

**MEMORANDO**

Bogotá D.C., 20/02/2024

N° 2024110010039203 ALSG - GRV- AOC – 11001

PARA: ABOG. MARTHA EUGENIA CORTES BAQUERO, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, (E) de las Funciones del Despacho de la Dirección 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 – ENERO 2024.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar a la Señora Abogada Martha Eugenia Cortes Baquero, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, (E) de las Funciones del Despacho de la Dirección General, 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 enero, así:

**A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.**

**1. ESTADO DE LAS PETICIONES.**

**1.1. PERÍODO ANTERIOR – DICIEMBRE 2023**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
52	52	0	0	0%

**Nota:** cabe aclarar que la petición registrada con el ID 12762, radicada el día 30 de diciembre de 2023 (sábado) en el módulo PQR, no quedó reportada en el informe del mes de diciembre, por lo que se informa en el cuadro anterior, es importante mencionar que la misma se direccionó y tramitó de acuerdo al procedimiento establecido con respuesta dentro de los términos de ley.

**1.2. PERÍODO ACTUAL – ENERO 2024**

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	86	78	8	0	10%	100%	91%

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

**5 solicitudes se encuentran en Trámite a cargo del Usuario:**

- ID 12809 - Solicitud a cargo de la Dirección Administrativa con fecha límite de respuesta el día 21 de febrero 2024.
- ID 12835 - Solicitud a cargo de la Regional Norte con fecha límite de respuesta el día 24 de febrero 2024.
- ID 12836 - Solicitud a cargo de la Regional Amazonía con fecha límite de respuesta el día 23 de febrero 2024.
- ID 12848 - Solicitud a cargo de la Subdirección General de Contratación con fecha límite de respuesta día 07 de marzo 2024.
- ID 12853 - Solicitud a cargo de la Subdirección General De Contratación con fecha límite de respuesta día 10 de marzo 2024.

**2 solicitudes se encuentran en tiempo extendido:**

- ID 12840 – Solicitud con plazo máximo para que la entidad emita respuesta el día 08/03/2024, a cargo de la Dirección Administrativa “Gestión Talento Humano”.
- ID 12849 – Solicitud que se encuentra en trámite a cargo de la Dirección Administrativa con fecha límite de respuesta el día 20 de febrero 2024.

**Un (1) solicitud en trámite dentro de los términos de ley:**

- ID 12857 – Solicitud que se encuentra en trámite a cargo de la Dirección Administrativa con fecha límite de respuesta el día 21 de febrero 2024.

Las demás solicitudes se encuentran cerradas sin novedad.

**1.3. PETICIONES VENCIDAS:** No se registraron vencimientos.

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

**1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA:** No se registraron solicitudes.

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

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

**1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Se registraron 4 solicitudes así:

- ID 12782 – Solicitud Información ofertas laborales - convocatorias, con fecha de ingreso 05/01/2024, por parte del Sr. Humberto Luis García - Comisión Nacional del Servicio Civil - la cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 12/01/2024.

- **ID 12813** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 17/01/2024, por parte de la Sra. Diana Paola Viveros Cangrejo - Unidad de Búsqueda de Personas Dadas Por Desaparecidas, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 31/01/2024.
- **ID 12820** – Aclaración Procesos Contractuales, con fecha de ingreso 18/01/2024, por parte de la Sra. Maria Jazmín Viveros Ortiz - Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial Juzgado 66 de Instrucción Penal Militar, la cual se direccionó a la Regional Amazonía - Gestión de Contratación, con fecha de cierre 31/01/2024.
- **ID 12858** – Aclaración Procesos Contractuales, con fecha de ingreso 31/01/2024, por parte de la Alcaldía Municipal de Melgar – Tolima, la cual se direccionó a la Subdirección General de Contratación con fecha de cierre 09/02/2024.

**1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL:** Se registraron cuatro (4) solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
02/01/2024	12764	HEYLEN NATHALIA CASTELLANOS MEDINA – PROCURADURÍA GENERAL	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	INFORMACION DE LA ENTIDAD	3	05/05/2024
19/02/2024	12822	CLAUDIA MARCELA GOMEZ RODRIGUEZ - FISCALÍA	OFICINA JURIDICA	SOLICITUD DE COPIAS	4	23/01/2024
19/02/2024	12829	JOSE DANIEL PATIÑO HURTADO - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SECRETARIA GENERAL	INFORMACION DE LA ENTIDAD	10	30/01/2024
23/01/2024	12834	CARLOS ALBERTO GNECCO QUINTERO - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	5	30/01/2024

**Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF**

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	86
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	141
	FELICITACIONES	3532
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		3759

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 enero un total de 3.673 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de diciembre se evidencia disminución de 22 en el número de interacciones.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	0	0	0	0	0	1	1	0,03
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	137	3390	0	3527	93,83
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	3	137	0	140	3,72
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	17	0	0	0	0	0	17	0,45
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN- SEGUROS - CRÉDITOS)	1	0	0	0	5	0	6	0,16
SECRETARÍA GENERAL	DESPACHO	1	0	1	0	0	0	2	0,05
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	5	0	1	0	0	0	6	0,16
	CONTABILIDAD	23	0	0	0	0	0	23	0,61
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,03

OFICINA TECNOLOGÍA	INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,05
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	28	0	0	1	0	0	0	0	29	0,77
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DICIPLINARIA	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,08
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0,03
TOTAL		82	0	2	141	3532	2	3759	100		

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recibieron sugerencias escritas, para el mes de enero, la mayoría fueron para el Grupo Administración Comedores; (CATERING) los cuales registraron 137 sugerencias y 3.390 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución; (CAD'S) donde se recibieron 3 sugerencias y 137 felicitaciones, asimismo en la Regional Sur reportan 5 felicitaciones "Gestión de Créditos", la oficina principal recibió una (1) sugerencia para Talento Humanos. En el punto 2.1 se detallan todas solicitudes allegadas a las Regionales.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 82 peticiones. Así: Gestión del Talento Humano 28, "Contabilidad" 23, "Cartera" 5, "Gestión Contractual" 17, "Control Interno Disciplinario" con 3, Secretaría General y la Oficina de Tecnología con 2, seguido de la Subdirección General de Abastecimientos "Gestión Créditos", y la Oficina Asesora Jurídica con una (1) petición respectivamente.

