



MEMORANDO

Bogotá, 20-10-2022

N° 2022110010216043 ALSG-GRV- AOC – 11001

PARA: CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ
Director General.

DE: CORONEL (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ
Subdirector General de Abastecimientos, Bienes y Servicios (e) de la Secretaría
General.

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas,
Denuncias y Encuestas Anticorrupción – SEPTIEMBRE 2022.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar al Señor Coronel Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el resultado del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y encuestas anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de septiembre, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – AGOSTO 2022

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
76	76	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – SEPTIEMBRE 2022

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	91	90	1	0	1%	99%	99%

Respecto al mes de septiembre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta aumento en comparación al mes de agosto; a la fecha se encuentra una (1) solicitud en (trámite del usuario), las demás solicitudes se encuentran cerradas, así:





- Solicitud número de ID 11535 la cual se encuentra en “**trámite del usuario**” con fecha de vencimiento el 4 de noviembre; el peticionario debe allegar copia de la consignación realizada para que le sea remitida la certificación y el acta de liquidación del contrato, de no allegar el pago se procederá a declarar el “**Desistimiento Tácito**”. Se encuentra a cargo de la Regional Caribe.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registró.

1.4. REMISION DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD: No se presentó solicitud.

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: Se presentó una (1) solicitud, la cual fue allegada por la Procuraduría General de la Nación, radicada en el módulo PQRD con el ID 11468, se direccionó a la Dirección Administrativa “Talento Humano”.

Nota: De conformidad con la circular No. M2022081100762 de fecha 11 de agosto 2022, emitida por el Ministerio de Defensa Nacional, con el asunto: **TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA Y FELICITACIONES Y DENUNCIAS - SGDEA:** No se remitieron peticiones por medio de la plataforma.

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

1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registraron 5 solicitudes.

- **ID 11486** - Solicitud con el asunto, “Información de la Entidad”, con fecha de ingreso 13/09/2022. Por parte del Señor: Capitán de Navío Wilmer Andres Diaz Blanco de la Armada Nacional, la cual fue direccionada a la Oficina Jurídica con fecha de cierre 16/09/2022.
- **ID 11488** – Solicitud de Información con el asunto, “Aclaraciones Procesos Contractuales - un proceso de obra que adelanta actualmente la EAAB- ESP”, con fecha de ingreso 13/09/2022 por parte del señor: Javier Augusto Linares Jimenez - Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, la cual fue direccionada a la Subdirección General de Contratación con fecha de cierre 27/09/2022.
- Tres (3) solicitudes con números de **ID 11501, 11541, 11543** – Solicitando Información con el asunto, “Información Ofertas Laborales – Convocatorias”, con fecha de ingreso 15/09/2022 - 28/09/2022 - 28/09/2022 por parte del Señor: Luis Humberto Garcia de la Comisión Nacional del Servicio Civil, las cuales fueron direccionadas a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 28/09/2022 - 11/09/2022 - 11/09/2022 respectivamente.

1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se evidenciaron 7 requerimientos, los cuales se registraron en el módulo PQR, con su respectivo cierre y sin ninguna novedad, así:





FECHA DE RECEPCION	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
01/09/2022	11458	LEYNER SOLANO ÑAÑEZ - PROCURADURÍA DELEGADA DISCIPLINARIA DE JUZGAMIENTO 3	SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATACION	SOLICITUD DE COPIAS	08/09/2022	08/09/2022
08/09/2022	11473	LUIS MARIA SIERRA CASTILLA FISCALIA GENERAL DE NACIÓN ATLANTICO	REGIONAL NORTE - CONTRACTUAL	SOLICITUD DE COPIAS	22/09/2022	16/09/2022
12/09/2022	11484	CLAUDIA LILIANA SANCHEZ OCHOA FISCALIA GENERAL SEPTIMA DELEGADA ANTE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA	SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATACION	SOLICITUD DE COPIAS	16/09/2022	16/09/2022
15/09/2022	11498	BAYRON ARLEY GONZALEZ MARTINEZ INVESTIGADOR SIJIN POLICIA NACIONAL	SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATACION	SOLICITUD DE COPIAS	22/09/2022	21/09/2022
27/09/2022	11533	LUIS EDUARDO LINARES PEREZ - PROCURADURÍA DELEGADA DISCIPLINARIA	SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATACION	SOLICITUD DE COPIAS	10/10/2022	05/10/2022
27/09/2022	11540	YORLY JULIET ROJAS SABOGAL - FISCALIA	REGIONAL LLANOS	DEVOLUCIONES ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	11/10/2022	04/10/2022
29/09/2022	11546	MAURICIO G. JOJOA ROJAS FISCALIA GENERAL	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SOLICITUD COPIAS	13/10/2022	30/09/2022

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	91
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	303
	FELICITACIONES	4391
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		4785

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 septiembre un total de 4.694 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de agosto se evidencia disminución de 224 interacciones, lo cual evidencia menor participación.





