



MEMORANDO

Bogotá, 17-06-2022

N° 2022110010124623 ALSG-GRV- AOC – 11001

PARA: CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ
Director General (E)
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

DE: Mag. Adm. Emp. HECTOR VARGAS RODRIGUEZ
Subdirector General de Contratos (E) de las funciones de la Secretaria General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – MAYO 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 mayo así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – ABRIL 2022

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
92	92	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – MAYO – 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	80	78	2	0	3%	79%	98%

Respecto al mes de mayo se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta disminución en comparación al mes de abril; a la fecha 2 solicitudes se encuentran en trámite: Así.



- Una (1) solicitud con ID N° 11120 la cual se encuentra en trámite del usuario con fecha límite de cierre el día 22/6/2022 a cargo de la Dirección Administrativa "Talento Humano".
- Una (1) solicitud con ID N° 11147 con fecha de cierre 18/06/2022 se aclara que se encuentra en trámite del usuario, a cargo de la Regional Centro "Gestión Contractual".

Observación: Mediante acta de coordinación del día 11 de mayo del 2022 se estableció que contamos con módulo PQRD funcional y disponible a la ciudadanía, sin embargo se establecieron unos compromisos y acuerdos respecto a la trazabilidad de las vigencias pasadas.

Nota: De acuerdo a la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, "Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020" se estableció lo siguiente:

... "ARTÍCULO 1. Objeto. Esta Ley busca modificar el Decreto Legislativo 491 de 2020 proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19.

ARTÍCULO 2. Deróguese el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020.

ARTÍCULO 3. Deróguese el artículo 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020.

ARTÍCULO 4. Vigencia. La presente ley rige a partir del día siguiente a su promulgación, se empieza a manejar nuevamente los términos iniciales de la ley 1755 de 2015 a partir del 18 de mayo de 2022...

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registró.

1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN: Se traslada una (1) petición.

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

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registraron 2 solicitudes.

1.7. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL:

Se evidenciaron 5 requerimientos, se aclara que ya se registran en el módulo PQRD, con su respectivo cierre y sin ninguna novedad.



La seguridad
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	80
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	209
	FELICITACIONES	4319
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		4608

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 mayo un total de 4.528 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de abril se evidencia disminución de 71 interacciones, lo cual evidencia mayor participación.



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.

LAT-0977

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	1	195	4082	0	4278	92,84
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	14	231	0	245	5,32
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	2	0	0	0	4	0,09
	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	0	0	1	0	0	0	1	0,02
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	0	0	0	0	4	0	4	0,09
	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	0	0	0	0	0	1	0,02
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	2	0	1	0	0	0	3	0,07



La seguridad es de todos

Mindereña



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS ARMADAS



	CONTABILIDAD	15	0	0	0	0	0	0	0	15	0,33
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0,04
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	45	0	1	0	0	0	0	0	46	1,00
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0,04
	SALUD OCUPACIONAL Y GESTION AMBIENTAL	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0,11
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,02
	TOTAL	72	0	7	0	0	4319	209	1	4608	100

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recepcionan escritos, por lo que, para el mes de mayo, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 195 sugerencias y 4.082 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 14 sugerencias y 231 felicitaciones, "Gestión Créditos" con 4, la presentación de servicio "centro vacacional recalada" con 2.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD, se registraron 72 peticiones de las cuales "Gestión Contabilidad con 15 y "Gestión, Contabilidad con 2, Gestión del Talento Humano recibió 45 peticiones, Seguida de la Subdirección General de Contratación Gestión Contractual con 2, Control con 5 peticiones. Las demás dependencias presentaron una (1) petición como se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente.

Así mismo se registraron 7 Reclamos: Los cuales se direccionaron así:



"Gestión contractual", con 2. "Gestión Talento Humano", "Gestión Carera", "Oficina Jurídica, "Administración Catering", "clase 1". Resolviendo Cada una (1) respectivamente.

Se presentó una (1) Denuncias: Las cuales se direccionaron a la oficina de Control Interno Disciplinario.

