

MEMORANDO

Bogotá D.C., 22 de mayo de 2024.

No. 2024110010130893 ALSG - GRV- AOC – 11001

PARA: ABOG. MARTHA EUGENIA CORTES BAQUERO, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, (E) de las Funciones del Despacho de la Dirección General.

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

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – abril 2024.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar a la Señora Abogada Martha Eugenia Cortes Baquero, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, (E) de las Funciones del Despacho de la Dirección General, 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 2024

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
65	65	0	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – ABRIL 2024

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	98	93	5	0	5%	100%	95%

Respecto al mes de abril, 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 marzo. A la fecha se reportan 5 solicitudes pendiente de respuesta dentro de los términos de ley, así:

Solicitudes que se encuentra en trámite:

- **ID 13206 - 13211** – 2 solicitudes a cargo de la Subdirección General de Contratos, con fechas límite de cierre hasta el día 22 y 23 de mayo 2024.
- **ID 13207 – 13209 - 13212** – 3 solicitudes a cargo de la Dirección Administrativa con límite de cierre hasta el día 23/05/2024.

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 registraron solicitudes

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: se registraron 9 solicitudes

- **ID 13058** - reclamo alimentación, con fecha de ingreso 01/04/2024, de manera Anónima, trasladada por Coronel Yaen Hassan Serrano Chacon - Jefe de Estado Mayor y Segundo Comandante del Ejército Nacional, la cual se direccionó a la Subdirección General de Operación Logística, con fecha de cierre 18/04/2024.
- **ID 13064** - procesos disciplinarios, 02/04/2024 por parte del Sr. Jimmy Henry Benítez Rios – Sustanciador Grado 8 Procuraduría General de la Nación, trasladada por el Sr. Rodríguez Cortés Harlin Manuel Secretario Oficina de Control Disciplinario del Ministerio Defensa Nacional, la cual se direccionó a la Oficina Instrucción Disciplinaria con fecha de cierre 05/04/2024.
- **ID 13132** – información de la entidad, con fecha de ingreso 03/04/2024, por parte del Sr. Juan Carlos Urbano Ramirez, trasladada por la Sra. Stefania Jimenez Canizales - Viceministra de Veteranos y del GSED (E), la cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 22/04/2024.
- **ID 13143** – información ofertas laborales – convocatorias, con fecha de ingreso 09/04/2024, por parte Sr. Jairo Alejandro Páez, trasladada por el Mayor Cesar Augusto Galvis Quiroga Aguirre del Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 26/04/2024.
- **ID 13160** – información de la entidad, con fecha de ingreso 09/04/2024, por parte de la Sra. Constanza Puentes Trujillo, trasladada por el Mayor Anderson Javier Canacue Perez del Ministerio Defensa Nacional, la cual se direccionó a la Regional Centro con fecha de cierre 29/04/2024.
- **ID 13178** – comportamiento o conducta de funcionario, con fecha de ingreso 22/04/2024, de manera Anónima, trasladada por la Sra. Ana Catalina Cano Londoño Viceministra de Veteranos y del GSED, la cual se direccionó a la Oficina de Control Disciplinario con fecha de cierre 10/05/2024.
- **ID 13183** – información ofertas laborales – convocatorias, con fecha de ingreso 23/04/2024, por parte de la Sra. Deisy Rocio Romero Liberato, trasladada por la Sra. Vilma Esperanza Castellanos Hernández de la Comisión Nacional del Servicio Civil, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 16/05/2024.
- **ID 13201** – aclaraciones procesos contractuales, con fecha de ingreso 25/04/2024, por parte del Sr. Sergio Gutierrez Jaramillo, trasladada por el Sr. Cesar Alfonso Moreno Leon Asesor

Procuraduría Delegada Preventiva y de Control de Gestión Primera para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública, la cual se direccionó a la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios con fecha de cierre 14/04/2024.

- **ID 13207** – pagos pendientes, con fecha de ingreso 30/04/2024 por parte del Sr. Osvaldo Gregorio Orozco Sandoval, trasladada por la Procuraduría Regional de Instrucción Atlántico, se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de con plazo de cierre 23/05/2024.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa Nacional: se presentaron 2 solicitudes registradas en el módulo con los ID'S 13138 – 13179 los cuales se cerraron en la plataforma en los términos establecidos.

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

1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registraron 4 solicitudes así:

- **ID 13125** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 08/04/2024, por parte del Sr. Ernesto Mejía Araque - Director Instituto de Casas Fiscales del Ejército de Colombia, la cual se remitió a la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios, con fecha de cierre 22/04/2024.
- **ID 13130** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 04/04/2024, por parte de la Sr. Oscar Ivan Aguilar Echeverry – RTVC - Sistema de Medición Medios Públicos, la cual se remitió a la oficina Asesora de Planeación E Innovación Institucional, con fecha de cierre 17/04/2024.
- **ID 13140** – Solicitudes Generales administrativas, con fecha de ingreso 10/04/2024 por parte de la ESP Famisanar LTDA, la cual se remitió a la Regional Tolima Grande, con fecha de cierre 18/04/2024.
- **ID 13159** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 12/04/2024 del Capitán Jerson Daniel Ballen Quintero - Ejército Nacional - Batallón de Operaciones Terrestres No.26, la cual se remitió a la Subdirección General de Contratos, con fecha de cierre 26/04/2024.

1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se registraron 7 solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
02/04/2024	13064	JIMMY HENRY BENÍTEZ RIOS – SUSTANCIADOR GRADO 8 PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CONTROL DISCIPLINARIO	PROCESOS DISCIPLINARIOS	15	05/04/2024
03/04/2024	N/A	NOHORA POLO VERBEL CONTRALORIA GENERAL DE LA NACIÓN	DIRECCIÓN FINANCIERA	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	3	08/04/2024

04/04/2024	N/A	CARLOS ALBERTO GNECCO QUINTERO - CONTRALORIA GENERAL DE LA NACIÓN	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	INFORMACION DE LA ENTIDAD	2	08/04/2024
11/04/2024	13153	CARLOS ALBERTO GNECCO QUINTERO - CONTRALORIA GENERAL DE LA NACIÓN	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	INFORMACION DE LA ENTIDAD	2	15/04/2024
18/04/2024	13167	LELIS YINETH DELRIO ROJAS - CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	9	30/04/2024
22/04/2024	13179	DANIELA GARZON ALONSO FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	REGIONAL CENTRO	SOLICITUD DE COPIAS	10	03/05/2024
22/04/2024	13180	EARLD HERNANDO TEJEDA QUINTERO - CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	SOLICITUD DE COPIAS	9	06/05/2024

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	98
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	144
	FELICITACIONES	3035
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
3277		

Contamos con 147 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 3.179 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de marzo se evidencia aumento de 208 en el número de interacciones.

