GESTIÓN DE CRÉDITOS	1	0	0	0	1	0	0	2	0,1
MEJORAMIENTO CONTINUO	GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	GESTIÓN DE CARTERA	1	0	0	14	0	0	0	15	1,0
	GESTIÓN DE CONTABILIDAD	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
OFICINA JURÍDICA	ASESORÍA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	0	3	0,2
OFICINA TECNOLOGÍA	TECNOLOGÍA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	1	0	0	2	0,1
	CONTROL DE ACCESO Y ADM. DE VISITANTES	0	0	0	0	3	0	0	3	0,2
	TALENTO HUMANO	9	0	1	0	0	0	0	10	0,7
REGIONAL TÉCNICA DE INGENIEROS	OBRAS CIVILES	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
TOTAL		36	0	2	14	383	1099	1	1535	100

Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de octubre de 2017

En total se recibieron 1535 solicitudes, tanto por el Módulo PQRSD como por los Buzones de Sugerencias, medio por el cual se recogieron la mayor cantidad de interacciones, principalmente en el Subproceso de Administración de Comedores de Tropa, que registró 1060 felicitaciones y 353 sugerencias. En los Centros de Almacenamiento y Distribución se recibieron 37 felicitaciones y 22 sugerencias, mientras en las Serviendas se depositaron 2 felicitaciones y 3 sugerencias, finalmente el Subproceso Control de Acceso a Visitantes recibió 3 sugerencias, Servicios Administrativos 1 y Gestión de Créditos recibió 1 sugerencia (Módulo PQRD).

Respecto al Módulo PQRD se registraron 54 interacciones, especialmente para el área Financiera con el Subproceso de Cartera y la Dirección de Contratos con el Subproceso Ejecución y Seguimiento que alcanzaron 14 solicitudes y 13 peticiones respectivamente, Talento Humano 9, Asesoría Jurídica 3, Planeación y Seguimiento a Compras Centralizadas 2 y los otros nueve subprocesos obtuvieron de a 1 (una) petición, para un total de 50 solicitudes. Además, se registraron 2 reclamos, uno para Talento Humano y el otro para Procesadora de Café y finalmente se recibió 1 (una) denuncia la cual fue direccionada a Gestión y Legalización Contractual. Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias se detallan en el punto 6.2.2 "Conceptos Desfavorables".

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE OCTUBRE	
REGISTRACION TECNICA INGENIEROS	OBRAS CIVILES 1
DIRECCION ADMINISTRATIVA	TALENTO HUMANO 10
	CONTROL DE ACCESO Y ADMINISTRACION DE VISITANTES 3
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS 2
OFICINA TECNICA	TECNOLOGIA 1
OFICINA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA 3
DIRECCION FINANCIERA	GESTION DE CONTABILIDAD 1
	GESTION DE CARTERA 15
DIRECCION COMERCIAL (GESTION DE NEGOCIOS CON ESPECIALISTAS)	GESTION E INTEGRACION DE LA CALIDAD 1
	GESTION DE CREDITOS 2
	ADMINISTRACION DE SERVIDERIAS 5
DIRECCION INDUSTRIAL	PROCESADORA DE CAFE 1
DIRECCION CONTRATACIONES	EJECUCION Y SEGUIMIENTO 13
	GESTION PRECONTRACTUAL Y LEGALIZACION CONTRACTUAL 1
	PLANEACION Y SEGUIMIENTO A COMPRAS CENTRALIZADAS 2
CADENA DE SUMINISTROS	COMBUSTIBLES GRASAS Y LUBRICANTES 1
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION 60
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA
1413	

3. TEMPORABILIDAD

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
GESTIÓN CRÉDITOS	4
GESTIÓN OBRAS CIVILES	10
GESTION TECNOLOGIA	1
ADMINISTRACION DE ESTACIONES DE SERVICIO	15
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	10
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	15
SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTO	Trámite

GESTIÓN CARTERA	2,14
GESTION E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD	14
GESTIÓN CONTABILIDAD	1
EJECUCION Y SEGUIMIENTO	7,7
TALENTO HUMANO	10,2
OFICINA JURIDICA	8