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	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	0	9	442	451
	CADS	0	0	0	18	18
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	6	48	54
	CATERING	0	0	29	253	282
CARIBE	CADS	0	0	0	13	13
	CATERING	0	0	5	86	91
	CADS	0	0	1	15	16
CENTRO	CATERING	0	1	54	372	427
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
LLANOS ORIENTALES	FINANCIERA	4	0	0	0	4
	CATERING	0	0	61	776	837
	CADS	0	0	7	91	98
NORORIENTE	CATERING	0	0	8	756	764

NORTE	CADS	0	0	0	0	15	15
	CATERING	0	0	0	0	581	581
PACIFICO	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	0	1
	ABASTECIMIENTOS CLASE 1	0	1	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	0	20	20
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	0	0	47	47
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	2	2
SUR	FINANCIERA	1	0	0	0	0	1
	CATERING	0	0	0	28	268	296
TOLIMA	CADS	0	0	0	0	11	11
	GESTIÓN CONTRACTUAL	0	1	0	0	0	1
TOTAL	GESTIÓN CREDITOS	0	0	0	0	4	4
	CATERING	0	0	1	1	501	502
TOTAL		8	3	209	4319	4539	

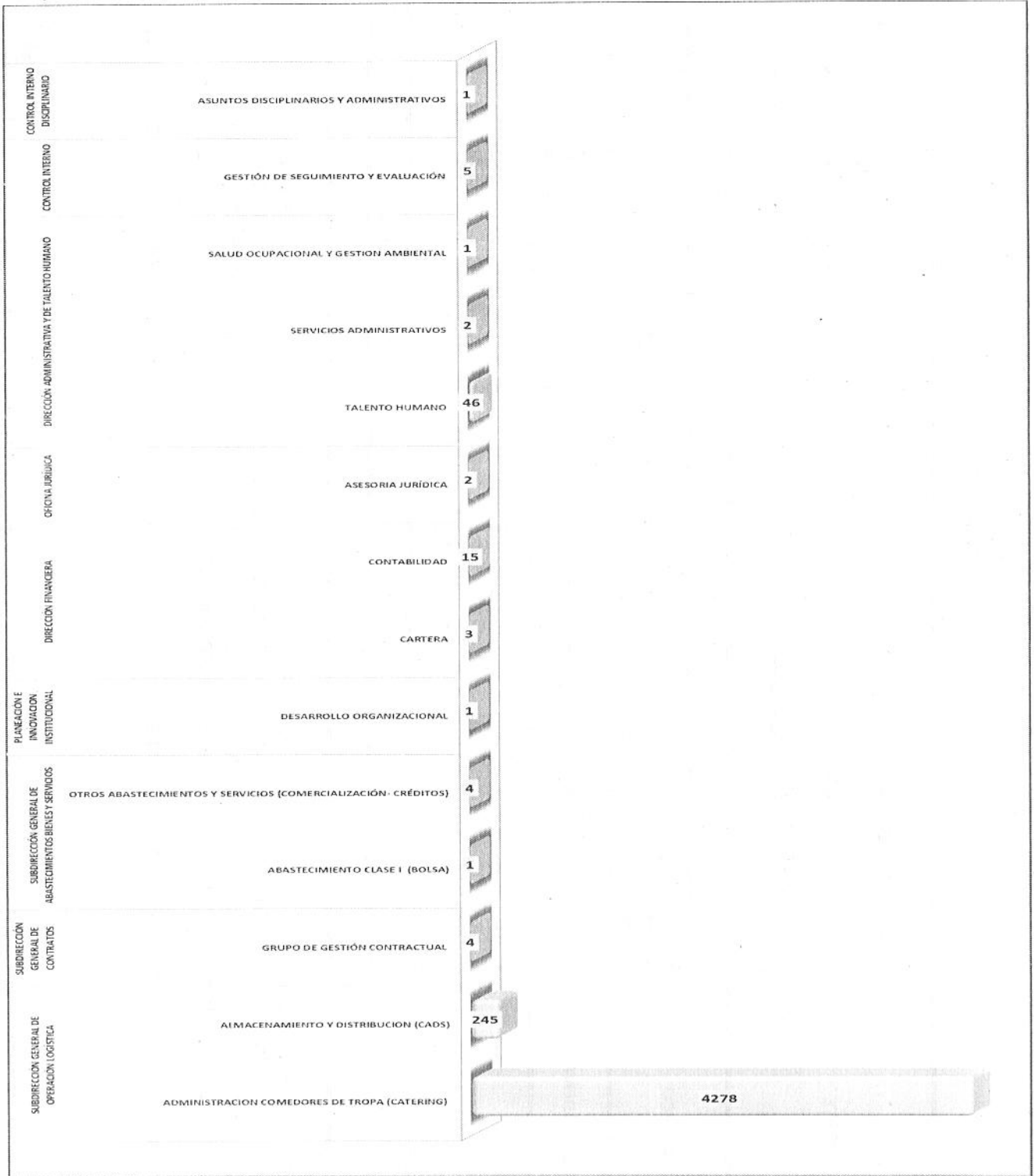
Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Catering y la administración de los Cad's, asimismo, se registraron 8 peticiones, y 3 reclamos Regional Sur, Norte y Centro, las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQRD 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 MAYO



