



La seguridad
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



MEMORANDO

Bogotá, 20-01-2021

N° 2022110010010253 ALSG-GRV- AOC – 11001

PARA: CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ
Director General Encargado
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

DE: CORONEL (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ
Subdirector General de Abastecimientos Bienes y servicios (E) de las
funciones de la Secretario General de la Agencia Logística de las Fuerzas
Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Diciembre
2021.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar al Señor Coronel (RA) 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 2021

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
56	56	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – DICIEMBRE 2021

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	80	66	14	0	21%	89%	83%



Respecto al mes de diciembre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta aumento en comparación al mes de noviembre; a la fecha 37 solicitudes se encuentran en trámite.

- 19 solicitudes con los siguientes números de ID 10635 - 10637-10638 fecha plazo de cierre 18 /01/2022, 10604- 10643 - 10644 - 10645 – 10647 – 10648 fecha plazo de cierre 20/01/2022, 10650 – 10651 – 10654 - 10655 – 10657 – 10659 fecha plazo de cierre 21/01/2022 – 10660 fecha plazo de cierre 24/01/2022 – 10671 fecha plazo de cierre 26/01/2022 están a cargo de la Dirección Administrativa “Talento Humano”.

Observación: Desde el 18 de noviembre del 2021 está dispuesto en la página web un nuevo módulo PQRD funcional dispuesto a la ciudadanía en general, pues a la fecha no se ha recibido a satisfacción.

Nota: En atención a la Resolución N° 362 de 03/04/20 por medio de la cual la ALFM adopta medidas especiales para garantizar la prestación de los servicios, toda petición será resuelta dentro de los 30 días siguientes a su recepción, igualmente se modifican los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 hasta que se supere la contingencia por el COVID

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registró.

1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN: Se registra el Traslado de la PQRD 10610 a cargo de la Oficina de Control Interno Disciplinario por ser competencia del Ejército Nacional.

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

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registraron 3 solicitudes.

- ID 10596 – 10598 - Se presentaron 2 Reclamos, con el asunto, “Reclamo Alimentación”, con fecha de ingreso 06/12/2021. Por parte del Señor: Teniente Coronel Gerffenson Campos Barrios – Ejército Nacional y el Ejecutivo y Segundo Comandante Batallón Gr. Vergara y Velazco Juan Pablo Castañeda Camargo - Ejército Nacional las cuales fueron direccionadas a la Regional Norte con fecha de cierre 22/12/2021, 20/12/2021. Respectivamente.
- ID 10631 – Solicitud de Información con el asunto, “Información De La Entidad”, con fecha de ingreso 16/12/2021 por parte del señor: Carlos Arley Muñoz Valderrama perteneciente a la SIJIN, la cual fue direccionada a la Oficina Asesora Jurídica con fecha de cierre 27/12/2021.

1.7. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL:

Se evidenciaron 2 requerimientos, se aclara que ya se registran en el módulo PQRD, con su respectivo cierre y sin ninguna novedad.

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	80
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	212
	FELICITACIONES	3951
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		4243

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 diciembre un total de 4.163 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de noviembre se evidencia aumento de 192 interacciones, lo cual evidencia mayor participación.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	2	192	3652	0	3846	90,64
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	1	0	0	19	293	1	314	7,40
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	3	0	0	0	2	0	5	0,12
	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	0	0	0	0	1	0	1	0,02
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	6	0	3	0	0	0	9	0,21
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,07
SECRETARÍA GENERAL	MARKETING Y COMUNICACIONES	1	0	0	0	0	0	1	0,02



La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	9	0	1	0	0	0	10	0,24
	CONTABILIDAD	5	0	0	0	2	0	7	0,16
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	42	0	0	0	0	0	42	0,99
	GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	0	0	1	0	0	1	0,02
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	1	0	1	0,02
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	2	0	0	0	0	1	3	0,07
TOTAL		72	0	6	212	3951	2	4243	100

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que, para el mes de diciembre, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 192 sugerencias y 3.652 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 19 sugerencias y 293 felicitaciones, seguida de la Regional Sur "Financiera (Contabilidad)" con 2 felicitaciones, Grupo "Créditos" con 2 felicitaciones y "Grupo de Abastecimientos Clase III" con 1, seguido de servicios administrativos de la regional Pacífico "Centro Vacacional la Recalada" con 1 felicitación.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD, se registraron 72 peticiones de las cuales "Gestión Cartera con 9 y "Gestión, Contabilidad con 5, Gestión del Talento Humano recibió 43 peticiones, Seguida de la Subdirección General De Operación Logística gestión Cad's con una



(1), Gestión Contractual con 6, La Oficina Asesora Jurídica con 3, seguida de la Oficina Control Disciplinario con 2 peticiones, y la subdirección otros abastecimientos y servicios (Comercialización – créditos) con 3 peticiones.