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)	3	0	2	133	2824	0	2962	90,39
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	1	11	207	0	219	6,683
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	1	0	0	4	6	0,183
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8	0	1	0	0	2	11	0,336
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	3	0	0	0	0	0	3	0,092
	DIRECCIÓN OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	1	0	0	0	0	0	1	0,031
	(COMERCIALIZACIÓN- SEGUROS - CRÉDITOS)	3	0	0	0	4	0	7	0,214
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	0	0	0	0	0	1	0,031
SECRETARÍA GENERAL	DESPACHO	0	1	0	0	0	0	1	0,031
DIRECCIÓN FINANCIERA	PRESUPUESTO	1	0	0	0	0	0	1	0,031
	CARTERA	2	0	0	0	0	0	2	0,061

	CONTABILIDAD	26	0	0	0	0	0	0	26	0,793
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,031
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	26	2	1	0	0	0	0	29	0,885
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	4	2	0	0	0	0	1	7	0,214
TOTAL		80	5	6	144	3035	7	3277		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 abril, la mayoría fueron para el Grupo Administración Comedores; (CATERING) los cuales registraron 133 sugerencias y 2.824 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) donde se recibieron 11 sugerencias y 207 felicitaciones, por otra parte, en Regional Sur reportó 4 felicitaciones para "Gestión de Créditos". En el punto 2.1 se detallan todas solicitudes allegadas a las Regionales.

Igualmente, a través del Módulo PQR se registraron 80 peticiones. Así: para Gestión del Talento Humano 26, Contabilidad 26, Cartera con 2 y presupuesto con una (1), Gestión Contractual 8, Gestión Precontractual con una (1), Instrucción Disciplinaria con 4, Subdirección General de Abastecimientos Bienes y Servicios, Grupo de Créditos con 3 seguido de la Dirección de Infraestructura con 3, la Subdirección General de Operación Logística "Catering" con 3, seguido de la Asesoría Jurídica, Planeación E Innovación Institucional con una (1). Respectivamente.

Así mismo, se recibieron 5 quejas durante este periodo, 2 para Talento Humano, 2 para Instrucción Disciplinaria y una (1) para el Despacho de la Secretaría General.

También se registraron 6 reclamos los cuales se direccionaron así: 2 para la Subdirección General de Operación Logística "Catering, seguido de Almacenamiento y Distribución (cad's), Gestión Contractual, Gestión Precontractual y Gestión Talento Humano Con Una (1) respectivamente.

Finalmente, 7 denuncias, las cuales son direccionadas por la Sra. Directora General así: Subdirección General "Gestión Precontractual con 4" y "Gestión Contractual" con 2, e Instrucción Disciplinaria con una (1).

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	8	8
	CATERING	0	30	101	131
	CONTABILIDAD	1	0	0	1
	CONTRACTUAL	1	0	0	1
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	1	36	37
	CATERING	0	49	118	167
	CONTABILIDAD	1	0	0	1
	CADS	0	0	30	30
CARIBE	CATERING	0	2	50	52
	CONTABILIDAD	1	0	0	1
	CADS	0	0	30	30
	CATERING	0	22	239	261
CENTRO	CADS	0	0	4	4
	TALENTO HUMANO	2	0	0	2
	CONTRACTUAL	0	0	0	0
	CONTABILIDAD	1	0	0	1
LLANOS ORIENTALES	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	6	318	324
	CADS	0	7	86	93
	CONTABILIDAD	1	0	0	1
NORORIENTE	CATERING	0	12	1024	1036

NORTE	PRECONTRACTUAL	1	0	0	1
	CADS	0	0	16	16
	CATERING	0	6	439	445
PACIFICO	CADS	0	3	21	24
	CATERING	0	4	24	28
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	173	173
SUR	GESTIÓN CREDITOS	0	0	4	4
	CADS	0	0	6	6
TOLIMA GRANDE	TALENTO HUMANO	2	0	0	2
	CADS	0	0	0	0
	CATERING	0	2	338	340
TOTAL		12	144	3035	3191

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 12 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 ABRIL 2024

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	7
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	29
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	26
	CARTERA	2
	PRESUPUESTO	1
	DESPACHO	1
SECRETARÍA GENERAL		
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN- SEGUROS - CRÉDITOS)	7
	DIRECCIÓN OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	1
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	11
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	219
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	
		2962

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de abril 2024

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	13
DIRECCIÓN FINANCIERA	3
OFICINA JURÍDICA	3
SECRETARIA GENERAL	13
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	9
REGIONAL AMAZONIA	9
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	8
REGIONAL CARIBE	4
REGIONAL CENTRO	6
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	3
REGIONAL NORTE	15
REGIONAL TOLIMA	9
REGIONAL NORORIENTE	1

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 CONTÁCTENOS		38	1,16
CHAT INTERACTIVO		2	0,06
ORFEO		6	0,18
ATENCIÓN TELEFÓNICA		2	0,06
CORREO DENUNCIE		2	0,06
CORREO SERVIDORES		3	0,09
CORREO REGIONALES		5	0,15
MÓDULO PQR		40	1,22
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	144	4,39
	FELICITACIONES	3035	92,62
TOTAL		3277	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.

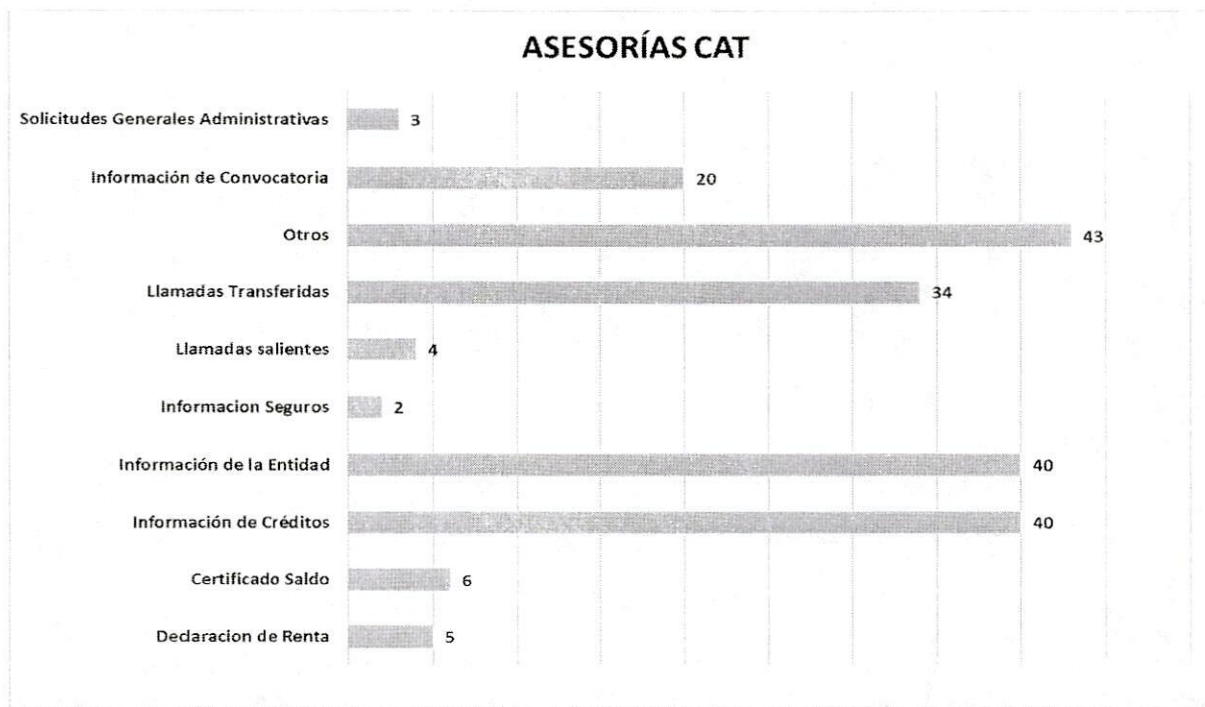
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de abril, se recibió un total de 204 correos de los cuales: 93 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 38 peticiones se registraron en el Módulo PQR, se registró una (1) solicitud en el Módulo de Certificaciones Financieras, 12 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 58 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.1.2 CHAT INTERACTIVO – Se suministró asesoría a 131 usuarios de los cuales se registraron 2 solicitudes.