Con relación al tiempo empleado por la Agencia Logística para dar respuesta a los Derechos de Petición, el promedio fue de 8 días igual al del mes pasado, lo que evidencia en términos generales, que las peticiones se contestaron oportunamente, gracias al compromiso de los Gestores en cerrar los casos dentro de los términos establecidos por la ley.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS

4.1 POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co	2	0
ORFEO	18	1
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	9	1
PRESENCIAL	0	0
CORREO FUNCIONARIOS	1	0
MÓDULO PQRD	24	2
BUZÓN DE SUGERENCIAS	382	25
FELICITACIONES	1099	72
TOTAL	1535	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 PQRD", aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

4.1.1 CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de septiembre se recibieron un total de 123 correos, de los cuales 56 se definieron como solicitudes formales, 2 de éstos mensajes se registraron en el Módulo PQRD y las demás se enviaron a las dependencias responsables de la información. Finalmente, 67 mensajes recibidos por éste correo NO fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

4.1.2 ORFEO

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 18 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las dependencias competentes para dar trámite.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de octubre de 2017

Para el mes de octubre, por este medio ingresaron 969 llamadas en el horario de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m. y se realizaron 229 asesorías sobre información general de la entidad. Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQRD, que se encuentra en la Página WEB.

4.1.3.1 Extensiones no contestadas por las dependencias

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado falencias al momento de contestar las extensiones, lo cual genera inconvenientes con los usuarios, afectando el servicio y la imagen de la Entidad.

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 Octubre de 2017

En octubre las Direcciones de Comercial y Financiera fueron las áreas que presentaron más inconvenientes al momento de contestar sus teléfonos, lo que evidencia que estas dependencias son reiterativas con este asunto, ya que el mes anterior también presentaron falencias al contestar sus respectivas extensiones.

Es de aclarar que contestar oportunamente los teléfonos en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues el Centro de Atención Telefónico cumple con direccionar las llamadas.

Además, es primordial que los funcionarios no le bajen el volumen a los teléfonos y que en el caso que estén cerca a éstos contesten, aunque la llamada no sea para ellos, pues de esta manera se mejora la atención, lo que se verá reflejado en el fortalecimiento de la imagen institucional.

4.1.4 ATENCIÓN PRESENCIAL

Para este mes no se recibió ningún tipo de solicitud de tipo presencial.