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





3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
DIRECCION FINANCIERA	16
OFICINA ASESORA JURIDICA	11
CONTROL INTERNO	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	14
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN	2
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	2
REGIONAL centro	16
REGIONAL NORTE	11
REGIONAL SUR	21
REGIONAL SUROCCIDENTE	5

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		28	0,61
CHAT INTERACTIVO		0	0,00
ORFEO		4	0,09
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO		0	0,00
CORREO SERVIDOR		3	0,00
CORREO DENUNCIE		1	0,07
CORREO REGIONALES		6	0,13
MODULO PQR		39	0,85
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	209	4,54
	FELICITACIONES	4319	93,73
TOTAL		4608	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 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.

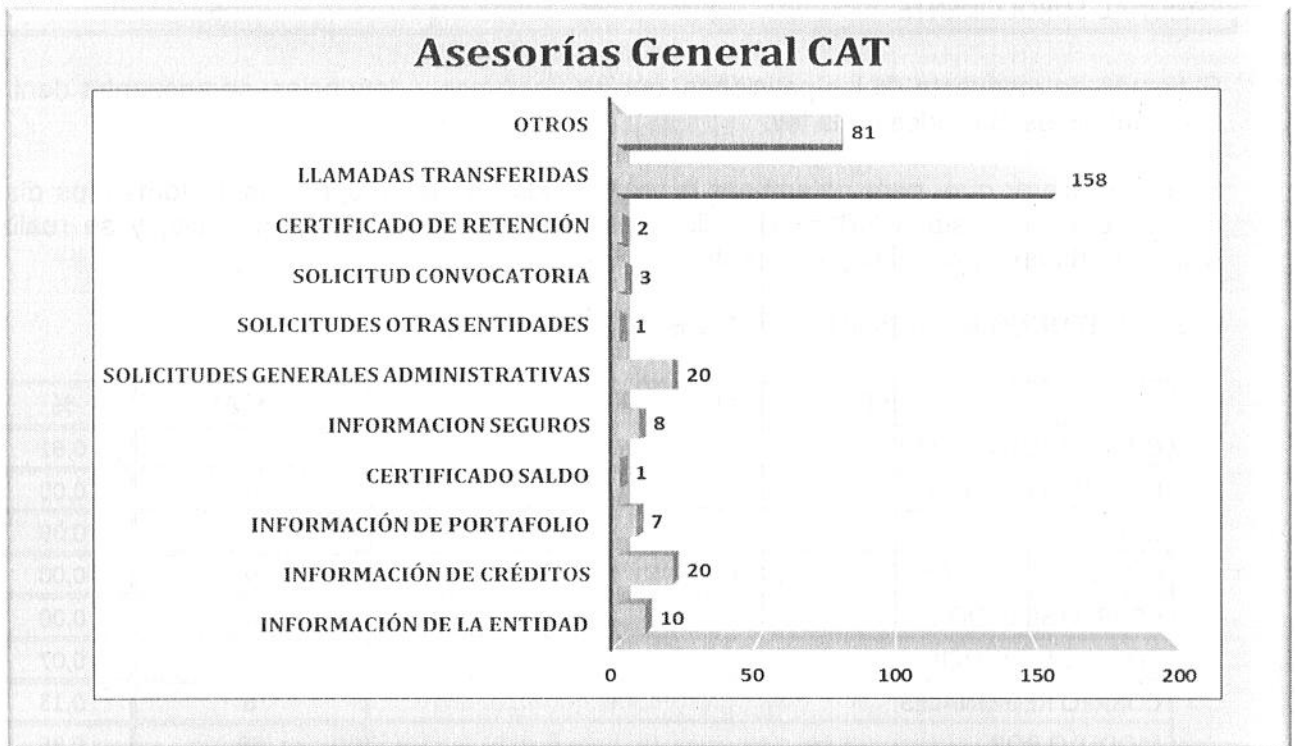
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de mayo se recibieron un total de 119 correos, de los cuales 80 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 6 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 28 peticiones se registraron en el módulo PQRD, finalmente 5 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 4 solicitudes.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de mayo 2022

Por este medio ingresaron 311 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 62 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, no se registraron en el módulo PQRD, se registraron 2 solicitudes en el módulo de Financiera, trasferidas con asuntos puntuales 59, llamadas transferidas 107, llamadas de prueba y números desconectados fueron 81 dentro de las que se encuentran 16 llamadas que no se transfirió a la dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de trasferir la llamada.