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 Telefónica correspondiente al mes de abril 2024

Por este medio ingresaron 197 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 96 asesorías sobre información general tanto para la ciudadanía como para los servidores de la misma entidad, por otra parte, se registraron 2 solicitudes en el módulo PQR, se registró una (1) solicitud en el módulo de Certificaciones Financieras, se transfirieron 54 llamadas de las cuales 20 fueron con asuntos puntuales.

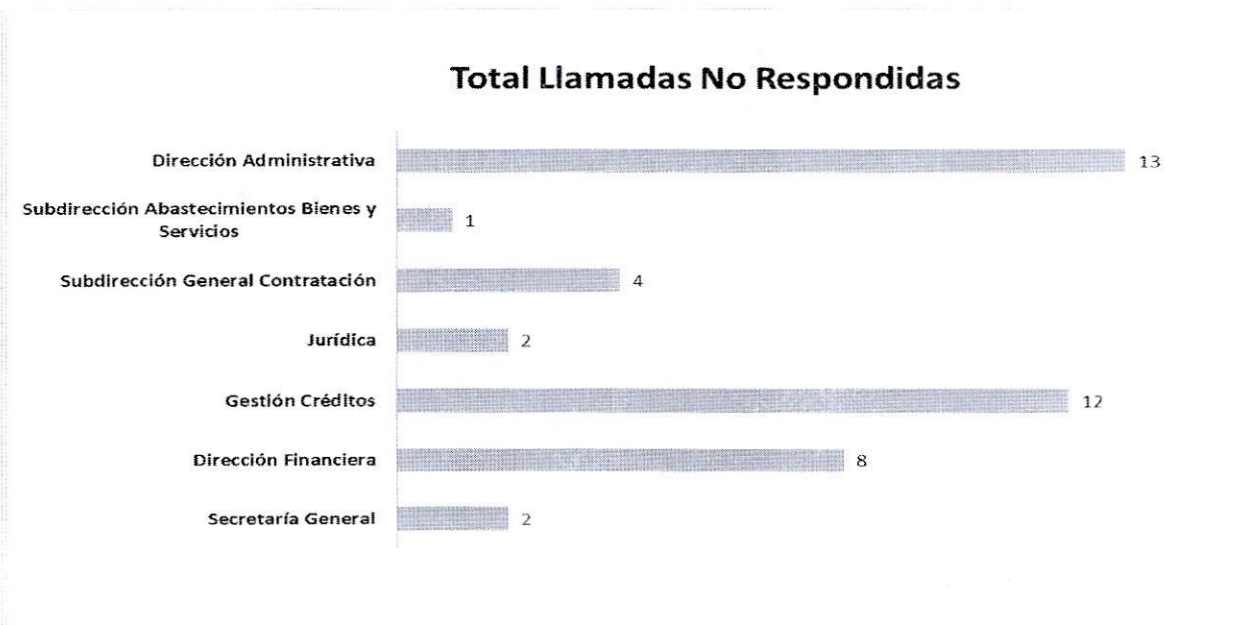
Finalmente, se evidenciaron 47 llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes a usuarios; dentro de las cuales se encuentran 42 llamadas que no se transfirieron a

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, reclamos 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 **42 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando un aumento considerable de 27 llamadas en comparación con el mes de marzo.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de abril 2024

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 marzo aumento. El porcentaje de recepción para el mes de **abril es del 55%.**

4.1.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: se registraron 2 solicitudes.

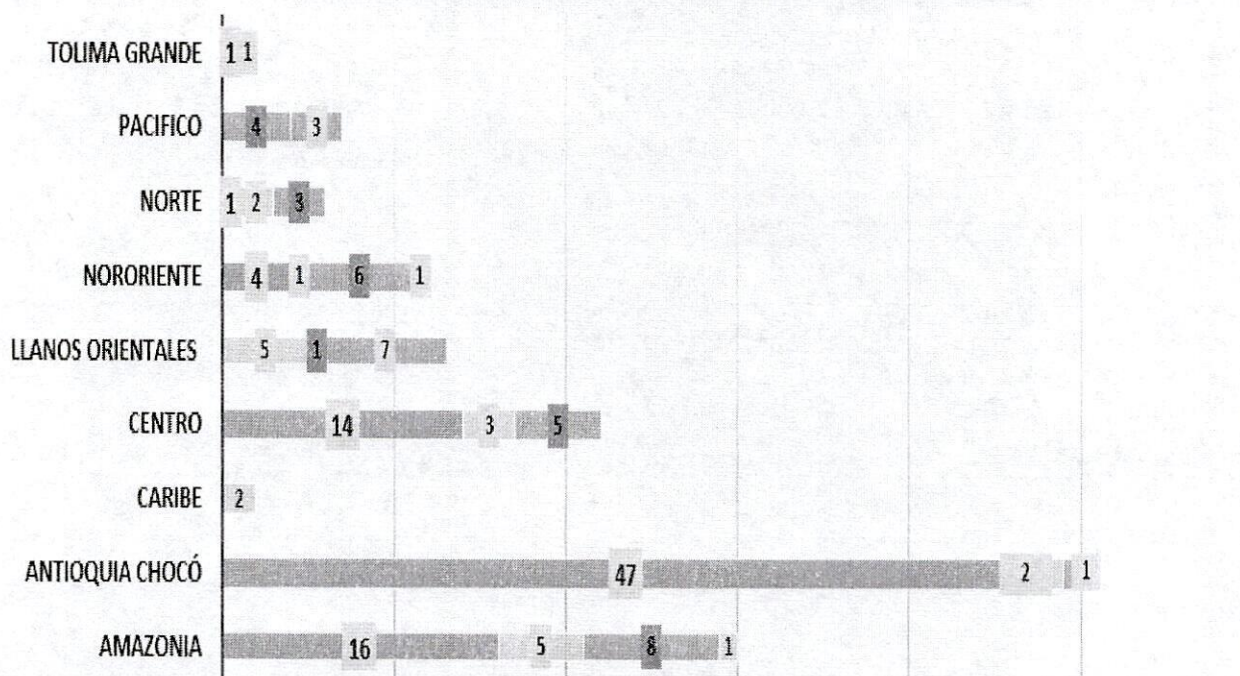
4.1.6 CORREO SERVIDORES: se registraron 3 solicitudes.