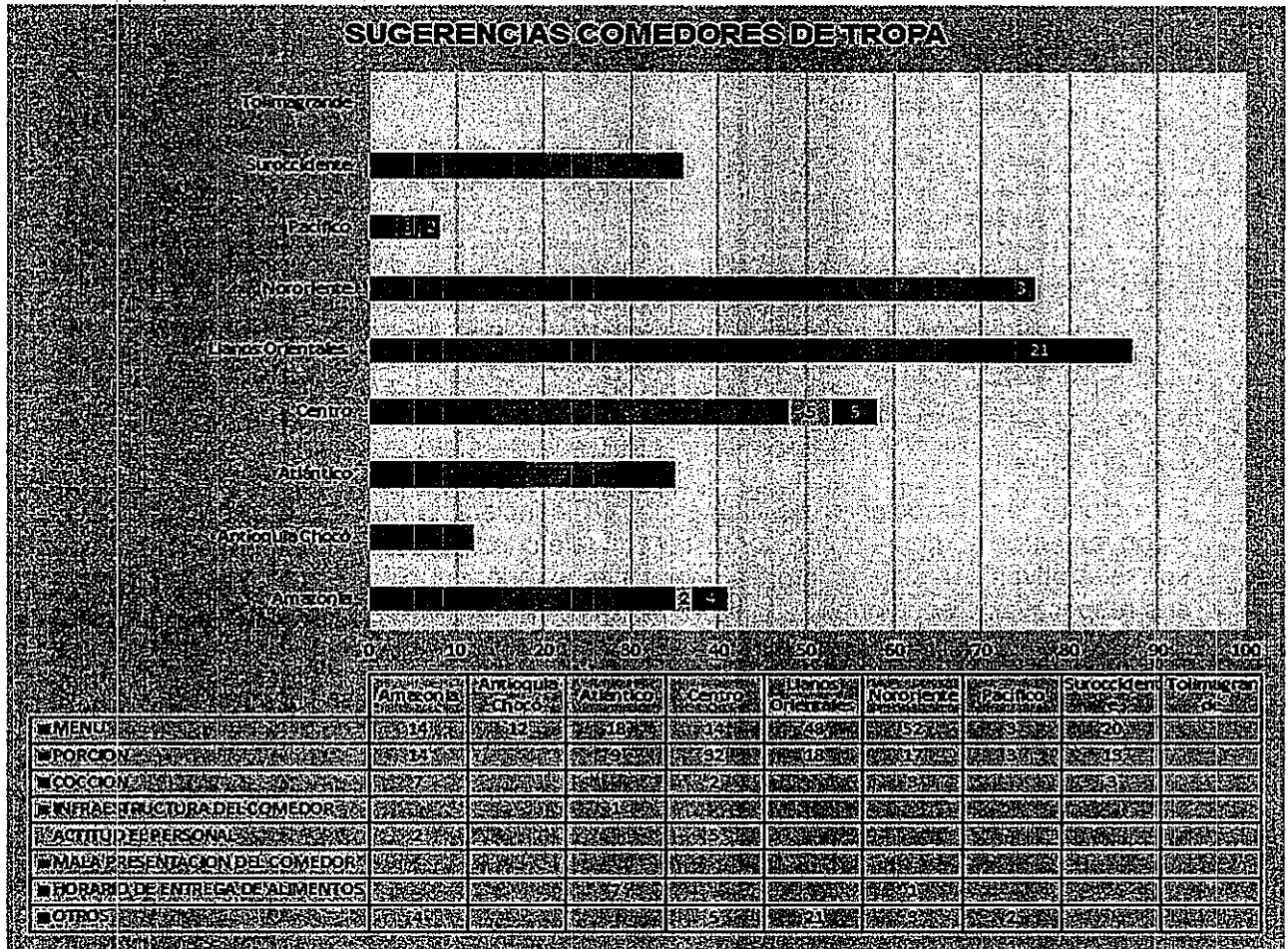
4.1.5 CORREO FUNCIONARIOS

Por el correo de los funcionarios se gestionó una (1) solicitud.

4.1.6 MÓDULO PQRD

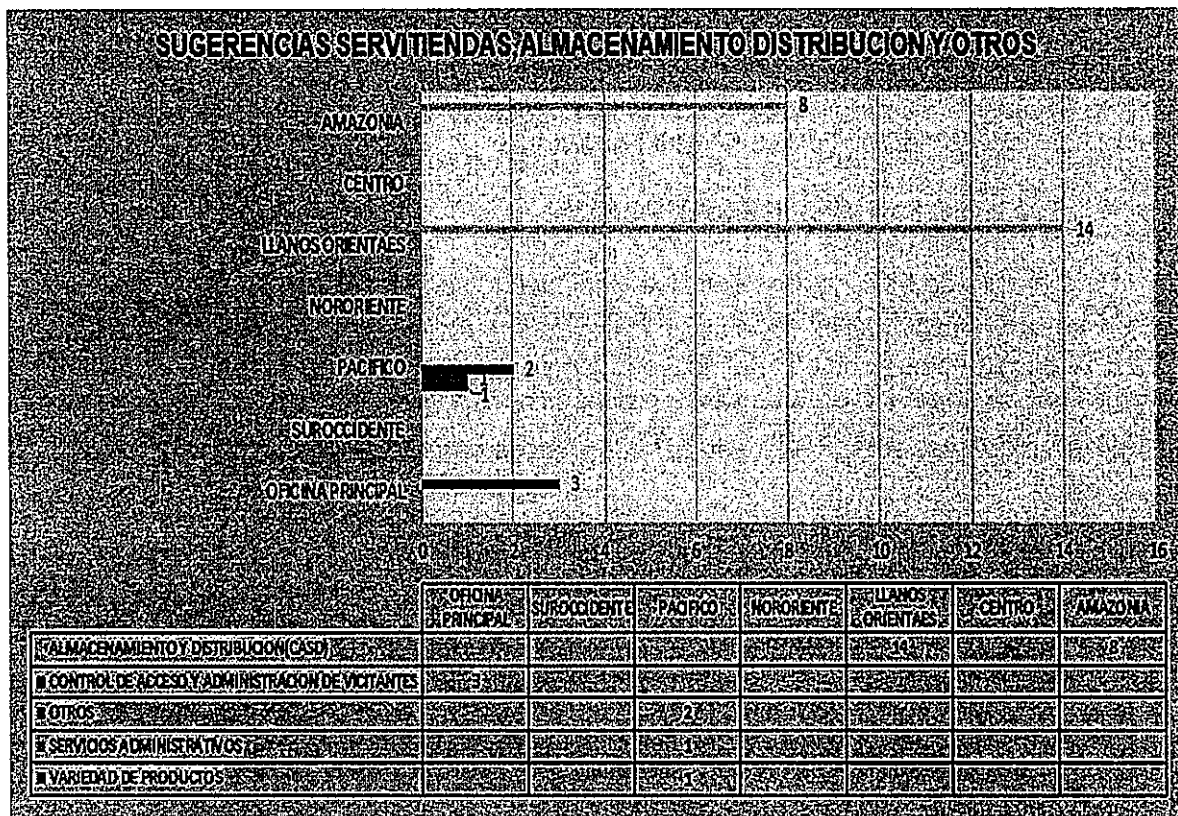
Se gestionaron (24) solicitudes, que llegaron directamente al módulo PQRD.