Por otra parte, se registraron 2 reclamos los cuales se direccionaron así; Secretaria General y a la Dirección Financiera "Gestión Cartera".

No se presentaron quejas.

Se registraron 2 denuncias, las cuales por orden del Señor Director una fue tramitada por la Dirección General y la otra fue direccionada a la Oficina de Control Interno.

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

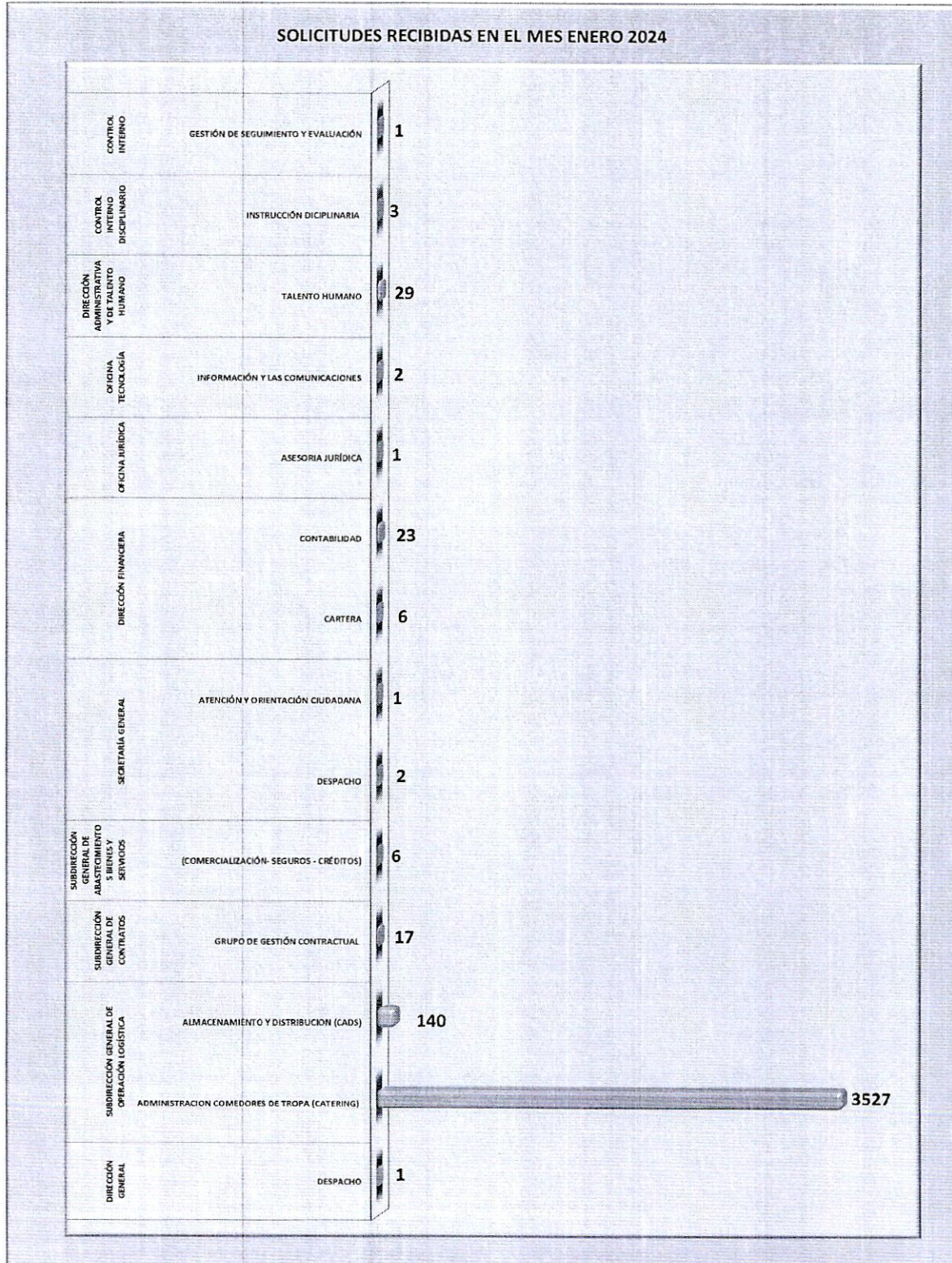
**2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.**

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CADS	0	0	10	10
	CATERING	0	1	177	178
	CONTABILIDAD	3	0	0	3
	CONTRACTUAL	3	0	0	3
ANTIOQUIA CHOCO	CATERING	0	3	207	210
CARIBE	CADS	0	0	10	10
	CATERING	0	5	57	62
	CONTABILIDAD	1	0	0	1
	CADS	0	0	4	4
CENTRO	CATERING	0	3	409	412
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	67	371	438
LLANOS ORIENTALES	CADS	0	0	81	81
	CATERING	0	26	952	978
NORORIENTE	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CONTRACTUAL	2	0	0	2
NORTE	CADS	0	0	11	11
	CATERING	0	12	456	468
PACIFICO	CADS	0	3	16	19

			0	5	119	124
SUROCCIDENTE	CATERING		0	5	119	124
	TALENTO HUMANO		1	0	0	1
SUR	CATERING		0	0	265	265
	GESTIÓN CRÉDITOS		0	0	5	5
	TALENTO HUMANO		1	0	0	1
TOLIMA GRANDE	CADS		0	0	5	5
	CATERING		0	15	377	392
	<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>140</b>	<b>3532</b>	<b>3686</b>

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 14 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.



