

MEMORANDO

Bogotá D.C., 19/01/2024

N° No 2024110010009433 ALSG - GRV- AOC – 11001

PARA: CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ
Director General.

DE: CONTADORA PUBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ
Secretaria General (E).

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Diciembre 2023.

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

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – NOVIEMBRE 2023

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
58	57	1	0	4%

1.2. PERÍODO ACTUAL – DICIEMBRE 2023

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRÁMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	51	46	6	0	10%	98%	90%

Respecto al mes de diciembre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través del Módulo PQR, presenta disminución en comparación al mes de noviembre. A la fecha se reportan 7 solicitudes pendientes de respuesta dentro de los términos de ley, se resalta que una es del mes de noviembre, así:

Solicitudes que se encuentran en Trámite del Usuario:

- **ID 12723** – Petición que se encuentra en trámite del usuario, a cargo de Talento Humano con fecha límite de respuesta el día 02 de febrero 2024.
- **ID 12735** – Solicitud de información que se encuentra en trámite del usuario a cargo de la Regional Caribe – Contratación, con fecha límite de respuesta el día 20 de enero 2024.

Solicitudes que se encuentran con tiempo extendido:

- **ID 12697** – Certificación laboral con plazo máximo para que la entidad emita respuesta el día 23/01/2024.
- **ID 12710** – Solicitud general administrativa con plazo máximo para que la entidad emita respuesta el día 19/01/2024.
- **ID 12724** – Queja por el comportamiento o conducta de un funcionario, con plazo máximo para que la entidad emita respuesta el día 26/01/2024.

Solicitudes en trámite dentro del término de ley:

- **ID 12754** – Información ofertas laborales a cargo de la Dirección Administrativa con fecha límite de respuesta el día 19/01/2024.
- **ID 12756** – Levantamiento de prenda a cargo de Financiera con fecha límite de respuesta el día 23/01/2024.

Las demás solicitudes se encuentran cerradas sin novedad.

1.1. PETICIONES VENCIDAS: No se registraron vencimientos.

1.2. REMISIÓN DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD: se presentó una (1) solicitud.

- **ID 12760** – Denuncia por comportamiento de un funcionario, allegada el día 29/12/2023, por parte del señor Felipe Perez, se remite el día 05/01/2024 al Comando del Ejército Nacional.

1.3. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: Se registraron 3 solicitudes.

- **ID 12710** – Solicitudes Generales Administrativas, allegada el 05/12/2023, por parte de la Sra. Darcy Berrio Vélez, trasladada por el Ministerio de Defensa Nacional. La cual se direccionó a la Dirección Administrativa / Talento Humano. Se encuentra con tiempo extendido hasta el día 19/01/2024.
- **ID 12728** – Información de la Entidad, allegada el 13/12/2023, por parte del Sr. Cristian Reyes Muñoz, trasladada por el Ministerio de Defensa Nacional. La cual se direccionó a la Dirección Administrativa / Nomina, con fecha de cierre 19/12/2023.
- **ID 12750** – Solicitudes Generales Administrativas, allegada el 22/12/2023, por parte de la Sra. Darcy Berrio Vélez, trasladada por la Armada Nacional. La cual se direccionó a Dirección Administrativa / Talento Humano, con fecha de cierre 17/01/2024.

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.

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

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

- **ID 12726** – Información Ofertas Laborales - Convocatorias, con fecha de ingreso 13/12/2023, por parte del Sr. Humberto Luis Garcia de CNSC. La cual se direccionó a Dirección Administrativa - Talento Humano, con fecha de respuesta 27/12/2023.
- **ID 12738** – Información Descuentos, con fecha de ingreso 19/12/2023, por parte del Sr. Carlos Alfonso Candanoza de la Oficina de Ejecución Civil Municipal. La cual se direccionó a Dirección Administrativa - Nomina, con fecha respuesta 28/12/2023.

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

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
05/12/2023	12712	MARLON MARTINEZ ROJAS CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	TALENTO HUMANO	INFORMACION DE LA ENTIDAD	28/12/2023	27/12/2023
21/12/2023	12741	ERNESTO FERNANDO GONZALEZ CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	INFORMACION DE LA ENTIDAD	29/12/2023	28/12/2023
29/12/2023	12761	JOSE ARMANDO MENESES MONTENEGRO MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	DIRECCION GENERAL	COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIO	11/01/2024	11/01/2024

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	51
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	160
	FELICITACIONES	3535
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		3746

Contamos con 135 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de servicio, principalmente en las regionales y algunos en la Oficina Principal, siendo el medio de recepción de Sugerencias y Felicidades más utilizado por nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general). Alcanzando para el mes de diciembre un total de 3.695 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de noviembre se evidencia disminución de 430 en el número de interacciones.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	0	0	1	0,0
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	1	12	197	0	346	9,2
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	6	148	3337	0	3355	89,5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	4	0	0	0	0	1	5	0,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1	0,0
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	1	0	0	0	0	0	1	0,0
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	2	0,1
	MARKETING Y COMUNICACIONES	1	0	0	0	0	0	1	0,0
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	1	0	0	0	0	0	1	0,0
	CONTABILIDAD	9	0	0	0	0	0	9	0,2
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,1

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	GESTIÓN NÓMINA	2	0	0	0	0	0	2	0,1
	TALENTO HUMANO	14	2	0	0	0	0	16	0,4
	GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	1	0	1	0,0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DICIPLINARIA	1	0	0	0	0	0	1	0,0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DICIPLINARIA	2	0	0	0	0	0	2	0,1
TOTAL		41	2	7	160	3535	1	3746	100

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recibieron escritos para el mes de diciembre, la mayoría fueron para el Grupo Administración Comedores (CATERING), registraron 148 sugerencias y 3.337 felicitaciones. Seguido por Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S), donde se recibieron 12 sugerencias y 197 felicitaciones. Por otra parte, Regional Pacífico obtuvo una (1) felicitación dirigida a Servicios Administrativos del Centro Vacacional la Recalada. Cabe resaltar que en el punto 2.1 se especifican las felicitaciones allegadas a las diferentes regionales, por dependencia.

En consecuencia, a través del módulo PQR se registraron 30 peticiones, direccionadas así: Talento Humano 14, Contabilidad 9, Gestión Contractual 4, Asesoría Jurídica 3, Instrucción Disciplinaria y Nómina con 2 cada una. Terminado con: Dirección General, Infraestructura, Otros Abastecimientos y Servicios, Atención y Orientación Ciudadana, Marketing y Comunicaciones, Cartera, Gestión de Seguimiento y Evaluación al reportar una (1) respectivamente.

Por otra parte, se registraron 7 reclamos, los cuales estuvieron destinados: 6 para Almacenamiento y Distribución (CAD'S) y uno (1) para Administración de Comedores (CATERING).

Finalmente, se presentaron 2 quejas dirigidas a Talento Humano. Sumado a 1 denuncia direccionada al Grupo de Gestión Contractual.

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

2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CADS	0	0	0	8	8
	CATERING	0	0	0	459	459
	CONTRACTUAL	3	0	0	0	3
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	5	14	19
	CATERING	0	0	9	258	267
CARIBE	CADS	0	0	0	18	18
	CATERING	0	0	6	56	62
CENTRO	CADS	0	0	0	5	5
	CATERING	0	0	34	327	361
	CONTABILIDAD	3	0	0	0	3
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	0	94	385	479
	CADS	0	0	15	81	96
NORORIENTE	CATERING	0	0	8	923	931
NORTE	TALENTO HUMANO	0	3	0	0	3
	CADS	0	0	0	12	12
	CATERING	0	0	10	543	553
PACIFICO	CADS	0	0	1	19	20
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional Recalada)	0	0	0	4	4
	CATERING	0	0	1	119	120

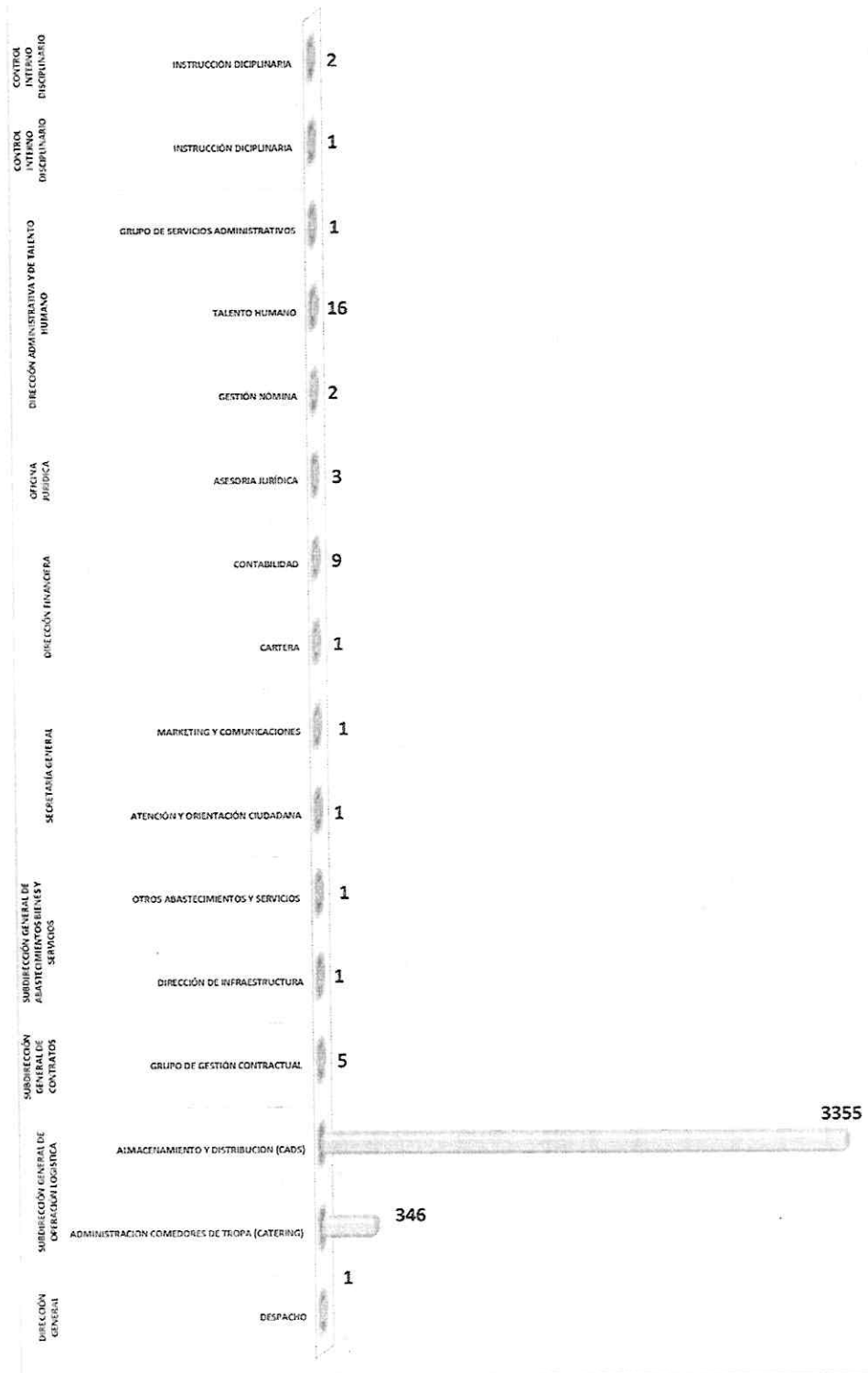
SUROCCIDENTE	CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
	CATERING	0	0	0	272	272
SUR	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	0	3	3
	CADS	0	0	0	11	11
TOLIMA GRANDE	GESTIÓN FINANCIERA	0	1	0	0	1
	CADS	0	0	0	10	10
	CATERING	0	0	13	400	413
TOTAL		7	4	196	3927	4134

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 3 peticiones para las regionales, 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 las sugerencias.

Finalmente, no se registraron reclamos en las regionales durante el mes de diciembre.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DICIEMBRE



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
CONTROL DISCIPLINARIO	10
CONTROL INTERNO	4
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	9
DIRECCIÓN FINANCIERA	6
DIRECCIÓN GENERAL	7
JURÍDICA	14
SECRETARÍA GENERAL	6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	14
REGIONAL NORORIENTE	14
REGIONAL CARIBE	7
REGIONAL NORTE	10

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		16	0,43
CHAT INTERACTIVO		1	0,03
ORFEO		5	0,13
ATENCIÓN TELEFÓNICA		0	0,00
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		0	0,00
CORREO REGIONALES		0	0,00
MÓDULO PQR		29	0,80
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	160	4,27
	FELICITACIONES	3535	94,34
TOTAL		3746	100,00

NOTA: Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónica y de manera presencial se registra en el Módulo PQR, sin embargo, en este punto solo se clasifica como solicitudes recibidas por el "Módulo PQR", aquellas que el usuario ingresa directamente en la herramienta Web.

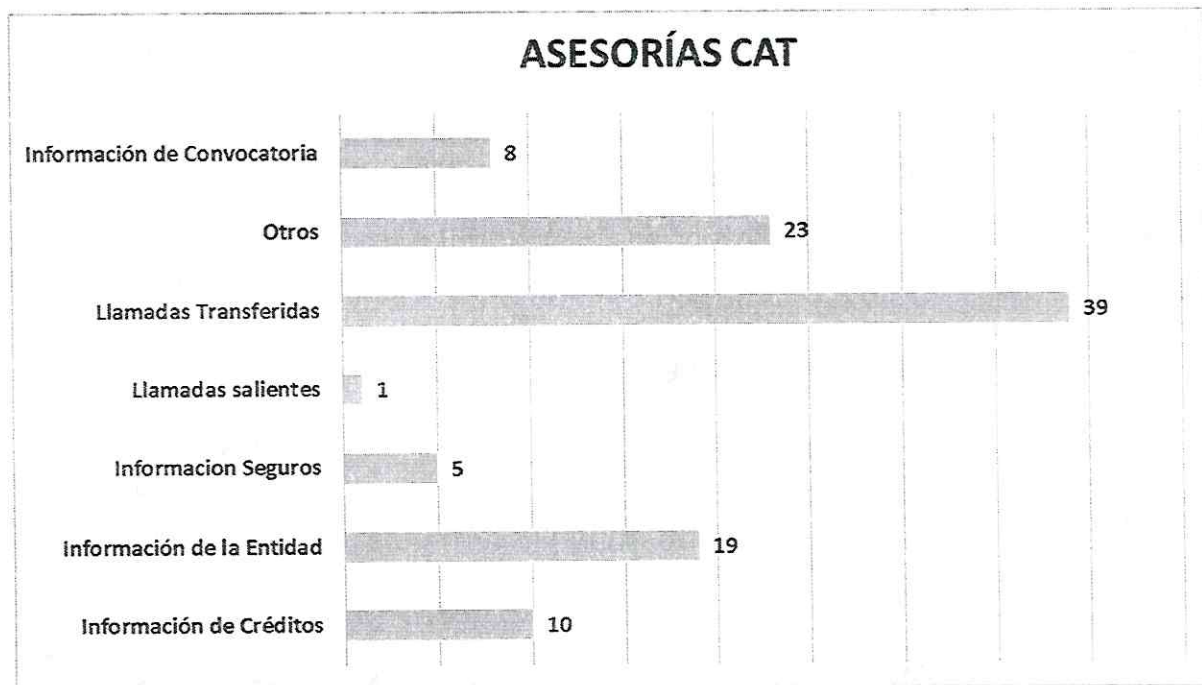
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de diciembre, se recibió un total de 115 correos de los cuales: 67 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 13 peticiones se registraron en el Módulo PQR, 3 solicitudes se registraron en el Módulo de Certificaciones Financieras, 7 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 25 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.1.2 CHAT INTERACTIVO - Se suministró asesoría a 26 usuarios.

4.1.3 ORFEO – Gestión Documental - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registraron 5 solicitudes.

4.1.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



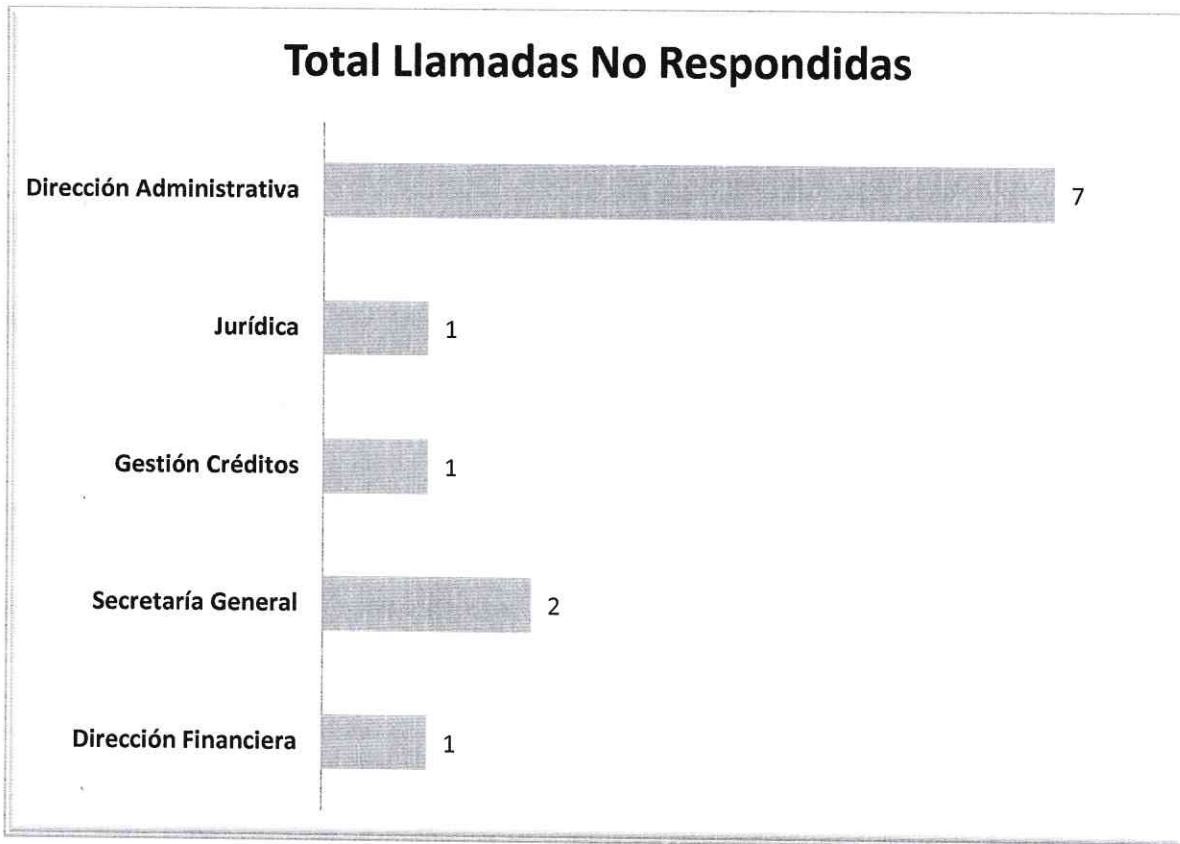
Por este medio ingresaron 105 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 34 asesorías sobre información general tanto para la ciudadanía como para los servidores de la misma entidad, asimismo no se registraron solicitudes en el módulo PQR, no se registraron en el módulo de Certificaciones Financieras, se transfirieron 47 llamadas de las cuales 8 fueron con asuntos puntuales.

Finalmente, se evidenciaron 24 llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes a usuarios; dentro de las cuales se encuentran 12 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 **12 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando disminución de 18 llamadas en comparación con el mes de noviembre.



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

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las llamadas son las descritas en la gráfica, las cuales se identifican como perdidas. Contestar oportunamente el teléfono en cada área, es competencia del personal que está a cargo de esta herramienta de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas.

El registro de llamadas en comparación al mes de noviembre disminuyó. El porcentaje de recepción para el mes de **diciembre es del 45,8%**.

4.1.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: No se registró solicitud.

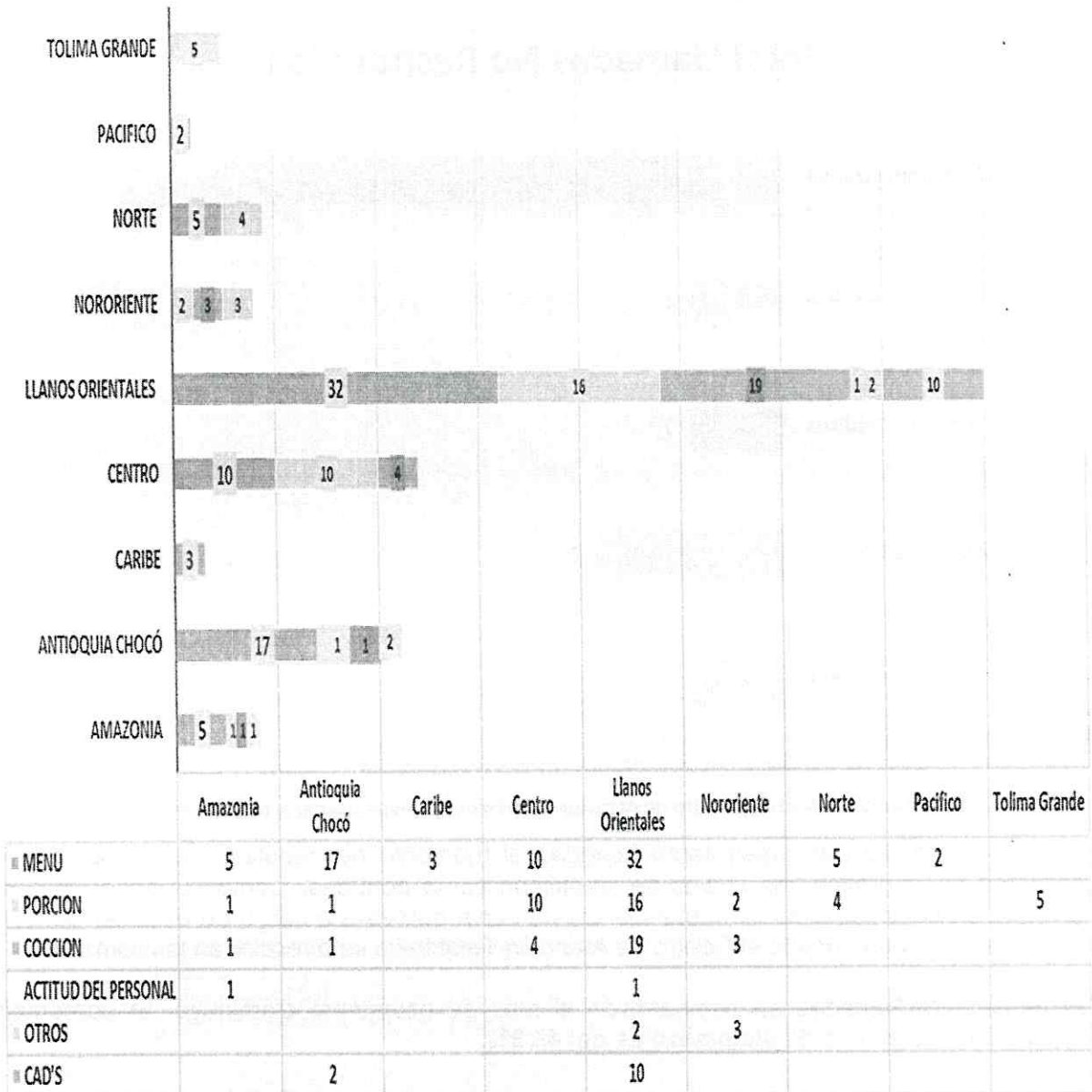
4.1.6 CORREO SERVIDOR: No se registró solicitud.

4.1.7 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: No se registró solicitud.

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se gestionaron 29 solicitudes registradas directamente por los usuarios en la plataforma.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (160)

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de diciembre de 2023

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

“**Cambio de menú**”: Con 74 sugerencias a nivel nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos Orientales con 32, Antioquía Chocó 17, Centro 10. Seguido por Amazonía y Norte con 5, respectivamente, finalizando con Caribe 3 y Pacífico 2.

En cuanto la opción “**Aumento de Porción**”: 39 Sugerencias allegadas así; Regional Llanos Orientales 16, Centro 10, Tolima Grande 5, Norte 4, Nororiente 2, Amazonía y Antioquía Chocó con (1) una respectivamente.

La opción “**Cocción**” registra: 28 sugerencias en su mayoría para Regional Llanos Orientales con 19, Centro 4, Nororiente 3, Amazonía y Antioquía Chocó con (1) una respectivamente.

Finalmente, 2 por “**Actitud de personal**”, registradas en las regionales Amazonía y Llanos Orientales. Sumando a 5 sugerencias por “**Otros conceptos**”, añadidas las regionales Nororiente y Llanos Orientales.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución **(CAD’S)** registraron 12 sugerencias allegadas así, Regional Llanos Orientales 10 y Antioquía Chocó 2.

Los demás temas, menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de: 160 sugerencias recibidas a nivel nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de octubre en 38 sugerencias.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	143	21,8
PBX	172	45,9
REUNIONES	8	2,1
DIFUSIONES	52	13,9
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	3	0,8
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
TOTAL	378	100,0

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 52 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, a su vez, un registro de ingreso de 143 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA

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

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de diciembre, se evidenciaron 24 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 10 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
CENTRO	6	2
NORTE	4	3
PACÍFICO	3	1
SUROCCIDENTE	7	0
TOLIMA GRANDE	4	4
TOTAL NIVEL NACIONAL	24	10

Registrando una percepción favorable del 94,0%.
Percepción desfavorable del 6,0%.

Se evidencio un 6,0 % de percepción negativa y se dio de acuerdo a lo siguiente:

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

En Regional Centro, un oferente seleccionó la opción A. SI, con el siguiente comentario:

- “Por las noticias, hay noticias en ocasiones de corrupción dentro de la entidad”.

La Regional Tolima un oferente, seleccionó la opción A. SI, con el siguiente comentario:

- “Por la noticia en ocasiones de corrupción dentro de la entidad”.

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

En la Regional Centro, un oferente seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, con el siguiente comentario:

- “Porque es muy frecuente escuchar sobre algún tema de corrupción”.

En la Regional Tolima, un oferente seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, con el siguiente comentario:

- “Porque es muy poco frecuente escuchar sobre algún tema de corrupción”.

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 la Regional Centro, un oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO, con el siguiente comentario:

- “Porque es en la cabeza que está la responsabilidad de la contratación y firma como responsable del gasto”.

La Regional Tolima un oferente, seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO, con los siguientes comentarios:

- “Porque es en la cabeza está la responsabilidad de la contratación y firma como responsable del gasto”.
- “Porque en él recae la ejecución del gasto y es quien debe garantizar transparencia en los procesos contractuales”.

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
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	0				

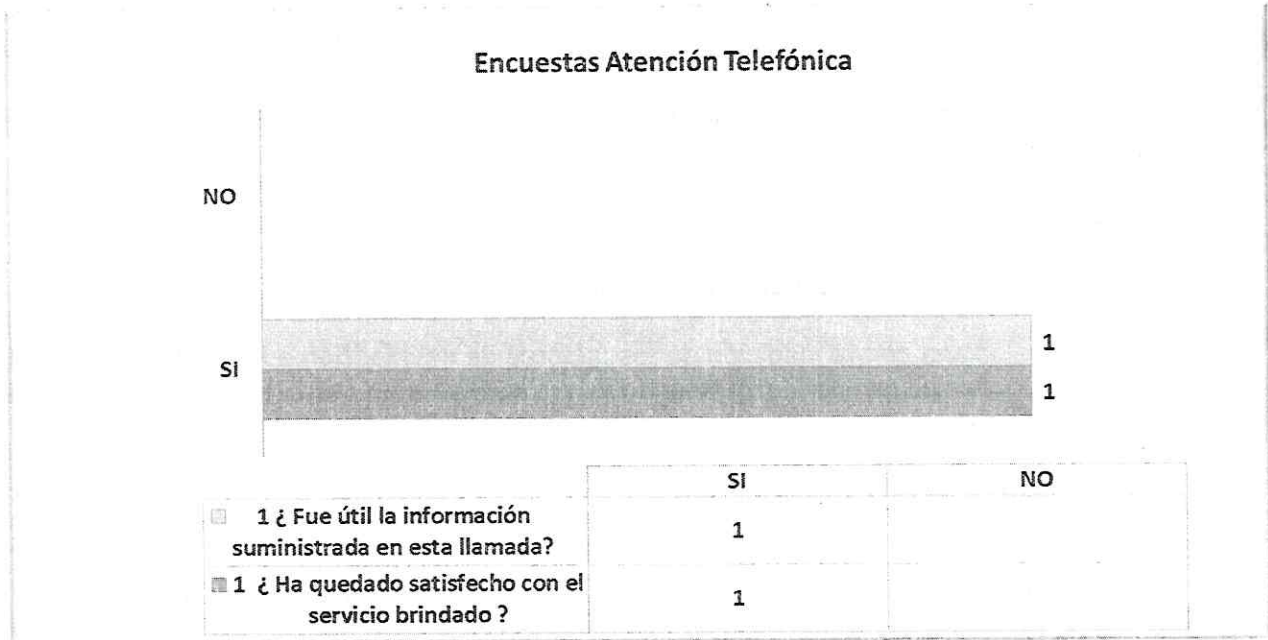
Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico:

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 diciembre se reporta la participación de un ciudadano, frente a 2 preguntas, así:

Opción 1 (SI): una respuesta indica que la información suministrada SI fue útil y quedaron satisfechos con el servicio

Opción 2 (SI): una respuesta manifiesta estar satisfecho con la información suministrada.

Como lo muestra la siguiente gráfica.



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

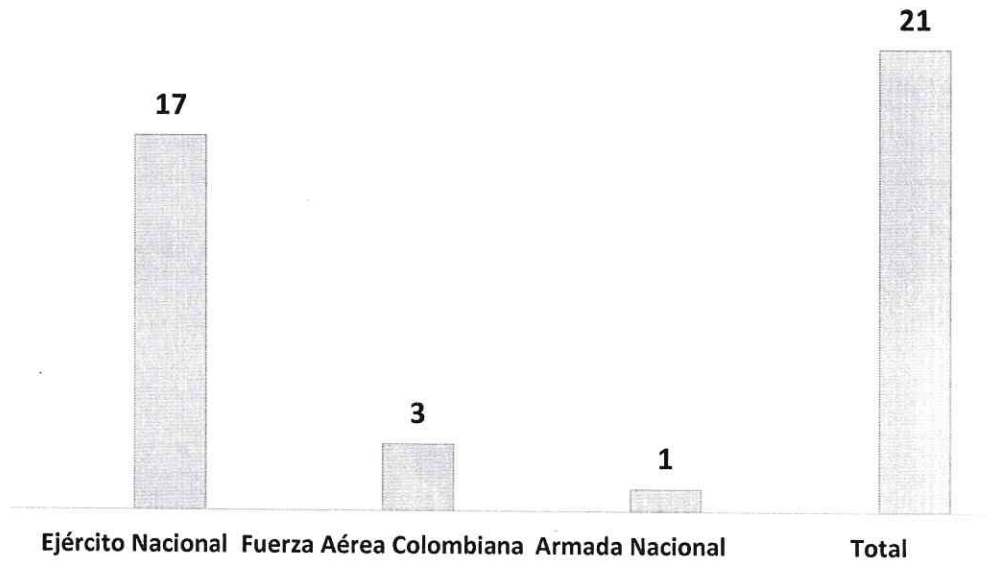
Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:

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

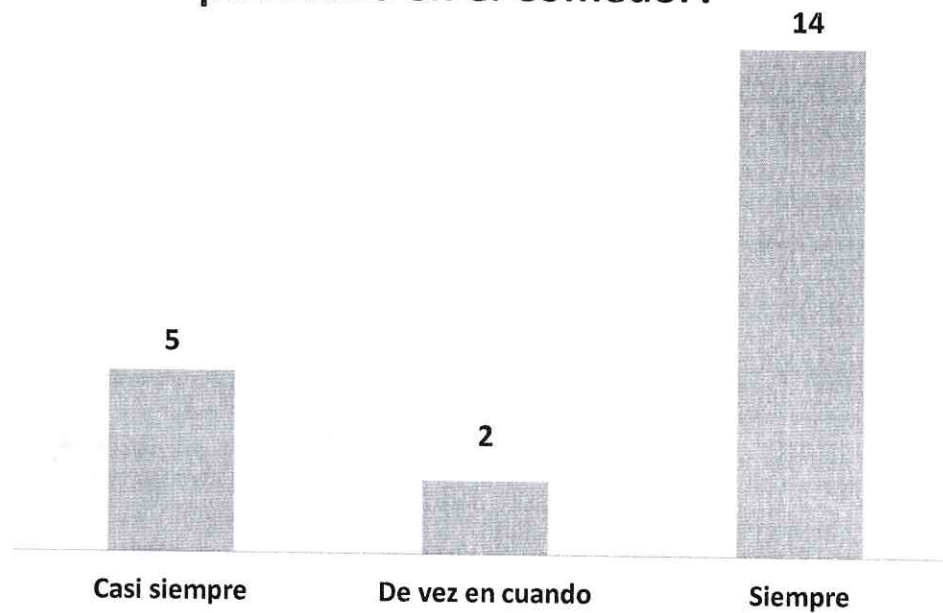
Para el mes de diciembre se evidenció una participación de 21 usuarios, quienes respondieron 5 preguntas respecto del servicio prestado, que comparado con el mes de noviembre donde participaron 25 usuarios, podemos determinar disminución en la participación, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

El reporte se realiza desde el 01/12/2023 al 31/12/2023, cabe resaltar que la percepción de los usuarios es buena frente a la atención del personal que se encuentra en los comedores de tropa, el sabor y cocción de los alimentos y la calidad de los productos, sin embargo, también se observa inconformismo por algunos usuarios.

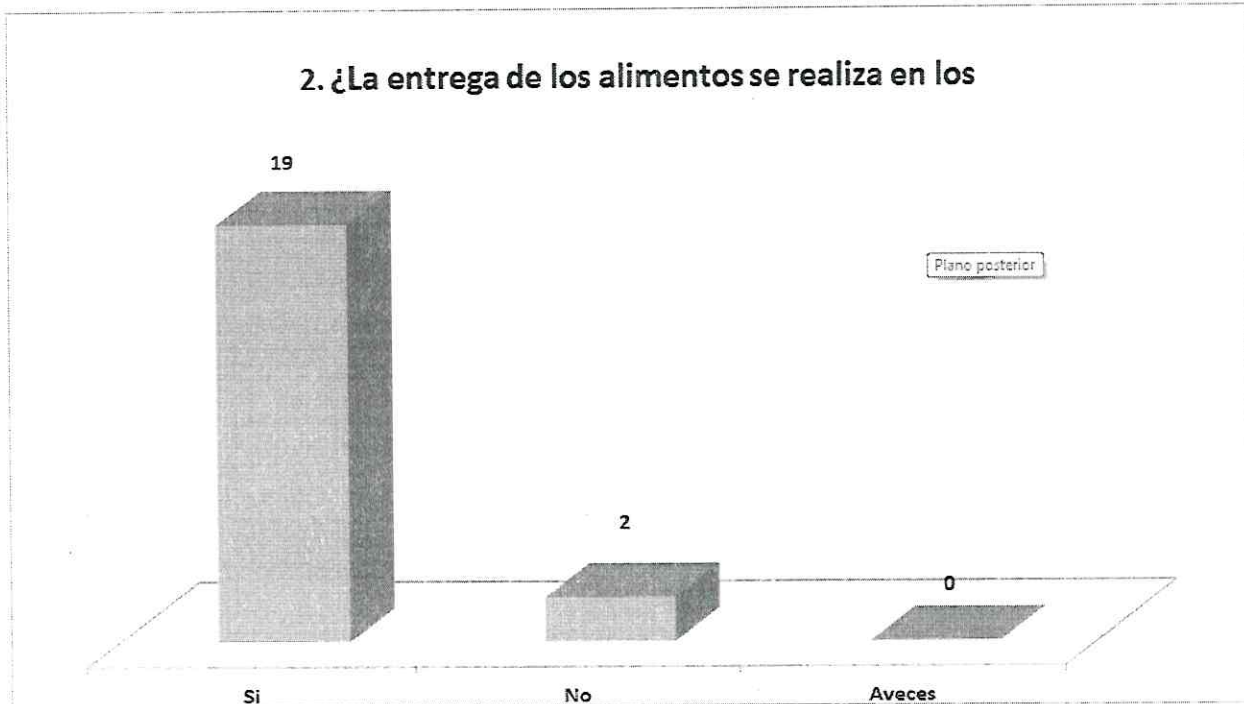
FUERZA PARTICIPANTE



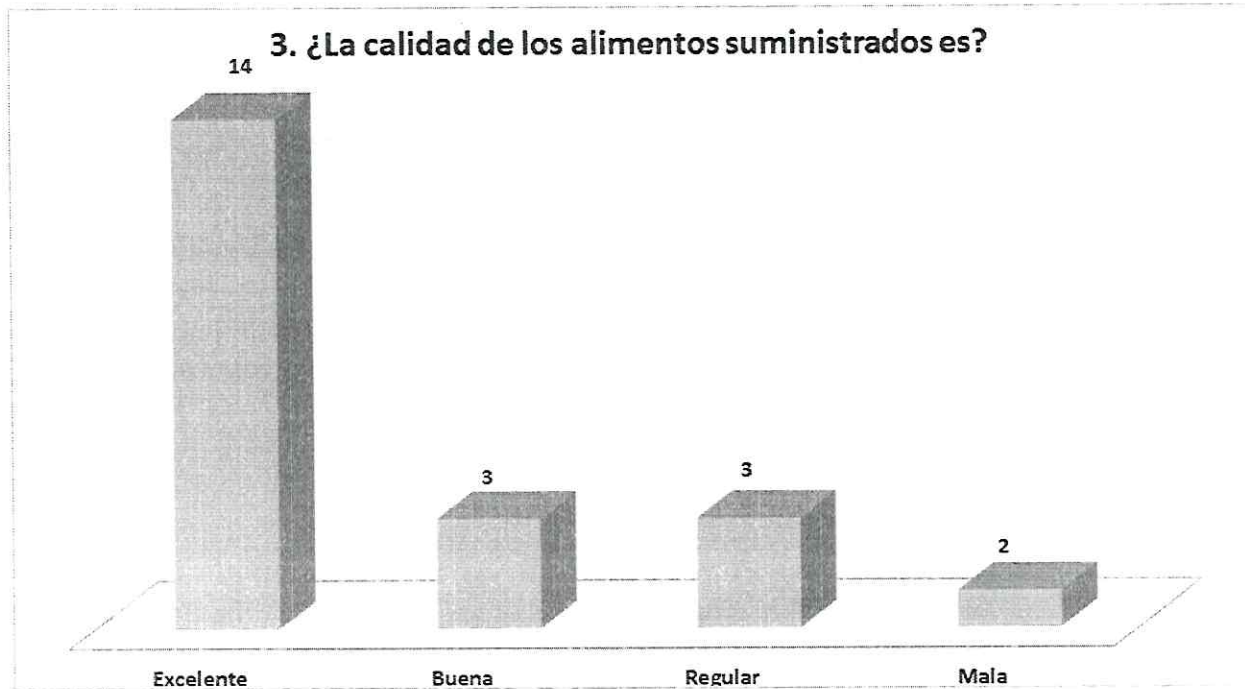
1. ¿Se cumple con el menú establecido publicado en el Comedor?



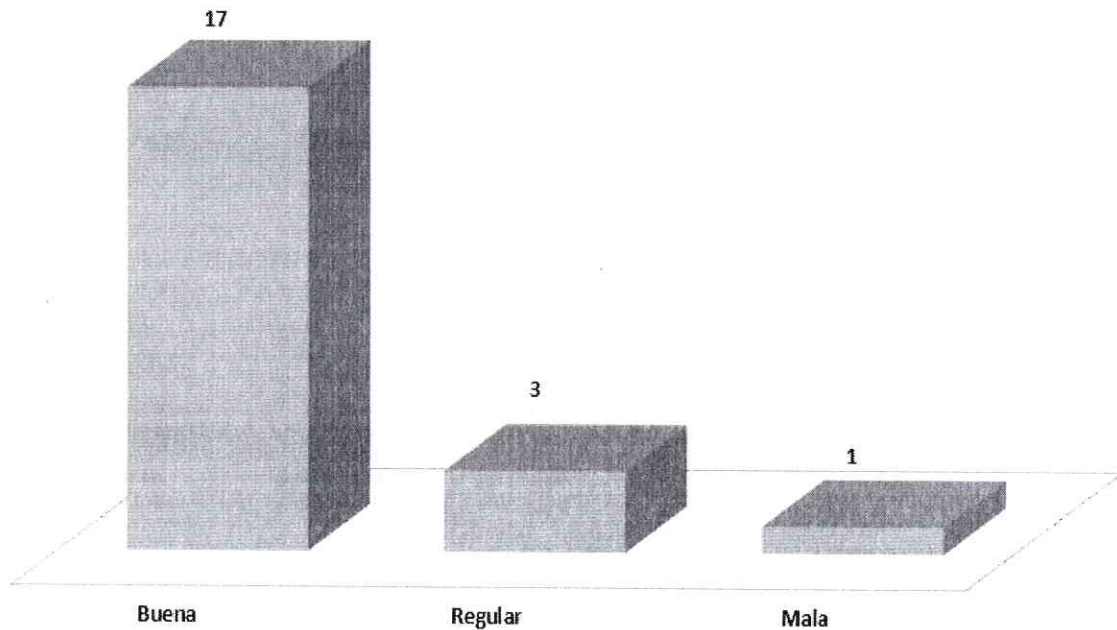
2. ¿La entrega de los alimentos se realiza en los



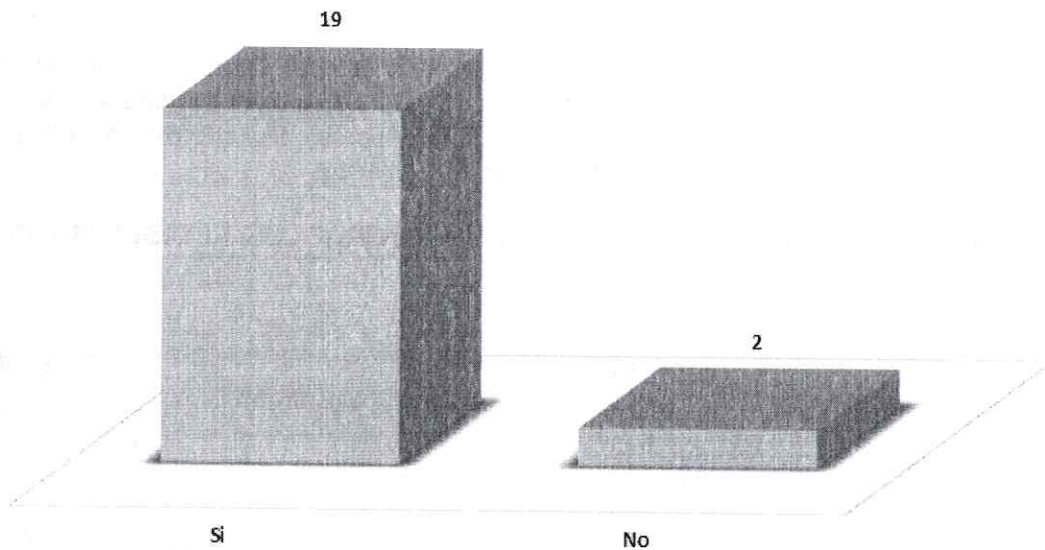
3. ¿La calidad de los alimentos suministrados es?



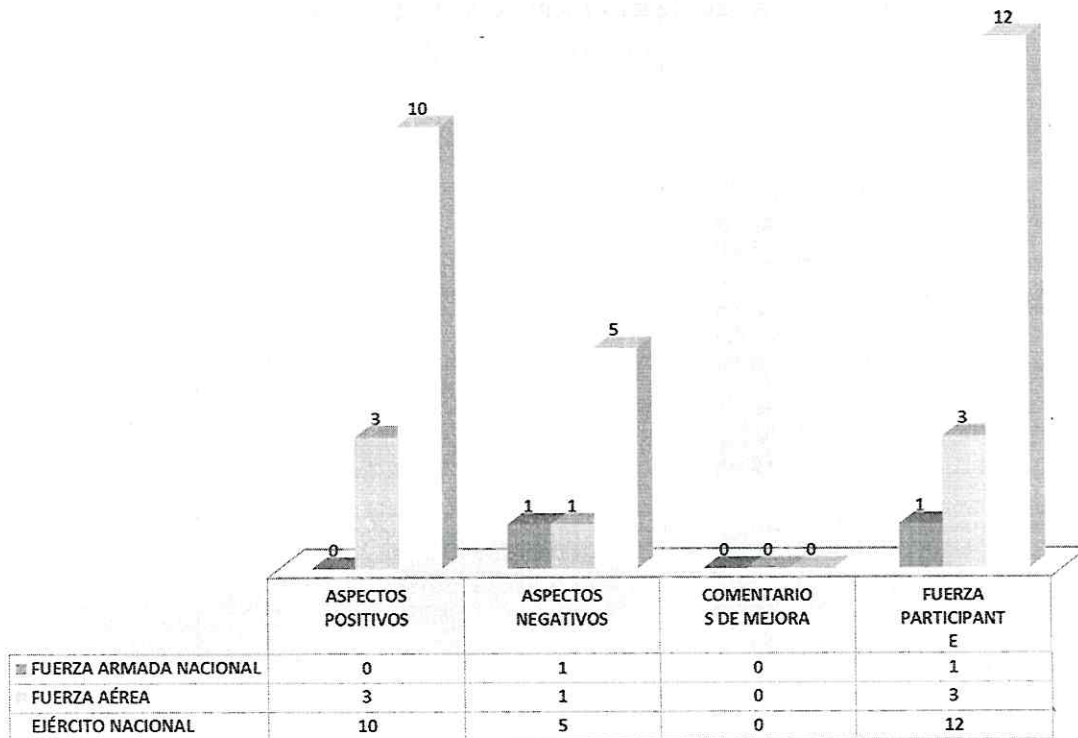
4. ¿Su nivel de satisfacción frente a la atención recibida por los funcionarios de la ALFM es?



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



ASPECTOS GENERALES



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de diciembre 2023

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 20 comentarios, de los cuales 13 se relacionan con aspectos positivos, 0 comentarios con oportunidad de mejora y 7 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:

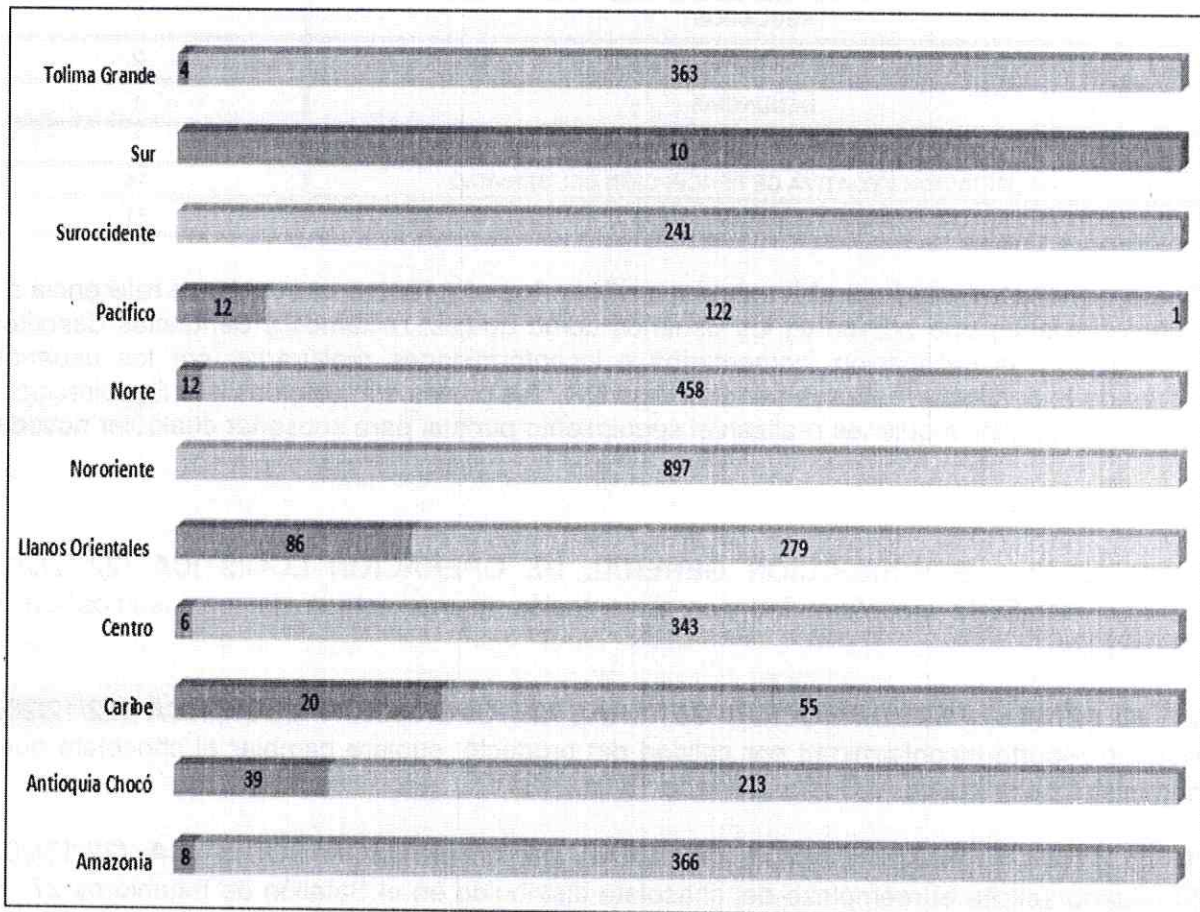
Conceptos Favorables:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3535
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	13
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	93
TOTAL	3641

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: Para el mes de diciembre se registraron en un total de 3.535 felicitaciones, clasificadas así:

FELICITACIONES



- ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)
- ADMINISTRACION DE COMEDORES CATERING
- GRUPO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Casa la Recalada)

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

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.337, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 197.

La regional Pacífico reporto (1) una felicitación, dirigida a “Gestión Servicios Administrativos” (Centro Vacacional Recalada).

Las manifestaciones positivas para el mes de diciembre en comparación al mes de noviembre disminuyeron en 392, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la entidad.

Conceptos Desfavorables:

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	7
QUEJAS	2
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	7
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	14
TOTAL	31

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: (7)

1- ID 12742 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (22/12/2023): Usuario manifiesta inconformidad por alimentación, y mal estado de los insumos Cerrado 16/01/2024.

2- ID 12743 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (22/12/2023): Usuario reporta inconformidad por calidad del producto, sugiere cambiar el chocolate que se suministra de la marca Al Gusto. Cerrado 16/01/2024.

3- ID 12744 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (22/12/2023): El usuario solicita el reemplazo del chocolate distribuido en el Batallón de Ingenieros 27. Este caso ha sido cerrado el 16/01/2024.

4- ID 12745 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (22/12/2023): Usuario muestra desconcierto con el producto del chocolate indicando que la calidad es baja. Cerrado 16/01/2024.

5- ID 12746 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (22/12/2023): Usuario manifiesta reclamo por baja calidad del producto. Cerrado 16/01/2024.

6. ID 12747 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (22/12/2023): El usuario presenta una inconformidad debido a la falta de calidad del producto. Caso cerrado. 16/01/2024.

7. ID 12748 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (22/12/2023): Usuario expone su insatisfacción debido a la deficiencia en la calidad del producto. El caso ha sido cerrado el 16/01/2024.

QUEJAS: (2)

1- ID 12717 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - TALENTO HUMANO (09/12/2023): Una persona anónima expresa su descontento con el comportamiento y la conducta de una compañera, señalando específicamente que la funcionaria habla de manera muy ruidosa durante su jornada laboral. Cerrada el 29/12/2023.

2- ID 12724 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - TALENTO HUMANO (13/12/2023): Una persona anónima muestra su descontento respecto a la intención de que un funcionario desista al cargo.

DENUNCIAS: (1)

1- ID 12759 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN (29/12/2023): El usuario expone su malestar debido al comportamiento y la conducta del funcionario, al señalar un proceso de contratación que considera irregular.


8. RECOMENDACIONES

- Dada la problemática experimentada al intentar transferir llamadas a extensiones sin respuesta, es necesario redactar un comunicado interno dirigido a las distintas áreas. El objetivo es solicitar que se mejore la prestación del servicio, asegurando una atención oportuna y eficaz al usuario.
- Considerando los temas expresados en las quejas, reclamos y denuncias, es imperativo llevar a cabo un análisis exhaustivo de las causas subyacentes que han dado lugar a la percepción negativa. El propósito es cultivar un compromiso institucional sólido, proporcionando un servicio oportuno y de alta calidad para fortalecer la confianza en la institución.

Cordialmente,



CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ
Secretaria General (E)
Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Christian Sneyder Martínez Ospina
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa



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