



**MEMORANDO**

Bogotá, 18-05-2020

N° 20202010255963 ALSG – AOC – 201

PARA: CORONEL (RA) ÓSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO  
Director General  
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

DE: CORONEL JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA  
Secretario General  
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Abril de 2020.

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 abril así:

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

**1. ESTADO DE LAS PETICIONES.**

**1.1. PERÍODO ANTERIOR – MARZO 2020**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
53	53	0%	11	0%

**1.2. PERÍODO ACTUAL – ABRIL 2020**

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	43	36	7	0	19%	81%	84%

Respecto al mes de marzo 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 hay 7 solicitudes que se encuentran en trámite, así:





- 2 solicitudes con N° de ID 9592 y 9594, bajo la responsabilidad de la Dirección Administrativa y Talento Humano, con fecha de cierre el 27/05/2020 y 01/06/2020.
- Una (1) Solicitud con N° 9590, a cargo de la Dirección Financiera, con fecha de cierre el 26/05/2020.
- 3 solicitudes N° 9583, 9585, 9586 de la Subdirección General de Contratación.

**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 - 19. Las peticiones que se encuentran en trámite fueron objeto de modificación en cuanto a los términos de respuesta atendiendo las disposiciones emitidas.

**1.3. PETICIONES VENCIDAS:** No se reportó vencimiento.

**1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN:** No registró.

**1.5. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** Se registró una (1) petición

- Solicitud N° de ID 9590 de fecha de ingreso 24/04/2020 por RTVC- Sistemas de Medios Públicos, asunto Información presupuesto ejecutado en publicidad vigencia 2019, el cual fue direccionado a la Dirección Financiera. El cual se encuentra en trámite con fecha de cierre 26/05/2020.

**1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Se registró una (1) solicitud.

- N° de ID 9566 con fecha de ingreso 14/04/2020 allegada por Comando Militar De Las Fuerzas Militares - Comando de Ingenieros, la cual se direccionó a la Subdirección General de Abastecimientos "Dirección de Infraestructura", con fecha de cierre 13/05/2020.

**Nota:** se anularon 10 solicitudes por duplicidad y por pruebas realizadas.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	43
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	376
	FELICITACIONES	1784
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>2203</b>

Contamos con 150 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 marzo un total de 1959 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de abril se evidencia aumento de 161 interacciones, toda vez que en el mes anterior se registró un menor número de participación.



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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	0	0	0	0	8	0	8	0,36
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	2	0	1	342	1641	0	1986	90,15
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	34	131	0	165	7,49
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	7	0	0	0	0	2	9	0,41
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1	0,05
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	2	0	0	0	4	0	6	0,27
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	1	0,05
DIRECCIÓN FINANCIERA	PRESUPUESTO	1	0	1	0	0	0	2	0,09
	CARTERA	13	1	0	0	0	0	14	0,64
	CONTABILIDAD	4	0	0	0	0	0	4	0,18
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,05
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	5	1	0	0	0	0	6	0,27
TOTAL		37	2	2	376	1784	2	2203	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 abril, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 342 sugerencias y 1.641 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 34 sugerencias y 131 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 43 interacciones de las cuales Gestión Cartera con 13 y Contabilidad con 4 peticiones, seguida del Grupo Gestión Contractual con 7 peticiones, Gestión del Talento Humano recibió 5 peticiones, Dirección de Otros Abastecimientos con 2, seguido de Administración de Catering con 2. Las demás se pueden evidenciar una (1) en el cuadro.

Además, se presentaron 2 Reclamos, los cuales se direccionaron así: Regional Tolima y Regional Amazonia Gestión de Administración Catering con uno (1) y Gestión financiera con uno (1).

Se prestaron 2 Quejas las cuales se direccionaron así:

Para Gestión Cartera con uno (1) seguido de Gestión de Talento Humano con uno (1).