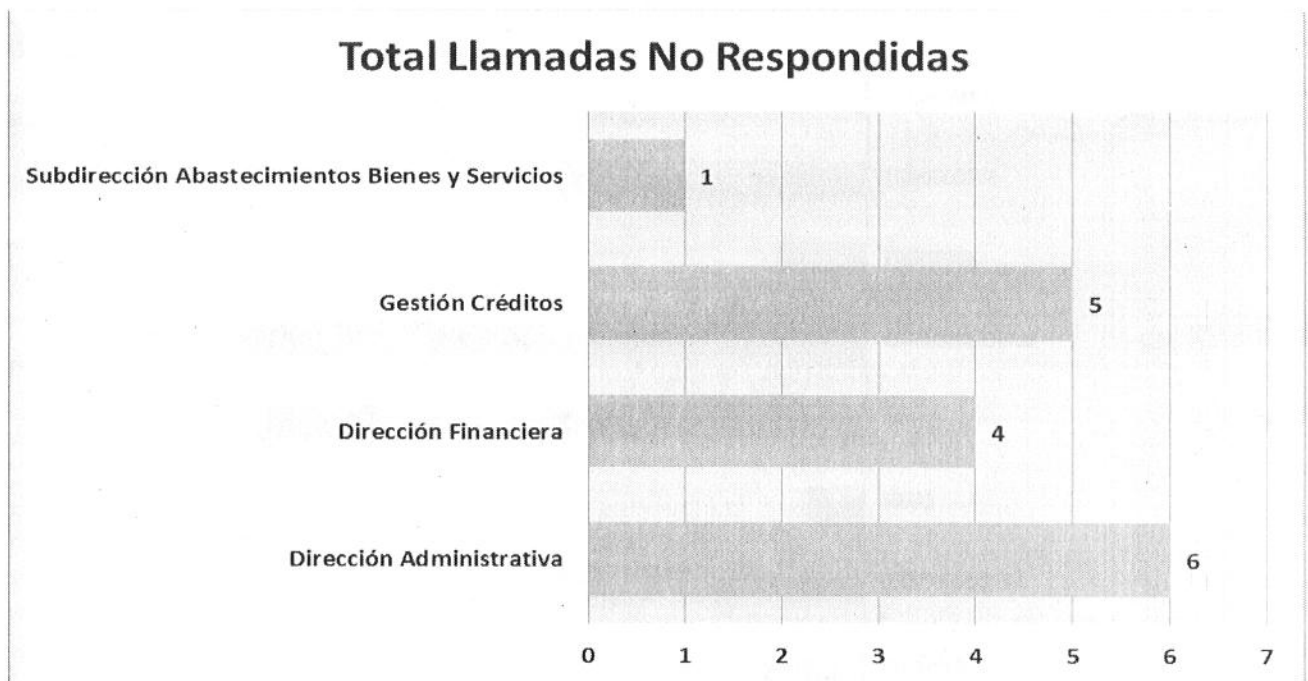


Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

4.1.4 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. Registro 16 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando aumento en número de 2 llamadas en comparación al mes de abril.

Los resultados se basan en las llamadas recibidas a través del Centro de Atención Telefónico:



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

En mayo como muestra la gráfica, las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las 16 llamadas en total, 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 abril aumento el porcentaje de ingreso a la entidad para el mes de mayo en un 44%.

4.1.5 **CORREO ELECTRÓNICO – Regionales:** Se registraron 6 solicitudes.

4.1.6 **CORREO - DENUNCIE:** No registró solicitud.

