

MEMORANDO

Bogotá D.C., 22/09/2023

Nº 2023110010224593 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 – Agosto 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 agosto, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – JULIO 2023

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
78	78	0	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – AGOSTO 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	89	89	0	0	0%	100%	100%

Respecto al mes de agosto 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 julio. A la fecha todas las solicitudes se encuentran cerradas sin novedad.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registraron vencimientos.

1.4. REMISIÓN DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD: Se presentó una (1) solicitud radicada en el módulo PQR con el ID **12435**, la cual se remitió al Ejército Nacional.

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: Se registraron 6 allegadas, así:

- **ID 12424** – Aclaración Procesos Contractuales, con fecha de ingreso 08/08/2023, por parte del Sr. Brigadier General Jorge Ricardo Hernandez Vargas, Comandante de Ingenieros Ejército Nacional, traslada por el Grupo Social y Empresarial de Defensa GSED, la cual se direccionó a la Subdirección General de Contratación, con fecha de respuesta 23/08/2023.
- **ID 12446** – Información de la Entidad, con fecha de ingreso 14/08/2023, por parte del Sr. Andres Felipe Bedoya Garcia, trasladada por la Policía Nacional, la cual se direccionó a Subdirección de Abastecimientos Bienes y Servicios, con fecha de cierre 24/08/2023.
- **ID 12457** – Queja, con fecha de ingreso 18/08/2023, por parte de la Sra. Sandra Melisa Alvarado Montoya - trasladada por la Comisión Nacional del Servicio Civil, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 11/09/2023.
- **ID 21458** – Información Ofertas Laborales – Convocatorias con fecha de ingreso 22/08/2023 por parte de la Sra. Martha Nelly Acevedo Gonzalez, trasladada por la Comisión Nacional del Servicio Civil, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 07/09/2023.
- **ID 12472** – Denuncia Anónima, con fecha de ingreso 28/08/2023, trasladada por el Grupo Social y Empresarial de Defensa GSED, la cual se direccionó a la Secretaria General con fecha de cierre 29/08/2023.
- **ID 12489** – Solicitud de copias, con fecha de ingreso 31/08/2023, por parte del Sr. Carlos Andres Villegas Albán, trasladada por la Fuerza Aeroespacial Colombiana, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 05/09/2023.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa Nacional: remitieron petición con radicado P20230831033172 la cual ya se encontraba registrada en el módulo PQR con el ID 12470 con fecha de cierre 15/09/2023 en la plataforma.

1.6. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: se registró una solicitud.

- **ID 12437** – solicitud de información Contractual con fecha de ingreso 14/08/2023, por parte Sra. Jocelyn Danna Carrillo, la cual fue direccionada a la Subdirección General de Contratos con fecha de cierre 28/08/2023.

1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registraron 5 solicitudes así:

- **ID 12412** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 04/08/2023, por parte Sr. Andres Felipe Herazo Diaz - Planeación División de Fuerzas Especiales - Ejército Nacional, la cual se direccionó a la Subdirección General de Operación Logística "Dirección de Producción" con fecha de cierre 11/08/2023.
- **ID 12424** – Aclaraciones contractuales, con fecha de ingreso 08/08/2023, por parte Sr. Brigadier General Jorge Ricardo Hernandez Vargas Comandante de Ingenieros – Ejército

Nacional, la cual se remitió a la Subdirección General de Contratos con fecha de cierre 23/08/2023.

- **ID 12453** – Solicitudes generales administrativas, con fecha de ingreso 17/08/2023, por parte de la EPS – Aliansalud Departamento Medicina Laboral, la cual se remitió a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 01/09/2023.
- **ID 12460** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 18/08/2023, por parte del Sr. Intendente Rosemberg Rodriguez Juzgado 63 de Instrucción Penal Militar, la cual se remitió a la subdirección de Abastecimientos Bienes y Servicios “clase III” con fecha de cierre 30/08/2023.
- **ID 12483** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 30/08/2023, por parte del Sr. Manuel Ricardo Osorio Sanchez - Segundo Comandante Batallon de ASPC N° 11 Ejército Nacional, la cual se remitió a la Regional Norte “Gestión Contractual” con fecha de cierre 05/09/2023.

1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se registraron 8 solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
08/08/2023	12421	MARIA CONSTANZA BARRIOS HURTADO - PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION ARAUCA	REGIONAL LLANOS	SOLICITUD DE COPIAS	23/08/2023	11/08/2023
09/08/2023	124427	ASESORA - ANGELA MARIA CASTILLO LOPEZ - PROCURADURIA SEGUNDA DELEGADA PARA LA CONTRATACIÓN ESTATAL	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	SOLICITUD DE COPIAS	24/08/2023	24/08/2023
09/08/2023	12428	EDGAR MAURICIO CASALLAS BUSTOS - PROCURADURÍA GENERAL	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	INFORMACION DE LA ENTIDAD	24/08/2023	16/08/2023
10/08/2023	12431	CESAR AUGUSTO CABRERA SILVA - CONTRALOR PROVINCIAL DIRECTIVO COLEGIADO DE CONOCIMIENTO	SECRETARIA GENERAL	INFORMACION DE LA ENTIDAD	17/08/2023	11/08/2023
14/08/2023	12447	ROSA STELLA ACOSTA RISUENO ASESOR GRADO 19 PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 7: ASUNTOS DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	INFORMACION DE LA ENTIDAD	16/08/2023	16/08/2023

15/08/2023	12448	LINA MARCELA PARRA LOPEZ ASESOR GRADO 19 PROCURADURÍA DELEGADA DISCIPLINARIA DE JUZGAMIENTO 4	CONTROL INTERNO	SOLICITUD DE COPIAS	23/08/2023	22/08/2023
18/08/2023	12455	MARIA CECILIA RUBIANO VARGAS - PROCURADURÍA DELEGADA DISCIPLINARIA DE INSTRUCCIÓN 9: CUARTA PARA LA CONTRATACIÓN ESTATAL,	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	INFORMACION DE LA ENTIDAD	04/09/2023	04/09/2023
29/08/2023	12479	CRISTIAN JOSE GUERRERO BERMEJO - PROCURADURÍA REGIONAL BOLÍVAR	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	INFORMACION DE LA ENTIDAD	05/09/2023	05/09/2023

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITA- CIONES	89
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	256
	FELICITACIONES	4212
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
4557		

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 agosto un total de 4.468 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de julio se evidencia aumento de 193 en el número de interacciones.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	DIRECCION DE PRODUCCION (CAFÉ-PANAD-RACI)	1	0	0	0	0	0	1	0,02
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	1	239	3997	0	4237	92,98
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	17	202	0	219	4,81
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRE-CONTRACTUAL	2	0	0	0	0	0	2	0,04
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	9	0	0	0	0	0	9	0,20
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	1	0	0	0	0	0	1	0,02
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	1	0	0	0	0	0	1	0,02
	(COMERCIALIZACIÓN- SEGUROS - CRÉDITOS)	2	0	1	0	9	0	12	0,26
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	0	0	0	0	0	1	0,02
SECRETARÍA GENERAL	DESPACHO	2	0	0	0	0	1	3	0,07
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	0	1	0	0	0	1	0,02

DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	5	0	0	0	0	0	5	0,11
	CONTABILIDAD	11	0	0	0	0	0	11	0,24
OFICINA TECNOLOGIA	SEGURIDAD TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN	1	0	0	0	0	0	1	0,02
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	42	3	0	0	0	0	45	0,99
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	4	0	4	0,09
	GESTIÓN NÓMINA	1	0	1	0	0	0	2	0,04
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	0	1	0	0	0	2	0,04
TOTAL		80	3	5	256	4212	1	4557	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 agosto, la mayoría fueron para el Grupo Administración Comedores; (CATERING) los cuales registraron 239 sugerencias y 3.997 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución; (CAD'S) donde se recibieron 17 sugerencias y 202 felicitaciones, asimismo en la Regional Sur reportan 9 felicitaciones "Gestión de Créditos", finalmente la Regional Pacifico obtuvo 4 felicitaciones para servicios administrativos Centro Vacacional la Recalada.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 80 peticiones, de las cuales: Gestión del Talento Humano recibió 42, seguida de Gestión Nomina con una (1), Gestión "Contabilidad" con 11, "Gestión Cartera" con 5, "Gestión Contractual" 9, seguido de "Gestión Precontractual" con 2, Secretaria General con 2, Subdirección General de Abastecimientos y Servicios "Gestión Créditos" con 2, Otros Abastecimientos y Servicios y Clase III con una (1) respectivamente.

Finalmente, una (1) petición direccionada Subdirección General de Operación Logística "Gestión de Producción", una (1) para la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y una (1) para la Oficina Tecnología y la oficina de control Interno respectivamente.

A su vez, se registraron 3 quejas direccionadas a la Dirección Administrativa "Gestión del Talento Humano".

Asimismo se registraron 5 reclamos, los cuales se direccionaron así; a la Dirección Administrativa "Gestión Nomina" con uno (1), seguido

Gestión (Catering) con uno (1), Gestión Créditos con (1), oficina de Control Interno y Atención y Orientación Ciudadana con uno (1) Respectivamente.

También se registró una (1) denuncia la cual por instrucción del Señor Director General se direccionó al despacho de la Secretaria General.

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.

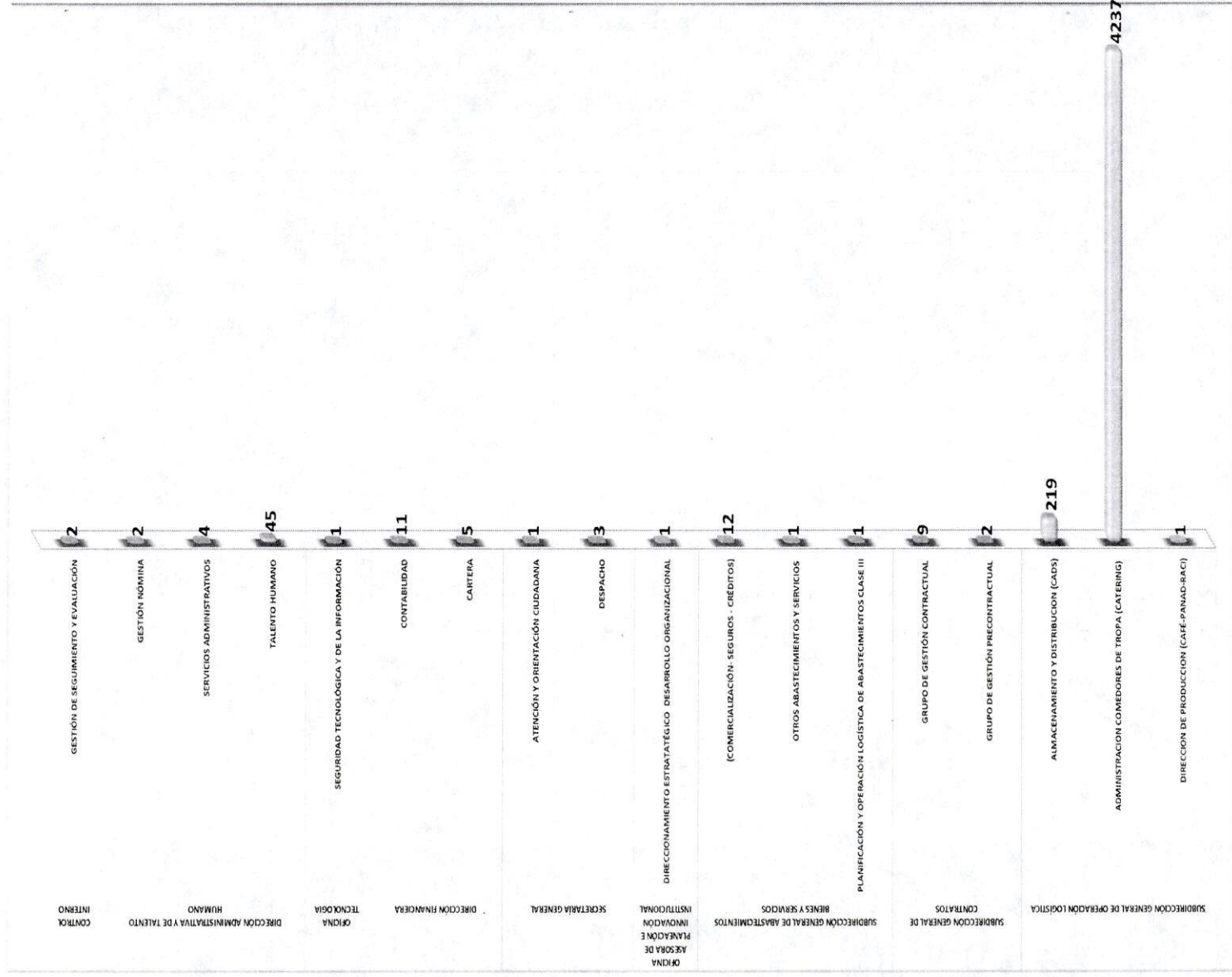
REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CADS	0	0	13	13
	CATERING	0	22	341	363
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	2	42	44
	CATERING	0	11	237	248
	CONTRACTUAL	1	0	0	1
CARIBE	CADS	0	1	14	15
	CATERING	0	1	22	23
CENTRO	CADS	0	0	6	6
	CATERING	0	32	326	358
	TALENTO HUMANO	3	0	0	3
LLANOS ORIENTALES	TALENTO HUMANO	4	0	0	4
	CATERING	0	91	526	617
	CADS	0	14	83	97
NORORIENTE	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	21	1022	1043