Así mismo se registraron 6 Reclamos: Los cuales fueron direccionados uno (01) a la Dirección Financiera “Gestión Cartera”, dos (02) Regional Norte “Abastecimientos y Servicios”, dos (02) Regional Llanos Orientales “Gestión Contractual” y uno (01) a la Subdirección General De Contratación “Gestión Contractual”

Se presentaron 2 Denuncias: Las cuales se Direccionaron a la Subdirección General de Operación Logística “CADS” y a la oficina de Control Interno Disciplinario

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias se detallan en el punto 7.2 “Conceptos Desfavorables”.

2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	0	24	485	509
	CADS	0	0	0	19	19
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	7	60	67
	CATERING	0	0	19	276	295
CARIBE	CADS	0	0	0	12	12
	CATERING	0	0	7	69	76
CENTRO	CADS	0	0	0	11	11
	CATERING	0	0	52	352	404
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	0	48	656	704
	GESTIÓN CONTRACTUAL	0	1	0	0	1



La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



	FINANCIERA	3	0	0	0	3
	CADS	0	0	12	93	105
NORORIENTE	CATERING	0	0	11	758	769
	CADS	0	0	0	19	19
NORTE	CATERING	0	0	0	312	312
PACIFICO	GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional la Recalada)	0	0	0	1	1
	CADS	0	0	0	24	24
	CATERING	0	0	1	103	104
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	25	211	236
SUR	CREDITOS	0	0	0	2	2
	CLASE III	0	0	0	1	1
	TALENTO HUMANO	1	0	0	2	3
	CADS	0	0	0	16	16
TOLIMA	CADS	0	0	0	39	39
	CATERING	0	0	5	430	435
TOTAL		4	1	212	3951	4167

Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Catering y la administración de los Cad's, asimismo, se registraron 4 peticiones Y 1 Reclamo. Los cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQRD en el cuadro principal.

En el numeral 4.1.8 se evidencia la gráfica con los asuntos allegados a través de las sugerencias