También se ingresaron 2 Denuncias, las cuales se direccionaron a Gestión Contractual Oficina Principal y Regional Tolima

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias se detallan en el punto 7.2 "Conceptos Desfavorable

### 2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	1	0	21	112	134
	CADS	0	0	0	2	17	19
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	0	2	38	40
	CATERING	2	0	0	13	223	238
CARIBE	GESTIÓN DE OTROS ABASTECIMIENTOS	0	0	0	0	4	4
	CATERING	0	0	0	30	27	57
CENTRO	CATERING	0	0	0	113	419	532
	CONTABILIDAD	1	0	0	0	0	1
LLANOS ORIENTALES	PRECONTRACTUAL	2	0	0	0	0	2



La seguridad es de todos

Minddefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas



Ministerio de Defensa  
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

	CADS	0	0	0	0	29	58	87
	CATERING	0	0	0	0	31	100	131
NORORIENTE	CATERING	0	0	0	0	25	174	199
NORTE	CATERING	0	0	0	0	0	219	219
PACIFICO	GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	0	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	0	0	13	13
	CATERING	0	0	0	0	0	18	18
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	0	0	29	222	251
SUR	DIRECCIÓN REGIONAL	0	0	0	0	0	8	8
	CADS	0	0	0	0	1	1	2
TOLIMA	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1
	GESTIÓN FINANCIERA	0	1	1	0	0	0	2
	CADS	0	0	0	0	0	4	4
	CATERING	0	0	0	0	80	127	207
TOTAL		7	2	1	1	376	1784	2170

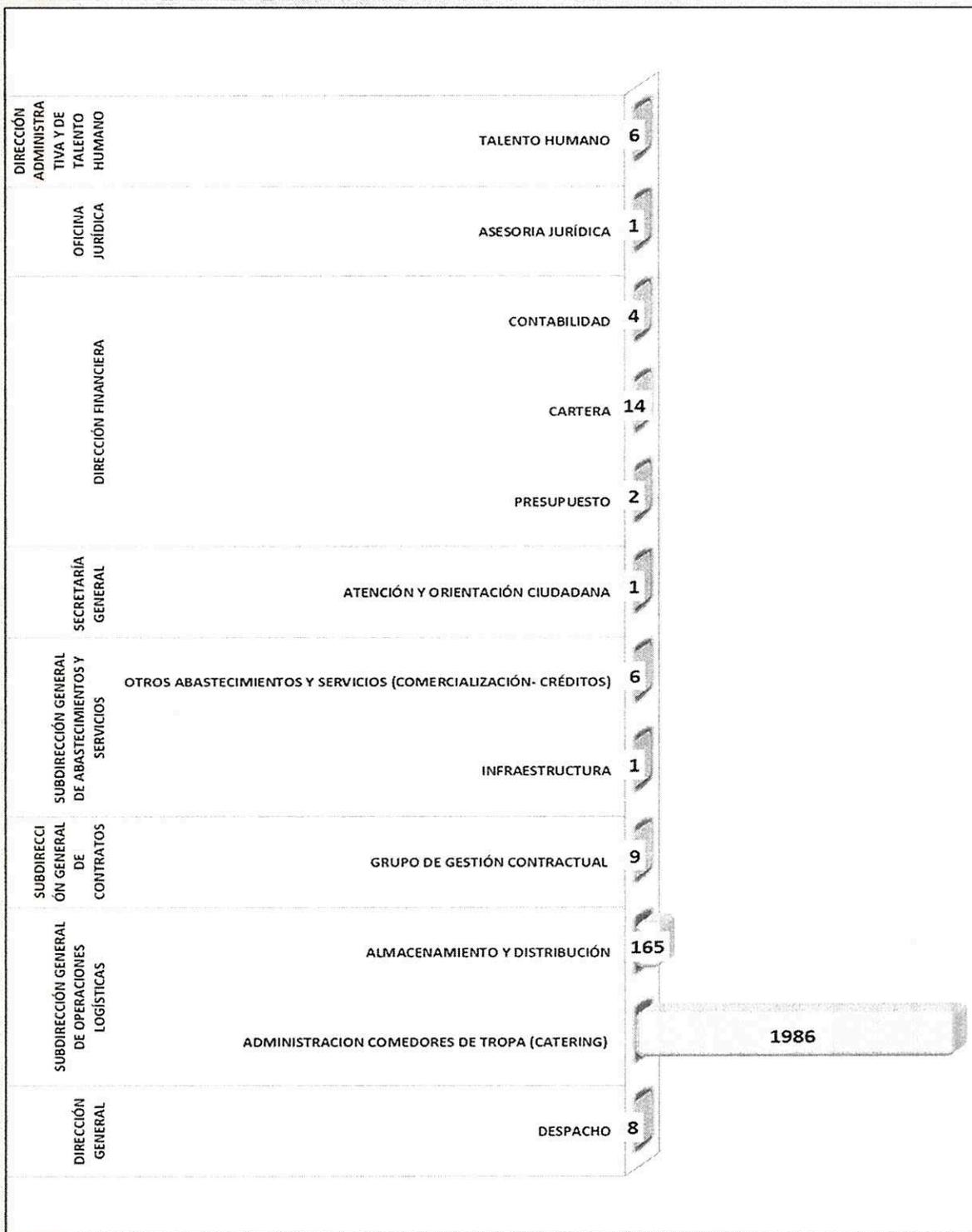
Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Cátering y la administración de los Cad's, asimismo, se registraron 7 peticiones, seguido de los 2 reclamos, y una (1) seguida una denuncia, las cuales fueron allegadas por medio del módulo PQRD.