NORTE	CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	37	679	716
PACIFICO	CADS	0	0	21	21
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional Recalada)	0	0	4	4
	CATERING	0	4	116	120
SUROCCIDENTE	CATERING	0	9	281	290
SUR	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	9	9
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CADS	0	0	11	11
TOLIMA GRANDE	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	11	447	458
TOTAL		13	256	4212	4481

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 13 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.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES AGOSTO



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	9
SECRETARIA GENERAL	4
CONTROL INTERNO	19
DIRECCIÓN FINANCIERA	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	3
OFICINA DE TECNOLOGIA	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA	6
REGIONAL AMAZONIA	15
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	4
REGIONAL ANTIQUIA CHCO	9
REGIONAL NORTE	3
REGIONAL CENTRO	10
REGIONAL TOLIMA GRANDE	10
REGIONAL NORORIENTE	2
REGIONAL SUR	2

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		20	0,44
CHAT INTERACTIVO		2	0,04
ORFEO		6	0,13
ATENCION TELEFONICA		0	0,00
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		1	0,02
CORREO REGIONALES		2	0,04
MODULO PQR		58	1,27
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	256	5,62
	FELICITACIONES	4212	92,43
TOTAL		4557	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 en la herramienta Web.

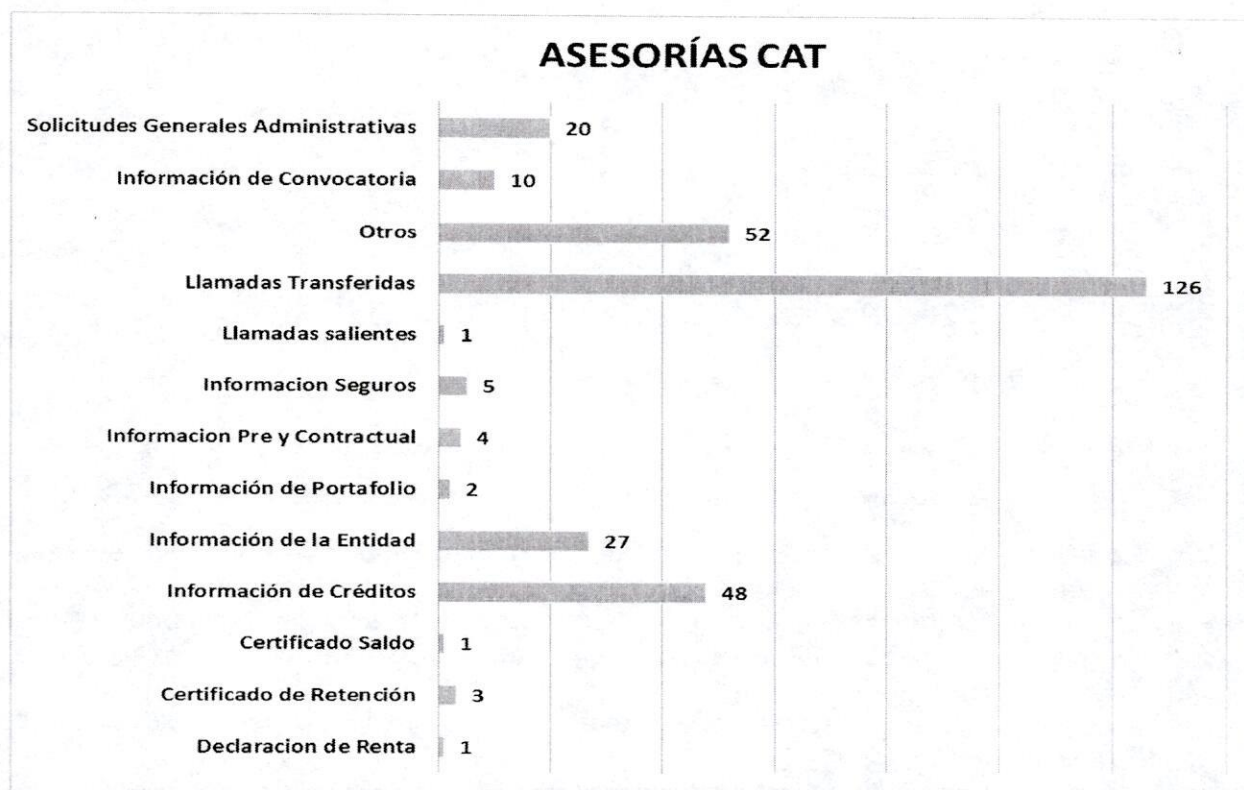
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de agosto, se recibió un total de 115 correos de los cuales: 65 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 20 peticiones se registraron en el Módulo PQR, se registraron 5 solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 6 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 19 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.1.2 CHAT INTERACTIVO - Se suministró asesoría a 76 usuarios, se registraron 2 solicitudes en el módulo PQR.

4.1.3 ORFEO – Gestión Documental - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registraron 6 solicitudes.

4.1.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

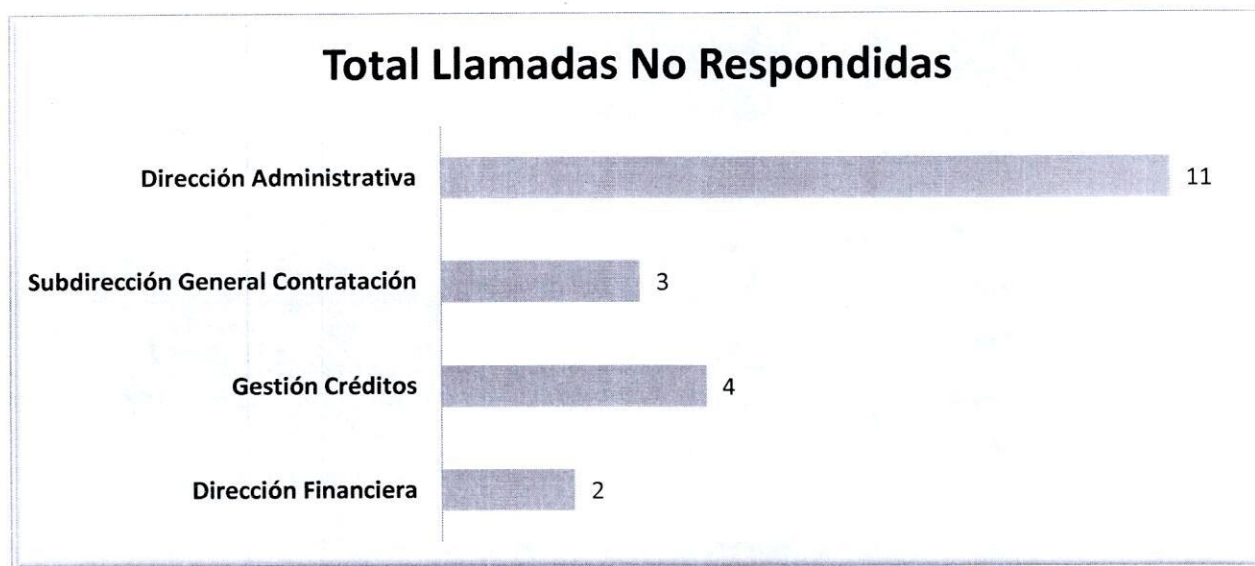
Por este medio ingresaron 300 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 106 asesorías sobre información general; tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma entidad, se registró una (1) solicitud en el módulo de Certificaciones Financiera, 140 llamadas transferidas de las cuales 14 fueron con asunto puntual.

Finalmente, se evidenciaron 53 llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes a usuarios; dentro de las cuales se encuentran 20 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 **20 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando disminución de 4 llamadas en comparación con el mes de julio.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de agosto 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 julio aumento. El porcentaje de recepción para el mes de **agosto del 53,5%.**

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

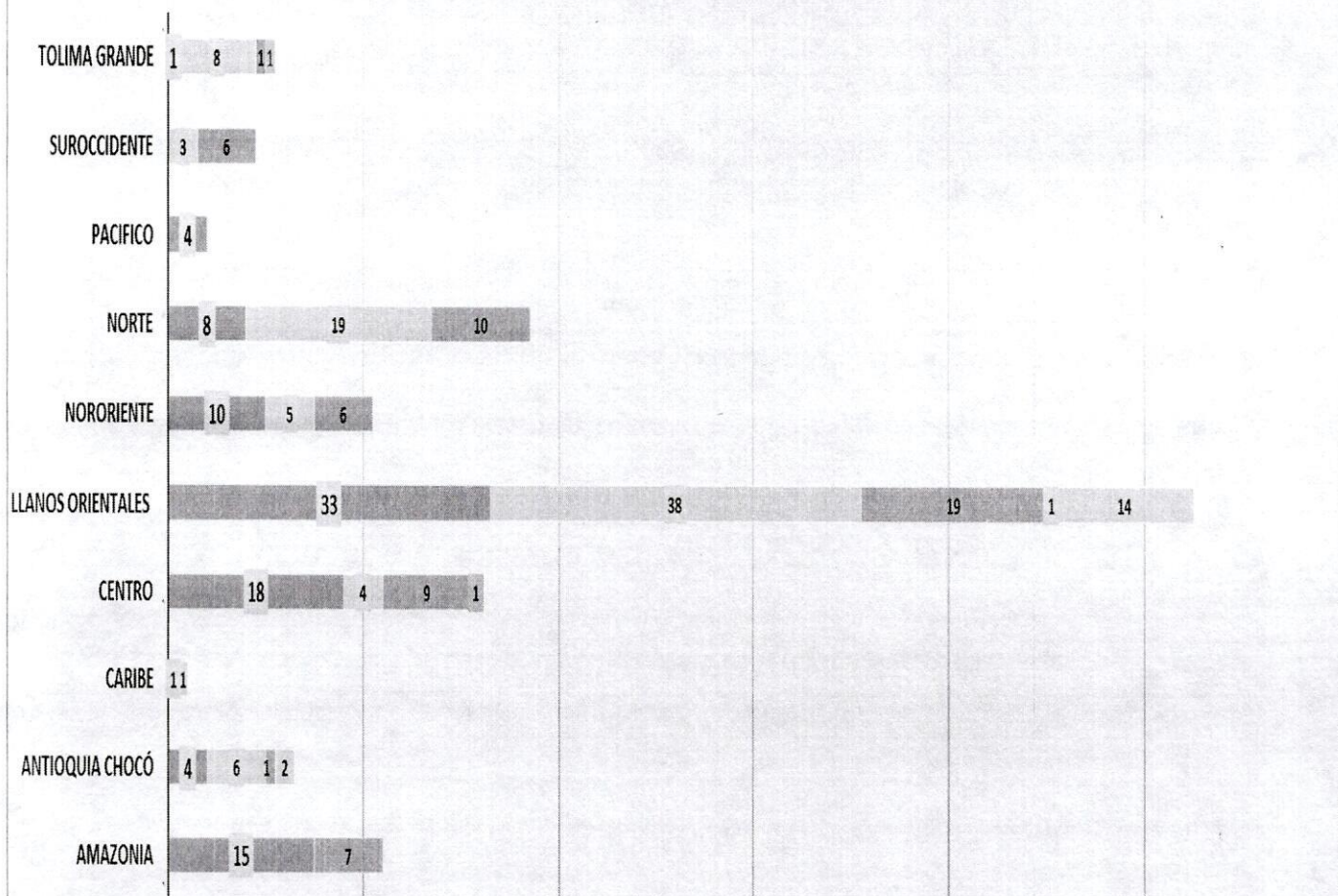
4.1.6 CORREO SERVIDOR: se registró una (1) petición.

4.1.7 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: se registraron 2 solicitudes.

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se gestionaron 58 solicitudes registradas directamente por los usuarios.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (256)

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



	Amazonia	Antioquia Chocó	Caribe	Centro	Llanos Orientales	Nororient	Norte	Pacifico	Suroccidente	Tolima Grande
MENU	15	4		18	33	10	8	4		1
PORCION		6	1	4	38	5	19		3	8
COCCION	7	1		9	19	6	10		6	1
ACTITUD DEL PERSONAL				1						
OTROS										1
HORARIO DE ENTREGA DE ALIMENTOS					1					
CADS		2	1		14					

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

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

“Cambio de Menú”: Con 93 sugerencias a nivel nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos Orientales 33, Regional Centro 18, Regional Amazonia con 15, Regional Nororiente con 10, Regional Norte con 8, Antioquía y Pacífico con 4, Tolima con una (1) sugerencia.

En cuanto la opción **“Aumento de Porción”:** 84 Sugerencias allegadas así; Regional Llanos Orientales 38, Regional Norte con 19, Tolima con 8, Antioquía Chocó con 6, la Regional Nororiente con 5, Centro con 4, Suroccidente 3 y Caribe con uno (1).

La opción **“Cocción”** registra: 59 sugerencias en su mayoría para Regional Llanos Orientales con 19, Norte con 10, Regional Centro con 9, Regional Amazonia con 7, Nororiente y Suroccidente con 6 respectivamente, Regional Antioquia y Tolima con una (1) sugerencia respectivamente.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución (CAD´S) registró 17 sugerencias allegadas así: Regional Llanos Orientales 14, Antioquía Chocó 2 y Caribe con una (1).