4.1.7 CORREO ELECTRÓNICO – REGIONALES: se registraron 5 solicitudes.

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se gestionaron 40 solicitudes registradas directamente por los usuarios en la plataforma.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (144)

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



	Amazonia	Antioquia Chocó	Caribe	Centro	Llanos Orientales	Nororient e	Norte	Pacifico	Tolima Grande
■ MENU	16	47		14		4	1		1
■ PORCION	5	2		3	5	1	2		1
■ COCCION	8			5	1	6	3	4	
■ MALA PRESENTACION E HIGIENE EN EL COMEDOR									
■ INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR						1			
■ OTROS	1		2						
■ CAD'S		1			7			3	

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de abril de 2024

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

“**Cambio de Menú**”: con 83 sugerencias a nivel nacional, allegadas principalmente a Antioquía Chocó 47, Amazonía 16, Regional Centro 14, Nororiente con 4, Norte y Tolima Grande con una (1) sugerencia respectivamente.

En cuanto la opción “**Aumento de Porción**”: 19 Sugerencias allegadas así; Regional Llanos Orientales y Amazonía con 5 respectivamente, Centro 3, Antioquía Chocó y Norte con 2 respectivamente, seguido de Nororiente y Tolima Grande con una (1) sugerencia respectivamente.

La opción “**Cocción**” registra: 27 sugerencias, en su mayoría para Amazonía con 8, Regional Nororiente con 6, Centro con 5, Pacífico con 4, Norte con 3 y la Regional Llanos Orientales con una (1) sugerencia.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución (**CAD’S**) registraron 11 sugerencias, allegadas a la Regional Llanos con 7, Pacífico con 3 y Antioquia Chocó con una (1) sugerencia.

Los demás temas, menores a 3 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de: 144 sugerencias recibidas a nivel nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de marzo en 72 sugerencias.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	187	48,7
PBX	139	36,2
REUNIONES	5	1,3
DIFUSIONES	51	13,3
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	1	0,3
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	1	0,3
TOTAL	384	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 5 reuniones agendadas, a su vez, un registro de ingreso de 187 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 51 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA. Se registró una (1) solicitud en el Módulo de Certificaciones Financieras.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de abril, se evidenciaron 49 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 22 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONÍA	10	2
REGIONAL CENTRO	2	2
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	7	2
REGIONAL NORORIENTE	10	8
REGIONAL NORTE	8	0
REGIONAL PACÍFICO	5	4
REGIONAL TOLIMA GRANDE	3	2
OFICINA PRINCIPAL	4	2
TOTAL NIVEL NACIONAL	49	22

Registrando una percepción favorable del 91,35%.
Percepción desfavorable del 8,63%.

El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia, así:

Pregunta 2 - ¿Considera usted que los procesos contractuales de la Agencia Logística son?:

- En la encuesta de la página un oferente seleccionó la opción B. POCO TRANSPARENTES Y POCO CONFIABLES, sin dejar ningún comentario.
- La regional Amazonia el participante del proceso 006 – 008 seleccionó la opción B. POCO TRANSPARENTES Y POCO CONFIABLES, sin dejar ningún comentario.

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

- En Regional Centro un oferente seleccionó en el punto 4 la opción A.SI, sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Llanos un oferente seleccionó en el punto 4 la opción A.SI, con el siguiente comentario; se enteró uno de hechos de corrupción de acuerdo a las noticias nacionales.

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

- La Regional Amazonia, La empresa AVESUR FLORENCIA ZOMAC S.A.S procesos 006 – 008 un (1) oferente seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO con el siguiente comentario; El comité evaluador no es objetivo con las evaluaciones del proceso
- En la Regional Llanos un oferente seleccionó la opción C.RARA VEZ SE HA PRESENTADO con el siguiente comentario; Solo se escucha de hechos presentados de acuerdo a las noticias y realmente es muy raro escuchar sobre estos hechos.
- En la Regional Pacífico el oferente del proceso MC 012 – 014 – 2024 seleccionó la opción C.RARA VEZ SE HA PRESENTADO, sin dejar ningún comentario.
- En la encuesta de la página un usuario seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, sin dejar ningún comentario.

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, la empresa AVESUR FLORENCIA ZOMAC S.A.S procesos 006 – 008 el oferente seleccionó la opción C. NIVEL TECNICO sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Llanos un (1) oferente seleccionó la opción A.NIVEL DIRECTIVO, con el siguiente comentario; porque en el recae la ejecución del gasto y es el personal encargado de garantizar que la entidad obre de buena fe.
- En la Regional Pacifico un (1) oferente del proceso MC 012 – 014 – 2024 seleccionó la opción F.TODOS, sin dejar ningún comentario.
- En la encuesta de la página 2 usuarios seleccionaron la opción D. NIVEL ASISTENCIAL, sin dejar ningún comentario.

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

- En la encuesta de la página 2 usuarios seleccionaron 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?:

- La Regional Amazonia; La empresa AVESUR FLORENCIA ZOMAC S.A.S procesos 006 – 008 el oferente seleccionó la opción B. NO con el siguiente comentario; En algunos procesos las evaluaciones no son tomadas con el mismo criterio.
- En la encuesta de la página un (1) usuario seleccionó la opción B. NO, sin dejar ningún comentario.

Pregunta 10 - ¿Las solicitudes presentadas por usted a la Agencia Logística han sido atendidas?:

- En la encuesta de la página un (1) usuario seleccionó la opción B. NO, con el siguiente comentario; “solicite la planilla de precios de abastecimiento, por correo electrónico y no dieron respuesta”.

7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.

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

Medición de satisfacción / Módulo PQR: La medición se realiza a través de cuatro preguntas. No se evidencia la participación de usuarios al cierre de las peticiones para el mes de abril.