La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

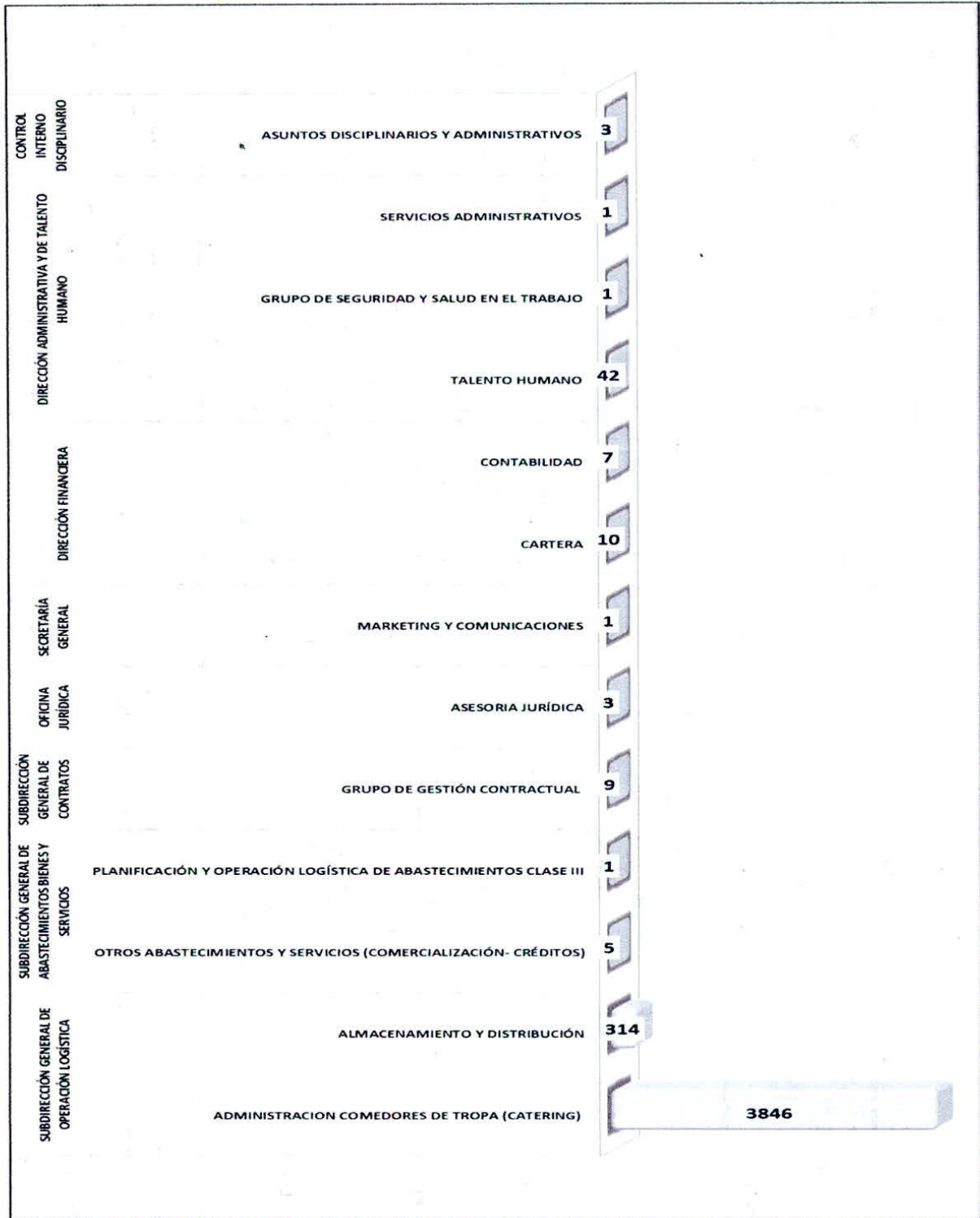


AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



de la Defensa

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE DICIEMBRE



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de diciembre 2021



EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	17
OFICINA ASESORA JURIDICA	3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5
DIRECCION FINANCIERA	14
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	3
REGIONAL NORTE	10
REGIONAL SUR	16
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA	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	21	0,49	
CHAT INTERACTIVO	2	0,05	
ORFEO	6	0,14	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO	2	0,05	
CORREO DENUNCIE	0	0,00	
CORREO REGIONALES	3	0,07	
MODULO PQR	46	1,08	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	212	5,00
	FELICITACIONES	3951	93,12
TOTAL	4243	100	

NOTA: Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónico y de manera presencial se sube al Módulo, sin embargo, en este punto sólo se clasifica



Certificate No.
LAT-0977



como solicitudes recibidas por el "Módulo PQR", aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

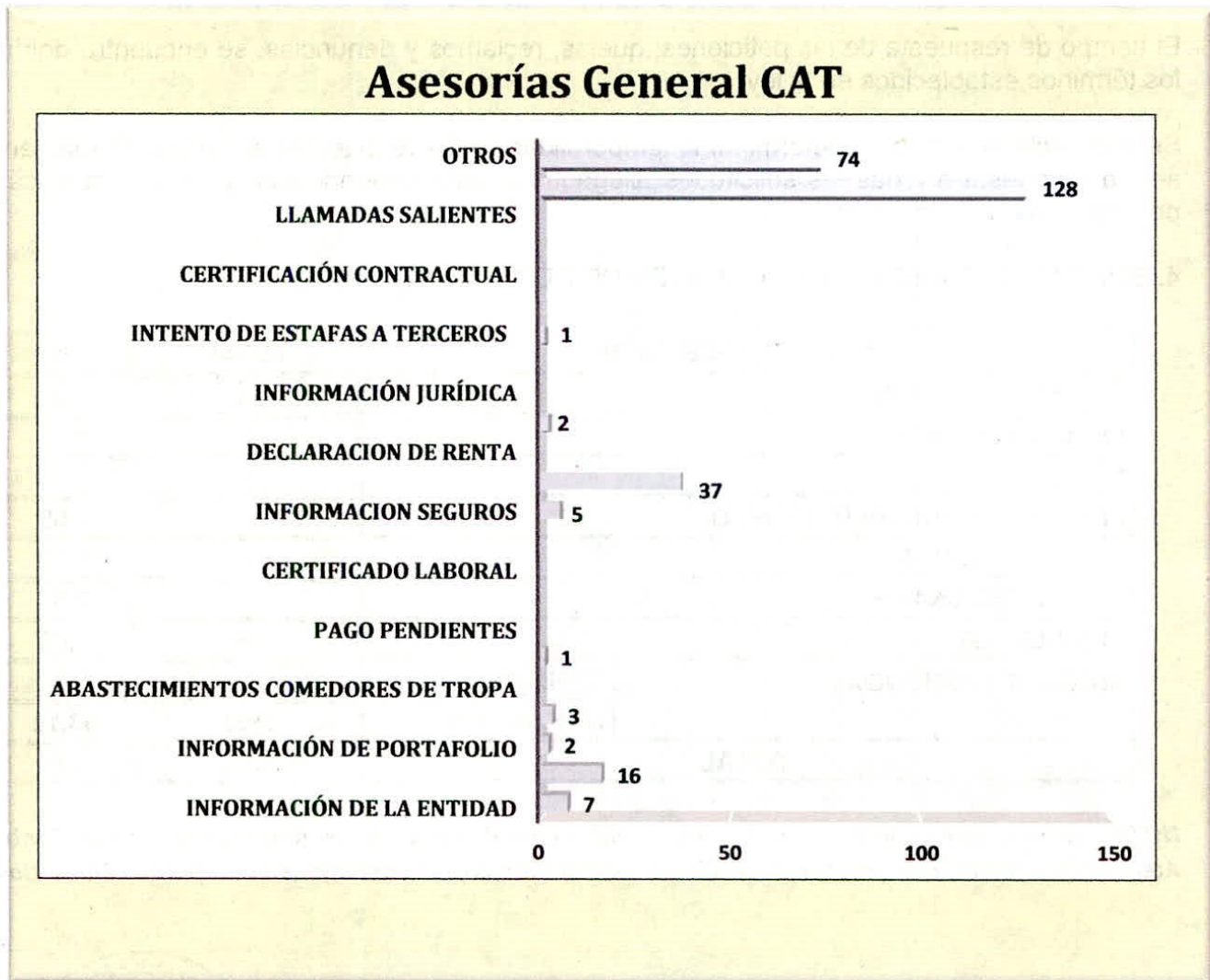
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de diciembre se recibieron un total de 137 correos, de los cuales 91 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 16 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 21 peticiones se registraron en el módulo PQRD, finalmente 7 mensajes recibidos por éste correo no fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