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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	290	4147	0	4437	92,73
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	2	0	0	13	233	0	249	5,18
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	14	0	1	0	0	0	14	0,31
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	2	0	0	0	9	0	11	0,23
	CARTERA	1	0	0	0	0	0	1	0,02
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	10	0	0	0	0	0	10	0,21
	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,02
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	51	1	1	0	0	0	53	1,11





	GESTIÓN NÓMINA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1	0	0	2	0	0	3	0,06
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	3	0	0	0	0	0	0	3	0,06
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	0	0	0	0	0	0	2	2	0,04
	TOTAL	85	2	2	303	4391	2	4785	100	

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben sugerencias escritas, por lo que, para el mes de septiembre, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 290 sugerencias y 4.147 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 13 sugerencias y 233 felicitaciones. Seguimiento de "Gestión Créditos" con 9 felicitaciones en la Regional Sur, también se evidenció 2 sugerencias para el grupo Servicios Administrativos (centro vacacional la Recalada) de la Regional Pacífico.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD, se registraron 85 peticiones de las cuales Gestión del Talento Humano recibió 51, seguida de Gestión Contractual con 14, Gestión Contabilidad con 10, la oficina de Control Disciplinario con 3, la Subdirección General de Operación Logística CAD'S y la Subdirección General de Abastecimientos Gestión Créditos con 2 peticiones, Gestión Cartera con una (1) y Gestión Nomina con una (1).

Así mismo se registraron 2 quejas: las cuales se direccionaron así: Dirección Administrativa "Gestión Talento Humano", "servicios Administrativos" con una (1) respectivamente.

Se registraron 2 reclamos: direccionados, así: Dirección Administrativa "Gestión Talento Humano", Subdirección General de Contratos con una (1) respectivamente

También se presentaron 2 denuncias: Las cuales por instrucciones del Señor Director General se direccionaron a la oficina de Control Interno.



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

2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	7	332	339
	CADS	0	1	17	18
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	1	50	51
	CATERING	0	66	287	353
	CADS	0	3	16	19
CARIBE	CATERING	0	3	77	80
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CADS	1	0	16	17
CENTRO	CATERING	0	56	467	523
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	3	0	0	3
	CONTABILIDAD	1	0	0	1
LLANOS ORIENTALES	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	93	731	824
	CADS	1	8	86	95
NORORIENTE	CATERING	0	17	788	805



NORTE	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	7	7
PACIFICO	CATERING	0	9	775	784	
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	0	1	
	CADS	0	0	17	17	
	CATERING	0	0	88	88	
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - RECALADA	0	0	2	2	
SUROCCIDENTE	CATERING	0	39	361	400	
SUR	CADS	0	0	11	11	
	GESTIÓN CREDITOS	0	0	9	9	
TOLIMA	CADS	0	0	13	13	
	CATERING	0	0	241	241	
TOTAL		12	303	4391	4706	

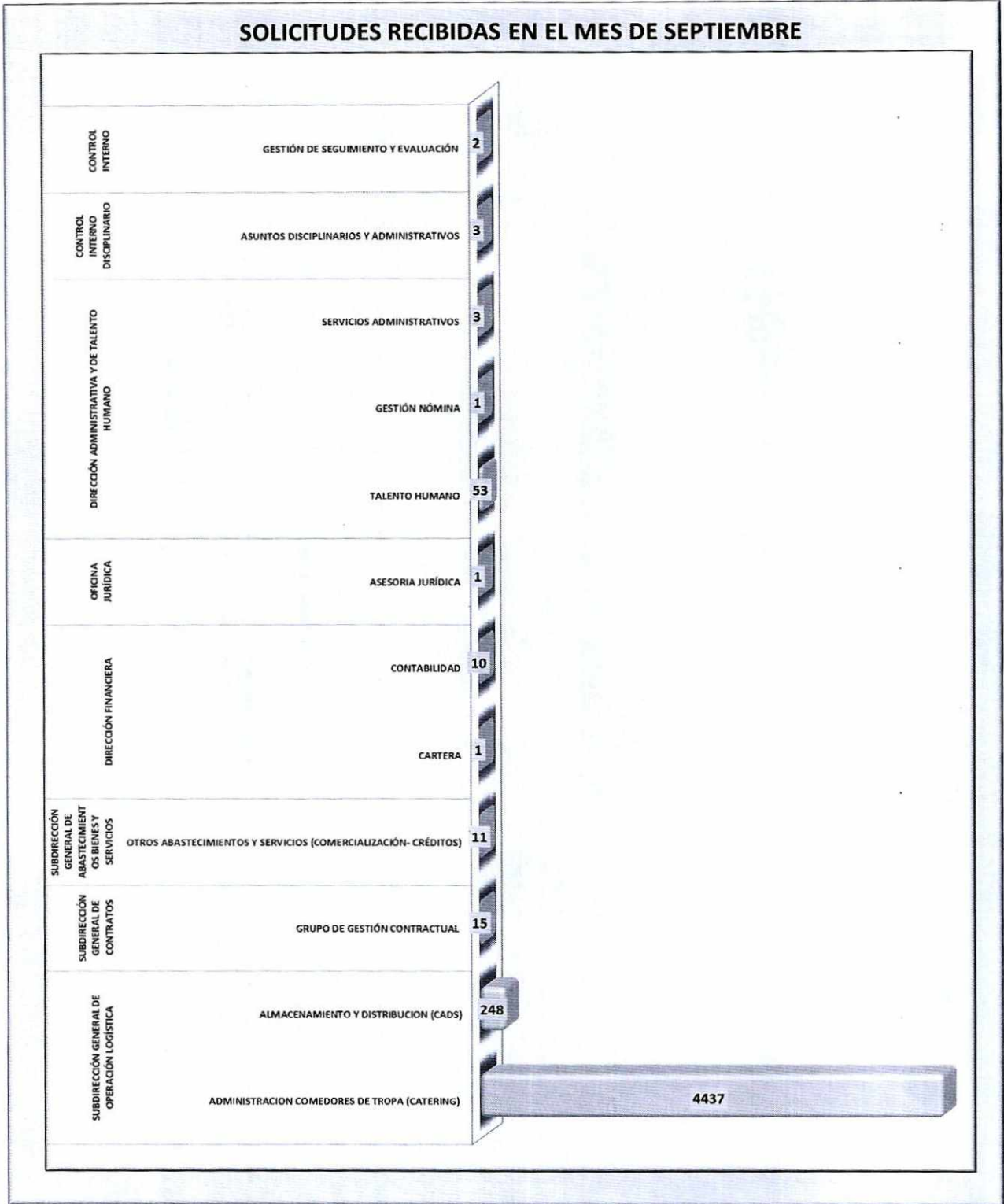
Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Catering y la administración de los Cad's, y el servicio en la Gestión de Créditos de la Regional Sur, asimismo, se registraron 12 peticiones. Las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQRD y reportadas en el cuadro principal.