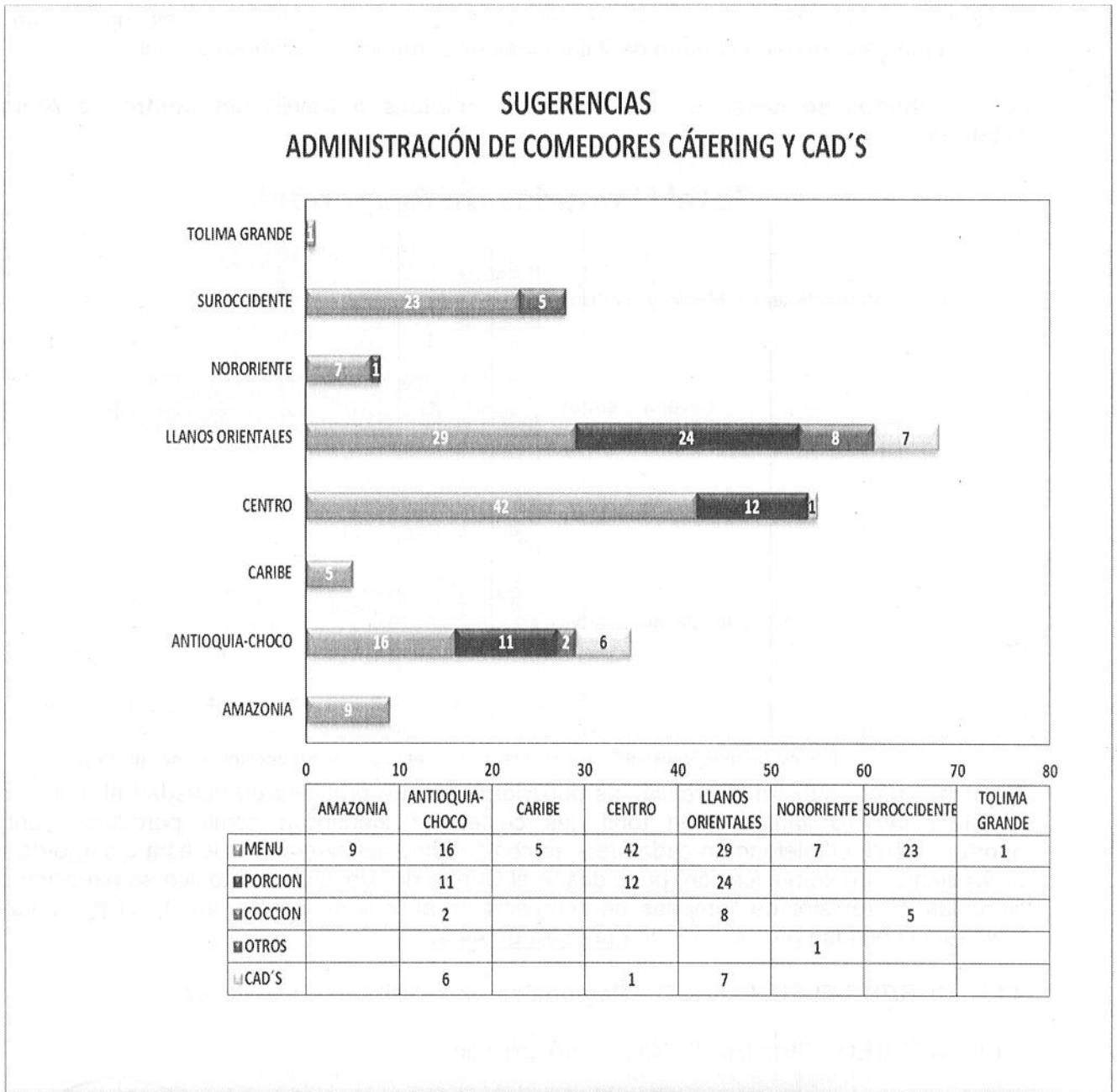




4.1.7 PRESENCIAL: No se registró solicitud.

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 39 solicitudes registradas directamente por los usuarios.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (209)



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



Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 132 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 42, Llanos con 29, Suroccidente con 23 seguido de Antioquia Choco con 16, Caribe con 5 y Nororiente con 7. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 47 Sugerencias, Regional Llanos 24, Centro con 12 y Antioquia Choco con 11. La opción **“Cocción”** con 15 sugerencias; en su gran mayoría para Llanos con 8, Suroccidente con 5 Antioquia choco con 2. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 14 sugerencias allegadas, la Regional Llanos con 7, Antioquia Choco con 6.

Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 209 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de abril en 11 sugerencias.