En el numeral 4.1.7 se evidencia la gráfica con los asuntos allegados a través de las sugerencias.





### SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE ABRIL



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de abril de 2020





### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	14
DIRECCIÓN FINANCIERA	12
SECRETARIA GENERAL – ATENCIÓN CIUDADANA	4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	17
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	12
REGIONAL AMAZONIA	8
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	4
REGIONAL LLANOS	5
REGIONAL PACIFICO	4
REGIONAL TOLIMA GRANDE	13

El tiempo de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, se encuentra dentro de los términos establecidos en la ley.

Se debe aclarar que, para determinar la temporalidad de las respuestas se toman los días en que se dio respuesta a todas las solicitudes allegadas a cada dependencia, y se realiza el cálculo pertinente para el caso respectivo.

### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS - CANALES DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%	
CORREO CONTACTENOS	10	0,45	
PRESENCIAL	1	0,05	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO	0	0,00	
ORFEO	0	0,00	
CORREO REGIONALES	6	0,27	
MODULO PQR	26	1,18	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	376	17,07
	FELICITACIONES	1784	80,98
<b>TOTAL</b>	<b>2203</b>	<b>100</b>	

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

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



Para el mes de abril se recibieron un total de 87 correos, de los cuales 47 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 13 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 10 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, se registraron 2 solicitudes de certificaciones financieras en el módulo de trámites de la página web, y finalmente 15 mensajes recibidos por éste correo **NO** fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