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5 a 5)	(3.5 a 4.5)	(2.5 a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	0	0	0	0	0

2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		0	0	0	0
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		0	0	0	0
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		0	0	0	0
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
0	0				

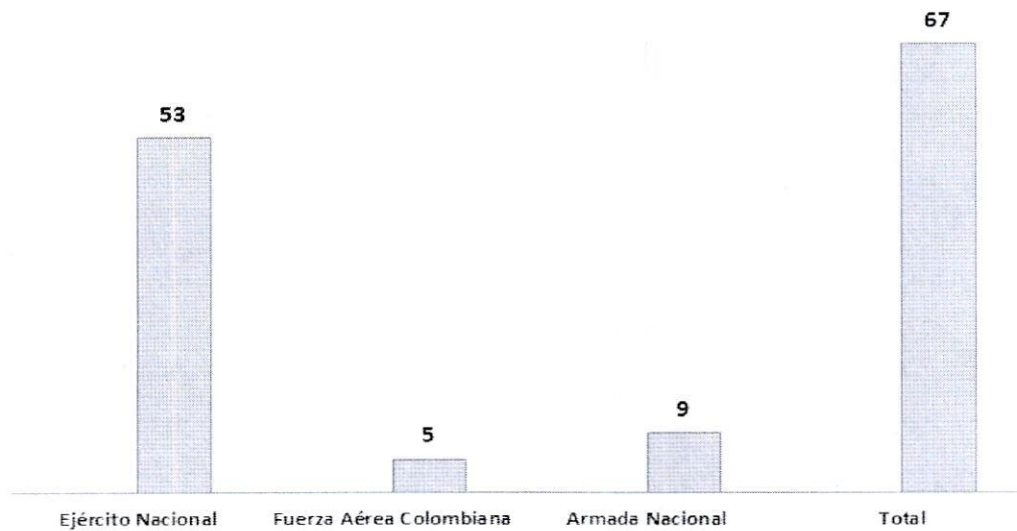
Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico: Mediante el Software GoAutodial, se realiza una encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del Centro de Atención Telefónico por las dependencias que prestan atención a la ciudadanía en general, para el mes de abril no se reporta la participación de ciudadanos.

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.

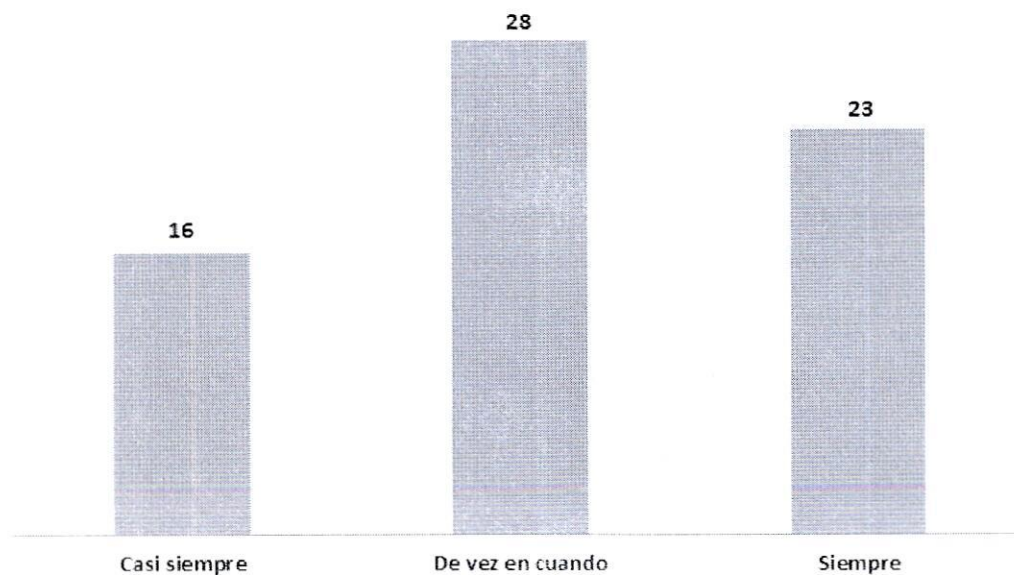
Para el mes de abril se evidenció una participación de 67 usuarios, quienes respondieron 5 preguntas respecto del servicio prestado, que comparado con el mes de marzo donde participaron 168 usuarios, podemos determinar disminución en la participación, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

El reporte se realiza desde el 01/04/2024 al 30/04/2024, cabe resaltar que la percepción de los usuarios es buena frente a la atención del personal que se encuentra en los comedores de tropa, sin embargo, se observan algunos comentarios de inconformismo, así