En el numeral 4.1.9 se evidencia la gráfica con los asuntos allegados a través de las sugerencias.





SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE



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



3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	8,4
DIRECCION FINANCIERA	5,3
OFICINA ASESORA JURIDICA	3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1,3
CONTROL INTERNO	14
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	6,5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS	8
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	3,5
REGIONAL AMAZONIA	3
REGIONAL CARIBE	"Tramite del usuario"
REGIONAL PACIFICO	2
REGIONAL NORTE	6,5
REGIONAL CENTRO	4

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		34	0,71
CHAT INTERACTIVO		1	0,02
ORFEO		2	0,04
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO		1	0,02
CORREO DENUNCIE		1	0,02
CORREO SERVIDORES		1	0,02
CORREO REGIONALES		7	0,15
MODULO PQR		44	0,92
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	303	6,33
	FELICITACIONES	4391	91,77
TOTAL		4785	100

NOTA: Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónica y de manera presencial se sube al Módulo, sin embargo, en este



punto sólo se clasifica como solicitudes recibidas por el "Módulo PQR", aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta Web.

4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de septiembre se recibieron un total de 160 correos, de los cuales 103 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 34 peticiones se registraron en el módulo PQRD, 3 se registraron en el módulo de certificaciones financieras, 5 se les brindó asesoría y finalmente 15 mensajes recibidos por éste correo no fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

4.1.2 ORFEO – Gestión Documental

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO: se registraron 2 solicitudes.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



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

Por este medio ingresaron 469 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 202 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, se registró una (1) petición en el módulo PQRD, se radicó una (1) solicitud en el módulo de Financiera, llamadas transferidas 108, de las cuales 43 se destacan con asunto puntual, llamadas de prueba y números desconectados fueron 82 dentro de las que se encuentran 30 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 consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia 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 en número de 17 llamadas en comparación con el mes de agosto.



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

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las 30 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 estas herramientas de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas. El registro de llamadas en comparación al mes de agosto aumento el porcentaje de ingreso a la entidad para el mes de **septiembre en un 53%**.

4.1.4 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: Se registraron 7 solicitudes.