4.2. CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 57 interacciones por este medio sobre información general, no se registraron solicitudes en el módulo PQRD.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
PBX	166	76,85
REUNIONES	11	5,09
DIFUSIONES	37	17,13
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	2	0,93
TOTAL	216	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 37 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 11 reuniones agendadas, un ingreso formal de 204 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registró en el módulo Certificaciones Financieras 2 solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN





Para el mes de mayo se evidenciaron 20 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 20 encuestas anticorrupción.

REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONIA	3	1
ANTIOQUIA CHOCO	4	4
CENTRO	3	4
LLANOS ORIENTALES	2	0
NORORIENTE	1	0
NORTE	3	1
TOLIMA GRANDE	4	10
TOTAL NIVEL NACIONAL	20	20

Registrando una percepción Favorable del 99,5%
Percepción desfavorable del 0,5%

7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Este punto se relaciona con la medición de los factores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los peticionarios y ciudadanía en general, sobre los servicios que presta la Entidad.

7.1 Medición de satisfacción

La medición se realiza a través de cuatro preguntas en el módulo PQR, la cual ya se encuentra habilitada.

En el mes de mayo del 2022.

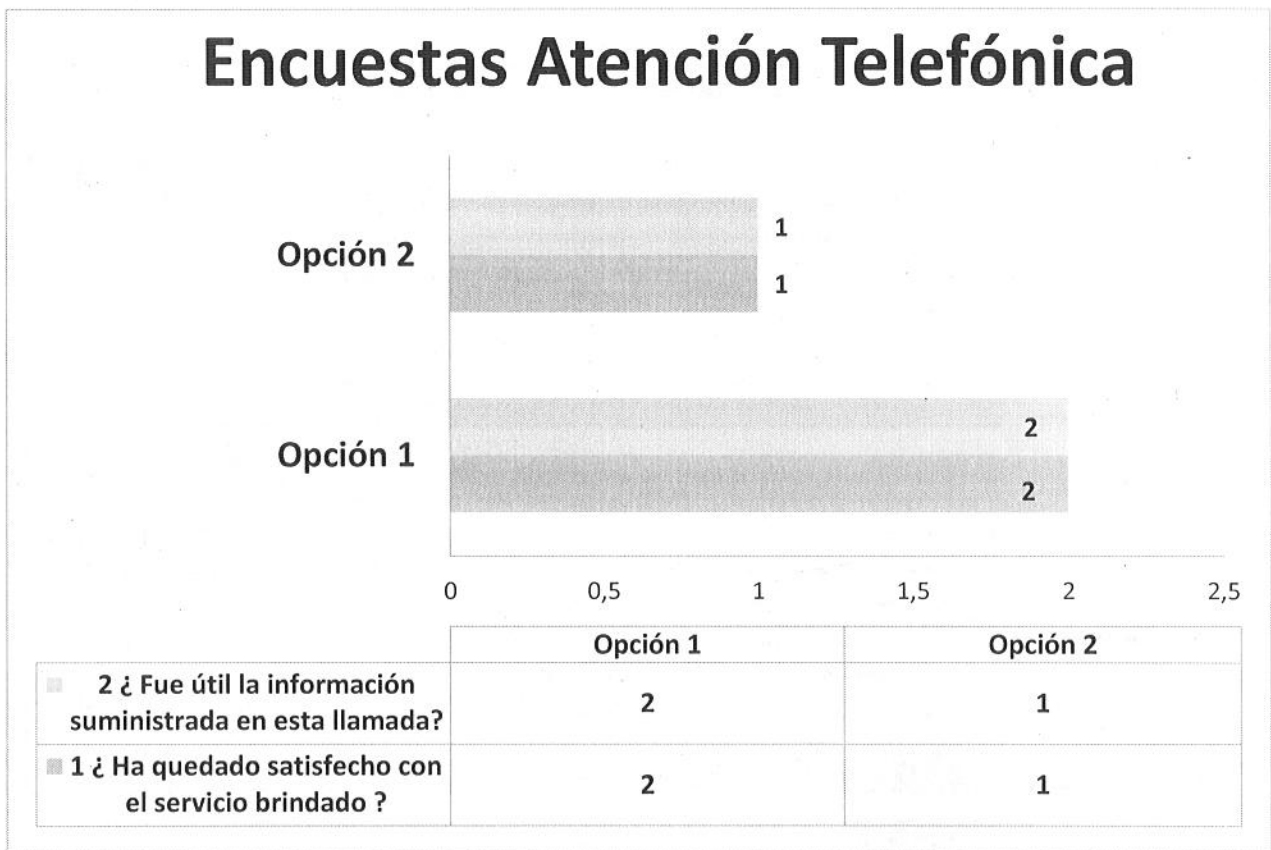
No evidencia participación de los usuarios al cierre de las peticiones.