4.1.2 ORFEO – Gestión Documental

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

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de diciembre 2021

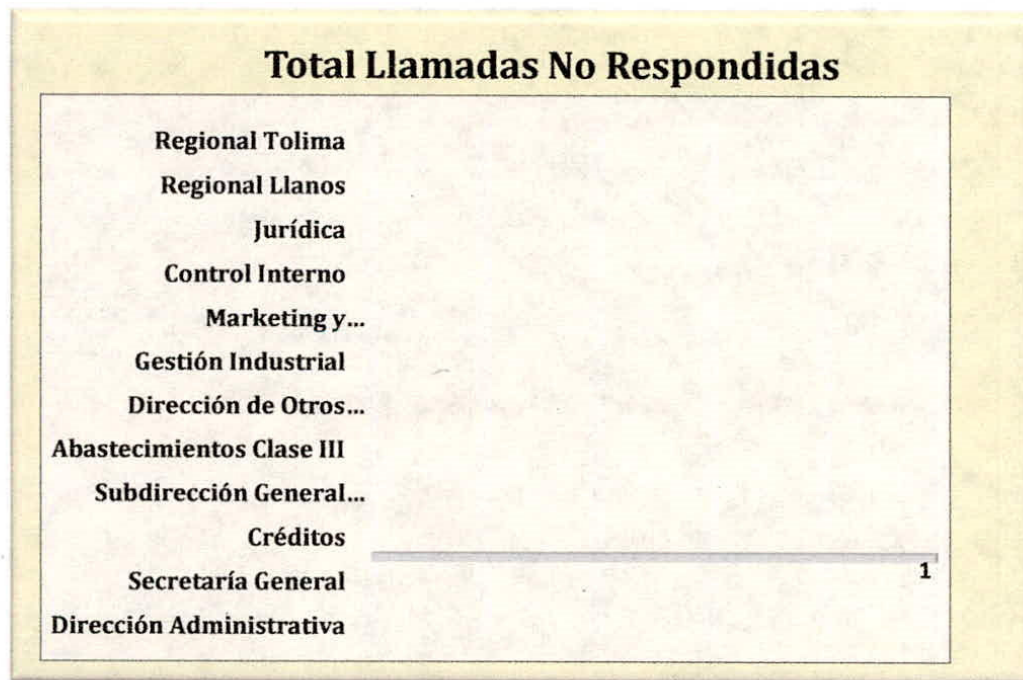
Por este medio ingresaron 276 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 65 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, 2 se registraron en el módulo PQRD, transferidas con asuntos puntuales 7, llamadas transferidas 128, llamadas de prueba y números desconectados fueron 74 dentro de las que se encuentra 1 llamada que no se transfirió a la 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 consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

4.1.4 EXTENSIONES NO CONTESTADAS POR LAS DEPENDENCIAS

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar las extensiones, lo cual genera disgusto en los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registro un 1 llamada no transferida oportunamente, evidenciando disminución en número de 5 llamadas en comparación al mes de noviembre.