4.1.7 BUZON DE SUGERENCIA



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada subproceso a nivel Nacional correspondiente al mes de octubre de 2017

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en los Comedores de tropa, fue el de "Cambio de menú" con 181 sugerencias, allegadas principalmente a la Regional Nororiente, Llanos Orientales y Suroccidente, seguido por el "Aumento de porción" con 106, también en su mayoría de Centro, Llanos, la opción y Llanos Orientales, la opción "Otros" con 35; en la que se hace 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, continúa el asunto de "Cocción" con 15 solicitudes, "Horario de entrega de alimentos" con 8, "Actitud de personal" con 7 e "Infraestructura del Comedor" con 1, para un total de 353 sugerencias.



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada subproceso a nivel Nacional correspondiente al mes de octubre de 2017

De acuerdo a la gráfica se evidencia que la Regional Llanos y Amazonia obtuvieron sugerencias en el Subproceso "Almacenamiento y Distribución" con 22, la Oficina Principal en "Control de Acceso y Administración de Visitantes" obtuvo 3, Pacífico con "Otros" 2, "Variedad de Producto" 1 y "Servicios Administrativos" 1.

4.1.8 CHAT INTERACTIVO

Se registraron (0) solicitudes a través del Chat.

4.1.9 PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 324 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindo la información pertinente.

4.1.9.1 Difusiones:

Se evidenció una gestión de 96 difusiones realizadas desde la Recepción de la Entidad, distribuidas así: Talento Humano con 19, Dirección General con 17, Transportes con 12, SOGA con 10, Administrativa con 9, Seguridad con 8, Bienestar con 6, Atención Ciudadana con 3, Tecnología con 3, Contratos con 3, Subdirección General con 2, SAP con 2, Jurídica con 1 y la Oficina Asesora de Planeación con 1.

4.1.9.2 Reuniones Agendadas y Control de ingreso de Visitantes:

Se notificaron 56 reuniones agendadas y un ingreso formal de 744 personas externas inscritas en el correspondiente aplicativo DYMO Labelwrite

5. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de octubre, en la Oficina Principal no se realizaron Encuestas Anticorrupción.

Oficina Principal: 0 encuesta, de 0 proceso contractual

En las regionales hubo un total de 3 encuestas anticorrupción, realizadas por la Regional Antioquia Chocó, de un total reportado de 19 procesos contractuales, lo cual se detalla a continuación:

Regional Amazonia: 0 encuestas, de 2 proceso contractual.

Regional Antioquia-Chocó: 3 encuestas, de 3 procesos contractuales.