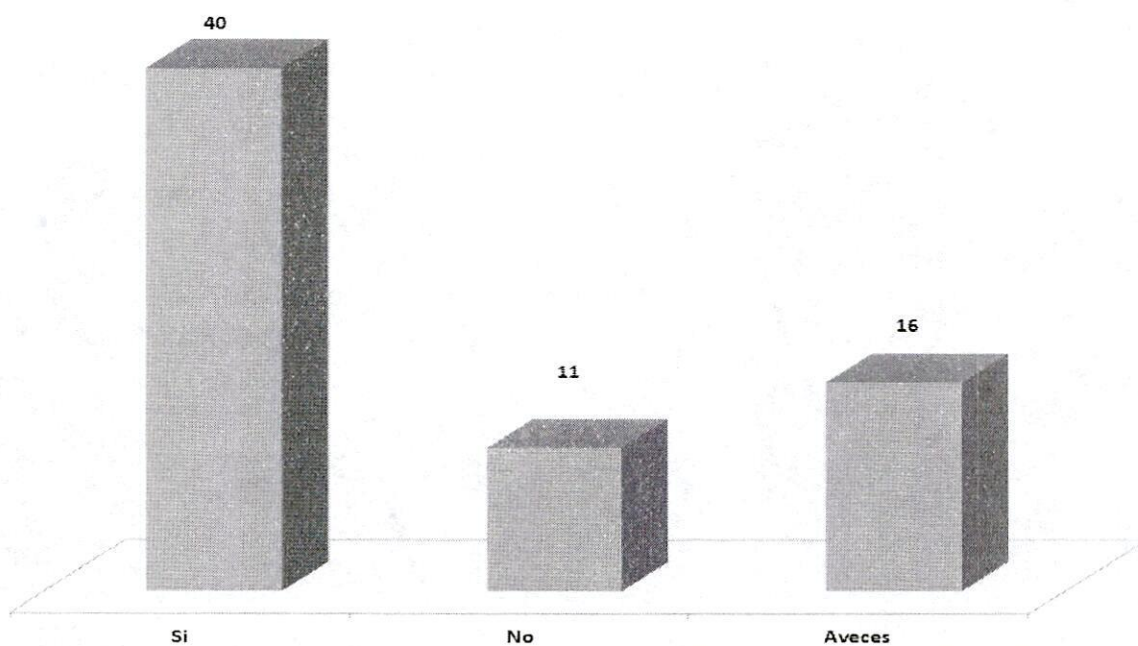
FUERZA PARTICIPANTE



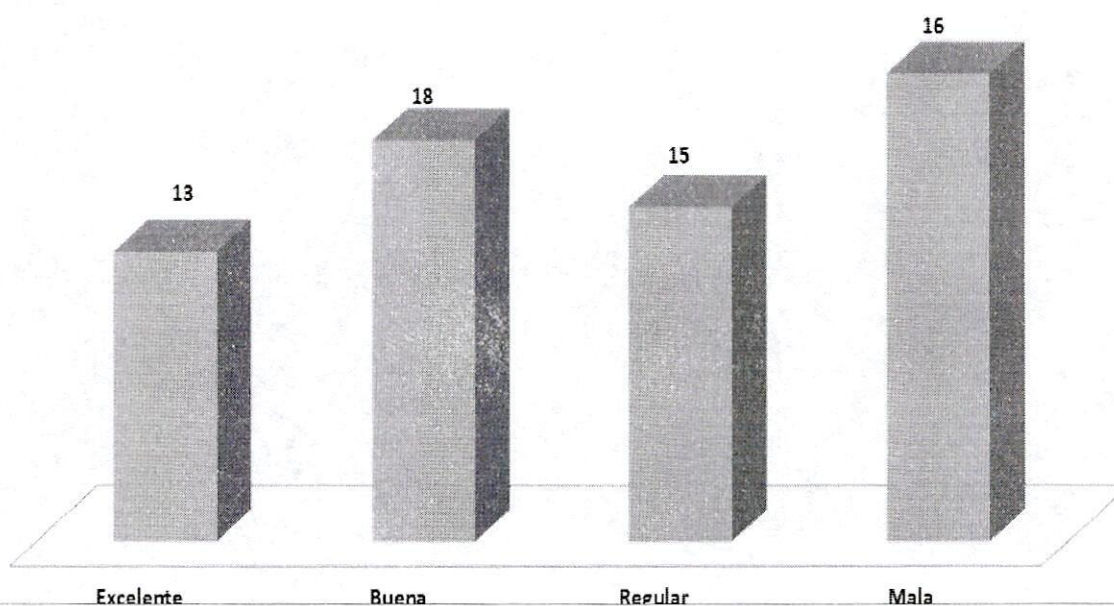
1. ¿Se cumple con el menú establecido publicado en el Comedor?



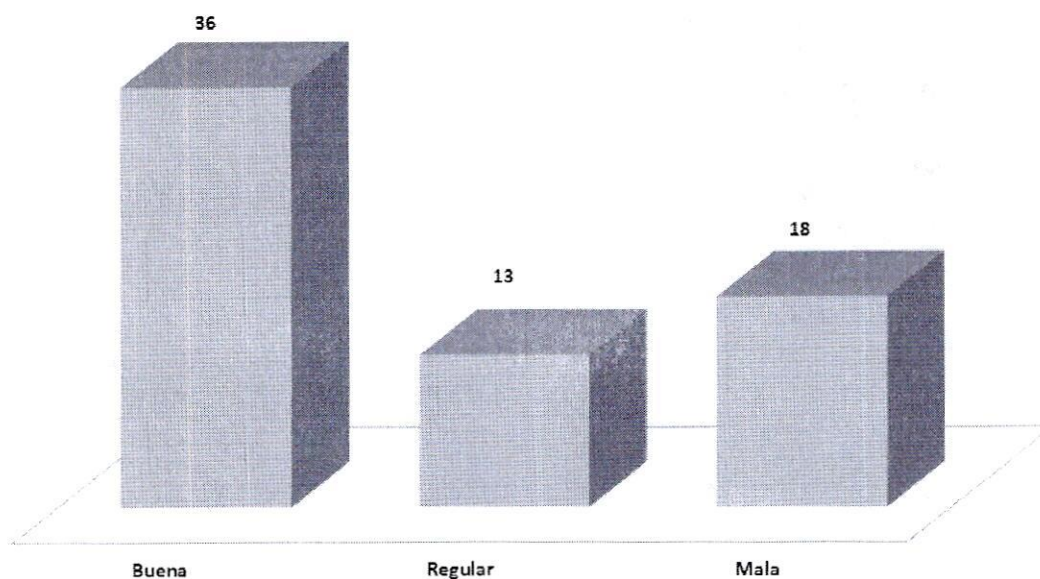
2. ¿La entrega de los alimentos se realiza en los horarios establecidos?



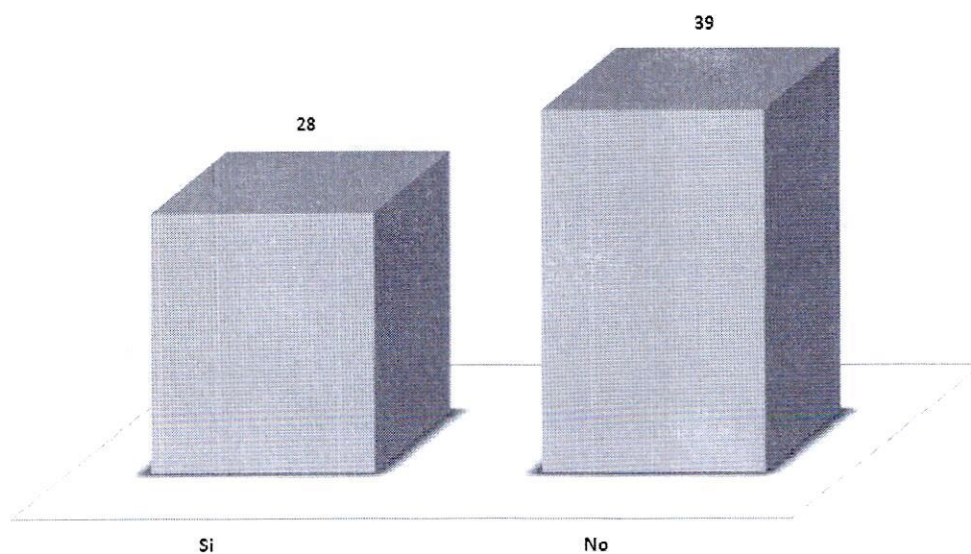
3. ¿La calidad de los alimentos suministrados es?