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 usted el servicio recibido por este medio?	0	0	0	0	0
2. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		0	0	0	0
3. ¿Cómo Califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el requerimiento?		0	0	0	0
4. ¿Cómo Califica la facilidad de ingreso a los canales de atención para presentar su solicitud?		0	0	0	0
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	0	Excelente (4.5. a 5)			



Para el mes de mayo se evidencia participación en la encuesta telefónica. En donde la entidad evidencia el servicio prestado a través del centro telefónico y de las dependencias que presten atención a la ciudadanía en general.

Las cuales se reportaron una participación de 3 ciudadanos manifestando 2 se encuentran totalmente de acuerdo con la información suministrada telefónicamente y uno (1) manifiesta no estar de acuerdo. Como lo muestra la gráfica.



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

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

CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4319
OPINIONES POSITIVAS	120
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	4
TOTAL	4443



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.
LAT-0977

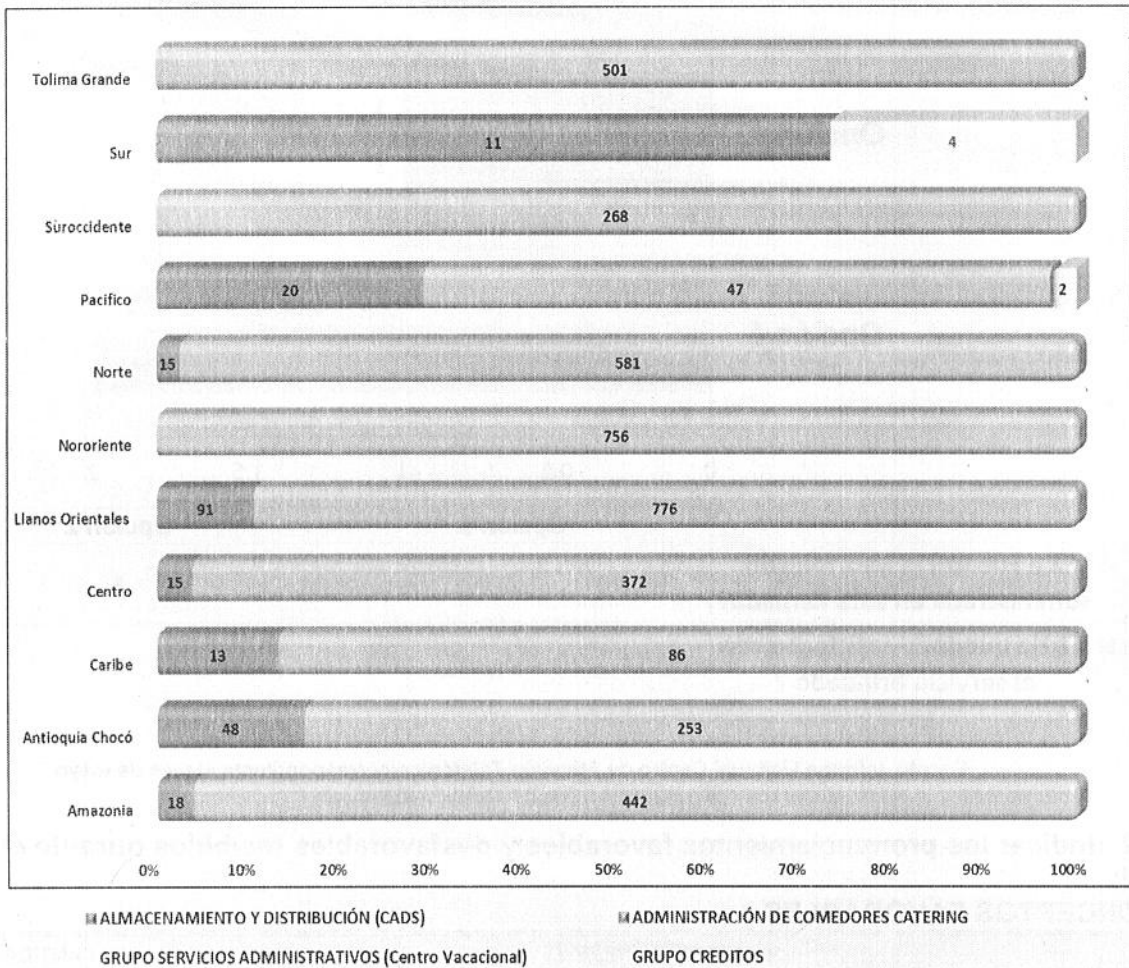


Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, y también los Conceptos Positivos que emiten los Comandantes de Batallón a las Regionales lo cual exalta la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones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