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de Enero 2024



### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	8
SECRETARIA GENERAL	6
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	9
OFICINA JURÍDICA	4
CONTROL DISCIPLINARIO	6
CONTROL INTERNO	13
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
OFICINA DE TECNOLOGÍA	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	7
REGIONAL AMAZONÍA	4
REGIONAL CARIBE	2
REGIONAL CENTRO	6
REGIONAL NORTE	10
REGIONAL SUROCCIDENTE	9
REGIONAL SUR	13

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	26	0,69	
CHAT INTERACTIVO	0	0,00	
ORFEO	1	0,03	
ATENCION TELEFONICA	0	0,00	
CORREO DENUNCIE	1	0,03	
CORREO SERVIDORES	0	0,00	
CORREO REGIONALES	7	0,19	
MODULO PQR	51	1,36	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	141	3,75
	FELICITACIONES	3532	93,96
<b>TOTAL</b>	<b>3759</b>	<b>100</b>	

**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.

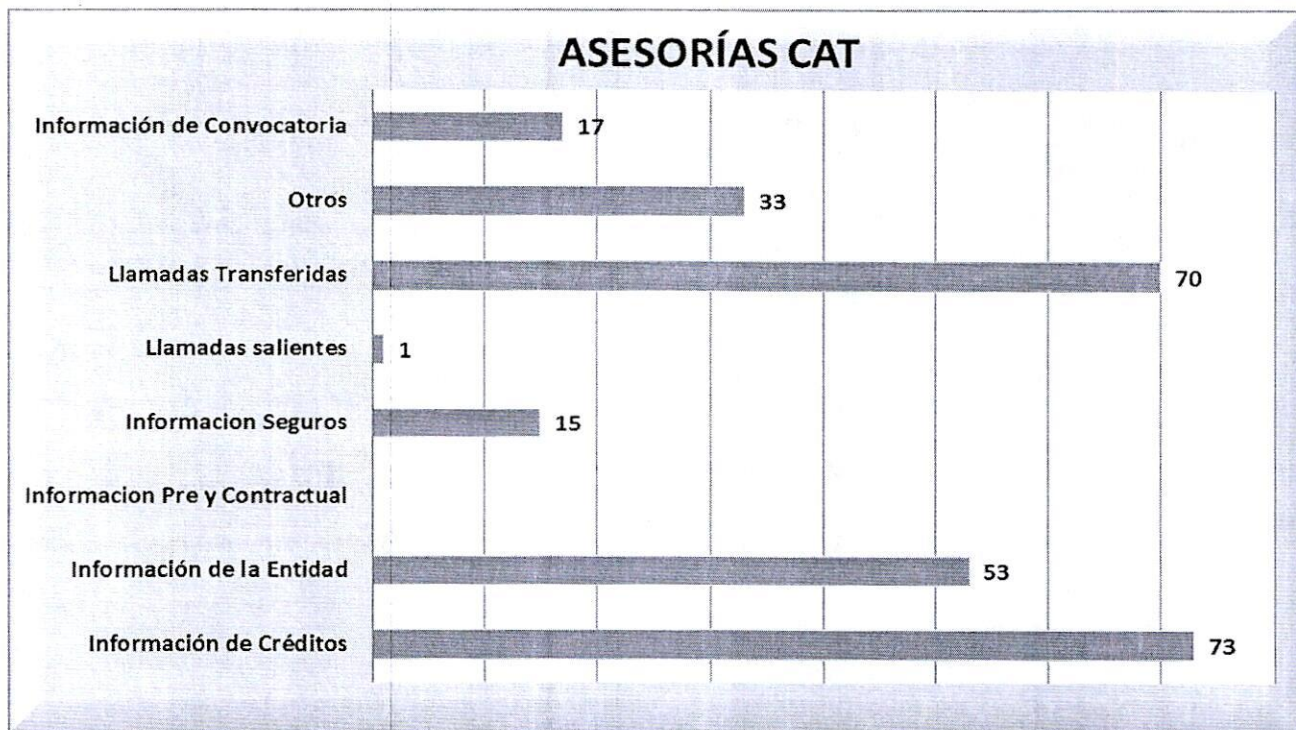
**4.1.1 CORREO - [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)**

Para el mes de enero, se recibió un total de 140 correos de los cuales: 79 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 27 peticiones se registraron en el Módulo PQR, no se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 14 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 20 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