Los demás temas, menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de: **256** sugerencias recibidas a nivel nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de julio en 46 sugerencias.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	269	46,6
PBX	197	34,1
REUNIONES	8	1,4
DIFUSIONES	97	16,8
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	5	0,9
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	1	0,2
TOTAL	577	46,6

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 97 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 269 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA

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

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de agosto, se evidenciaron 32 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 39 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONÍA	1	1
ANTIOQUÍA CHOCÓ	11	17
CENTRO	1	1
LLANOS ORIENTALES	1	0
NORORIENTE	3	4
NORTE	3	0
PACIFICO	2	3
TOLIMA GRANDE	10	13
TOTAL NIVEL NACIONAL	32	39

Registrando una percepción favorable del 95,38%.
Percepción desfavorable del 4,35%.

El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia, así:

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

- En Regional Amazonia un oferente y en Regional Tolima 2 oferentes, seleccionaron la opción A. Si, con el comentario.

“manifiestan que se enteraron por las noticias nacionales de hechos de corrupción”.

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

- La regional Amazonia un oferente en la encuesta seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, con el siguiente comentario;

“Argumenta que rara vez se ha presentado hechos de corrupción y se ha enterado por noticias”.

- Por otra parte, en la Regional Tolima dos oferentes seleccionaron la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO con el siguiente comentario;

“Solo se escucha de hechos presentados de acuerdo a las noticias, realmente es muy raro escuchar sobre estos hechos”.

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?

- La regional Amazonia un oferente en la encuesta seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO, con el siguiente comentario;

“por ser la persona por quien recae la ejecución del gasto”.

- Así mismo, en la Regional Tolima Grande 4 oferentes seleccionaron la opción A. NIVEL DIRECTIVO y 1 la opción C. NIVEL TÉCNICO, otro oferente seleccionó la opción F. TODOS con los siguientes comentarios;

“Por qué en el recae la ejecución del gasto y es el personal encargado de garantizar Que la entidad obre de buena fe”.

“Normalmente se puede llegar a presentar a nivel administrativo, Toman decisiones”

- La Regional Choco un oferente seleccionó la opción F. TODOS, sin dejar ningún comentario.
- En la regional Pacífico el oferente de la empresa, Unión temporal víveres del pacifico seleccionó la opción F. TODOS sin dejar ningún comentario.

Pregunta 7 - ¿Cómo percibe usted el interés de la entidad por combatir la corrupción?:

- La Regional Choco un oferente seleccionó la opción B. POCO INTERESADA, sin dejar ningún comentario.

Pregunta 9 - ¿Considera que las respuestas a las observaciones, o inquietudes y sugerencias, son dadas bajo el principio de objetividad?:

- En la Regional Choco un oferente proveedor Eco controles Fumigaciones seleccionó la opción B. NO, sin dejar ningún comentario.

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 usuario al cierre de la petición, calificando de manera negativa 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	0	0	0	1
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		0	0	0	1
3.¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		0	0	0	1

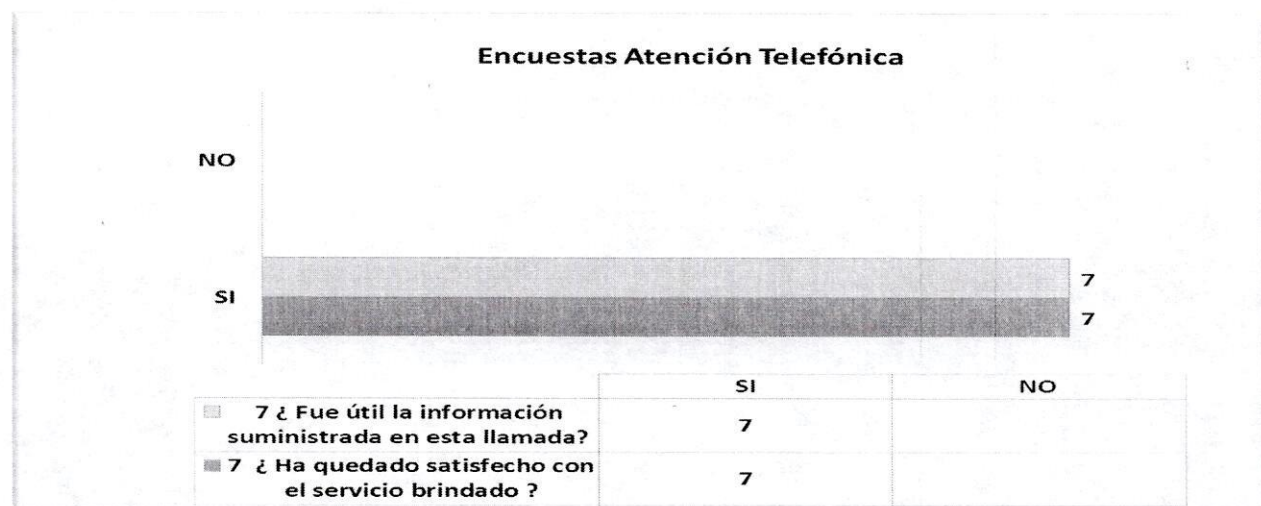
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		0	0	0	1
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	1				

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 agosto se reporta la participación de 7 ciudadanos, frente a 2 preguntas, así:

Opción 1 (SI): 14 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 agosto 2023