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

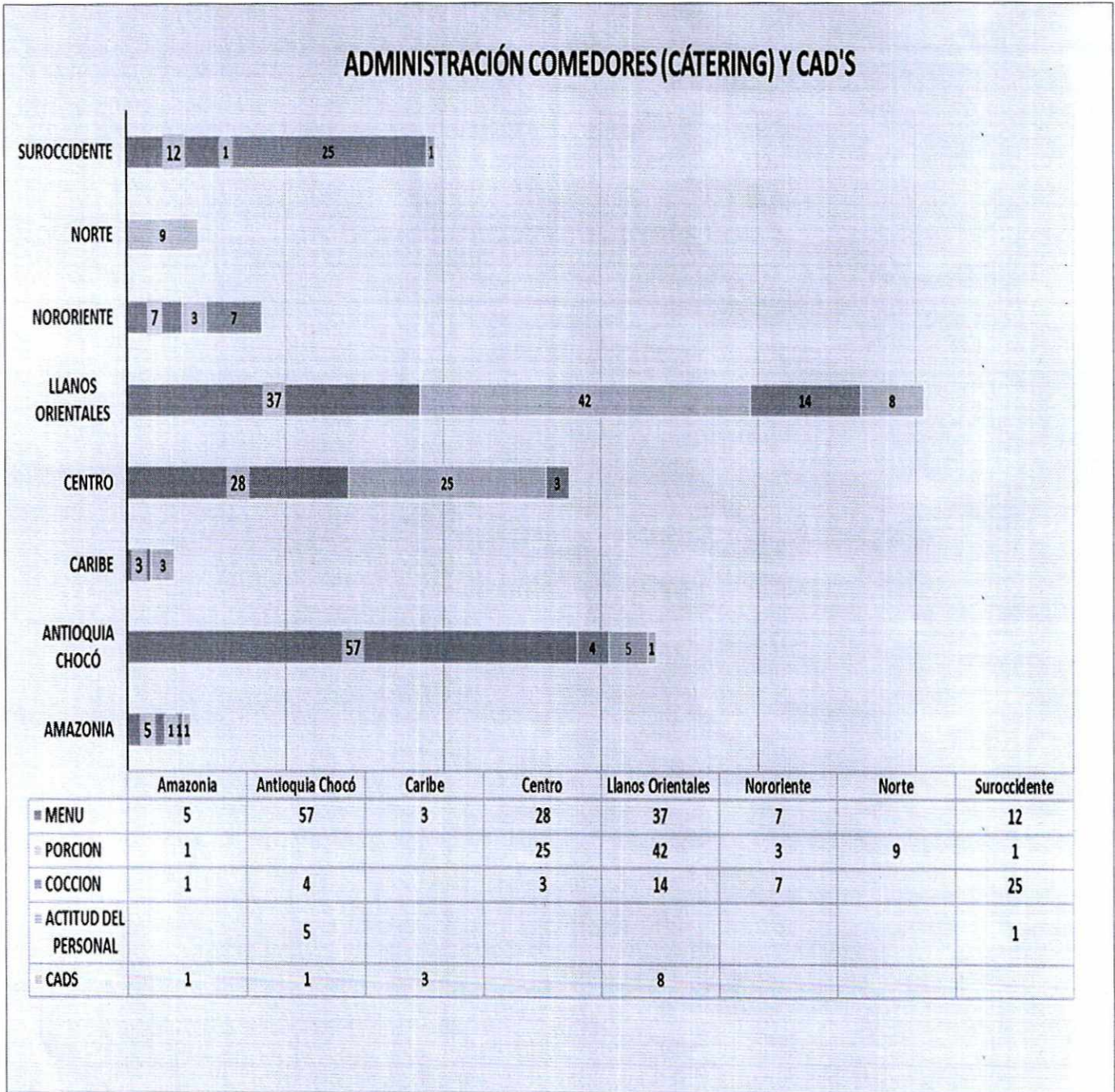




4.1.6 CORREO SERVIDOR: Se registró una (1) solicitud.

4.1.7 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 44 solicitudes registradas directamente Por los usuarios.

4.1.8 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (303)



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





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 1.149 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Antioquia Choco con 57, Llanos Orientales 37, Centro con 28, Suroccidente con 12, Nororiente con 7, Amazonia con 5 y Caribe con 3.

En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 81 Sugerencias, así: Regional Llanos 42, Centro con 25, Norte con 9, Nororiente con 3.

La opción **“Cocción”** con 54 sugerencias; en su gran mayoría para Suroccidente con 25, Llanos con 14, Nororiente con 7, Antioquia Choco con 4 y Centro con 3.

Finalmente **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 13 sugerencias allegadas, la Regional Llanos con 8, Caribe con 3, Amazonia y Antioquia Choco con una (1) respectivamente.

Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica, para un total de 303 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de agosto en 27 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 70 interacciones por este medio sobre información general, se registró una (1) solicitud en el módulo PQRD.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0
PBX	234	71,6
REUNIONES	8	2,4
DIFUSIONES	81	24,8
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	3	0,9
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	1	0,3
TOTAL	327	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 81 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, un ingreso formal de 268 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registró en el módulo Certificaciones Financieras 3 solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano.





6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de septiembre se evidenciaron 14 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 5 encuestas anticorrupción, así:

REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONIA	3	0
ANTIOQUIA CHOCO	1	1
CENTRO	5	0
PACIFICO	1	0
TOLIMA GRANDE	2	1
OFICINA PRINCIPAL	2	3
TOTAL NIVEL NACIONAL	14	5

Registrando una percepción Favorable del 100%.
Percepción desfavorable del 0,0%.

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, así:

Se evidencia la participación de 7 usuarios, calificando las preguntas al cierre de la petición.

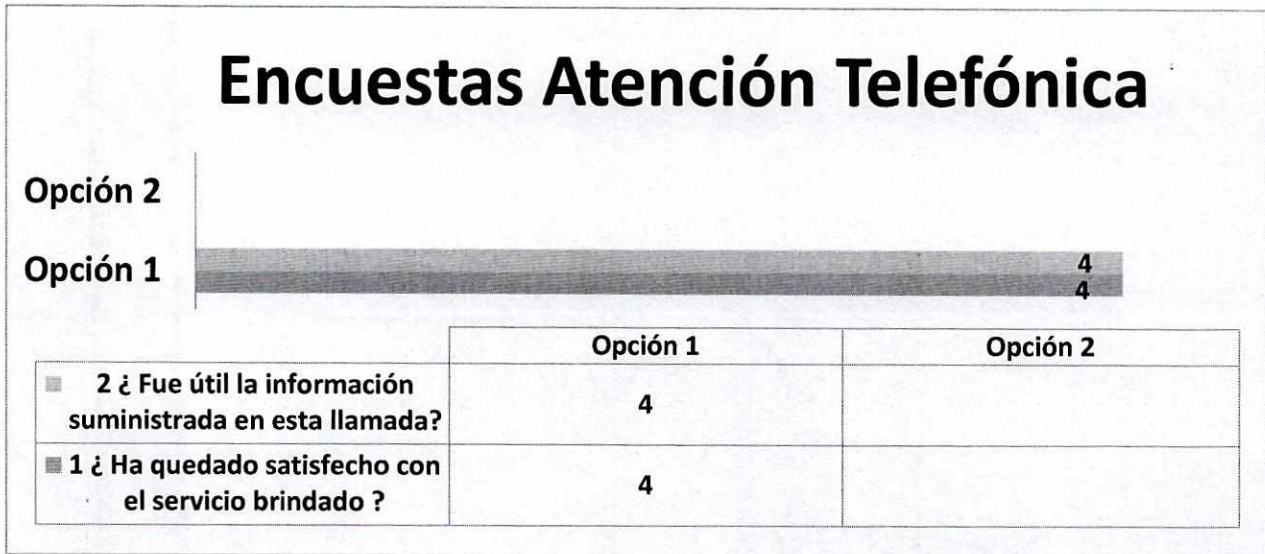
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5. a 5)	(3.5. a 4.5)	(2.5. A 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	7	4	2	1	0
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		4	2	0	1
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		4	2	0	1
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		4	2	0	1
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes	Bueno (3.5. a 4.5)			
1	7				



Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico:

Mediante el Software GoAutodial, se evidencia participación en la 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.

Se reporta la participación de 4 usuarios (ciudadanos) manifestando que se encuentran totalmente de acuerdo con la información suministrada telefónicamente. Como lo muestra la gráfica.