**4.1.2 CHAT INTERACTIVO - Se suministró asesoría a 86 usuarios.**

**4.1.3 ORFEO – Gestión Documental - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registró una (1) solicitud.**

**4.1.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.**



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de Enero 2024

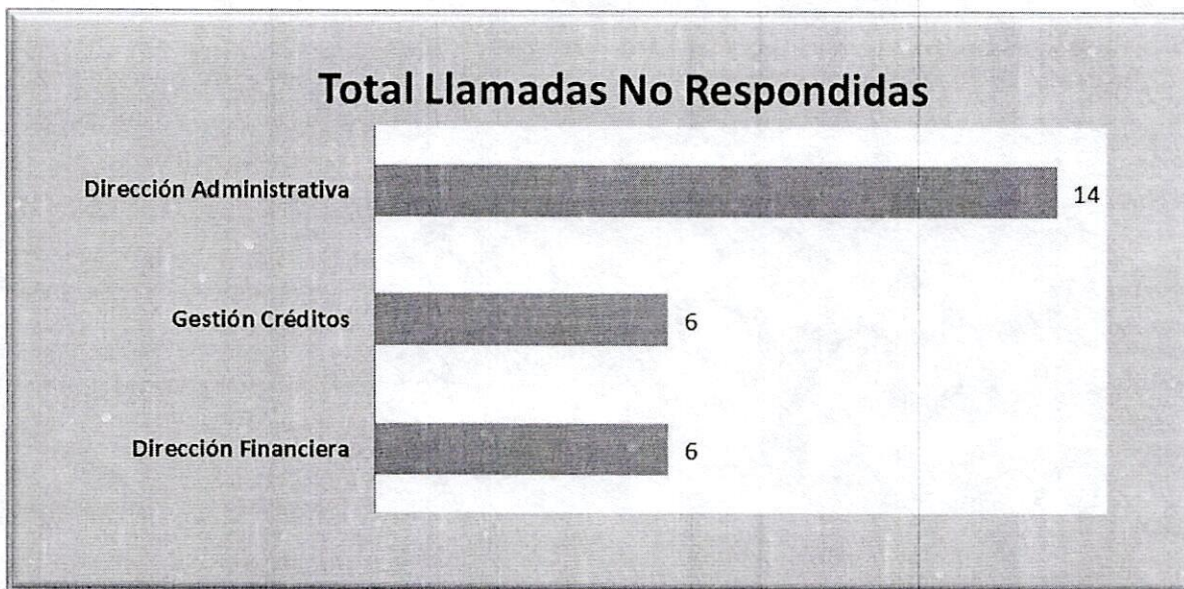
Por este medio ingresaron 271 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 150 asesorías sobre información general tanto para la ciudadanía como para los servidores de la misma entidad, asimismo no se registraron solicitudes en el módulo PQR, no se registraron en el módulo de Certificaciones Financieras, se transfirieron 87 llamadas de las cuales 17 fueron con asuntos puntuales.

Finalmente, se evidenciaron 34 llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes a usuarios; dentro de las cuales se encuentran 26 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 **26 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando aumento de 14 llamadas en comparación con el mes de diciembre.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de Enero 2024

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 diciembre aumento. El porcentaje de recepción para el mes de **enero es del 72%**.

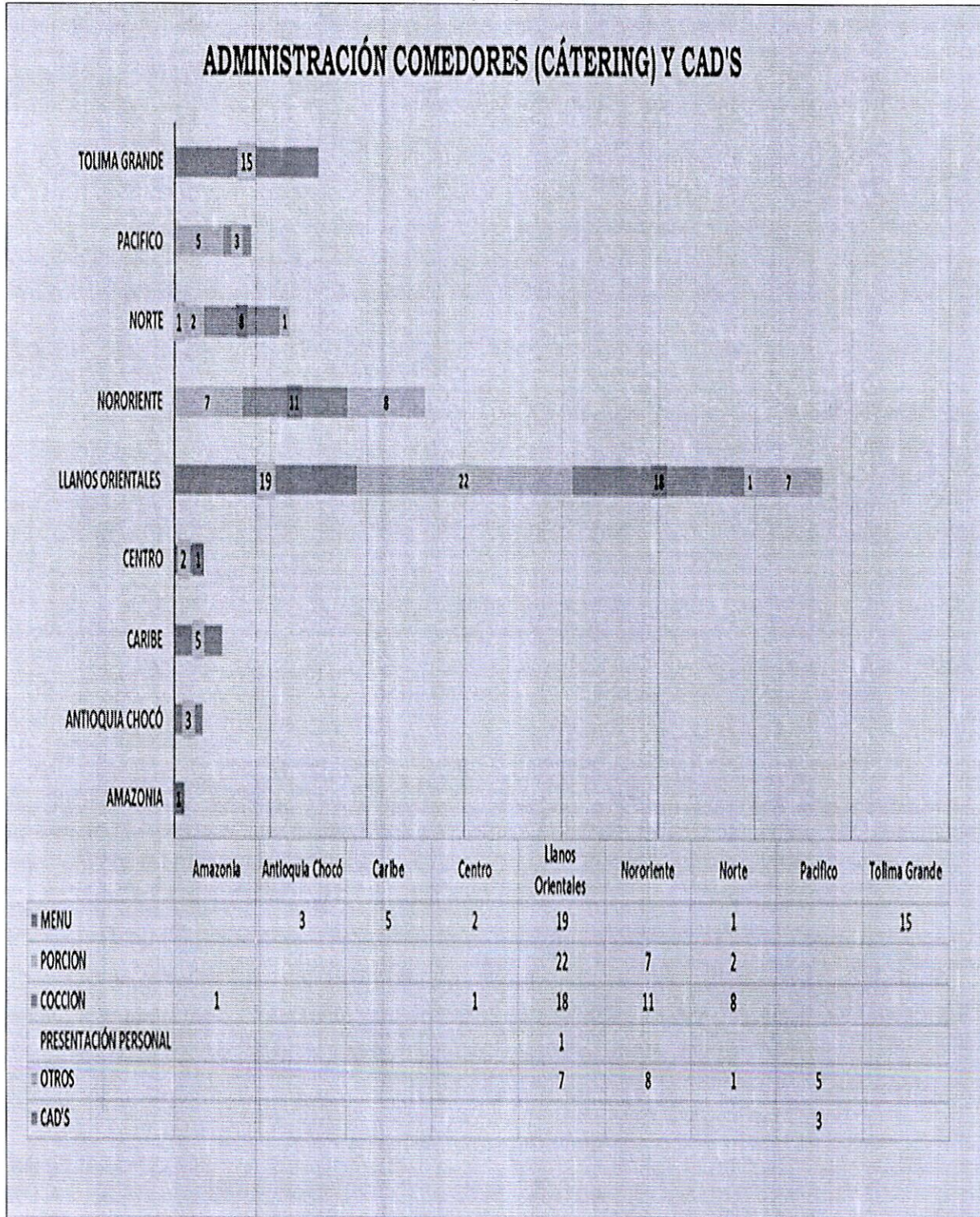
**4.1.5 CORREO - [denuncie@agencialogistica.gov.co](mailto:denuncie@agencialogistica.gov.co):** se registró una (1) solicitud, la cual no hace relación a una denuncia.