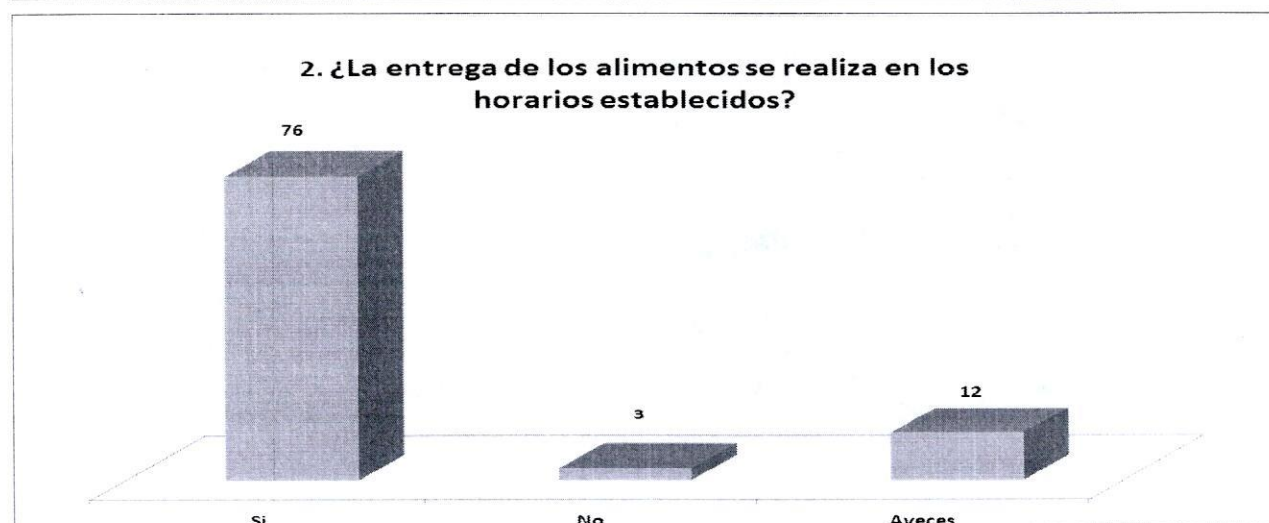
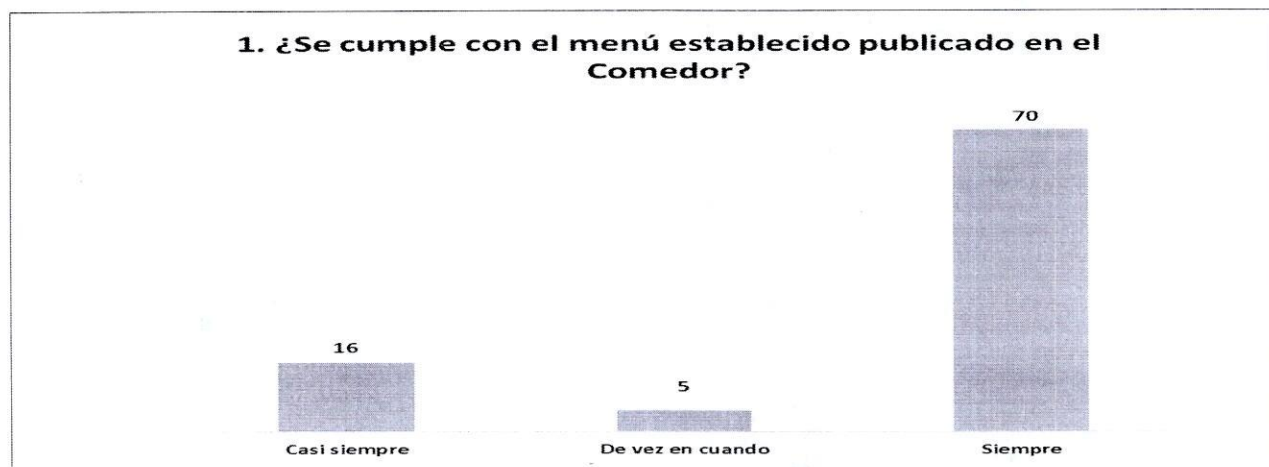
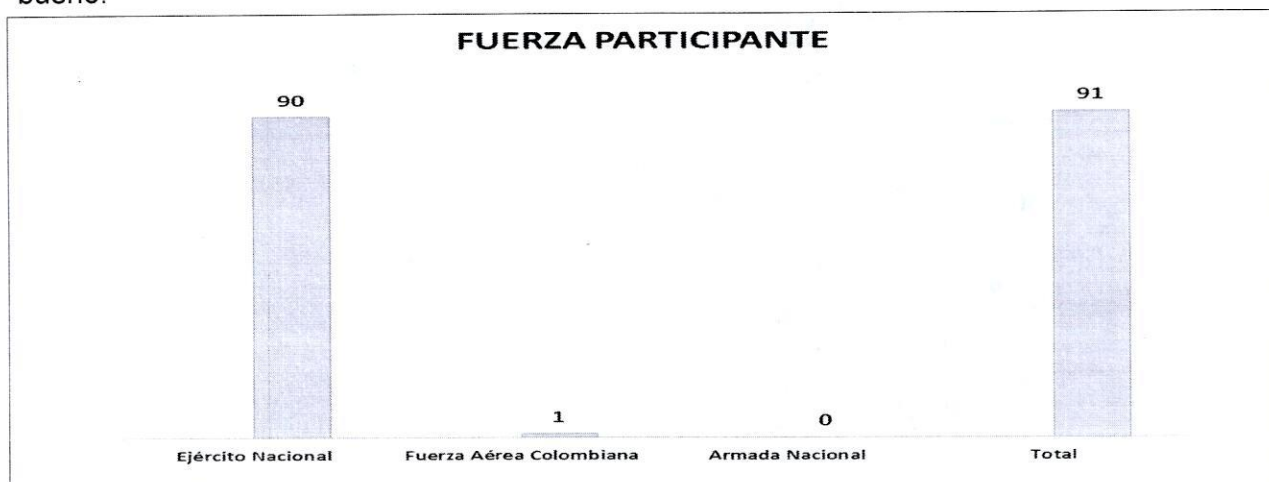
Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:

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.

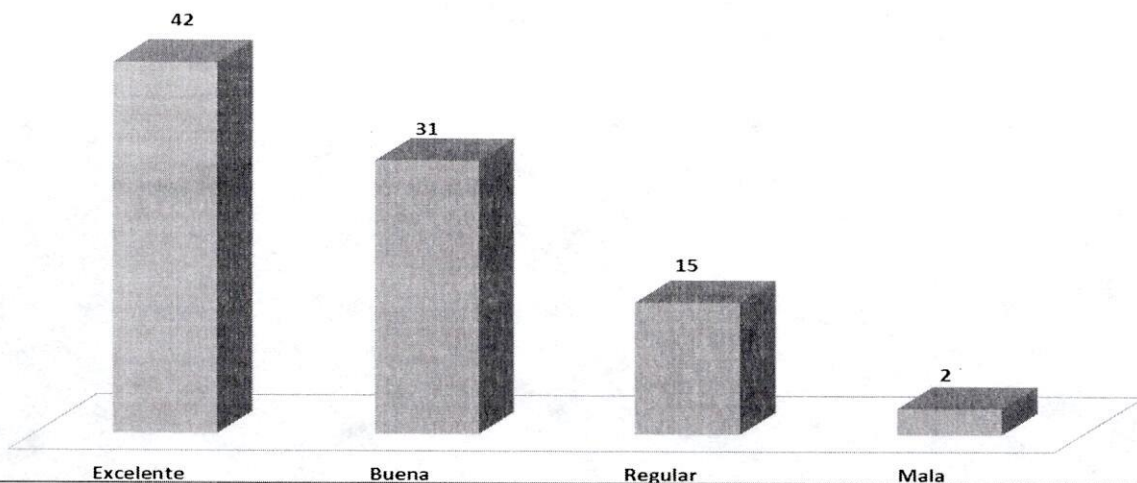
Para el mes de agosto se evidenció una participación de 91 usuarios, quienes respondieron 5 preguntas respecto del servicio prestado, que comparado con el mes de julio donde participaron 75 usuarios, podemos determinar aumento en la participación, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

El reporte se realiza desde el 01/08/2023 al 31/08/2023, 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 los usuarios.

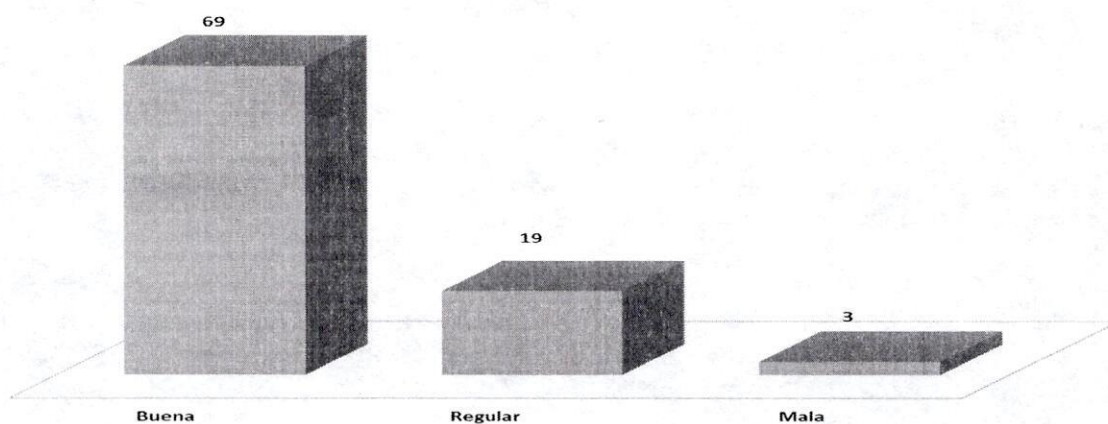
Como resultado de la encuesta, los usuarios manifiestan que el servicio prestado por ALFM es bueno.



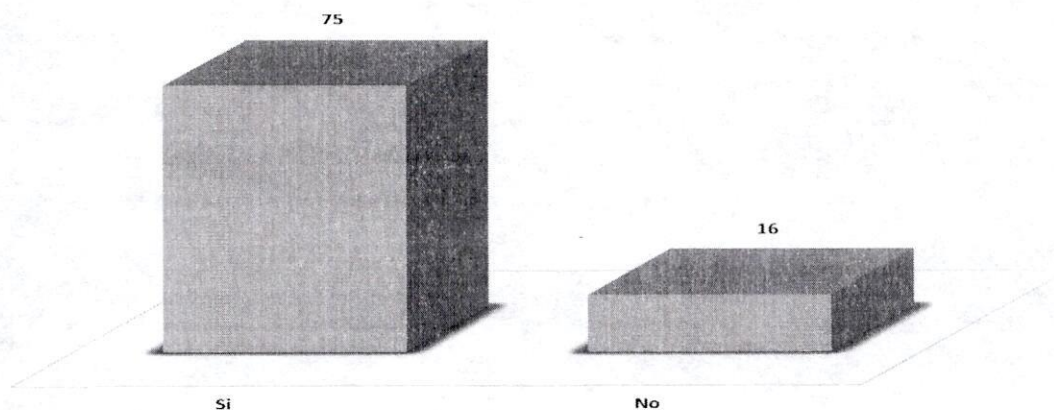
3. ¿La calidad de los alimentos suministrados es?



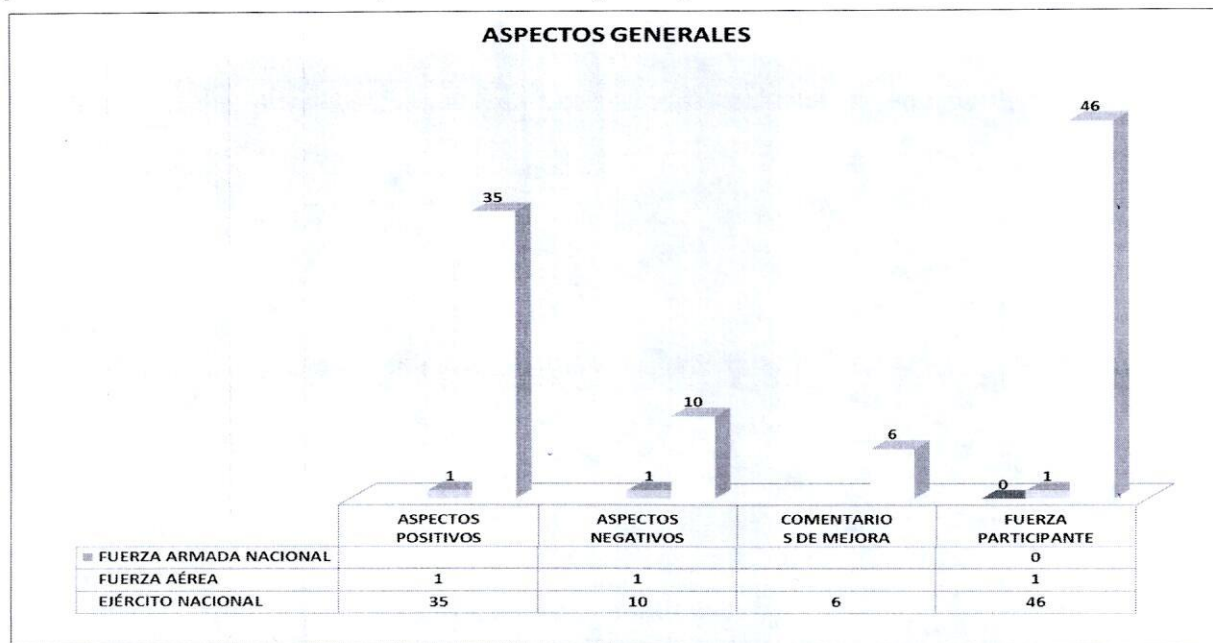
4. ¿Su nivel de satisfacción frente a la atención recibida por los funcionarios de la ALFM es?



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



Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2023

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 53 comentarios, de los cuales 36 se relacionan con aspectos positivos, 6 comentarios con oportunidad de mejora y 11 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:

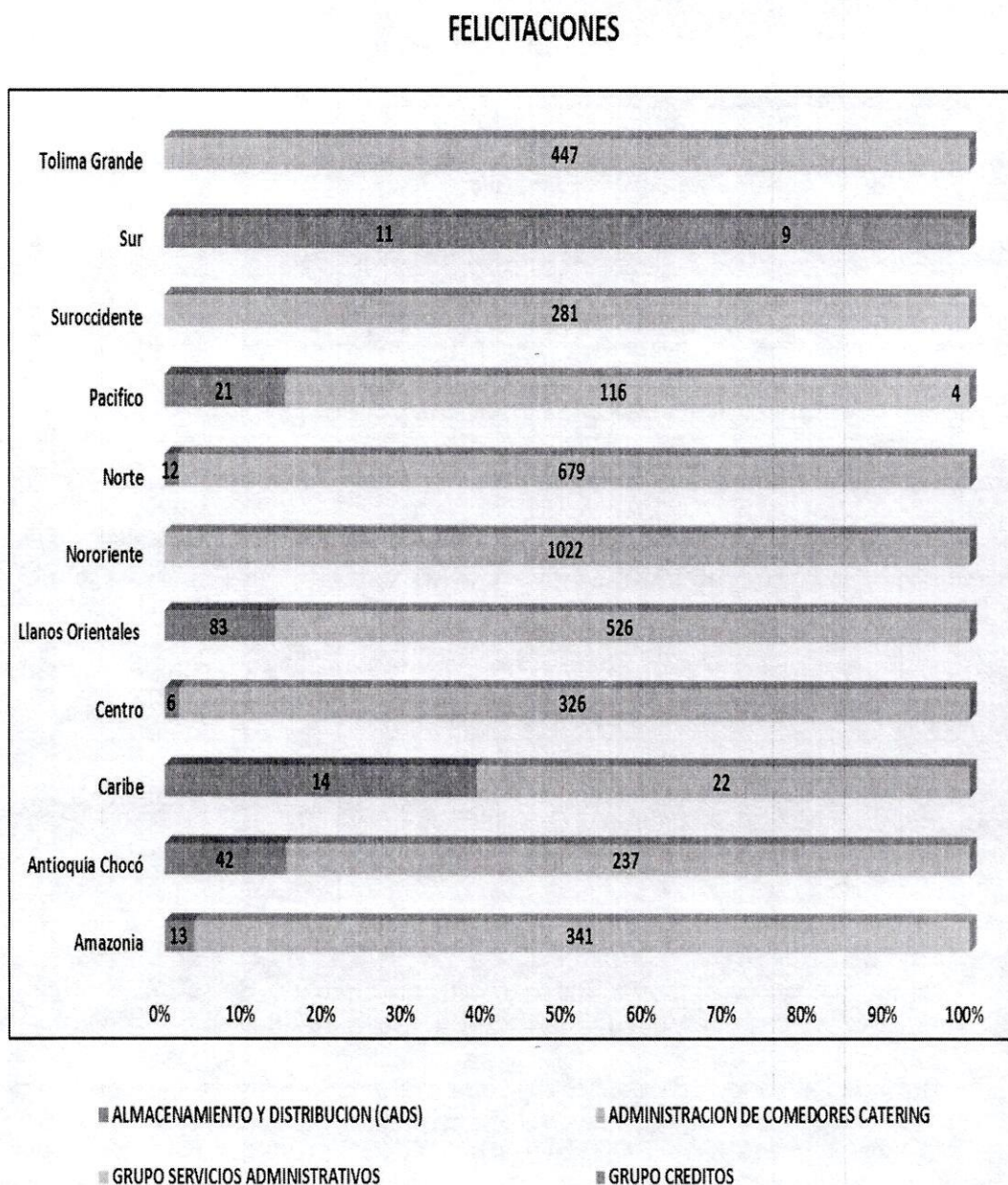
Conceptos Favorables:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4212
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	36
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	393
TOTAL	4641

Los Buzones de Sugerencia, en los comedores (**CATERING**), son el canal de comunicación más utilizado de los grupos de interés 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**

PQRD, sumado a los diferentes canales dispuestos por la entidad para medir la satisfacción de la ciudadanía en general.

Felicitaciones (4.212): Para el mes de agosto se registraron en un total felicitaciones, clasificadas así:



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

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.997, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 202.

La Regional Sur reportó 9 felicitaciones, por la gestión de créditos y la Regional Pacífico “Gestión Servicios Administrativos” (Centro Vacacional Recalada) con 4 felicitaciones.

Las manifestaciones positivas para el mes de agosto en comparación al mes de julio aumento en 147, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Conceptos Desfavorables:

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	5
QUEJAS	3
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	31
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	80
TOTAL	120

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, son dirigidos a la Subdirección de Operación Logística quienes realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

RECLAMOS: (5)

1. ID 12400 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GESTIÓN NOMINA (01/08/2023): reclamante manifiesta que a la fecha no evidencia el pago del retroactivo de lo que trabajó en el presente año cuando se encontraba vinculado laboralmente a la ALFM, ha cumplido este pago. Cerrado 03/08/2023.

2. ID 12419 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA (05/08/2023): Militar Activo informa que en el comedor Batallón Barrancabermeja BAADA2, no están cumpliendo con el menú establecido, agradece poner orden. Cerrado 16/08/2023

➤ Informados a Control Interno: 2023110010186573

3. ID 12430 - OFICINA CONTROL INTERNO (10/08/2023): Servidor manifiesta: inconformidades que se presentan respecto al nombramiento en encargo para profesional de presupuesto grado 3-1 10 en el área financiera de la oficina principal; en este cargo actualmente está nombrado un servidor de carrera administrativa el cual estuvo ocupando la vacante hasta el mes de abril ya que se ganó un encargo en otra área, desde ese mes, nadie ocupó el cargo ni lo reemplazaron. Cerrado 01/09/2023.

4. ID 12435 – SECRETARIA GENERAL - ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA: (12/08/2023): por competencia se traslada al Ejército Nacional. Cerrado 14/08/2023.

5. ID 12459 – DIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTOS - GESTIÓN CREDITOS: (22/08/2023): Reclamante solicita carta aclaratoria donde expliquen que no tiene proceso de crédito con la entidad, ya que aparece con huella de consulta, lo cual él no autorizo. Cerrado 28/08/2023

➤ Informados a Control Interno: 2023110010197373

QUEJAS: (3)

1- ID 12457 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - TALENTO HUMANO (18/08/2023): Quejosa manifiesta inconformidad por su hija, hace 3 meses entro a la entidad y está siendo maltratada por los jefes, manifiesta que es mejor que renuncie. Cerrado 11/09/2023.

➤ Informado a Control Interno Disciplinario: 2023110010197043

2- ID 12469 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - TALENTO HUMANO (24/08/2023): servidora manifiesta acoso laboral por parte del Director de la Regional Tolima y Coordinador de Contratos de la misma. Cerrado 08/09/2023.

3- ID 12470 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - TALENTO HUMANO (25/08/2023): Servidor manifestó inconformidad con la Dirección Administrativa y de Talento Humano por la dilación en la implementación del inicio del Plan Piloto de Teletrabajo. Cerrado 15/09/2023

➤ Informados a Control Interno Disciplinario / Interno: 2023110010201573

DENUCIAS (1)

1- ID 12472 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - TALENTO HUMANO (29/08/2023): Anónimo – Denunciante manifiesta hechos de corrupción en la Regional Llanos. Cerrada 29/08/2023.

➤ Informados por correo electrónico Control Interno y a Disciplinario

8. RECOMENDACIONES

- En atención a los asuntos descritos en quejas, reclamos y 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.
- Es importante incentivar la participación del servicio por medio herramientas tecnológicas como el Código QR, ubicado en los diferentes comedores, con el fin de contribuir a la identificación de áreas mejora por parte de la administración, en pro de mejorar la percepción del servicio prestado.

Cordialmente,


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


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


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