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



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de diciembre 2021



Certificate No.
LAT-0977

En diciembre como muestra la gráfica, 1 dependencia presento novedad al momento de transferir las llamadas, la cual se identifican como perdida, Contestar oportunamente el teléfono en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas. El registro de llamadas en comparación al mes de octubre aumento el porcentaje de ingreso a la entidad para el mes de **Diciembre en un 51%**.

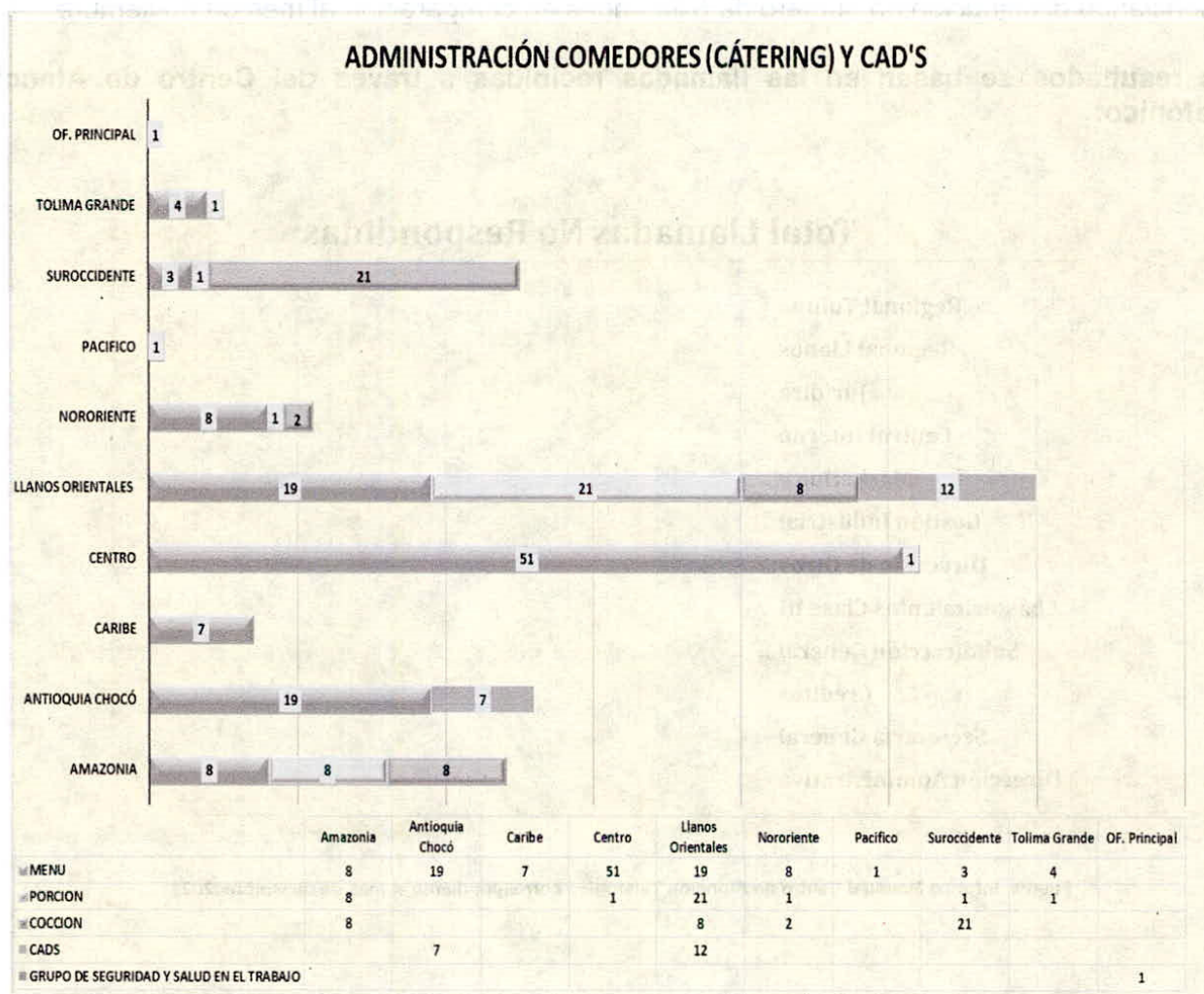
4.1.5 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: Se registraron 3 solicitudes.

4.1.6 CORREO - DENUNCIE: No registró solicitud.

4.1.7 PRESENCIAL: No se registró solicitud.

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 46 solicitudes registradas directamente por los usuarios.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes diciembre de 2021



Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 120 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 51, Llanos y Antioquia Choco con 19 respectivamente Amazonia y Nororiente con 8, Caribe con 7. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 33 Sugerencias; en su gran mayoría para Regional Llanos con 21, amazonia con 8. La opción **“Cocción”** con 39 sugerencias; su gran mayoría para Suroccidente con 21, Amazonia y Llanos Orientales con 8 respectivamente. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 12 sugerencias allegadas a la Regional Llanos seguidas de Antioquia Choco con 7. Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 212 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de noviembre en 12 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 90 interacciones por este medio sobre información general y de la cual una (2) solicitud se registró como petición.

5. MULTICANALES

Se notificaron 204 llamadas internas por el conmutador.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
PBX	204	70,10
REUNIONES	11	3,78
DIFUSIONES	76	26,12
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
TOTAL	291	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 76 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 11 reuniones agendadas, un ingreso formal de 175 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

No se registraron en el módulo de trámites y servicios las solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano por Migración y actualización página web.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN



Para el mes de diciembre se evidenciaron 16 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 11 encuestas anticorrupción.

REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONIA	4	2
LLANOS ORIENTALES	7	1
CARIBE	2	2
NORORIENTE	1	1
TOLIMA GRANDE	2	5
TOTAL NIVEL NACIONAL	16	11

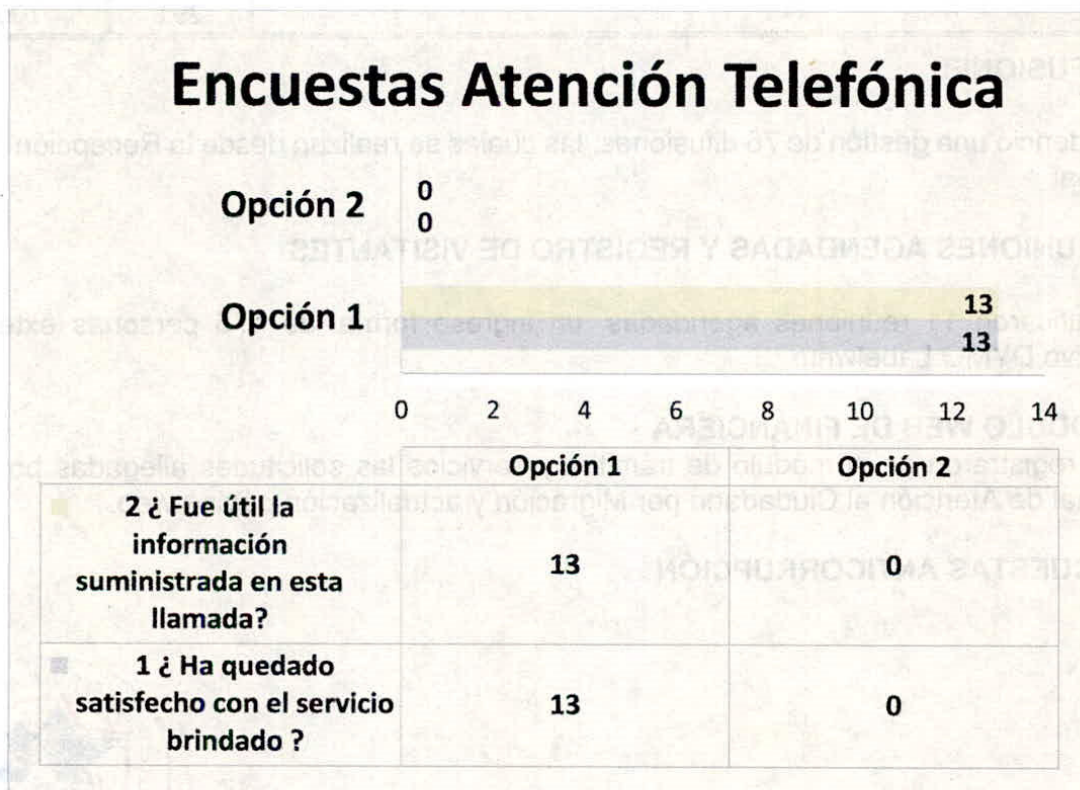
Registrando una percepción Favorable del 92,72
Percepción desfavorable del 7,27

7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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

7.1 Medición de satisfacción

La medición se realiza a través de cuatro preguntas en el módulo PQR, pero debido a que, desde el 1 de febrero de 2021 hasta la fecha, la página WEB de la entidad está en migración, el módulo PQRD ya se encuentra en funcionamiento como prueba pero aún no ha sido posible que el usuario realice la encuesta debido a que falta que se realicen los ajustes técnicos por parte de la firma contratista.





Para el mes de diciembre se realizó apertura de la encuesta telefónica el día 25 de Noviembre 2021- fecha de Inicio el 26 de Noviembre, se entrega acta el 01 de diciembre 2021 - extensión para transferir a la encuesta 2100.

En donde la entidad se permite realizar encuesta del servicio prestado a través del centro telefónico y a las dependencias que presten atención a la ciudadanía en general.

Las cuales se reportaron una calificación de 13 ciudadanos manifestando estar de acuerdo con la información suministrada telefónicamente.

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

CONCEPTOS FAVORABLES

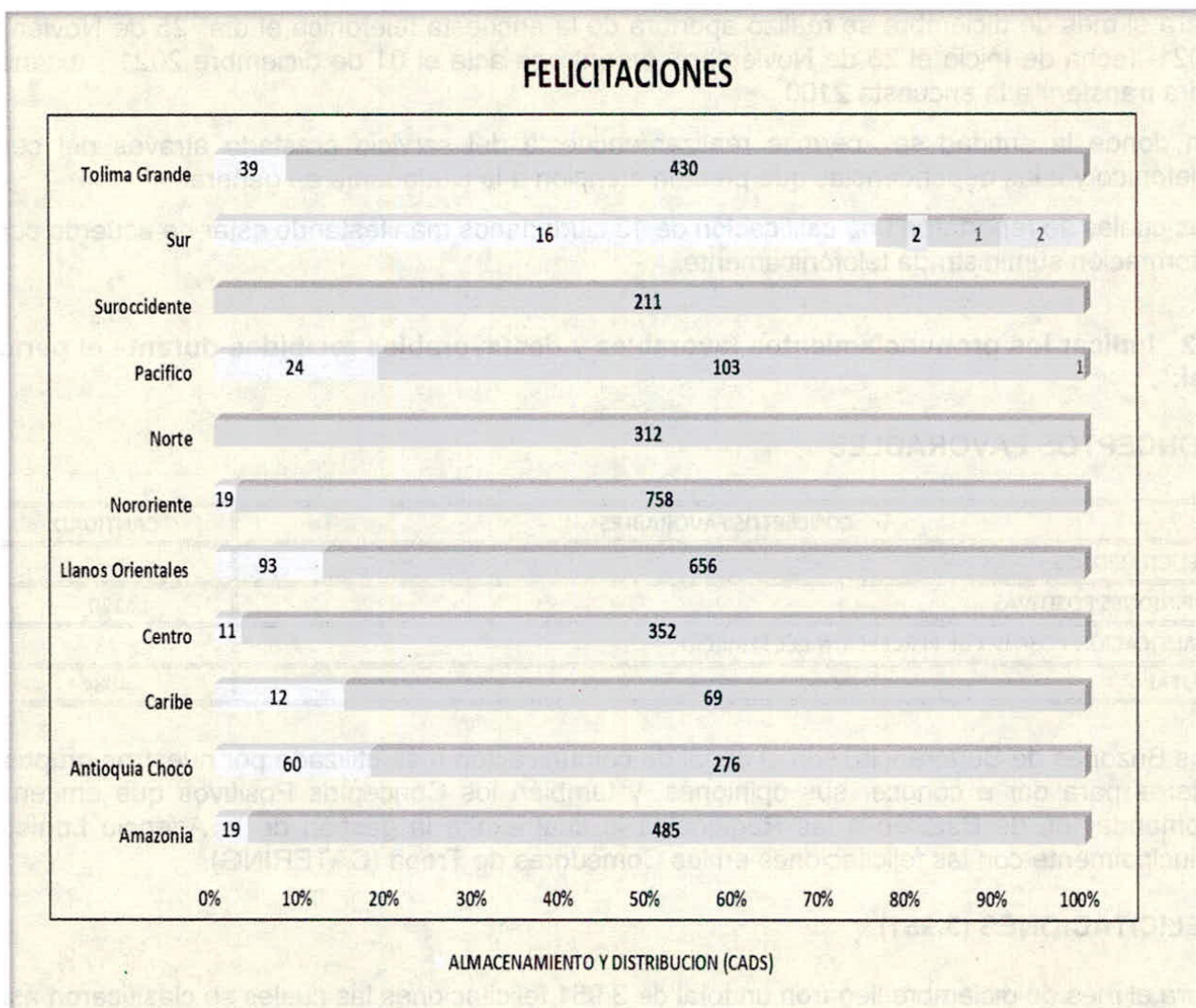
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3951
OPINIONES POSITIVAS	120
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	13
TOTAL	4084

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

FELICITACIONES (3.951)

Para el mes de diciembre llegaron un total de 3.951 felicitaciones las cuales se clasificaron así:





El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicidades allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.652, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 293. Las manifestaciones positivas para el mes de diciembre en comparación al mes de noviembre aumentaron en 42, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	6
QUEJAS	0
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	8

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes diciembre de 2021



Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos: Hace referencia a las inconformidades que presentan los usuarios como quejas, reclamos, y denuncias descritos a continuación, en noviembre, se aclara que las opiniones negativas son novedades que se emiten en los conceptos positivos dirigidos a Operación Logística, los cuales realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

Reclamos (6)

- **ID 10591 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN (05/12/2021)** Reclamante manifiesta que el día 30 de septiembre de 2021 solicita el certificado comercial de la ejecución del contrato 001-106-2021 la cual no fue resuelta, debido a lo anterior reitera la solicitud el día 04 de octubre de 2021 pero a la fecha no le han brindado respuesta. Cerrado
- **ID 10596 REGIONAL NORTE (06/12/2021):** Ingresa Reclamo por parte del Jefe de Estado Mayor Fuerza de Tarea de Armas Combinadas Mediana N° 1 en donde manifiesta que en el comedor de tropa del Fuerte Militar de Buenavista el cual está a cargo del Batallón de Artillería de Campaña N° 1 "Santa Bárbara" argumenta que el día 03 de diciembre de 2021 se presentó una serie de anomalías frente a la alimentación las cuales fueron la entrega de un desayuno que no estaba en el menú, ese día los soldados no recibieron refrigerio a la hora indicada, manifiesta también que la distribución de los alimentos está a cargo de un cocinero que no es la persona idónea para tal fin ya que no conoce el funcionamiento de las entregas, además de ello indica que cuentan con una hielera que no está en funcionamiento y por lo tanto las bebidas no están a una temperatura adecuada sabiendo que esa región la temperatura ambiental oscila entre los 33°C y 39°C. Cerrado.
- **ID 10598 REGIONAL NORTE (06/12/2021).** Reclamo interpuesto por el Ejecutivo y Segundo Comandante "Batallón de ingenieros No.2 Gral. Francisco Javier Vergara y Velasco" comedor BIVER, indica que el almuerzo no se cumple de acuerdo al menú, que la ensalada está mal preparada y, que además el personal de soldados manifiesta que los alimentos en general están mal preparados Cerrado.
- **ID 10616 REGIONAL LLANOS ORIENTALES (11/12/2021)** Reclamante manifiesta que se adjudicó el contrato N° 009-052-2021 a un oferente fuera de la fecha estipulada por ello pide que esta invitación sea invalidada Cerrado.
- **ID 10653 REGIONAL LLANOS ORIENTALES (23/12/2021)** Reclamante solicita que se le adjudique el contrato 009-059-2021 por presentar un valor menor y por contar con toda la documentación necesaria para hacer acreedor de dicho contrato Cerrado.
- **ID 10665 DIRECCIÓN FINANCIERA (27/12/2021)** Reclamante manifiesta que realizó el pago total del crédito que tenía con la entidad y aun así le descontaron de su nómina una cuota en el mes de Septiembre Cerrado.



Denuncias (2)

- **ID 10607 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (09/12/2021):** Denunciante manifiesta que un administrador del comedor de Facatativá (Regional Centro) se está beneficiando económicamente por la venta de los productos del comedor de manera externa, sugiere hacer una visita sorpresa a dicho comedor, así mismo aduce que en la residencia del denunciado se encuentra la evidencia de lo anteriormente expuesto. Cerrado.
- **ID 10611 CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (09/11/2021):** Un conductor de la Regional Caribe manifiesta que está sufriendo de acoso laboral, maltrato, persecución, discriminación e inequidad por parte del Director Regional, todo lo anterior se debe a que el funcionario manifestó y se reusó a realizar un proceso de desinfección de un arroz que había sido contaminado por polilla. Cerrado.

8. RECOMENDACIONES

1. Desde el 18 de noviembre del 2021 está dispuesto en la página web un nuevo módulo PQRD funcional a la ciudadanía en general, teniendo en cuenta que el mismo no se ha recibido a satisfacción.
2. La medición de satisfacción e insatisfacción de los servicios prestados por la Entidad en cuanto a las necesidades y expectativas de los peticionarios y ciudadanía en general no se ha podido realizar a través de las cuatro preguntas en el módulo PQR ya que, desde el 1 de febrero de 2021 hasta la fecha, la página WEB de la entidad está en migración, el módulo PQRD ya se encuentra en funcionamiento de manera temporal pero aún no ha sido posible que el usuario realice la encuesta debido a que falta que se realicen los ajustes técnicos por parte de la firma contratista.

Cordialmente.

CORONEL (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DÍAZ
Subdirector General de Abastecimientos Bienes y servicios
(E) de las funciones de la Secretario General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

Elaboró: Jessica Taliana Peña Orduña
Técnico de Apoyo Seguridad y Defensa

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