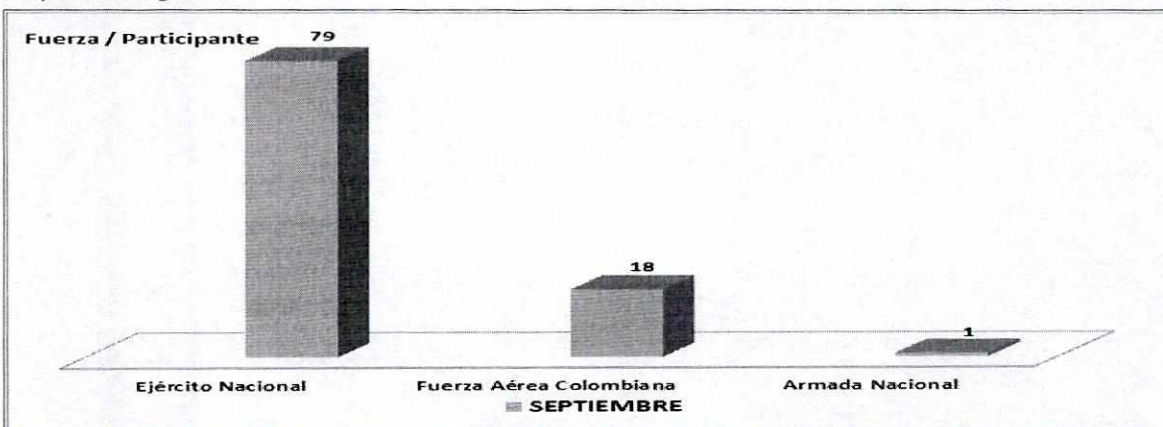


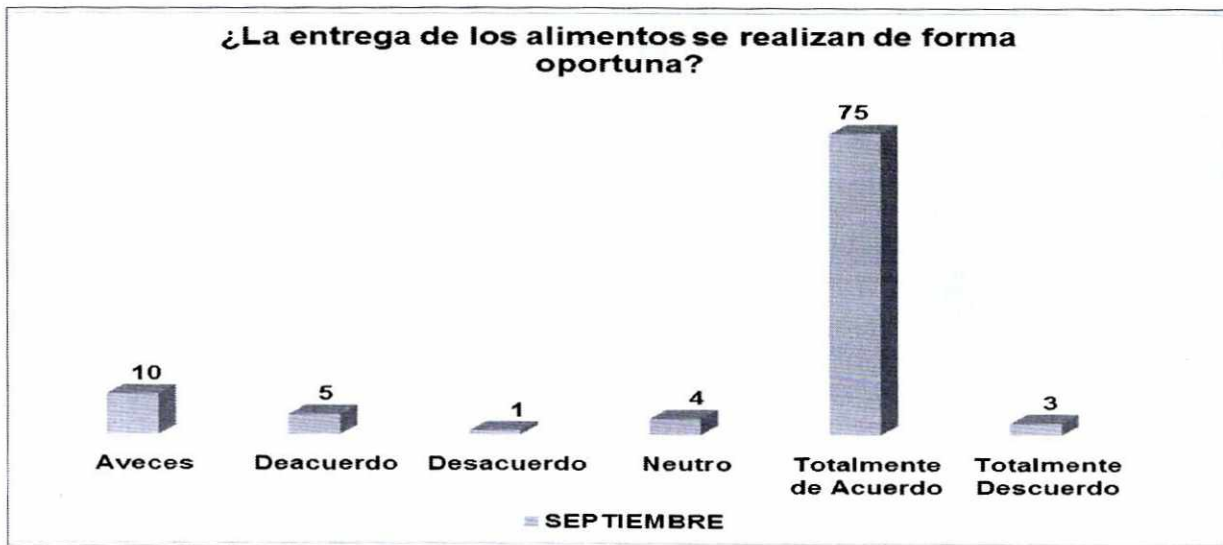
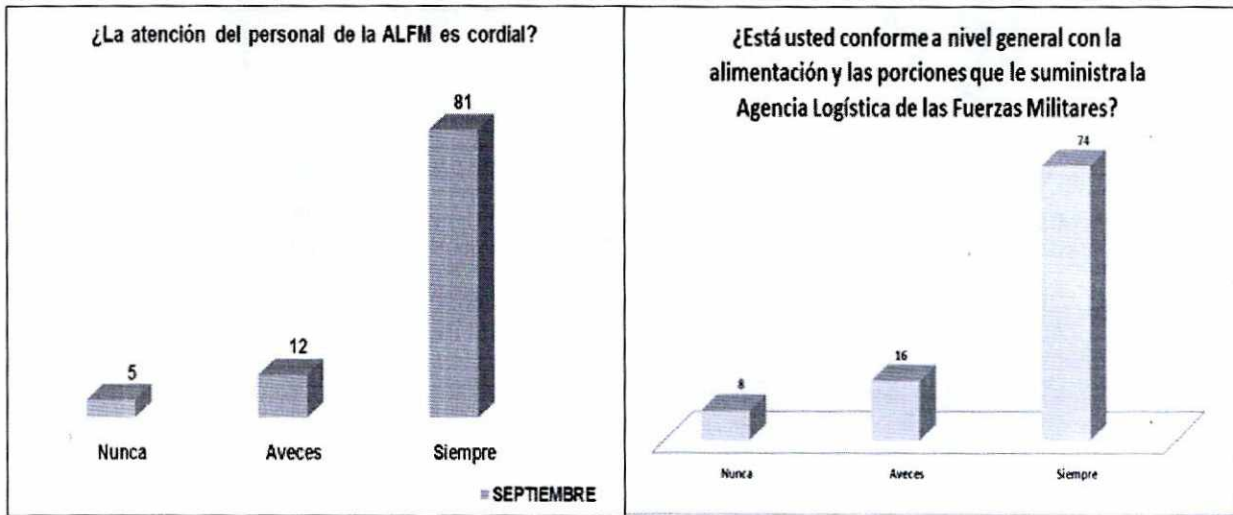
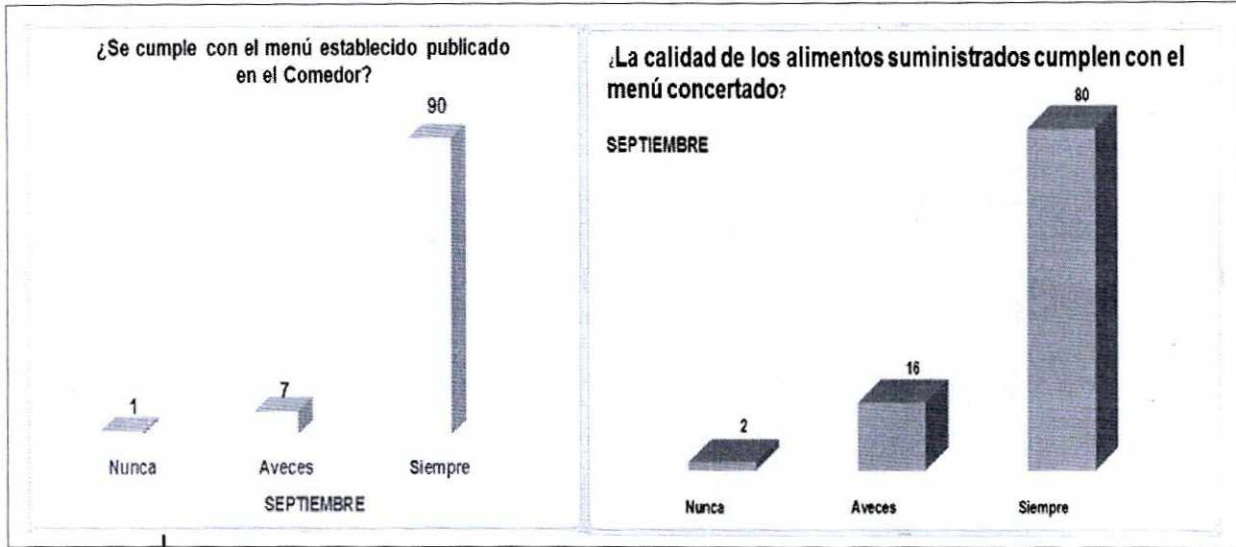
Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de Septiembre