**4.1.6 CORREO SERVIDOR:** no se registró solicitud.

**4.1.7 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales:** se registraron 7 solicitudes.

**4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR:** se gestionaron 51 solicitudes registradas directamente por los usuarios en la plataforma.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (141)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de Enero de 2024



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

“**Cambio de Menú**”: Con 45 sugerencias a nivel nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos Orientales con 19, Regional Tolima con 15, Regional Caribe con 5, Antioquía con 3, Centro con 2 y la Regional Norte con una (1) sugerencia.

En cuanto la opción “**Aumento de Porción**”: 31 Sugerencias allegadas así; Regional Llanos Orientales 22, Nororiente con 7, Norte con 2 sugerencias.

La opción “**Cocción**” registra: 39 sugerencias en su mayoría para Regional Llanos Orientales con 18, Regional Nororiente con 11, Norte con 8, Amazonia y Centro con una (1) sugerencia respectivamente. La opción “**Otros**” con 21 sugerencias; la Regional Nororiente con 8, seguido de la Regional Llanos con 7, Pacífico con 5 y la Regional Norte con una (1) sugerencia.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución (CAD’S) registraron 3 sugerencias allegadas a la Regional Pacifico.

Los demás temas, menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de: 141 sugerencias recibidas a nivel nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de diciembre en 19 sugerencias.

## 5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	199	46,9
PBX	165	38,9
REUNIONES	7	1,7
DIFUSIONES	53	12,5
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>424</b>	<b>100</b>

### 5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 53 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

### 5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 7 reuniones agendadas, a su vez, un registro de ingreso de 199 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 enero, se evidenciaron 12 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 3 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
NORTE	4	1
PACIFICO	5	2
SUR	3	0
<b>TOTAL NIVEL NACIONAL</b>	<b>12</b>	<b>3</b>

Registrando una percepción favorable del 93,3%.  
Percepción desfavorable del 3,3%.

**El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia, así:**

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

- En Regional pacífico un (1) oferente selecciono la opción F. TODOS, sin dejar comentario.

**Nota.** El porcentaje no da el 100% porque un oferente no respondió una pregunta de la encuesta.

## 7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.

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

### Medición de satisfacción / Módulo PQR:

La medición se realiza a través de cuatro preguntas.

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

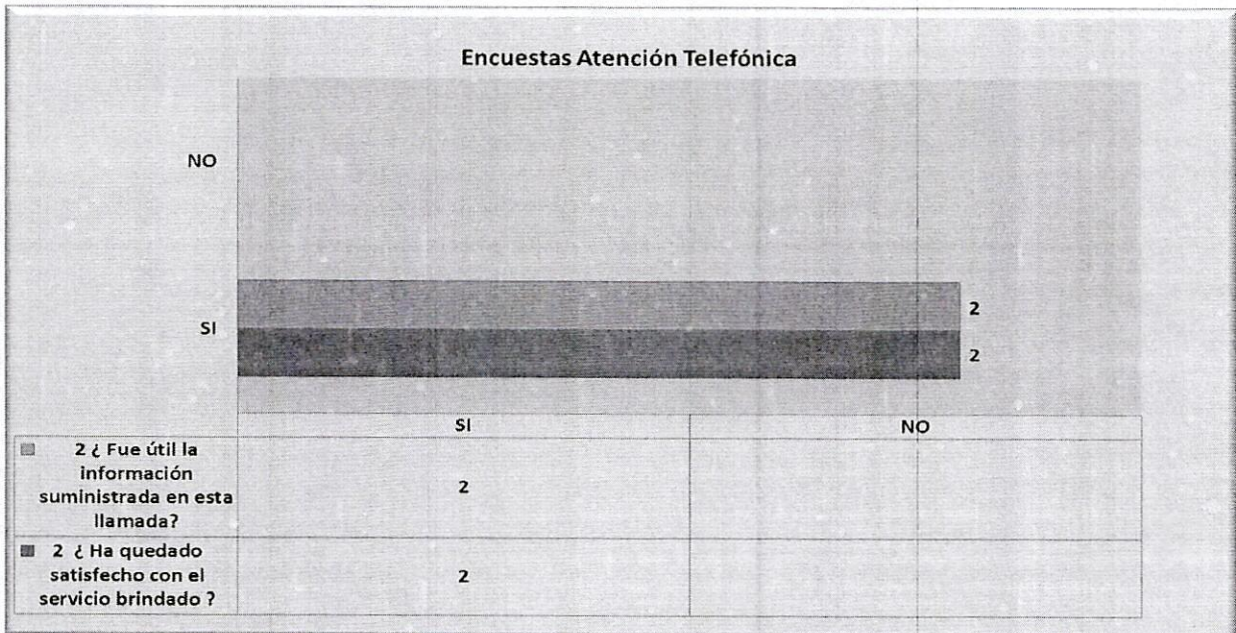
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5. a 5)	(3.5. a 4.5)	(2.5. a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios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

**Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico:**

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

**Opción 1 (SI):** 4 respuestas indican que la información suministrada SI fue útil y quedaron satisfechos con el servicio.

Como lo muestra la siguiente gráfica.



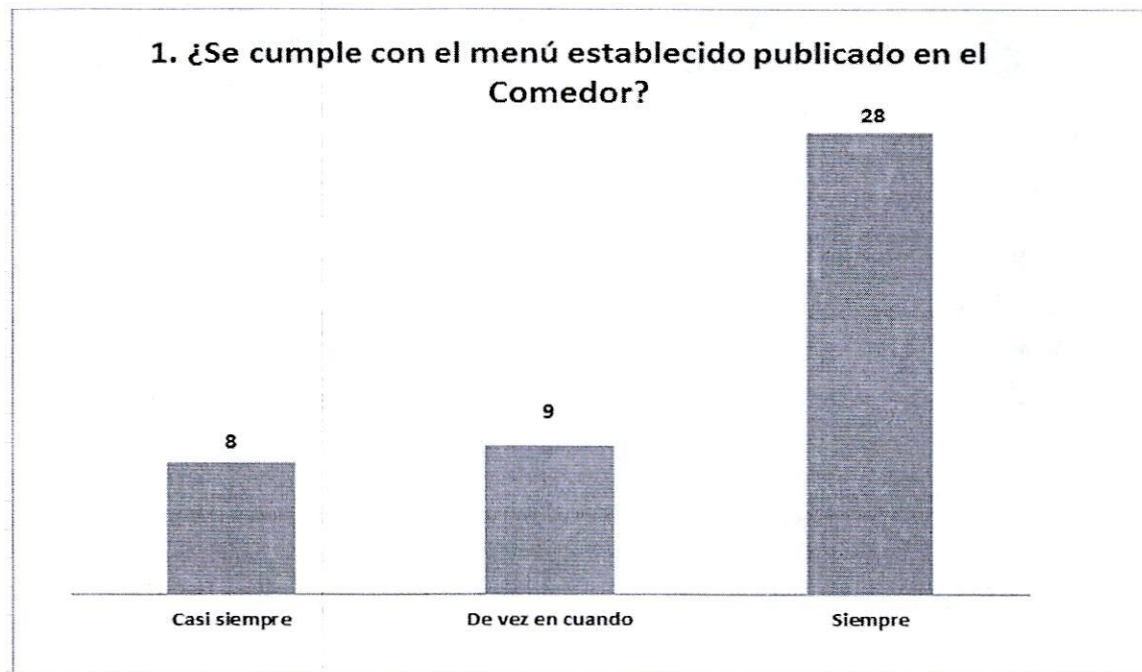
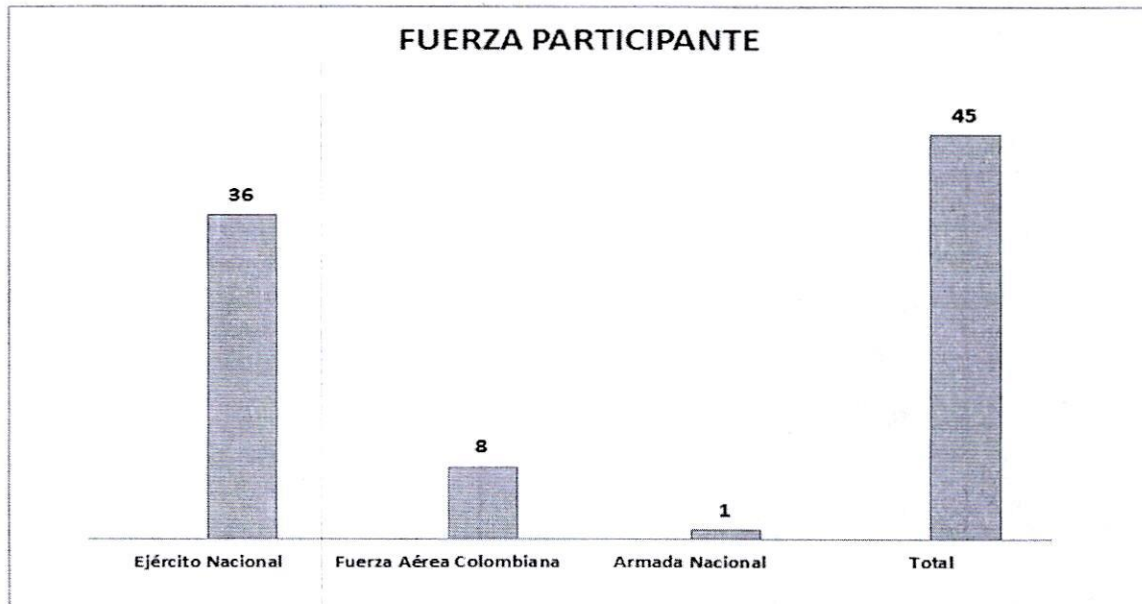
Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de enero 2024

**Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:**

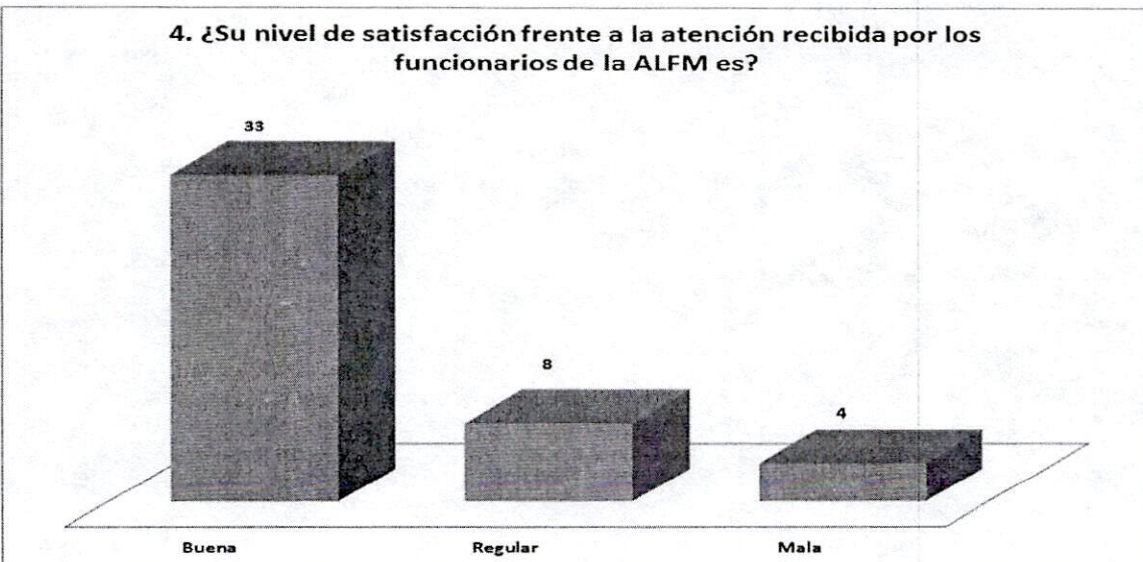
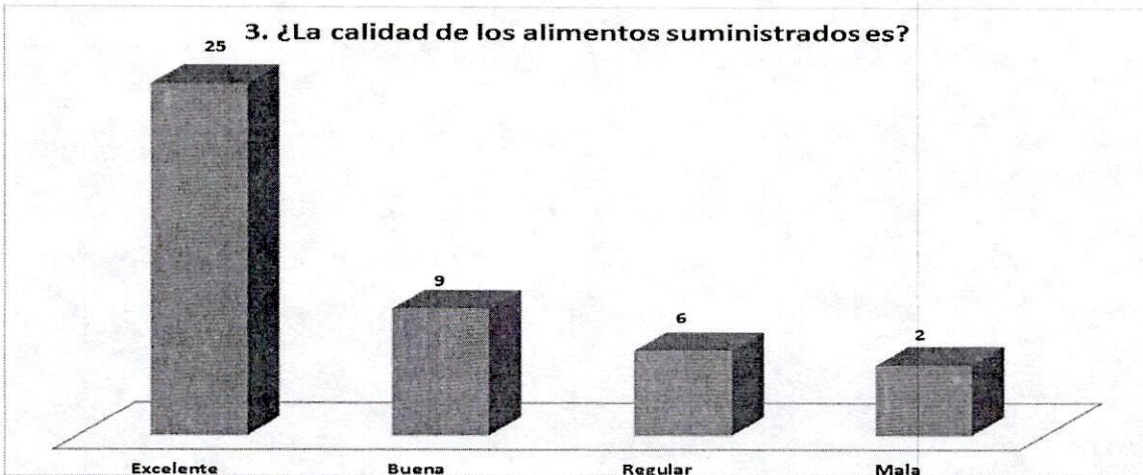
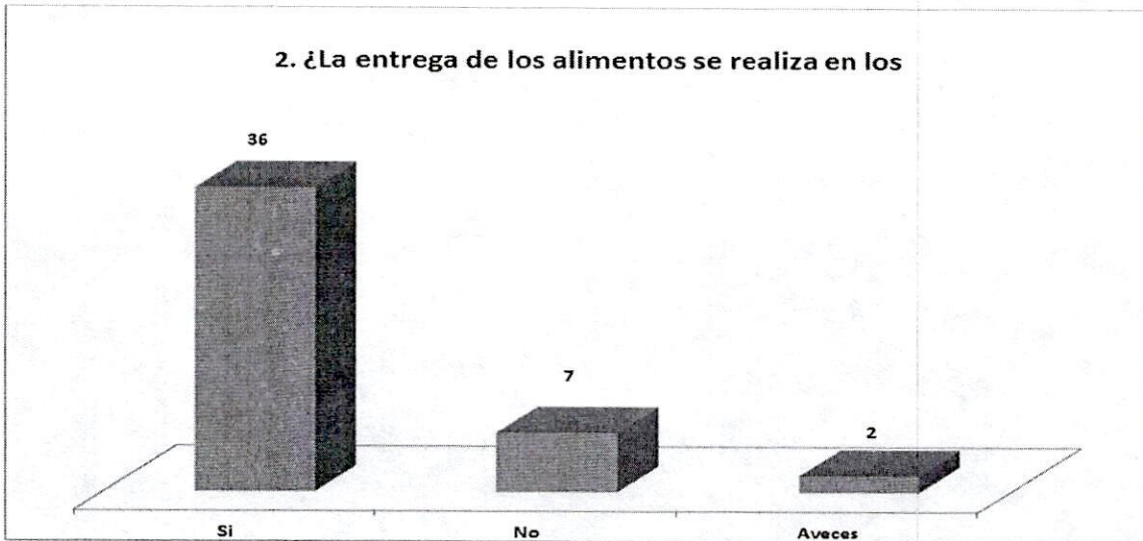
La Agencia Logística de las Fuerzas Militares implementó una encuesta a través de un código QR ubicado en los diferentes comedores de tropa, con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la entidad.

Para el mes de enero se evidenció una participación de 45 usuarios, quienes respondieron 5 preguntas respecto del servicio prestado, que comparado con el mes de diciembre donde participaron 21 usuarios, podemos determinar aumento en la participación, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

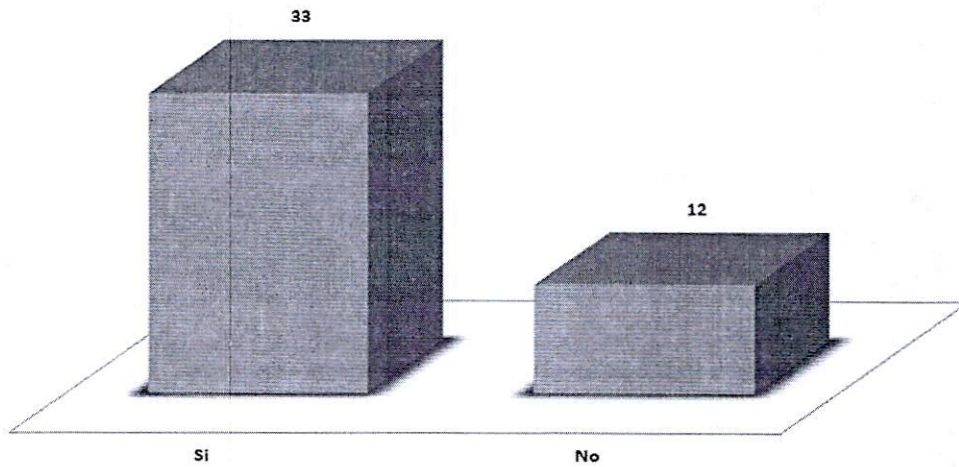
El reporte se realiza desde el 01/01/2024 al 31/01/2024, cabe resaltar que la percepción de los usuarios es buena frente a la atención del personal que se encuentra en los comedores de tropa y la cocción de los alimentos, sin embargo, se observan algunos comentarios de inconformismo, así:



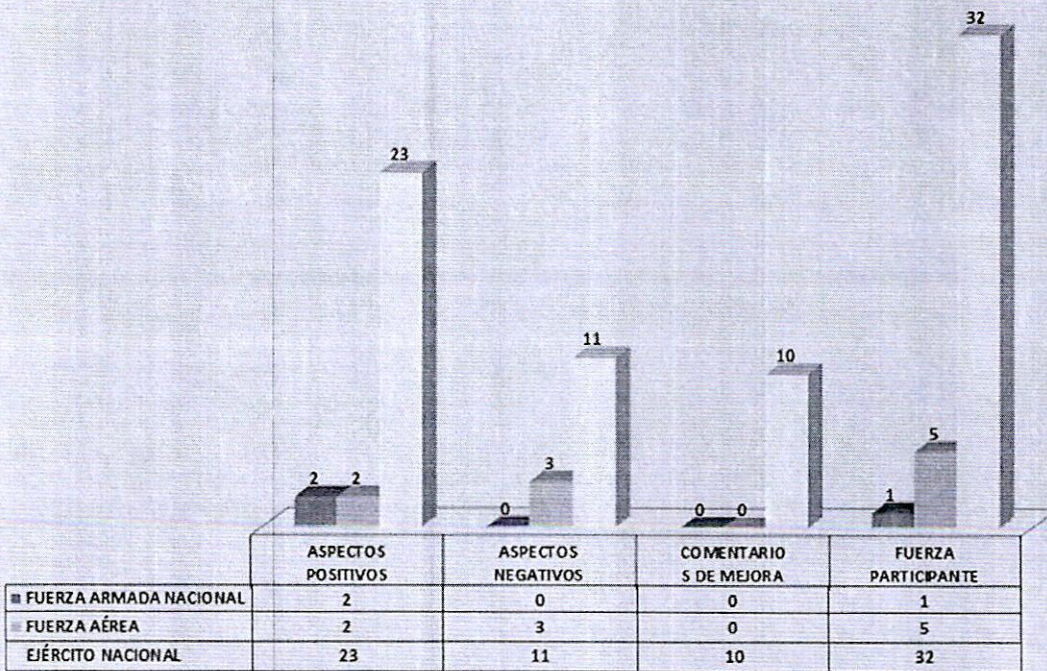




5. ¿Está usted conforme a nivel general con la alimentación y las porciones que le suministra la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?



**ASPECTOS GENERALES**



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de enero 2024

### Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 51 comentarios, de los cuales 27 se relacionan con aspectos positivos, 10 comentarios con oportunidad de mejora y 14 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	3532
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	27
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	176
<b>TOTAL</b>	<b>3735</b>

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

**Felicitaciones (3.532):** Para el mes de enero se registraron en un total de 3.532 felicitaciones, clasificadas así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes enero 2024

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.390, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 137.

La Regional Sur reportó 5 felicitaciones, por la gestión de créditos.

Las manifestaciones positivas para el mes de enero en comparación al mes de diciembre disminuyeron en 3, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

**Conceptos Desfavorables:**

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	0
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	24
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	53
TOTAL	81

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: (2)**

**1- ID 12789 – SECRETARIA GENERAL (12/01/2024):** Servidora manifiesta inconformidad por la forma como la Oficina de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones TICS exporta la información de las encuestas, siente que al momento de diligenciar las encuestas de la Entidad no puede dar a conocer su punto de vista y ser sinceros ya que se tomarían represalias en contra. Solicita que la persona encargada de exportar la información de las encuestas omita la columna en la cual sale el nombre, apellido y correo del funcionario que diligencia. Cerrado 29/01/2024

➤ Informados a Control Interno: 2023110010300863

**2- ID 12661 – DIRECCIÓN FINANCIERA – GESTIÓN CARTERA (24/01/2024):** Reclamante manifiesta que sea eliminado el reporte negativo centrales de riesgo, de la libranza 17827, ya que continua afectado la calificación crediticia. Cerrado 08/02/2024.

➤ Informado a Control Interno: 2023110010276143

**DENUNCIAS: (2)**

**1. ID 12810 – CONTROL INTERNO – GESTIÓN EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO (15/01/2024): ANONIMO:** manifiesta que se están presentando robos de víveres en la bodega de Cúcuta. Cerrado 01/02/2024.

**2. ID 12833 – DIRECCIÓN GENERAL (23/01/2024): ANONIMO:** manifiesta que al parecer las denuncias que evidencian posibles casos de corrupción no son tenidas en cuenta, y que es inconcebible que la respuesta brindada por la Agencia Logística desconozca las graves

acusaciones sobre un funcionario en específico, y que emite una respuesta con acápites normativos que efectivamente evidencia el debido proceder del proceso precontractual que debe acogerse y cumplirse por parte de todos los intervinientes en el procedimiento de contratación. Cerrado 02/02/2024.

**Informado a Control Interno: Memorando N° 2024110010011333**

**Informado a Control Interno Disciplinario: Memorando N° 2024110010011403**

## 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 la Dirección Administrativa y de Talento Humano solicitando brindar un servicio oportuno y eficiente al usuario.
- En atención a los asuntos descritos en los reclamos y las 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



Revisó: Aboga. Marisol Cruz Gutierrez  
Asesora Secretaría General



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