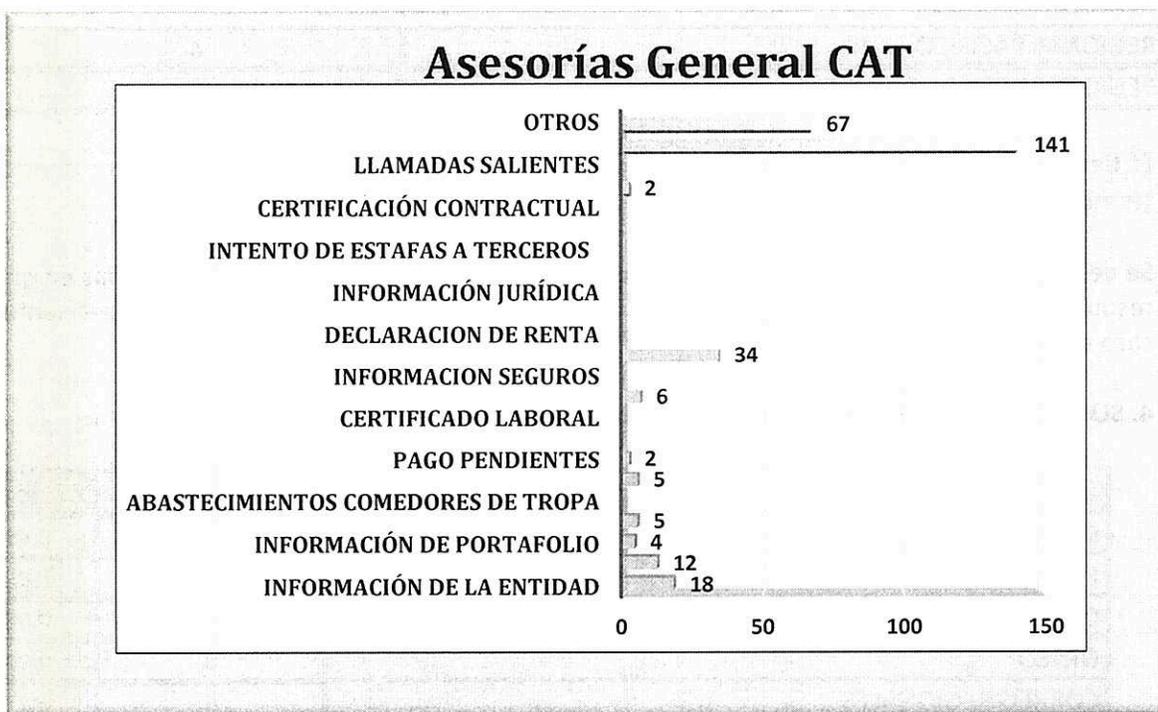
**4.1.2 PRESENCIAL**

Por este medio se recibió una (1) solicitud.

**4.1.3 ORFEO – Gestión Documental**

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, no recibieron solicitudes.

**4.1.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO**



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de abril 2020

Por este medio ingresaron 296 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 72 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, transferidas con asuntos puntuales 13, no se registró en el módulo PQRD ninguna solicitud, 3 solicitudes fueron registradas en el módulo de Certificaciones Financieras, 141 llamadas transferidas, 67 llamadas saliente y números desconectados dentro de las que se encuentran 3 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 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.

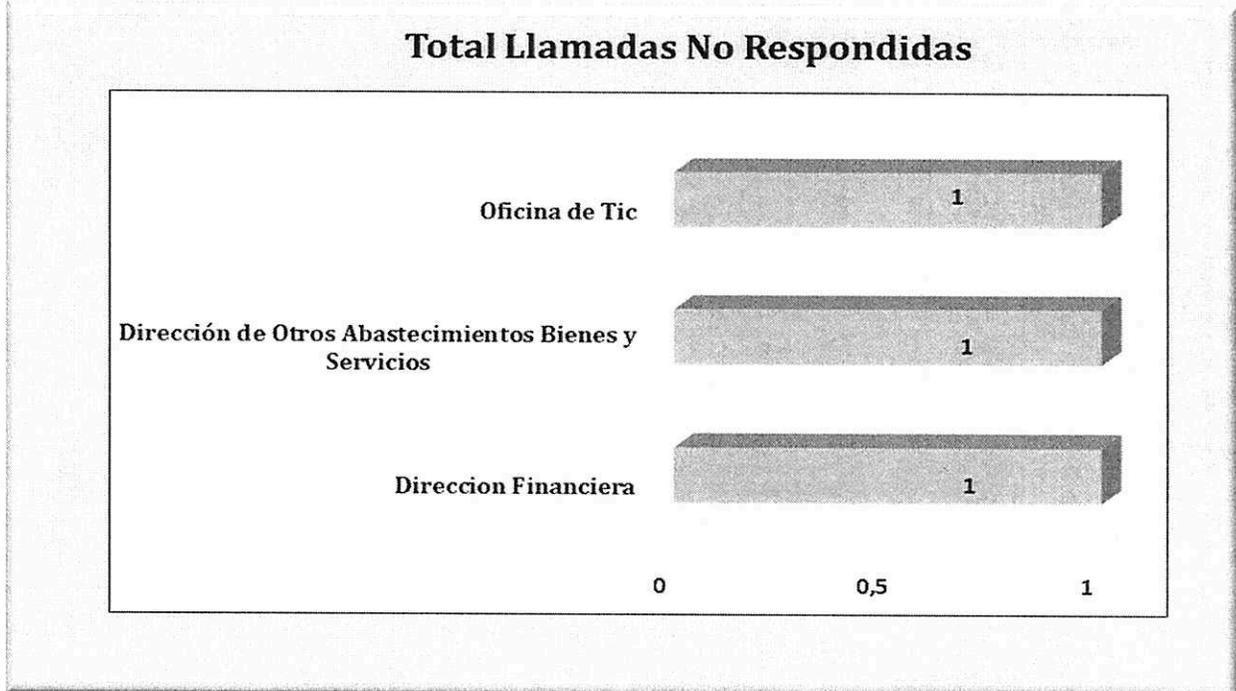




#### 4.1.4.1 EXTENSIONES NO CONTESTADAS POR LAS DEPENDENCIAS

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. Registrando un total de 3 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciado disminución de 8 llamadas en comparación al mes de **marzo**.

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 abril 2020

En abril como muestra la gráfica, 3 dependencias fueron las que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, las cuales se identificadas como perdidas, es importante resaltar la disminución en las llamadas que ingresan a la entidad para el mes de **abril en un 40%**. 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.

#### 4.1.5 CORREO ELECTRÓNICO – REGIONALES

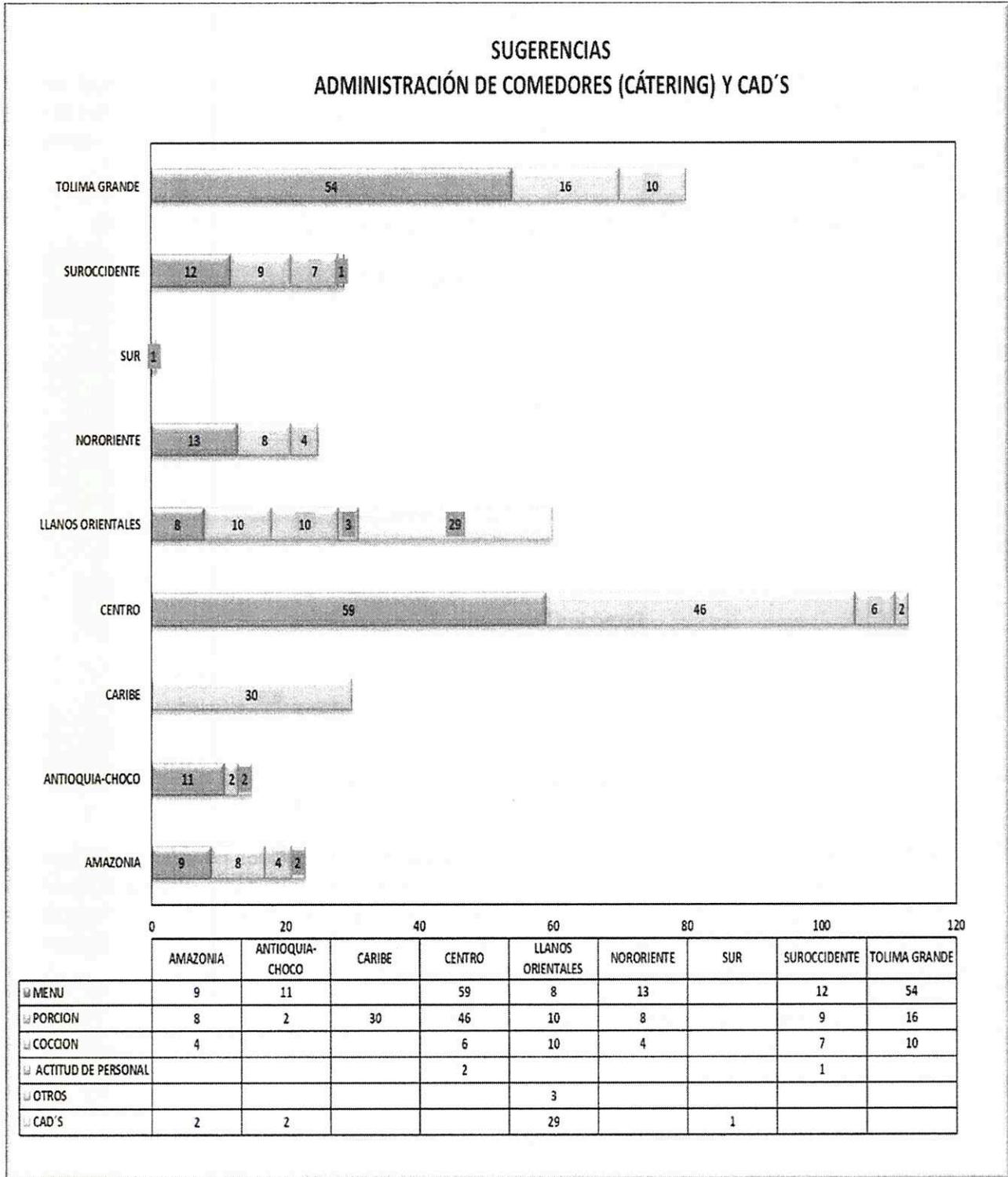
Por este medio se registraron 6 solicitudes.

#### 4.1.6 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 26 solicitudes registradas directamente por los usuarios



### 4.1.7 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (376)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes abril de 2020





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la **Administración (CÁTERING)**, fue el de **“Cambio de Menú”** con 166 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 59, Regional Tolima Grande con 54 seguido de Nororiente con 13, Llanos con, regional Suroccidente con 12, Antioquia Choco con 11, amazonia con 9 y Regional Llanos con 8. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 129 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro con 46, Caribe con 30, Regional Tolima con 16, Llanos con 10, Suroccidente con 9, Nororiente y Amazonia con 8 respectivamente. La opción **“Cocción”** con 41 sugerencias; su gran mayoría para la Regional Llanos y Tolima Grande con 10 cada una, seguida de Suroccidente con 7 y Centro con 6. El tema **“Actitud del personal”** con 3 sugerencias para la regional Centro con 2 y Suroccidente con una (1). La opción **“Otros”** con 3 sugerencias; que hacen referencia a la entrega de alimentos oportunamente, comida más caliente, apertura de otros puntos de servicio, cambio de menaje, solicitudes de mesa, objetos que se encuentran dentro de los alimentos y verificación en la entrega de los mismos, principalmente en la Regional Llanos. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 34 sugerencias, principalmente para la Regional Llanos con 29. Los demás temas y reportes menores a 4 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 376 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia un aumento en comparación al mes de febrero en 13 sugerencias.

#### 4.1.8 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 15 interacciones por este medio sobre información general.

## 5. MULTICANALES

No se	MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
	ATENCION PRESENCIAL	0	0,0
	PBX	0	0,0
	REUNIONES	0	0,0
	DIFUSIONES	32	86,5
	CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	2	5,4
	CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	3	8,1
	<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

notificaron llamadas internas por el conmutador

#### 5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 32 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

#### 5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

No se notificaron reuniones agendadas, un ingreso formal de 27 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

#### 5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registraron un total de 5 solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano, lo cual garantiza al usuario que la solicitud solo se demorará 5 días hábiles.

## 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN





Para el mes de abril se evidenciaron 72 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 75 encuestas anticorrupción.

**Regional Amazonia:** (3) encuestas, (7) Audiencia proceso contractual.

**Regional Antioquia Choco:** (9) encuestas de (9) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Llanos Orientales:** una (1) encuesta de (2) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Norte:** (0) encuestas de (7) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Pacifico:** (0) encuestas de (7) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Tolima Grande:** (46) encuestas de (62) Audiencias procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **99,86%**

Percepción desfavorable del **0,13%**

## 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

No se evidencia participaron a las cuatro preguntas de satisfacción del módulo PQRD.

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

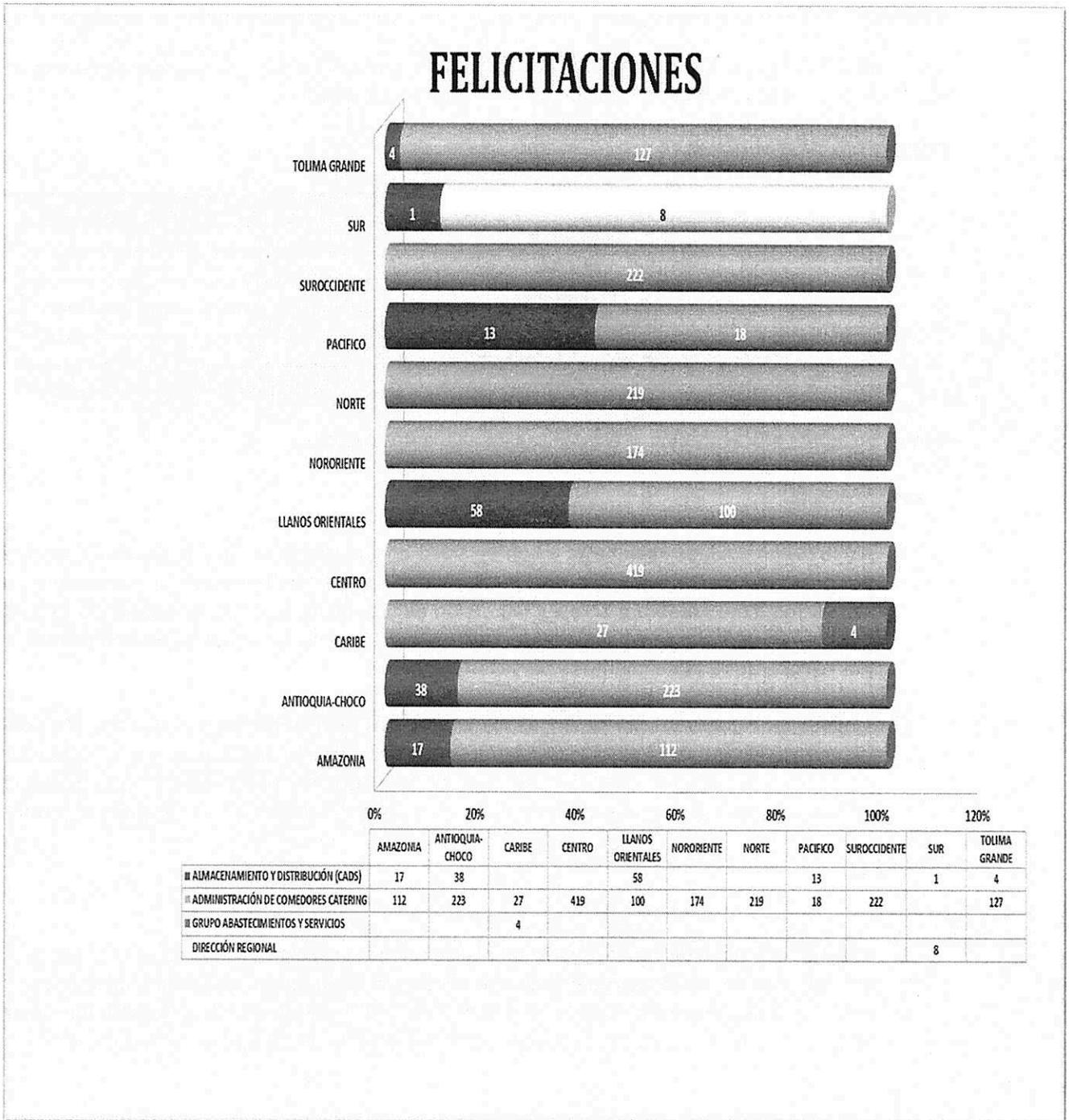
#### CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1784
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	0
<b>TOTAL</b>	<b>1784</b>

Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, que en su mayoría exaltan la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING).



**FELICITACIONES (1.784)** Para el mes de abril llegaron un total de 1.784 felicitaciones las cuales se clasificaron así



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes abril de 2020





El Grupo “Administración (Cátering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.641, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 131, “Grupo Abastecimientos de la Regional Caribe con 4, seguida de la Regional Sur con 8 para Dirección General de la misma.

Las manifestaciones positivas para el mes de abril en comparación al mes de marzo aumentaron en 142, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

### CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	2
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

#### RECLAMOS (2)

1. ID 9573, un soldado manifiesta inconformidad con el almuerzo servido el día 20 de abril y el desayuno del día 21, la minuta del almuerzo indicaba arvejas sudadas y lo que sirvieron fue un caldo amarillo con sabor a arveja y la porción del desayuno fue mínima, lo que no es conforme con la alimentación de un soldado que trabaja las 24 horas. Se direccionó a la Regional Amazonia - Grupo de Abastecimientos y Servicios (Cerrado).
2. ID 9580, el usuario solicita se amplié los indicadores financieros del proceso No. 015-007-2020 en aras de garantizar la pluralidad de oferentes y la selección objetiva, ya que el limitar este aspecto de selección cercenara la capacidad de participación de diversas empresas que corresponden al sector de la comercialización. Se direccionó a la Regional Tolima Grande (Cerrado)

#### QUEJAS (2)

1. ID 9545, por segunda vez el usuario solicita se corrija el reporte negativo que la Entidad emitió a las centrales de riesgo ya que él indica se encuentra al día con su obligación; aclara que no está solicitando certificado de saldo, y hace este comentario ya que en marzo registró un reclamo solicitando lo mismo y se le respondió con este documento. Se direcciono al Grupo de Cartera (Cerrado).

**Observación:** Se solicita a la Dirección Financiera responder al usuario lo que el realmente está requiriendo; lo anterior, teniendo en cuenta que nuevamente se cerró la petición con un Certificado de Saldo, se reporta este caso a la Oficina de Control Interno y se envía a la Dirección Financiera





La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



memorando firmado por el Secretario General solicitando informe cual fue la acción tomada a esta situación y los soportes que evidencien el envío de la respuesta correcta al usuario.

2. ID 9559, la usuaria indica que participo en un proceso de selección y al no recibir respuesta de los resultados de la misma se comunica con la funcionaria encargada, la cual le informa que el proceso de selección ya finalizó; por esta razón, solicita se le informe porque no fue notificada y el motivo por el cual no fue seleccionada. Se direccionó al Grupo de Talento Humano (Cerrado).

## DENUNCIAS (2)

1. ID 9560, el usuario denuncia posibles irregularidades presentadas durante la etapa pre contractual del proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa Electrónica No. 006-013-2020 tales como falsedad por parte de los proponentes, poca objetividad de los evaluadores ya que habilitan proponentes que dicen estar al día con pago de parafiscales y ARL y no es cierto; así mismo, indica que la Regional Amazonia acostumbra a publicar las propuestas de los oferentes encriptados. Se direccionó a la Subdirección General de Contratación (Cerrado).
2. ID 9582, el usuario denuncia posibles irregularidades presentadas durante la etapa pre contractual del proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa Electrónica No. 015-018-2020, indicando que uno de los proponentes presentó acta de inspección sanitaria falsa. Se direccionó a la Regional Tolima Grande (Cerrado).

## 8. RECOMENDACIONES

- Es importante que los servidores públicos den respuesta a las peticiones de manera eficiente, toda vez que se presenta inconformismo por los peticionarios al no recibir la información o solución requerida.
- Es necesario iniciar investigaciones disciplinarias a los servidores públicos que con su actuar ocasionan el incumplimiento de la normatividad vigente en materia de peticiones.
- Los procesos contractuales se tramitan mediante la plataforma del SECOP II, garantizando de esta forma la transparencia en la contratación pública y el derecho que tiene la ciudadanía de participar en la contratación estatal, asimismo, se recuerda que los requisitos establecidos en la ley son de estricto cumplimiento.
- Realizar seguimiento a la manifestación de inconformidad por parte del soldado respecto a la gestión en catering.





La seguridad es de todos

Míndefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Estado Civil y Empleados de la Defensa

Cordialmente,

**CORONEL JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA**  
**Secretario General**  
**Agencia Logística de las Fuerzas Militares**

Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán  
Técnico de Apoyo Seguridad y Defensa

Diana Cecilia  
Martin  
Amaya

Firmado digitalmente  
por Diana Cecilia  
Martin Amaya  
Fecha: 2020.05.18  
15:24:31 -05'00'

Aprobó: Abog. Esp. Adm. Diana Cecilia Martin Amaya  
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana



SC 4602-1