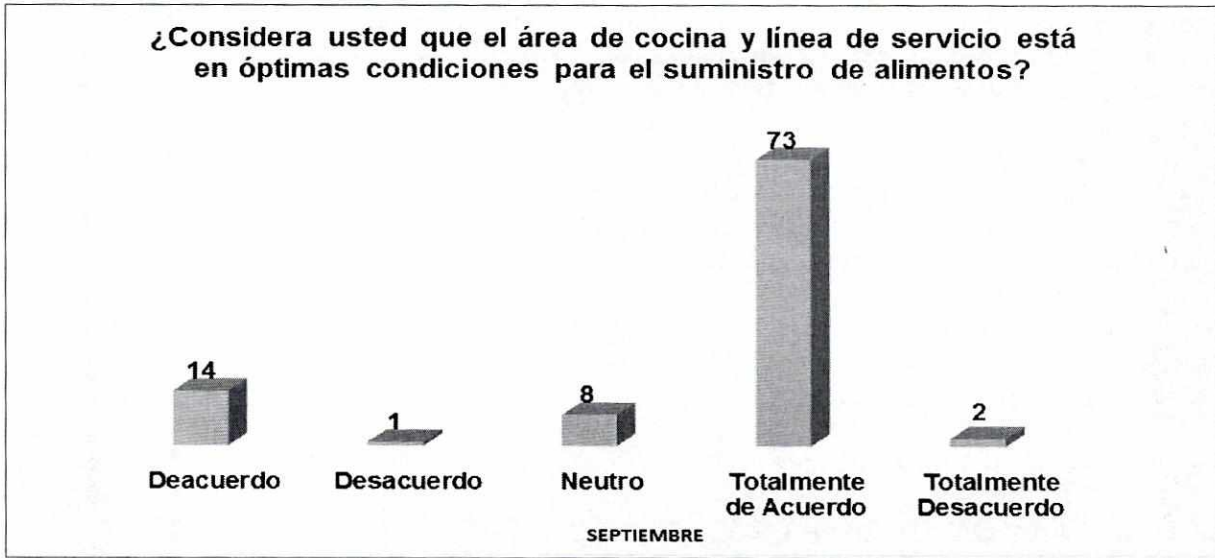
Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:

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 septiembre se evidenció una participación de 98 usuarios, quienes respondieron 6 preguntas respecto del servicio prestado, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

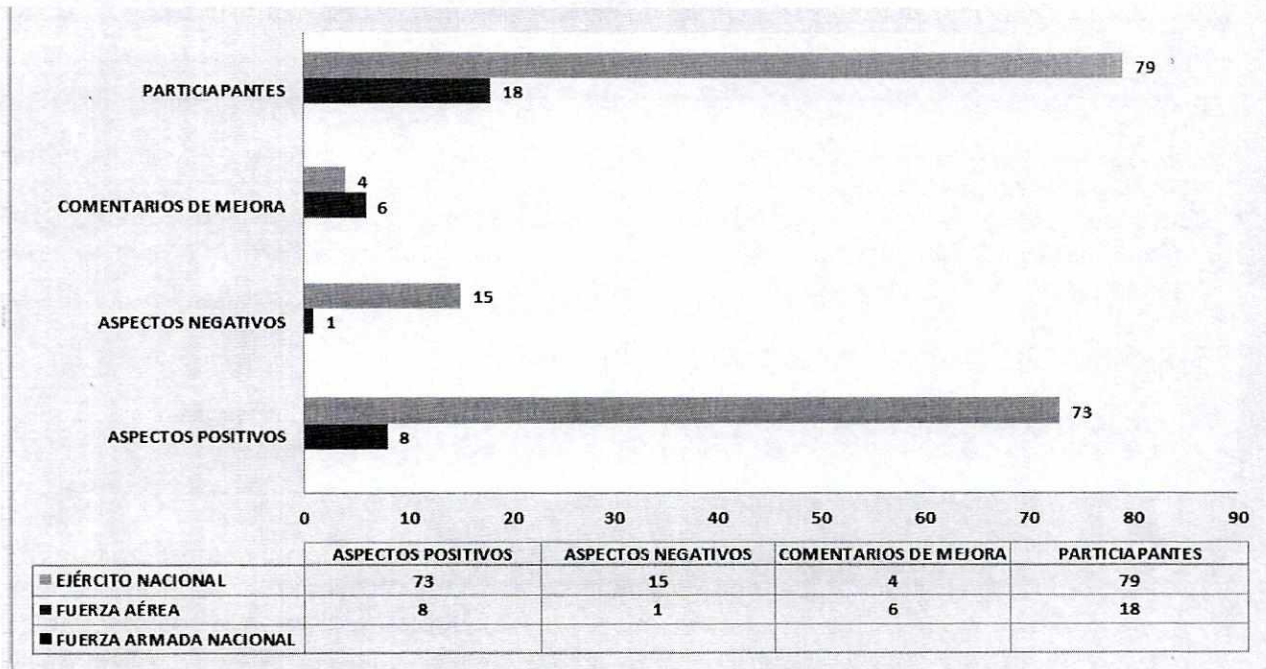






Es importante resaltar que la percepción de los usuarios es buena, se evidencia en las gráficas que las opciones con mayor número de participación son las de siempre se cumple y totalmente de acuerdo con el servicio prestado.

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de Septiembre 2022





Los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 107 comentarios, de los cuales 81 se relacionan con aspectos positivos y 16 con aspectos negativos, también se evidencia 10 comentarios con oportunidad de mejora.

Como resultado de la encuesta, los usuarios manifiestan que el servicio prestado por la Agencia Logística es excelente en cuanto a la preparación, cocción, porción, sabor y entrega de los alimentos; asimismo, resaltan la atención del personal que los atiende, sin embargo, también hacen alusión al aumento de la porción.

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 Agencia Logística en las Unidades Militares.

Así mismo, se informa a la Subdirección de Operaciones Logísticas para conocimiento y acción.

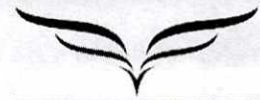
7.1 INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASÍ:

Conceptos Favorables.

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4.391
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR / CONCEPTO DE ALIMENTACIÓN	200
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	585
TOTAL	5.176

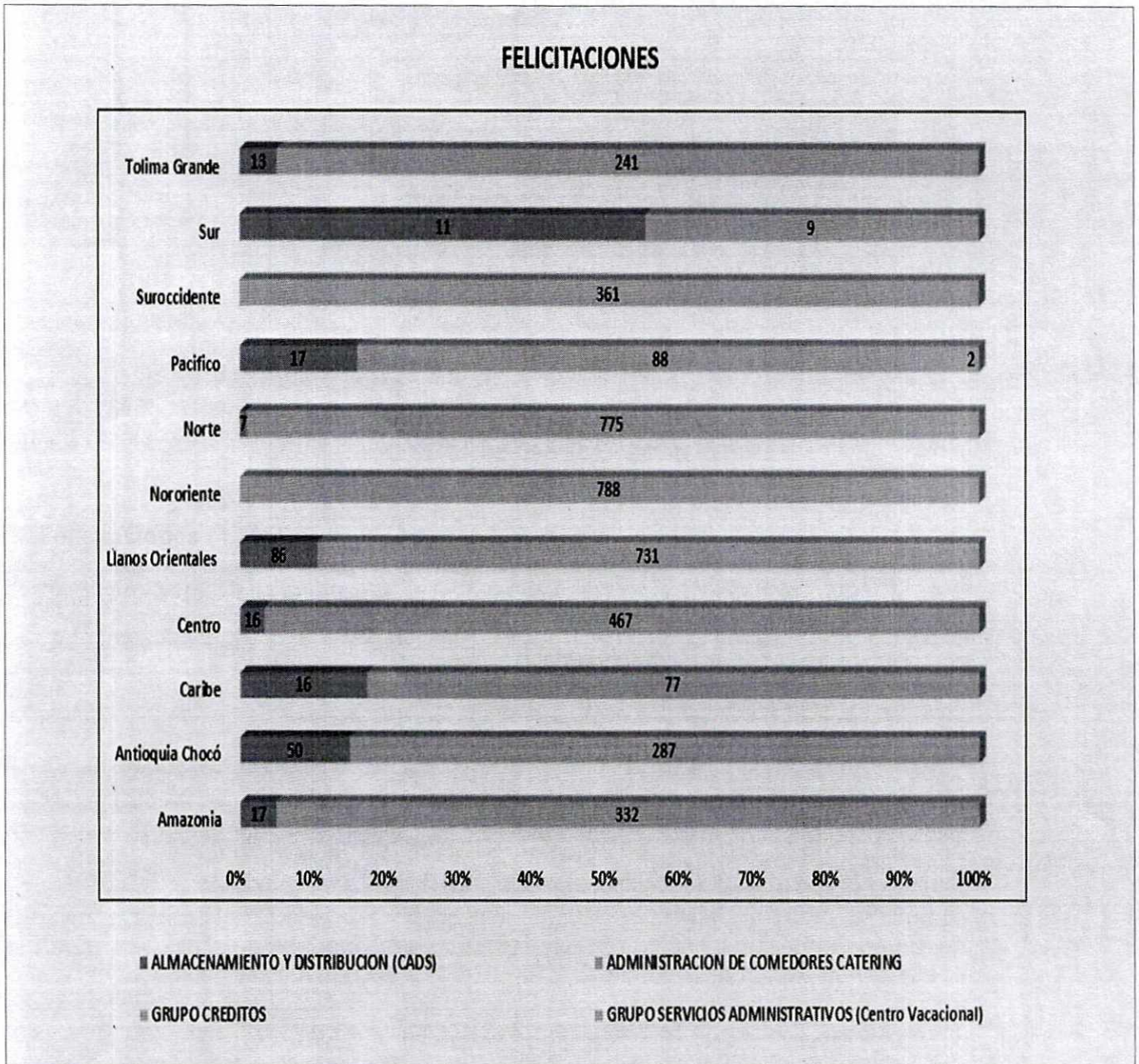
Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, también los Conceptos Positivos que emiten los Comandantes de Batallón a las Regionales lo cual exalta la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING) de igual manera se detallan las opiniones realizadas por los usuarios a través de la encuesta QR.

Nota: Regional Caribe no remitió conceptos de alimentación.



Felicitaciones (4.391)

Para el mes de septiembre llegaron un total de 4.391 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 4.147, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 233.





Las manifestaciones positivas para el mes de septiembre en comparación al mes de agosto disminuyeron en 251, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	2
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	17
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	27
TOTAL	50

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, se aclara que las opiniones negativas son las que se emiten en los conceptos de alimentación por parte de los Comandantes de las Unidades Militares y los comentarios e inconformidades registradas por los usuarios a través de la encuesta realizada por el código QR, son dirigidos a la Subdirección de Operación Logística quienes realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

RECLAMOS (2)

- **ID 11492-SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN (14/09/2022):** El Reclamante Industria Comercio y Servicios Integrales S.A.S, manifiesta que la entidad no le contestó un derecho de petición de fondo, toda vez que en el referido escrito solicitó: "Copia Auténtica de la constancia de ejecutoriedad y firmeza de los actos administrativos proferidos por la Agencia Logística de las Fuerzas Militares que resolvieron el proceso administrativo sancionatorio No. 003-007-2021 y su respectivo recurso de reposición en caso de que existiere. Cerrado.
- **ID 11522- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (22/09/2022):** Reclamante solicita aclaración frente al proceso de carrera Convocatoria No 624 de 2018, así: Código OPEC No. 83734 para proveer dos (2) vacantes definitivas en la que ocupó el tercer lugar, el usuario manifiesta que según publicación de la Agencia Logística, el día 19 de julio mediante comunicado solicitó a las personas que ocuparon el segundo lugar de la lista enviar un correo con la documentación para el estudio de seguridad, esto en atención a que los primeros no aceptaron; el día 25 de julio radicó los documentos diligenciados en la sede principal de la agencia logística, el día 26 de agosto lo llamaron y le realizaron el estudio de seguridad, pero a la fecha no ha recibido comunicación alguna sobre el proceso manifestando que está muy demorado. Cerrado.

QUEJAS (2)

- **ID 11480 - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (11/09/2022):** La servidora de la regional Norte, manifiesta que el Director de la Regional, está induciéndola a la renuncia y busca declararla insubsistente. Cerrado.



- **ID 11526- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (23/09/2022):** Servidora manifiesta inconformidad por un funcionario del Grupo de Seguridad porque considera que no hubo igualdad en trato frente a otra servidora. Cerrado

DENUNCIAS (2)

- **ID 11466- OFICINA CONTROL INTERNO (05/09/2022):** Denunciante manifiesta, que se deben revisar los dineros que se destinan a los soldados del Cantón Tenerife de Neiva. Cerrado.
- **ID 11502- OFICINA CONTROL INTERNO (15/09/2022) Denuncia Anónima:** Denunciante manifiesta: 3 asuntos puntuales.
 - Direccionamiento Contratos.
 - Colusión comisionistas Bolsa de Valores.
 - Omisión en reporte de novedades de productos. Cerrado.

8. RECOMENDACIONES

- En atención a los asuntos descritos en los reclamos, quejas y denuncias se debe realizar el análisis de las causas que originan las manifestaciones negativas de los usuarios y tomar acción en pro de generar confianza institucional.
- En atención a los inconvenientes presentados a la hora de transferir las llamadas a las dependencias que no contestan las extensiones, se requiere exhortar a la Dirección Administrativa y de Talento Humano, con el fin de generar compromiso institucional y brindar un servicio oportuno y eficiente al usuario.

Cordialmente.

CORONEL (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ

Subdirector General de Abastecimientos, Bienes y Servicios (e) de las funciones de la Secretaría General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

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

Elaboró y Aprobó: Abog. Esp. Diana Cecilia Martin Amaya
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana



EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977