Regional Llanos Orientales: 0 encuestas, de 5 procesos contractuales.

Regional Norte: 0 encuestas, de 8 procesos contractuales.

Regional sur: 0 encuestas, de 1 proceso.

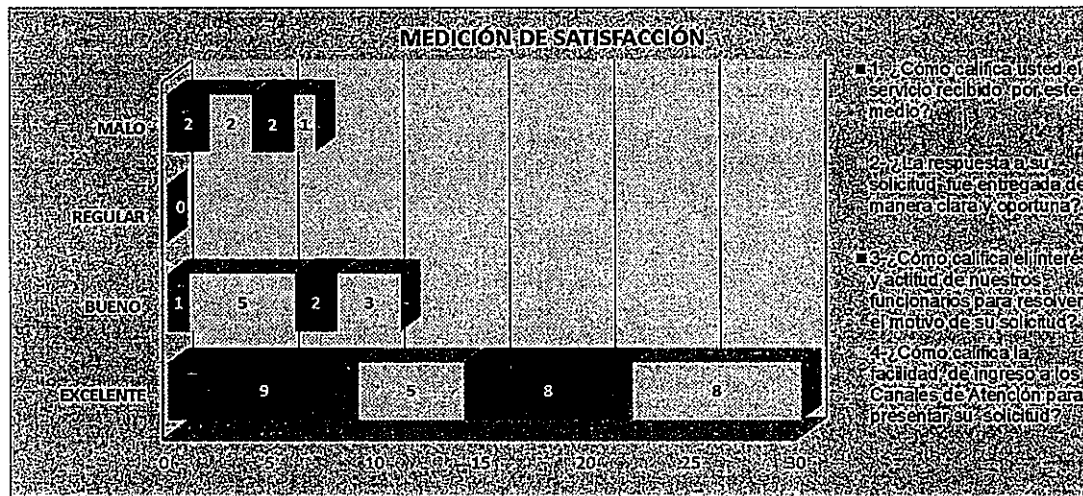
6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Este punto se relaciona con la medición de los factores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los petitionarios y ciudadanía en general.

6.1 Medición de satisfacción

TRAMITES /SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN			
		Exce-lente (4.5 a 5)	Buena (3.5 a 4.5)	Regular (2.5 a 3.5)	Mala (1 a 2.5)
Percepción del servicio en general (PQRD)	12	30	11	0	7
Total Tramites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
	12	4.0			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se puede evidenciar que las personas que realizan consultas a través del Módulo PQRD, tienen una percepción muy positiva del servicio prestado por este medio.



Fuente: Informe mensual PQRD de cada subproceso a nivel nacional correspondiente al mes de octubre de 2017

Tomando como referencia la gráfica anterior, se determina que en general la satisfacción del cliente respecto al Módulo PQR es muy favorable, especialmente frente a la facilidad para acceder a los canales de atención al ciudadano.

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

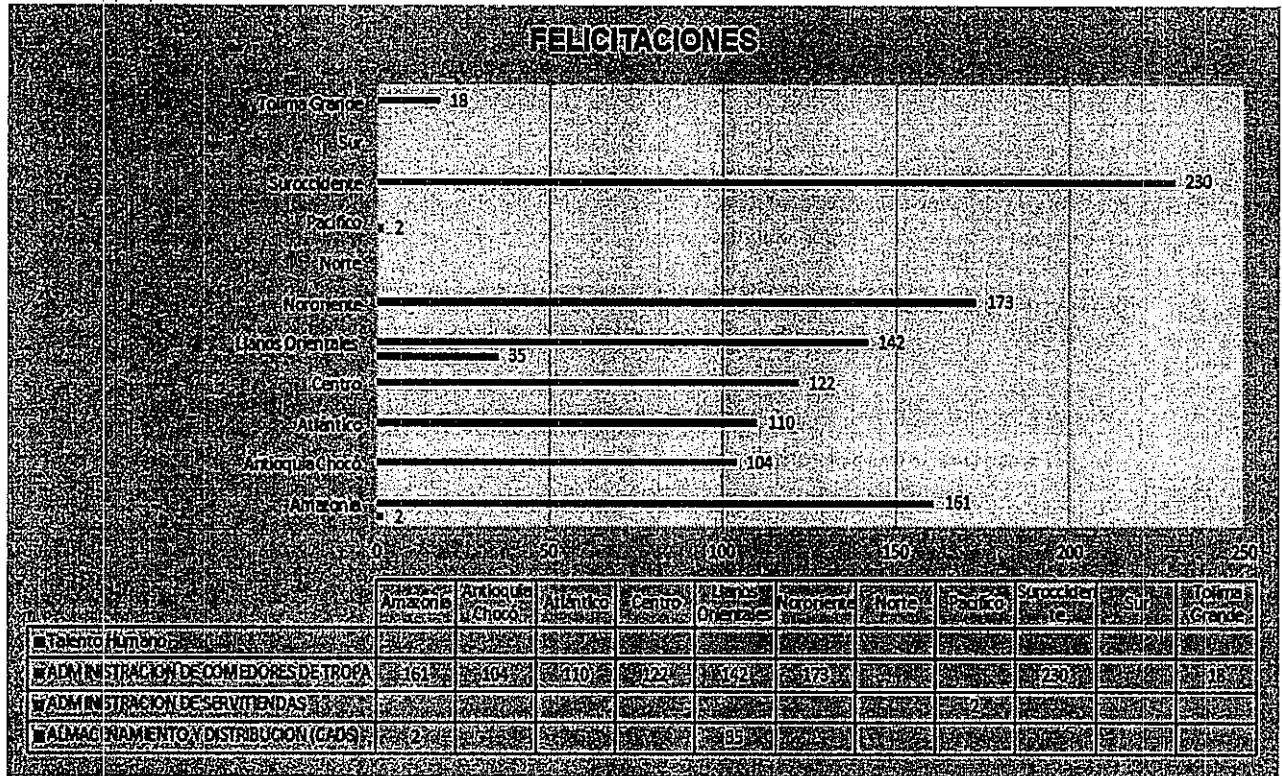
CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1099
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	41
TOTAL	1140

Es de resaltar que 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 de las Fuerzas Militares, principalmente con las felicitaciones en los Comedores de Tropa y las percepciones positivas del servicio, con las encuestas de satisfacción del Módulo PQRD y de Créditos.

6.2.1 FELICITACIONES (1099)

Para el mes de octubre llegaron un total de 1099 sugerencias las cuales se clasificaron así:



Fuente: Informe mensual PQRD de cada subproceso a nivel nacional correspondiente al mes de octubre de 2017

El Subproceso de "Administración Comedores de Tropa" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1060, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Almacenamiento y Distribución con 37 y "Administración de Servitiendas" con 2, resultados que evidencian el buen trabajo realizado por las Regionales a nivel nacional.

6.2.2 CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	0
RECLAMOS	2
DENUNCIAS	1
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	7
TOTAL	10

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

6.2.3 RECLAMOS (2)

- a) Reclamo allegado a la Oficina Principal (ID 6960), donde una usuaria informó que presenta inconformidad e incomodidad con el producto Café Aglo, ya que compró una libra hace 15 días LOTE 13-06/2017, *"el cual afirmó es la primera vez que este producto le sale de pésima calidad, ya que parece que el café estuviera rendido con algo más, no parece 100% excelso, su aroma parece como si estuviera quemado y para preparar el café toca aplicar hasta 3 cucharadas más del producto para que sepa a café. Todo esto es para que se tenga en cuenta la calidad del producto, ya que éste es insignia de la Entidad y en muchos casos es la cara de la presentación de la Entidad en altas instancias"*. Dicho caso se direccionó al Subproceso "Planta Procesadora Café" (Caso Cerrado).
- b) Reclamo allegado a la Oficina Principal (ID 6986), donde una funcionaria informó que en el servicio de exámenes médicos realizados en el mes septiembre la empresa contratada que los realiza y la supervisión de dicho proceso no controla ni se ejecutan los procedimientos adecuados cuando se evidencian en los resultados de los exámenes "novedades críticas" como "infarto de miocardio", de acuerdo a los protocolos médicos se debe realizar un segundo examen para constatar los resultados e informar al paciente de las novedades con urgencia, dado que una atención oportuna puede evitar problemas de salud mayores. Por iniciativa propia busco la lectura de los exámenes días después, y la doctora que los lee me informa las novedades como si fuera algo normal y sin trascendencia los resultados de los mismos (no repiten el examen). Recomienda ser remitirse a la EPS para consulta médica y corroborar los exámenes. En la realización nuevamente de los exámenes por gestión del funcionario, se obtiene del especialista que el electrocardiograma fue mal tomado, dado que los cables se colocaron invertidos. Este tipo de errores deja en cuestionamiento la calidad del proveedor seleccionado y de las fallas y falta control por la supervisión. Se direccionó al Subproceso "Talento Humano" (caso cerrado).

6.2.4 DENUNCIA (1)

- c) Denuncia allegada a la Oficina Principal (6954), donde una funcionaria informó lo siguiente; *dice que ve con gran preocupación una posible gran irregularidad en la adjudicación del proceso dado en el informe de evaluación de las ofertas, en la sumatoria de la puntuación, en los componentes técnicos y económicos del proponente con la mayor puntuación, que fue COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA SANTANA, y obtuvo un puntaje de 66 puntos (34 puntos factor económico +32 puntos factor técnico), mientras que el proponente que resultó adjudicado como ganador fue MACS COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA S.A.S, con un total de 60 puntos (35 puntos factor económico + 25 puntos factor técnico), en la cual la sumatoria de puntos de los dos componentes resultó en segundo lugar, pero por haber ganado el componente económico realizando la oferta con precios un poco más bajos, la ALFM tomó la decisión de adjudicarlo como ganador en*

contra de los lineamientos establecidos en el pliego de condiciones del proceso, donde indica que resulta ganador el proponente que suma la mayor cantidad de puntos, es decir adjudican como quieren, rompiendo con la selección objetiva. Así mismo, resulta muy sospechoso como establecer los máximos valores de indicadores financieros para depurar o sacar a posibles proponentes, pues como se ve en la documentación del proceso, un posible proponente solicitó cambiar el máximo indicador de endeudamiento, teniendo en cuenta el promedio de la industria y la ALFM en vez de facilitar la participación de éste teniendo todo el sustento, según el mismo estudio de mercado, no lo hizo. Se direccionó al Subproceso "Perfeccionamiento y Legalización Contractual en la Regional Centro" (caso cerrado).

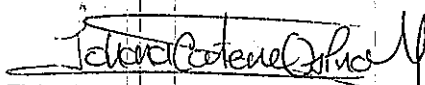
7. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda tener en cuenta la solicitud de adquisición de dos diademas para el Centro de Atención Telefónico, ya que ésta herramienta es indispensable para poder ofrecer un servicio de calidad a nuestros usuarios, además de que una diadema se dañó, afectando las funciones del personal que apoya ésta labor en el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana y el servicio que presta el Grupo.
2. Se reitera a la Dirección Financiera, específicamente al Subproceso de Cartera, agilizar el tiempo de respuesta de las Certificaciones de Saldo, de Paz y Salvo y Para Declarar Renta, ya que se evidencian demoras reiterativas en el envío de las respuestas a través del Módulo PQRD. Además, se requiere la colaboración de los funcionarios de ésta Dirección, contestando las extensiones de las líneas telefónicas, ya que también se evidencian continuas y numerosas llamadas no contestadas, lo que afecta la percepción del servicio de los usuarios hacia la Entidad.
3. Se recomienda a las regionales Atlántico, Norte, Nororiente y Pacífico enviar el Informe Mensual con los datos de PQRD, Buzones de Sugerencia y demás información, dentro del tiempo establecido por la Alta Dirección, los 3 primeros días hábiles del siguiente mes, ya que el reporte para el mes de octubre lo enviaron 2, 3 y 4 días hábiles después de la fecha estipulada.

Cordialmente,



Coronel JUAN VARGAS BARRETO
Secretario General Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Johana Caterinne Ospina Méndez
Cargo: Coordinadora Nacional, Grupo Atención y Orientación Ciudadana