FELICITACIONES (4.319)

Para el mes de mayo llegaron un total de 4.319 felicitaciones las cuales se clasificaron así:

FELICITACIONES



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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 4.082, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 231.

Las manifestaciones positivas para el mes de mayo en comparación al mes de abril disminuyeron en 60, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.



CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	7
QUEJAS	0
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	1
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	2
TOTAL	11

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, en mayo, se aclara que las opiniones negativas son novedades que se emiten en los conceptos de alimentación, los cuales son dirigidos a la Subdirección de Operación Logística, los cuales realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

Reclamos (7)

- **ID 11105 REGIONAL CENTRO (03/05/2022):** El Teniente Coronel Segundo Comandante y Jefe de estado Mayor de la Brigada Especial de Comunicaciones, manifiesta que en el rancho de tropa del Cantón de Comunicaciones el servicio por parte de una de las señoras encargadas de servir el alimento no es óptima y el menú del desayuno no es lo suficiente balanceado para los soldados. Cerrado.
- **ID 11106 DIRECCIÓN FINANCIERA (03/05/2022):** El reclamante manifiesta que el día 31 de marzo de 2022 solicito un certificado de Paz y Salvo y a la fecha no se lo han enviado. Cerrado.
- **ID 11113 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS (05/05/2022):** El usuario manifiesta que desde el primero de abril solicito un certificado de saldo y a la fecha no se ha emitido respuesta. Cerrado.
- **ID 11117 REGIONAL SUR (07/05/2022):** Reclamante manifiesta que se le adjudicó el contrato 013-014 2022 al proponente que no cuenta con Resolución de habilitación ni razón social que la defina como empresa de transporte. Cerrado.
- **ID 11120 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (9/05/2022)** Usuario indica que han pasados 39 días hábiles desde la entrega de los documentos a la entidad para realizar el proceso de estudio de seguridad y no se han evidenciado avances. Cerrado.





- **ID 11144 OFICINA ASESORA JURÍDICA (16/05/2022)** Usuario indica que el día 24 de marzo de 2022 realizo una solicitud de copias a la oficina jurídica y a la fecha no ha sido respondida. Cerrado.
- **ID 11181 REGIONAL NORTE (27/05/2022)** Usuario manifiesta que la entidad no ha dado cumplimiento N° 054 DIADQ-DIPER-2021 ya que no ha mantenido los precios de los víveres de manera trimestral , al contrario realizan el incremento de los mismos mes a mes, junto con ello manifiesta que en el mercado local dichos alimentos los encuentran más económicos. Cerrado.

Denuncias una (1)

- **ID 11104 CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (02/05/2022).** El denunciante manifiesta que en el comedor Biser 20 de la Regional Llanos, la servidora que cumple la función de bodeguera realiza el retiro de víveres de manera inapropiada y los esconden en otra bodega para posteriormente venderlos (Realiza la denuncia de manera presencial). Cerrado.

8. RECOMENDACIONES

1. Con ocasión a la emergencia sanitaria decretada como consecuencia de la pandemia COVID 19, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 491 del 2020 cuyo objetivo se basó en adoptar medidas para garantizar la atención y prestación de servicios entre ellas la ampliación de términos, es así como el pasado 17 de mayo del 2022 se modifica el Decreto con la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, "Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020" la cual restablece los términos de respuesta a las peticiones de los ciudadanos.
2. Mediante acta de coordinación del día 11 de mayo del 2022 se estableció que contamos con módulo PQRD funcional y disponible a la ciudadanía, sin embargo se establecieron unos compromisos y acuerdos respecto a la trazabilidad de las vigencias pasadas.

Cordialmente.

Mag. Adm. Emp. HECTOR VARGAS RODRIGUEZ
Subdirector General de Contratos
(E) de las funciones de la Secretario General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

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

Aprobó: Abog. Lizeth Katherine Rodriguez Muñoz
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana