



MEMORANDO

Bogotá D.C., 19/05/2023

N° 2023110010107543 ALSG-GRV- AOC – 11001

PARA: CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ
Director General.

DE: CORONEL (R) RICARDO AUGUSTO SALCEDO ROZO
Secretario General (E)

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – ABRIL 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 abril, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – MARZO 2023

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
117	117	0	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – ABRIL 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	84	80	4	0	5%	100%	95%

Respecto al mes de abril se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidas a través del Módulo PQR presenta disminución en comparación al mes de marzo; a la fecha se reportan 4 solicitudes pendientes de respuesta dentro de los términos de ley, así:





- **ID 12139** – solicitud, la cual se encuentra en trámite a cargo de la Regional Caribe con fecha límite de cierre el día 30 de mayo 2023. La misma estuvo en “trámite de usuario” y al no obtener respuesta se deberá cerrar con acto administrativo “Desistimiento Tácito”.

3 solicitudes se encuentran en trámite del usuario, así:

- **ID 12115, 12138**, Solicitudes de Información - Certificaciones Contractuales, con fecha de ingreso 10/04/2023 y 14/04/2023 respectivamente, las cuales están a cargo de la Subdirección General de Contratación y Regional Antioquia Choco “Gestión Contractual”, con fechas límite para la respuesta a cargo de los usuarios: 23/05/2023 y 24/05/2023.
- **ID 12156** – Petición - Levantamiento de Prenda, con fecha de ingreso 19/04/2023, la cual fue direccionada a la Dirección Financiera “Cartera”, con fecha límite para el usuario 01/06/2023.

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 solicitudes para ser remitidas.

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: Se registraron 3, las cuales fueron allegadas así:

- Ejército Nacional de las Fuerzas Militares, radicado en el Módulo PQRD con **ID 12155**, la cual se direccionó a la Subdirección General de Contratos.
- Armada Nacional, radicada en el Módulo PQRD con **ID 12156**, la cual se direccionó a la Dirección Financiera Gestión Cartera.
- Ministerio de Defensa Nacional radicado en el módulo PQRD con el **ID 12119**, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa “Talento Humano”.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA Y FELICITACIONES Y DENUNCIAS - SGDEA: La petición identificada con el ID 12119 fue remitida por medio de la plataforma del MDN. La cual fue cerrada con la respuesta emitida por la Entidad.

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

1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registraron 6 solicitudes.



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.

LAT-0977



- **ID 12110** - Información de la entidad, con fecha de ingreso 10/04/2023, por parte del Señor: Luis Humberto Garcia de la Comisión Nacional del Servicio Civil, la cual se direccionó a la Regional Pacífico "Talento Humano", con fecha de cierre 24/04/2023.
- **ID 12114** - Información de la entidad, con fecha de ingreso 10/04/2023, por parte de Yorly Julieth Rojas Sabogal - Fiscalía General De La Nación, la cual se direccionó a Regional Llanos "Talento Humano", con fecha de cierre 24/04/2023.
- **ID 12121** - Información de la entidad, con fecha de ingreso 12/04/2023, por parte del señor: Jose Angel Murillo Morales - Juzgado 97, el cual se direccionó a Subdirección General de Operación Logística, con fecha de cierre 21/04/2023.
- **ID 12158** - Solicitud de copias, con fecha de ingreso 20/04/2023, por parte de Coronel Javier Alonso Bueno Guerrero - Ejército Nacional, la cual se direccionó a la Subdirección General de Contratos, con fecha de cierre 28/04/2023.
- **ID 12178** - Información de la entidad, con fecha de ingreso 26/04/2023, por parte del señor: Henry Fabian Valderrama Corredor - Juzgado 45 de Instrucción Penal Militar, la cual se direcciona a la Regional Llanos "CAD'S", con fecha de cierre 04/05/2023.
- **ID 12184** - Solicitud de copias, con fecha de ingreso 28/04/2023, por parte del Mayor Diego Alonso Botero Álzate - Segundo Comandante Batallón de Infantería No. 3 Ejército Nacional, la cual se direccionó a la Subdirección General de Operación Logística, con fecha de cierre 10/05/2023.

1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se registró una (1) solicitud.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	AGISNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
14/04/2023	12136	LINA TATIANA GARCÍA BELLO (PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION)	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	21/04/2023	20/04/2023

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	84
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	247
	FELICITACIONES	4066
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
4397		



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 abril, un total de 4.313 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de marzo se evidencia disminución en 182 interacciones evidenciando menor participación.



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.

LAT-0977



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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	1	205	3894	0	4101
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	2	0	0	31	163	0	196
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	3	0	0	0	0	0	3
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	10	0	0	0	0	0	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	CLASE I	1	0	0	0	0	0	1
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	2	0	0	0	0	0	2
	(COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	3	0	0	0	5	0	8
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	2	0	0	0	0	0	2
	CONTABILIDAD	19	0	0	0	0	0	19



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	4	0	4
	ADQUISICIONES Y SUMINISTROS	1	0	0	0	0	0	1
	GESTIÓN NÓMINA	2	0	0	0	0	0	2
	TALENTO HUMANO	33	1	1	11	0	0	46
CONTROL INTERNO DISCIPLI- NARIO	INSTRUCCIÓN DICIPLINARIA	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL		81	1	2	247	4066	0	4397

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recibieron escritos. Para el mes de abril, la mayoría fueron para el Grupo Administración; (CATERING), los cuales registraron 205 sugerencias y 3.894 felicitaciones. Seguido por, Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) donde se recibieron 31 sugerencias y 163 felicitaciones. Así mismo: 11 sugerencias allegaron a la oficina principal, las cuales se direccionaron a la Dirección Administrativa, 4 felicitaciones para Regional Pacifico "Centro Vacacional la Recalada", seguido de la regional Sur con 5 felicitaciones "Gestión Créditos".

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 81 peticiones, de las cuales: Dirección Administrativa y del Talento Humano recibió 36, Dirección Financiera "Gestión Contabilidad" con 19, "Gestión Cartera" con 2. Subdirección General de Contratos "Gestión Contractual" con 10 y Precontractual 3, Subdirección General de Operaciones Logística con 3 y Subdirección General de Abastecimientos Bienes y Servicios con 7 respectivamente, Oficina de Control Interno Disciplinario con una (1).

A su vez, se registraron 2 reclamos direccionados para Talento Humano y Subdirección General de Operación Logística (CATERING) respectivamente.

Se presentó una (1) Queja, la cual se direccionó a la regional Nororiente "Talento Humano".

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	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CADS	0	0	0	13	13
	CATERING	0	0	6	354	360
	CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
ANTIOQUIA CHOCO	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	CADS	0	0	4	28	32
	CATERING	0	0	40	208	248
CARIBE	CADS	0	0	1	5	6
	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	0	2
	CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
	CATERING	0	0	5	55	60
CENTRO	CADS	0	0	2	5	7
	CATERING	0	0	54	302	356
LLANOS ORIENTALES	TALENTO HUMANO	3	0	0	0	3
	CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
	CATERING	0	0	58	719	777
	CADS	1	0	16	86	103
NORORIENTE	TALENTO HUMANO	0	1	0	0	1
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	CATERING	0	0	14	925	939



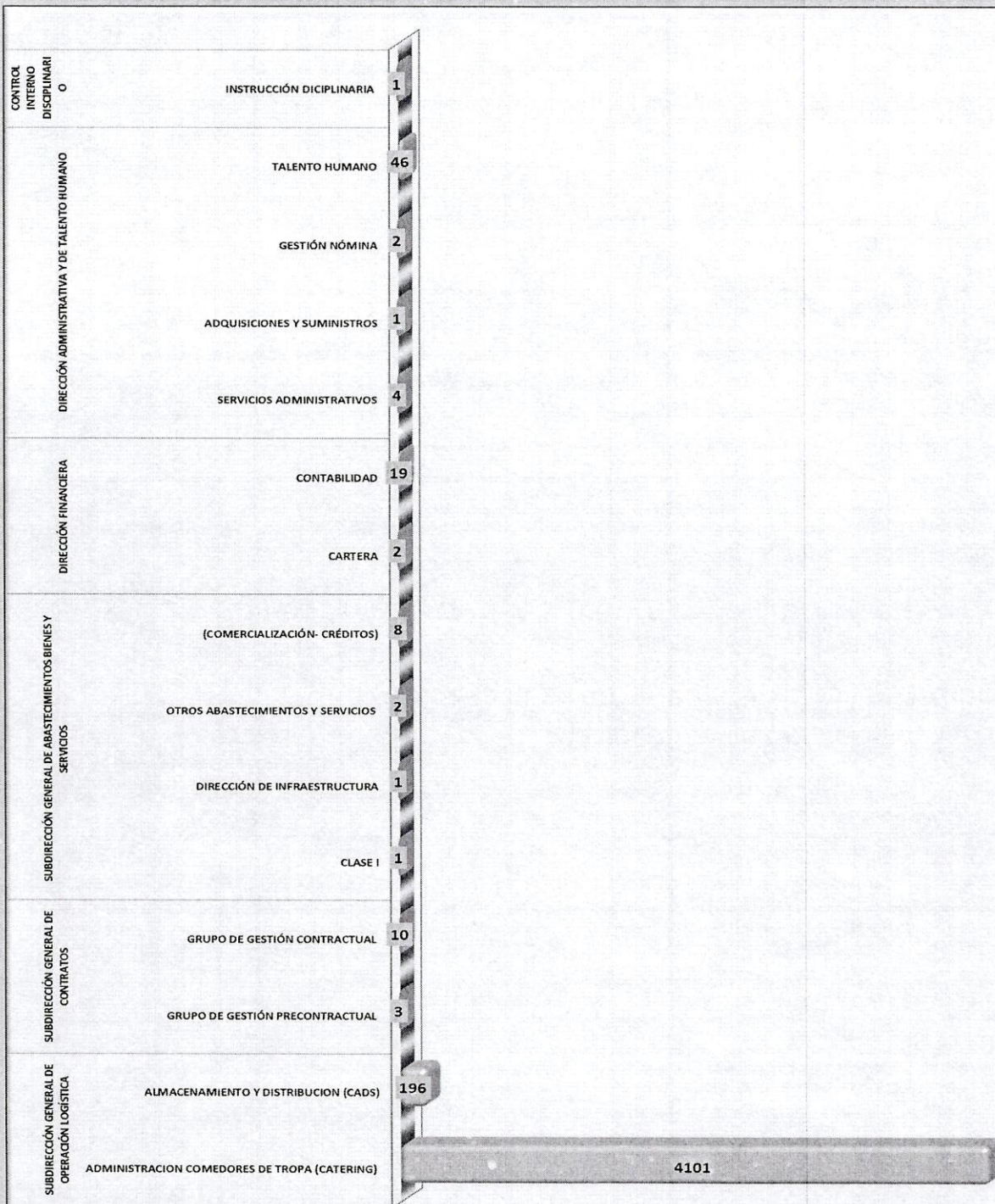


NORTE	CONTABILIDAD	2	0	0	0	2
	TALENTO HUMANO	2	0	0	0	2
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	CATERING	0	0	4	625	629
PACIFICO	CADS	0	0	5	15	20
	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Recalada)	0	0	0	4	4
	CATERING	0	0	9	95	104
SUROCCIDENTE	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	0	2
	CATERING	0	0	15	286	301
SUR	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	0	5	5
	CADS	0	0	0	6	6
	CADS	0	0	3	5	8
TOLIMA GRANDE	CATERING	0	0	0	325	325
TOTAL		19	1	236	4066	4322

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 19 peticiones y una (1) Queja Regional Nororiente. Las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQRD, reportadas en el cuadro principal, numeral 4.1.9. Se observa la gráfica con los asuntos allegados a través de sugerencias.



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE ABRIL



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



3. TEMPORALIDAD.

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DÍAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	10
CONTROL DISCIPLINARIO	2
DIRECCIÓN FINANCIERA	3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	9
REGIONAL AMAZONIA	4
REGIONAL SUROCCIDENTE	9
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	6
REGIONAL NORTE	4
REGIONAL CARIBE	11
REGIONAL NORORIENTE	9
REGIONAL ANTIOQUIA	trámite de usuario
REGIONAL PACIFICO	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 RECEPCION	TOTAL	%
CORREO CONTÁCTENOS	24	0,55
CHAT INTERACTIVO	0	0,00
ORFEO	4	0,09
ATENCIÓN TELEFONICA	3	0,07
CORREO DENUNCIE	0	0,00
CORREO SERVIDOR	0	0,00
CORREO REGIONALES	3	0,07
MÓDULO PQR	50	1,14
SUGERENCIAS	247	5,62
FELICITACIONES	4066	92,47
TOTAL	4397	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 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 a la herramienta Web.



4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

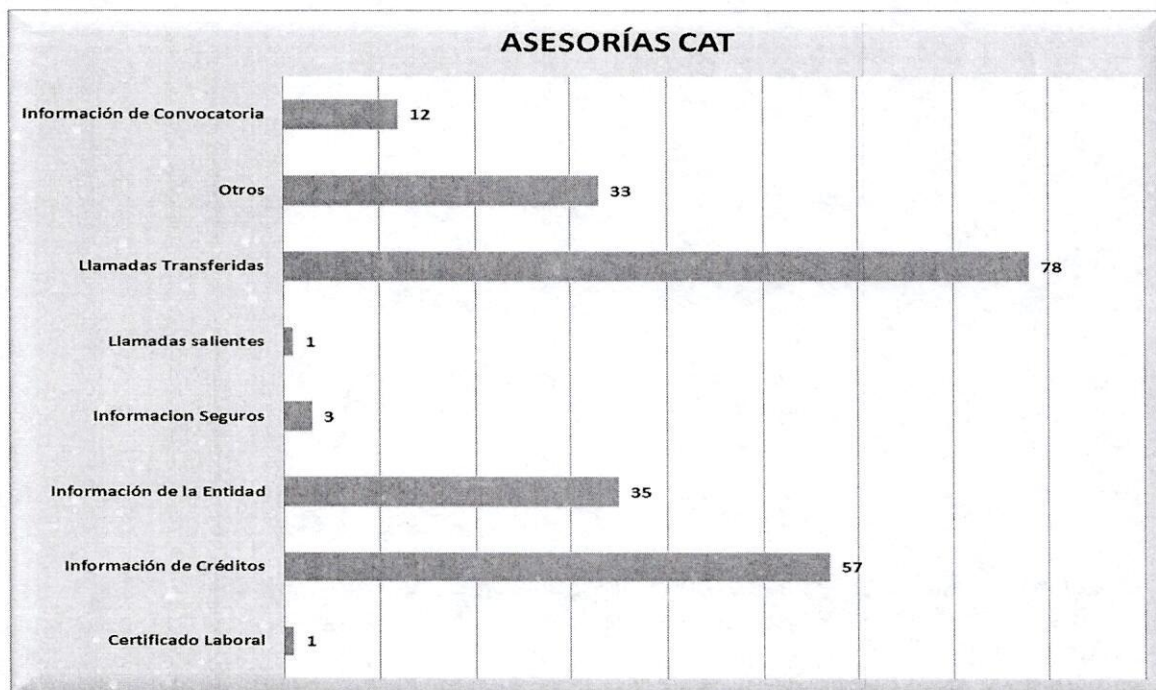
Para el mes de abril, se recibió un total de 108 correos de los cuales: 62 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 24 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, se registró una (1) solicitud en el Módulo de Certificaciones Financieras, 4 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 17 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.1.2 CHAT INTERACTIVO. No se registraron solicitudes.

4.1.3 ORFEO – Gestión Documental.

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO: Se registraron 4 solicitudes.

4.1.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Por este medio ingresaron 220 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 92 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, 78 llamadas transferidas y 15 con asunto puntual.

Finalmente, se evidenciaron 33 llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes a usuarios; dentro de las cuales se encuentran 6 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez, que no se obtuvo respuesta al momento de trasferir la llamada.

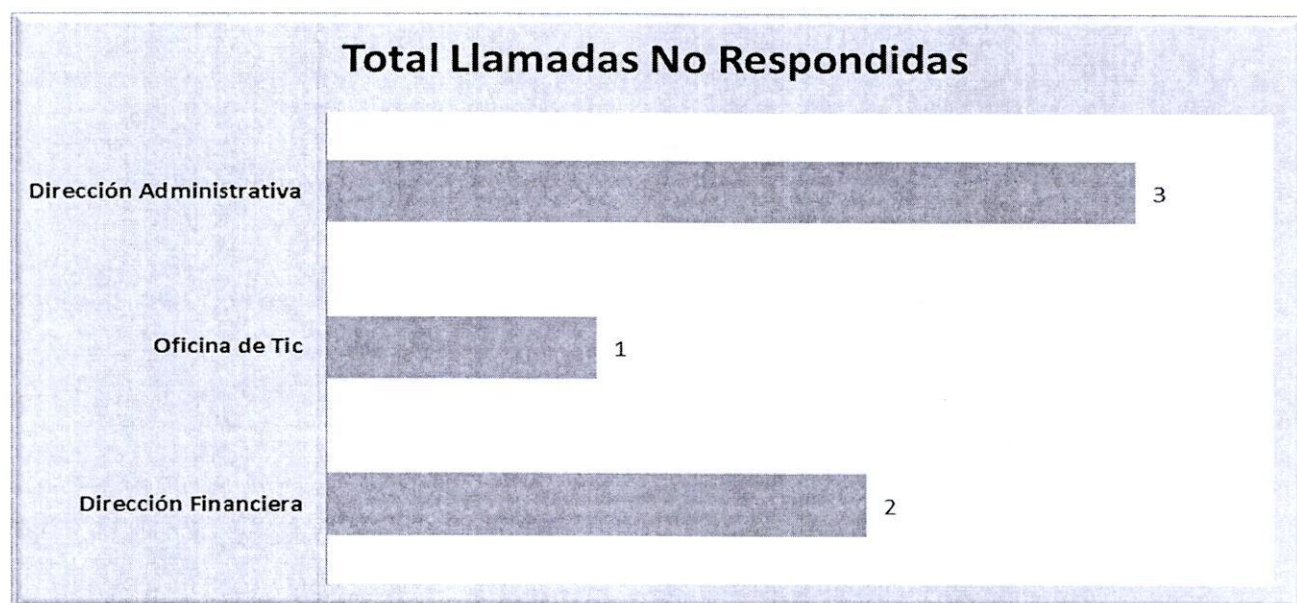


Cabe señalar, que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se considera peticiones, quejas, reclamo o denuncias se registran y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

Nota. Las regionales registraron 2 peticiones allegadas por Celular.

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 **6 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando disminución de 11 llamadas en comparación con el mes de marzo.



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

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir 6 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 marzo disminuyó, el porcentaje de recepción para el mes de **abril es del 42%.**

4.1.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: No se registraron solicitudes.

4.1.6 CORREO SERVIDOR: No se registran peticiones.

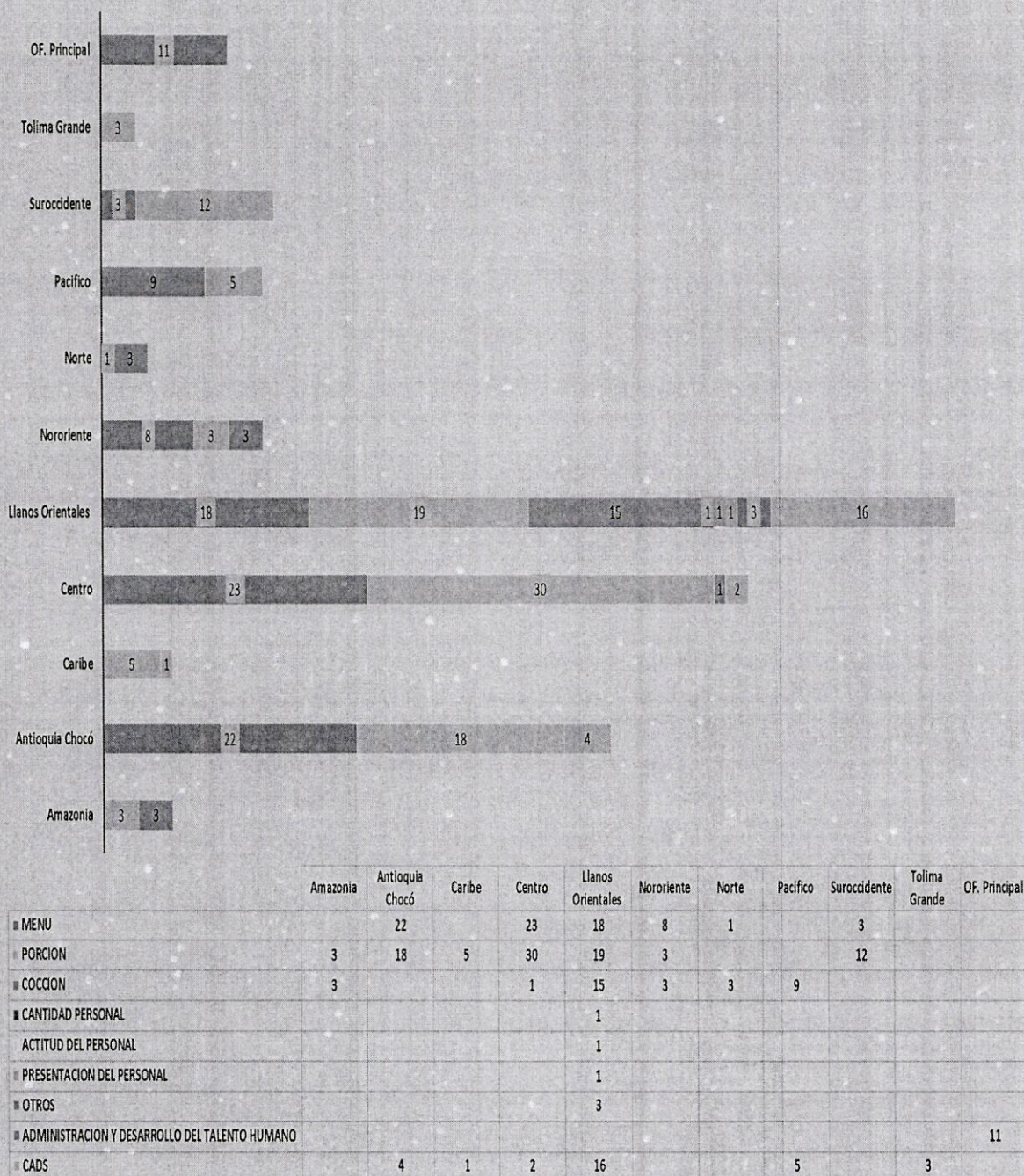
4.1.7 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: Se registraron 3 solicitudes.

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 50 solicitudes registradas directamente Por los usuario.



4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (247)

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



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



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

“**Cambio de Menú**” con 75 sugerencias a nivel Nacional allegadas, principalmente a la Regional Centro con 23, Antioquia Choco con 22, Regional Llanos Orientales con 18 y Nororiente 8, Suroccidente 3 sugerencias.

En cuanto la opción “**Aumento de Porción**” 90 Sugerencias allegadas así: Regional Centro 30, Antioquia Chocó 18, Llanos Orientales 19, Suroccidente con 12 Caribe con 5, seguido de Amazonía y Nororiente con 3 respectivamente.

La opción “**Cocción**” 31 sugerencias en su mayoría para Regional Llanos Orientales con 16, Pacífico con 5, Amazonía, Nororiente y Norte con 3 respectivamente.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución (CAD’S) registró 35 sugerencias allegadas así: Regional Llanos Orientales 22, Antioquia Chocó 4, Tolima Grande con 3.

Los demás temas, menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de: **247** sugerencias recibidas a nivel nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de marzo en 88 sugerencias.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	112	34,25
PBX	149	45,57
REUNIONES	6	1,83
DIFUSIONES	59	18,04
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	1	0,31
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
TOTAL	327	100,0

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 59 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 6 reuniones agendadas, un registro formal de 112 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA

Se registró en el Módulo Certificaciones Financieras una (1) solicitud allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano.



6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de abril, se evidenciaron 29 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 27 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONÍA	2	0
ANTIOQUÍA CHOCÓ	4	8
CENTRO	2	1
LLANOS ORIENTALES	2	0
NORORIENTE	6	8
NORTE	3	2
SUR	5	0
TOLIMA GRANDE	5	7
OFICINA PRINCIPAL	0	1
TOTAL NIVEL NACIONAL	29	27

Registrando una percepción favorable del 93,3%.
Percepción desfavorable del 6,7%.

El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia, así:

1 - ¿Considera usted que los procesos contractuales de la Agencia Logística son?:

Un oferente marco la opción B. POCO TRANSPARENTES Y POCO CONFIABLES, sin dejar ninguna observación.

2 - ¿Ha tenido conocimiento sobre hechos de corrupción en la Agencia Logística?:

Tres oferentes marcaron la opción A. SI con los siguientes comentarios:

- Por las noticias.
- Un usuario señala una serie de posibles actos de corrupción.

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

Dos oferentes seleccionaron las opciones C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO y A. SI, con los siguientes comentarios

- Es muy frecuente, escuchar sobre algunos temas de corrupción.
- En el tema de adquisición de víveres secos y legalización de combustible.

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



Seis oferentes seleccionaron las opciones A. NIVEL DIRECTIVO, C. NIVEL TECNICO, F. TODOS, un usuario describe el siguiente comentario:

- Es en la cabeza de la entidad donde recae la responsabilidad de la contratación y firma como responsable del gasto.

5 - ¿Cómo percibe usted el interés de la entidad por combatir la corrupción?:

Un oferente seleccionó la opción B. POCO INTERESADA, sin dejar ninguna observación.

6 - ¿Siente que la entidad en desarrollo de los diferentes procesos contractuales ha vulnerado sus derechos?:

Un oferente seleccionó la opción A. SI.

7 - ¿Considera que las respuestas a las observaciones, o inquietudes y sugerencias, son dadas bajo el principio de objetividad?:

Un oferente seleccionó la opción B. NO, sin dejar ningún comentario.

8 - ¿Las solicitudes presentadas por usted a la Agencia Logística han sido atendidas?:

Un oferente seleccionó la opción B. NO, con el siguiente comentario: la observación la hice en forma verbal.

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.

Se evidencia la participación de un (1) usuario al cierre de la petición. Calificando de manera positiva 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?	1	1			
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		1			
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		1			
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?.		1			
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	1	Excelente (4.5. a 5)			

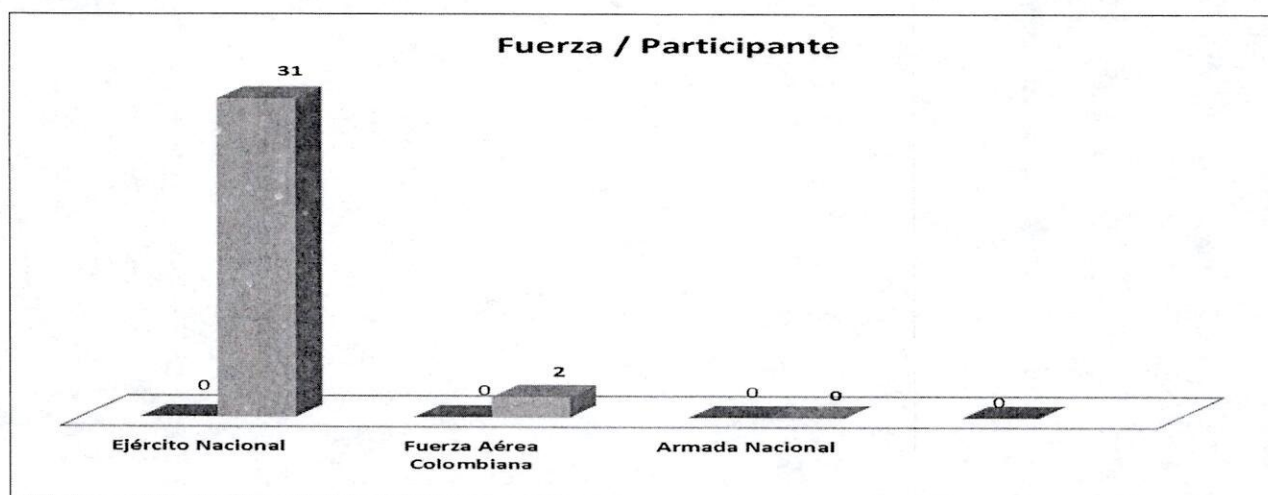
Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico:

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 abril no se evidencia participación.

Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:

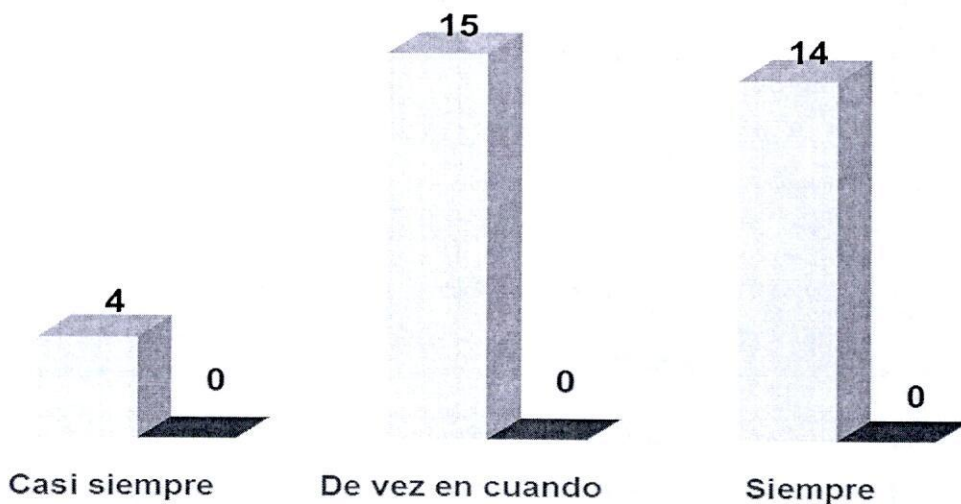
La Agencia Logística de las Fuerzas Militares implementó una encuesta a través de un código QR ubicado en los diferentes comedores de tropa, con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la entidad.

Para el mes de abril se evidenció una participación de 33 usuarios, quienes respondieron 5 preguntas respecto del servicio prestado, que comparado con el mes de marzo donde participaron 106 usuarios, podemos determinar una disminución considerable en la participación, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

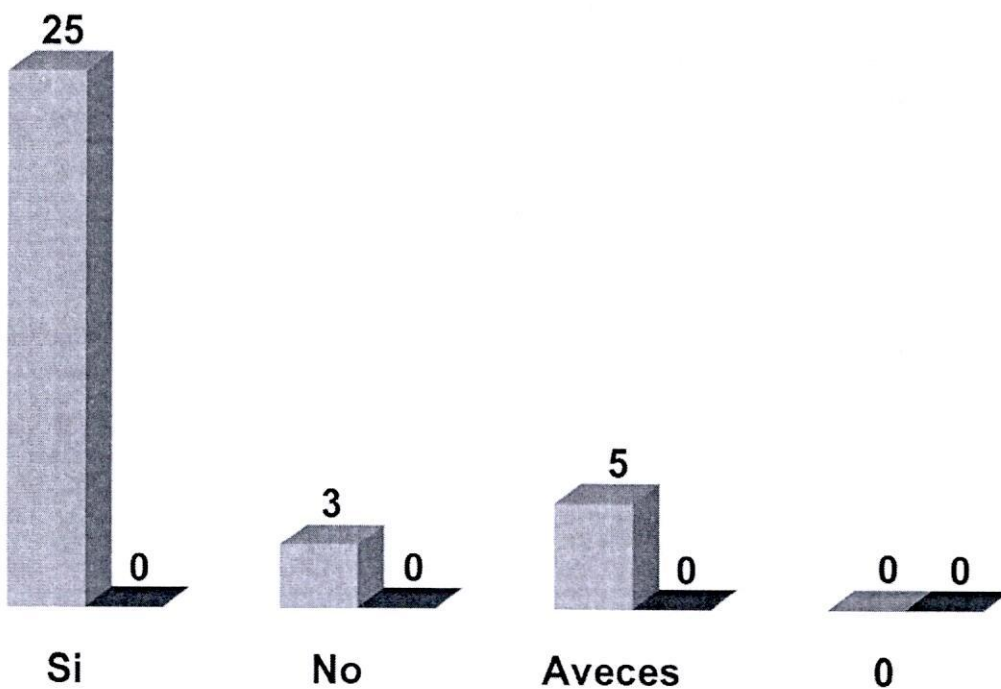




¿Se cumple con el menú establecido publicado en el Comedor?

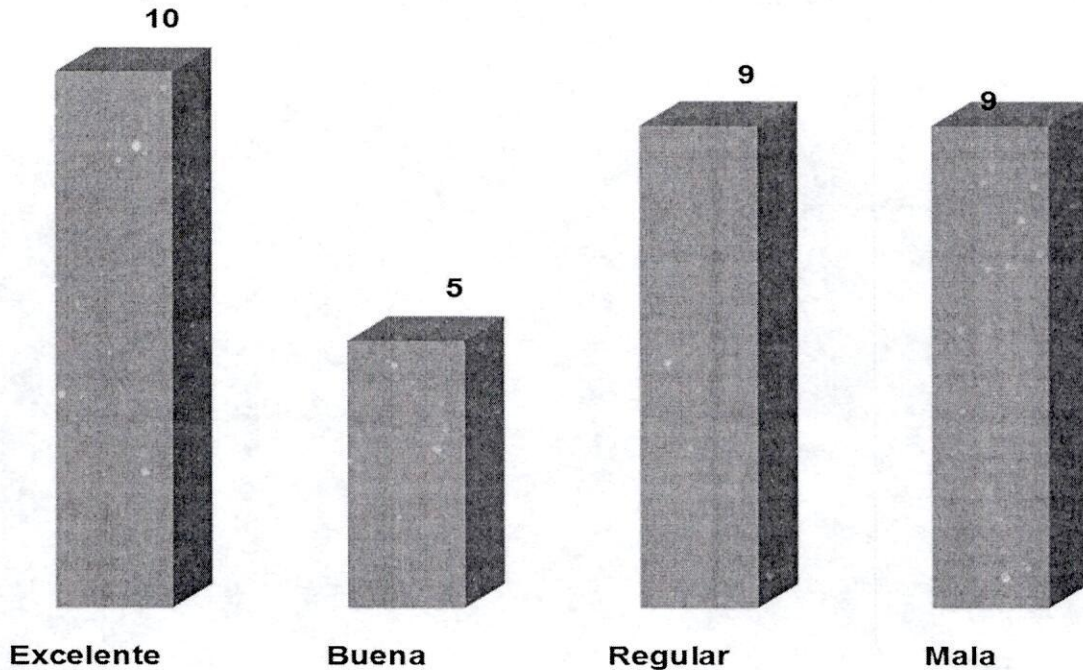


¿La entrega de los alimentos se realiza en los horarios establecidos?

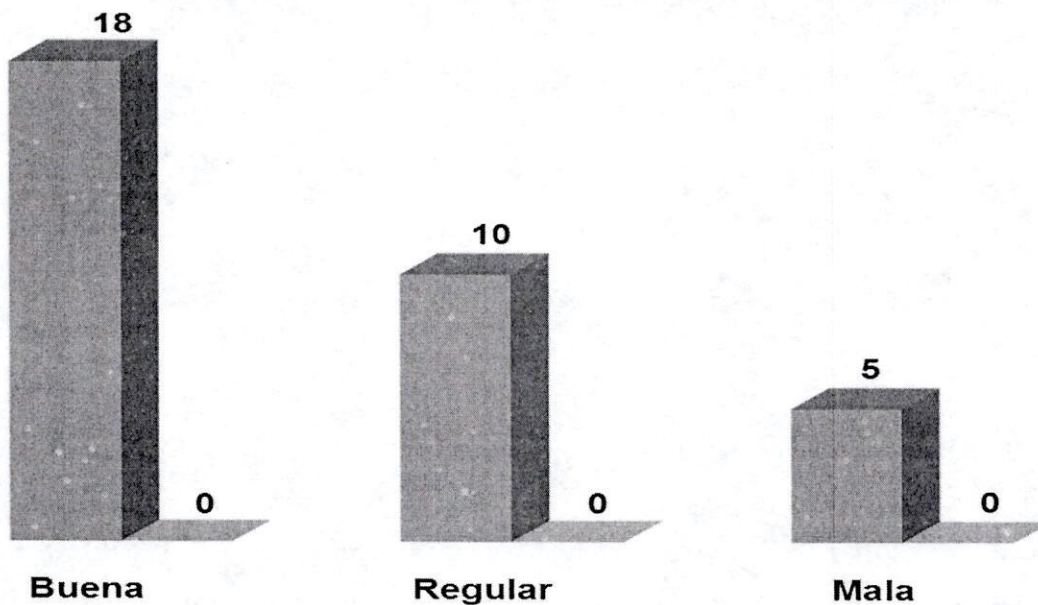




¿La calidad de los alimentos suministrados es?

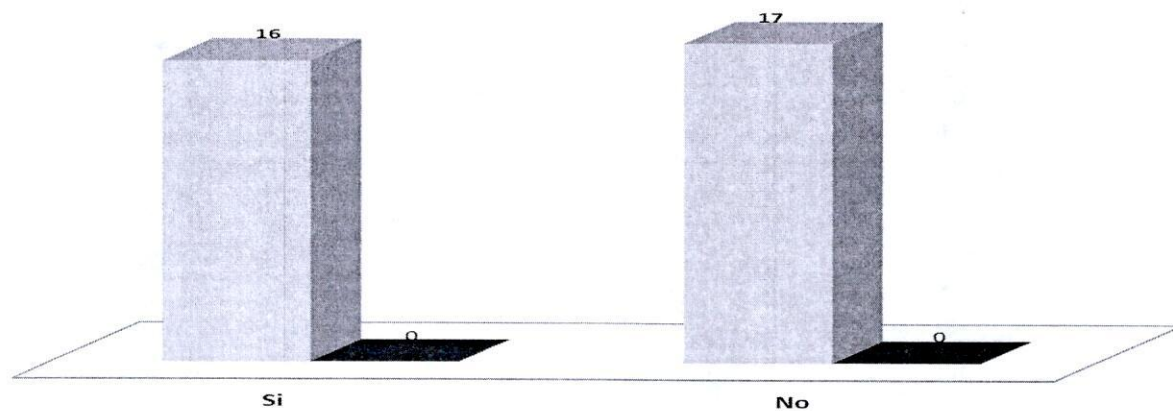


¿Su nivel de satisfacción frente a la atención recibida por los funcionarios de la ALFM





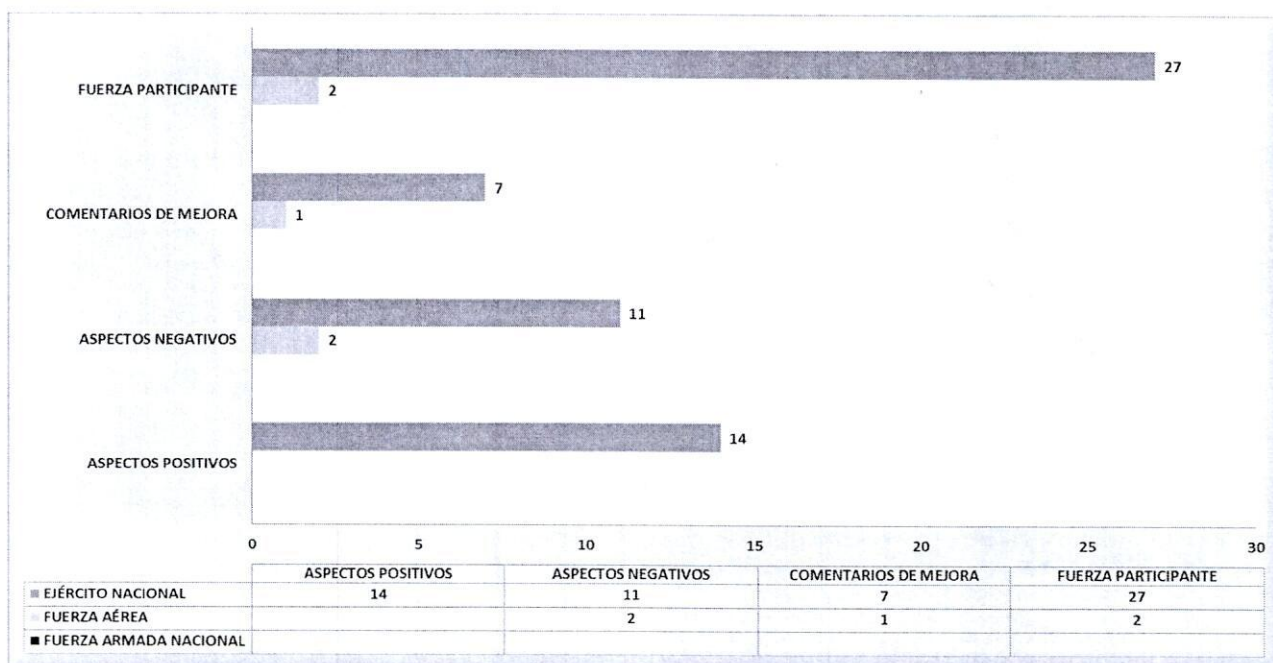
¿Está usted conforme a nivel general con la alimentación y las porciones que le suministra la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?



Como resultado de la encuesta, los usuarios manifiestan que el servicio prestado por la Agencia Logística es bueno.

El reporte se realiza desde el 01/04/2023 al 30/04/2023, cabe resaltar que la percepción de los usuarios es buena frente a la atención del personal de la ALFM y a la entrega de los alimentos, sin embargo, también se observa inconformismo por unos participantes.

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2023



Los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 35 comentarios, de los cuales 14 se relacionan con aspectos positivos, 8 comentarios con oportunidad de mejora y 13 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 Agencia Logística en las Unidades Militares.

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

7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO, ASÍ:

Conceptos Favorables:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4066
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	14
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	96
TOTAL	4176

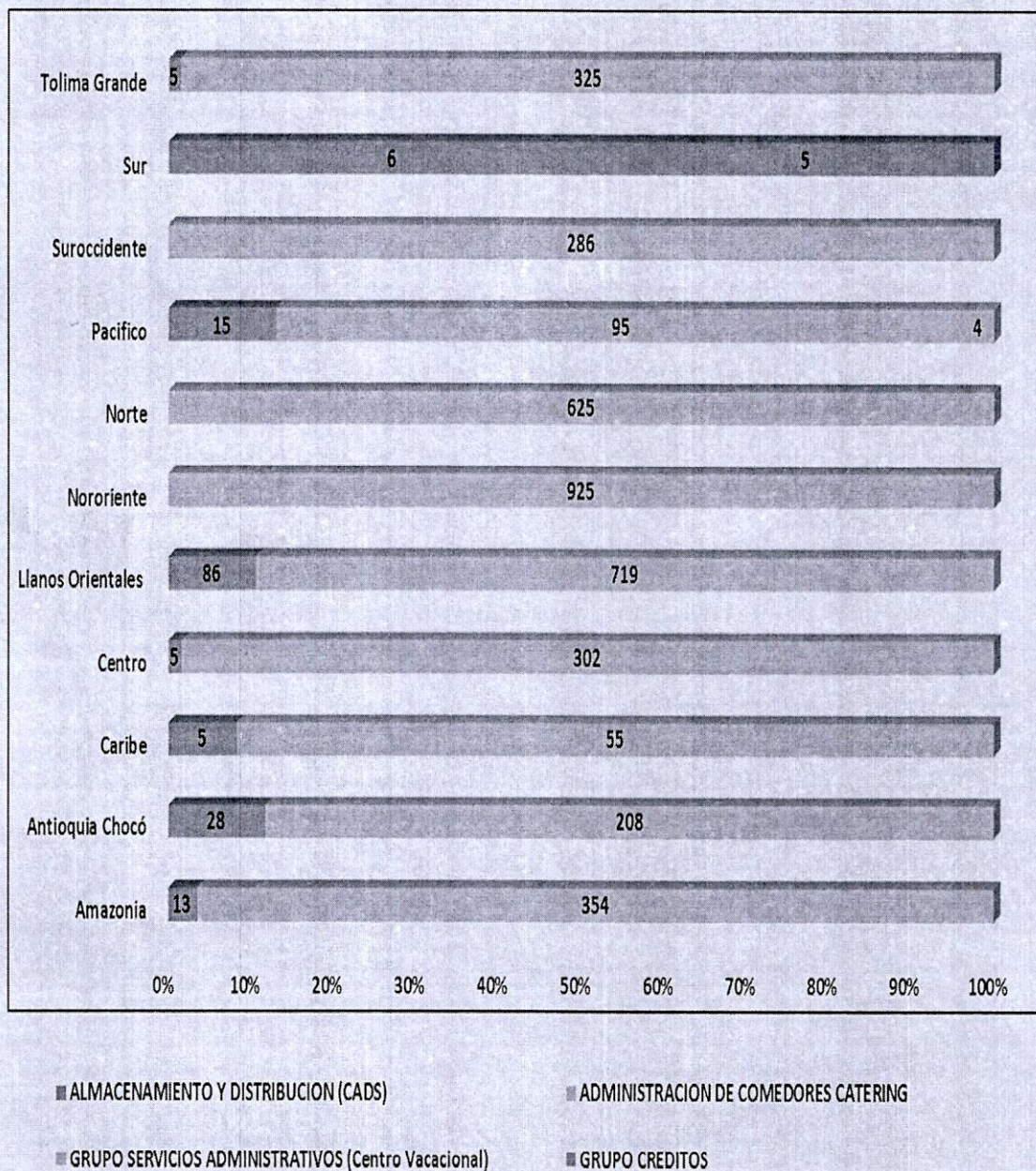
Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING) de igual manera se detallan las opiniones realizadas por los usuarios a través de la encuesta QR, y la percepción frente a las respuestas emitidas por la entidad a través del módulo PQRD y demás canales dispuestos por la entidad para medir la satisfacción de la ciudadanía en general.





Felicitaciones (4.066): Para el mes de abril llegó un total de 4.066 felicitaciones, las cuales se clasificaron así:

FELICITACIONES



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



El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.894, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 163. La Regional Sur reportó 5 felicitaciones, por la gestión de créditos y la Regional Pacifico "Centro Vacacional la Recalada" con 4.

Las manifestaciones positivas para el mes de abril en comparación al mes de marzo disminuyeron en 94, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Conceptos Desfavorables

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	1
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	21
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	73
TOTAL	97

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, 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 12119 - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO (11/04/2023):** Servidor, manifiesta no estar conforme con las restricciones que se tienen al interior de la entidad ya que dentro del horario laboral se debe pedir permiso para salir de la instalaciones de la entidad, por lo que se siente vulnerable al tener una condición de salud especial, indica que la entidad está tratando de implementar teletrabajo, el cual no se ha realizado. Cerrado 03/05/2023.
Informado a Control Interno: 2023110010100703.
- **ID 12154 - SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (19/04/2023):** Soldado Profesional adscrito BAGAL N°5 de Socorro Santander, manifiesta que el almuerzo del día 19/04/2023 el pollo se encontraba en mal alto estado de descomposición mal olor de un color verde, lo cual genera bastante molestia. Cerrado 10/05/2023.
Informado a Control Interno: 2023110010100703.

QUEJAS: (1)

- **ID 12146 – REGIONAL NORORIENTE – GESTIÓN DEL TALENTO (18/04/2023):** Servidora manifiesta que el jefe inmediato no le autorizó un permiso para asistir a una audiencia en el Juzgado Primero Municipal de Girón Santander por un caso de violencia intra-



familiar; señalando que se puede conectar. Solicita el favor que sea otorgado el permiso para asistir de manera presencial. Cerrado 05/05/2023.

Informado a Control Interno Disciplinario: 2023110010078893

8. RECOMENDACIONES

- En atención a los asuntos descritos en los reclamos y las quejas 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.

Cordialmente,

CORONEL (R) RICARDO AUGUSTO SALCEDO ROZO
Secretario General (E)
Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

Elaboró: Paula Andrea Fuentes Payán
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa

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