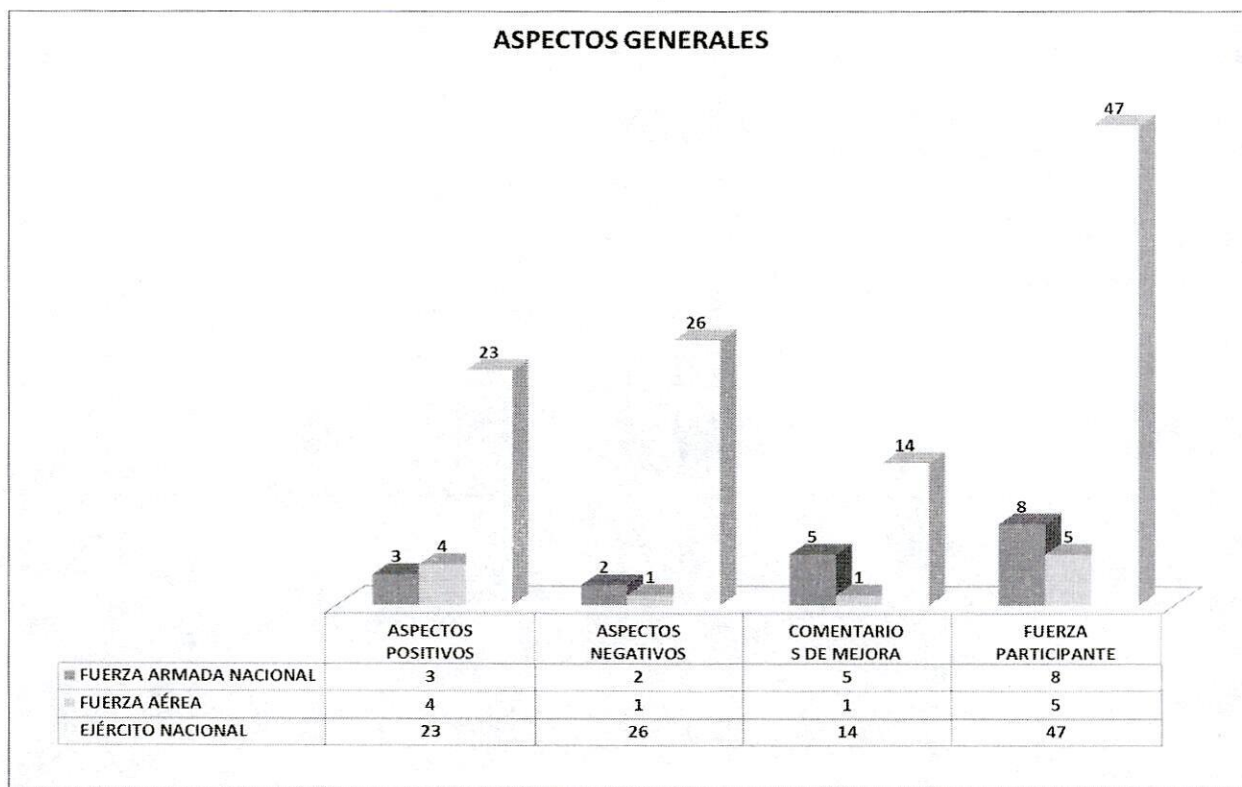


4. ¿Su nivel de satisfacción frente a la atención recibida por los funcionarios de la ALFM es?



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





Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2024

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 79 comentarios, de los cuales 30 se relacionan con aspectos positivos, 20 comentarios con oportunidad de mejora y 29 con aspectos negativos.

En atención a los datos 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:

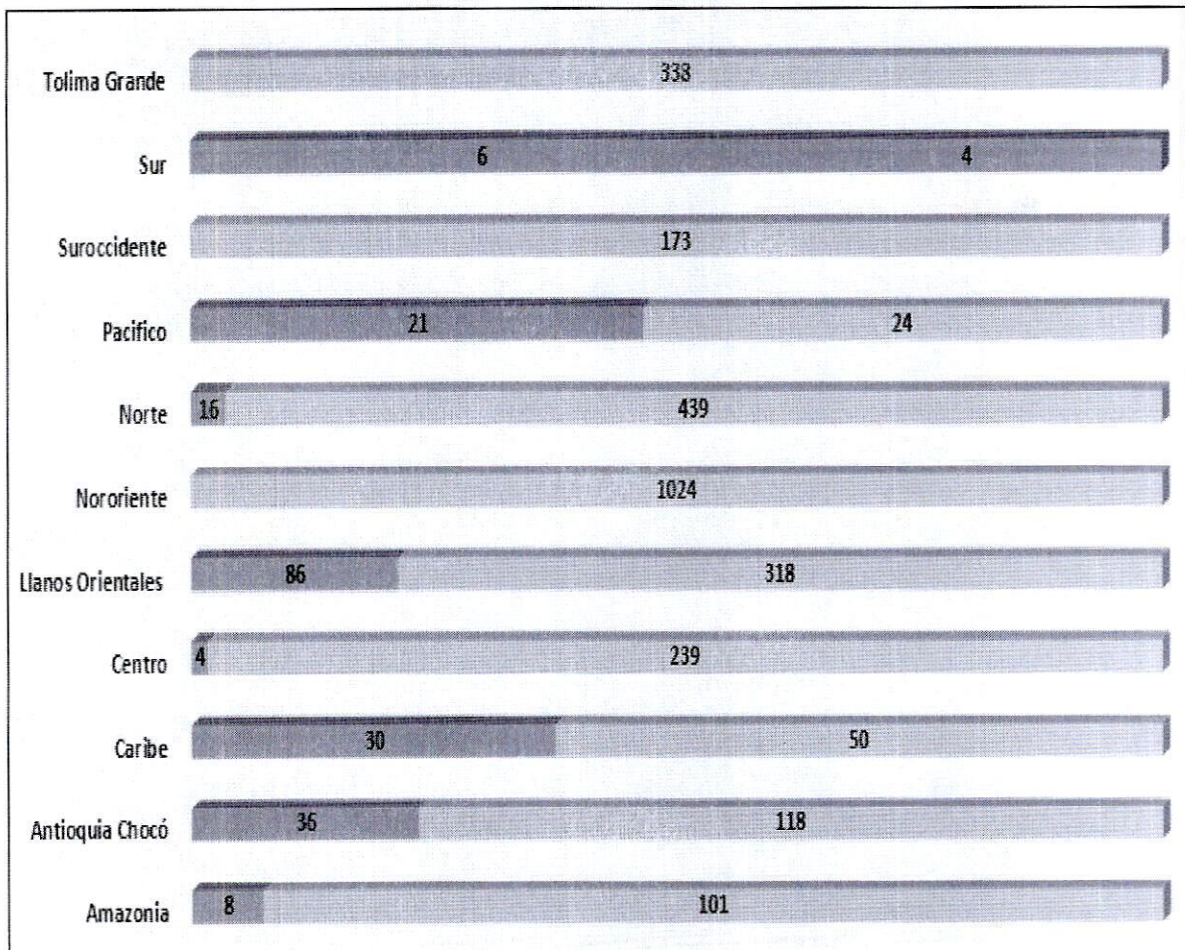
Conceptos Favorables:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3035
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	30
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	174
TOTAL	3239

Los Buzones de Sugerencia, en los comedores (**CATERING**), son el canal de comunicación más utilizado por los usuarios para dar a conocer sus opiniones y registrar felicitaciones, de igual manera, se detallan las opiniones realizadas por los usuarios a través de la **Encuesta QR**, así mismo, la percepción frente a las respuestas emitidas por la entidad a través del **Módulo PQR**, sumado a los diferentes canales dispuestos por la entidad para medir la satisfacción de la ciudadanía en general.

Felicitaciones: Para el mes de abril se registraron en un total de 3.035 felicitaciones, clasificadas así:

FELICITACIONES



■ ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS) ■ ADMINISTRACION DE COMEDORES CATERING ■ GRUPO GESTIÓN CREDITOS

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes abril 2024

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.824, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 207.

Finalmente, Regional Sur reportó 4 felicitaciones, por la gestión de créditos.

Las manifestaciones positivas para el mes de abril en comparación al mes de marzo aumento en 282, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Conceptos Desfavorables:

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	6
QUEJAS	5
DENUNCIAS	7
OPINIONES NEGATIVAS	49
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	161
TOTAL	228

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos: Hace referencia a las inconformidades que presentan los usuarios como quejas, reclamos y denuncias descritos a continuación, la calificación, comentarios e inconformidades registradas por los usuarios a través de la encuesta realizada por el código QR, los cuales son dirigidos a la Subdirección de Operación Logística quienes realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

RECLAMOS: (6)

1- ID 13058 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA: anónimo manifiesta que su hijo está prestando servicio militar y que hay irregularidades en el almacenamiento y conservación de los alimentos colocando en riesgo la salud de los soldados.

Cerrado (18/04/2024).

➤ **Informado a Control Interno: 2024110010081413**

2- ID 13136 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN: reclamante manifiesta que se presentaron inconsistencias con relación al cierre del proceso 010-030-2024, ya que según el anexo del pliego de condiciones publicado establecía unos tiempos diferentes a los de la plataforma; evidenciándose que la entidad cometió un error por no llevar concordancia. Entre la información del pliego y de la plataforma. **Cerrado (24/04/2024).**

3- ID 13140 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA: soldado manifiesta que el menú es pobre y desbalanceado, el cambio de menú es cada tres meses y no de manera mensual. La bebida del almuerzo, cena y desayuno siempre viene acompañada con agua de panela, si bien en la zona hay abundante caña de azúcar, considero que se pasan con el uso de esta bebida. Imagínense tomando agua de panela tres meses seguidos, haciendo que los soldados regulares y profesionales estén insatisfechos”. **Cerrado (18/04/2024).**

➤ Informados a Control Interno: 2024110010092723

4- ID 13155 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN: reclamante solicita aclaración en respuesta acerca del proceso ejecutivo de gestión de eventos ICBF; requiere que revisen la carpeta y notifiquen por qué no cumple con lo solicitado para ese perfil, esta carpeta fue entregada al área de contratos, donde están todos los documentos solicitados por el abogado del proceso, en dicha carpeta se encuentra la evidencia de la experiencia laboral que requiere en el cargo y demás certificaciones. **Cerrado (22/04/2024).**

5- ID 13171 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA: soldado informa que el ranchero les dijo que no se daría desayuno por falta del servicio de energía, también solicita que las bebidas contengan hielo por la alta temperatura, de igual manera informa que los alimentos les falta cocción. **Cerrado (30/04/2024).**

➤ Informados a Control Interno: 2024110010105233

6- ID 13212 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: servidora manifiesta inconformidad en la convocatorias interna / profesional 3 1 - 08 por derechos de carrera, ha soportado con estudios la equivalencia de la experiencia y aun así le indican que no cumple con la experiencia, y que el cargo será convocado de manera externa. Plazo de Cierre (23/05/2024).

➤ Informado a Control Interno: 2024110010113343

QUEJAS: (5)

1- ID 13127 – CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: quejoso solicita queja disciplinaria contra el comité de evaluación y que el Sr. Director de la Regional Norte por ostensibles irregularidades durante el trámite proceso de contratación No. SASI-010-001-2024 Modalidad Selección Abreviada por Subasta Inversa. **Cerrado (22/04/2024).**

2- ID 13152 – SECRETARÍA GENERAL: Director Regional Amazonia manifiesta acoso laboral por parte del Subdirector de Operación Logística. **Cerrado (30/04/2024).**

➤ Informados a Control Interno: 2024110010072023

3- ID 13169 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: 3 servidores manifiestan sobre carga laboral en la Regional Centro - de igual forma, que el Comité de Convivencia Laboral de la Regional está presto a la ampliación de información que requiera de acuerdo a lo manifestado previamente. **Cerrado (06/05/2024).**

4- ID 13170 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: servidor manifiesta que la Regional Antioquia está decaendo por tantas fallas y los servidores nuevos, entran con miles de cosas pensando que solo los de carrera administrativa son merecedores de ocupar cargos, con esto quiero decir que las servidoras encargadas del tema quienes reciben los exámenes que se van a realizar a los servidores, en este caso, para los cargos de financiera y de contratos, la forma de ellas es realizar las evaluaciones es a su conveniencia. **Cerrado (06/05/2024).**

➤ Informado a Control Interno: 2024110010105233

5- ID 13185 – CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: quejoso manifiesta inconformidad en contra de 3 servidores de la Regional Amazonia frente al proceso No.006-008-2024 cuyo objeto consistió en "SUMINISTRO DEFRUTAS Y VERDURAS PARA LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS" no actúan de manera objetiva al establecer los requisitos habilitantes de los procesos contractuales por valor de mil trescientos millones de pesos M/C (\$1.300.000.000). **Cerrado (10/05/2024).**

➤ **Informados a Control Interno Disciplinario: 2024110010105273**

DENUNCIAS: (7)

1- ID 13134 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN: proveedor solicita revisión a proceso Regional Amazonia - sobre interés indebido en celebración de contrato 006-008-2024 público. **Cerrado (24/04/2024).**

2- ID 13138 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN: oferente denuncia actos de corrupción, desigualdad de condiciones con los demás oferentes en el proceso de contratación de la Regional Centro SASI 008-007-2024. **Cerrado (25/04/2024).**

➤ **Informados Control Interno Disciplinario: 2024110010092673**

3- ID 13154 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN: Oferente manifiesta presuntas irregularidades en el proceso No. 009-009-2024, de la Regional Llanos Orientales, donde al parecer se pretende realizar contrato resultante del proceso 009-009-2024, el cual según el informe de evaluación 3 y el informe de subasta somos los ganadores del proceso, pero 2 días después de la subasta, publican un informe 4, donde NO SE CUMPLE presuntamente porque según informe del proceso 009-016-2024, se presenta adulteración de documentos. **Cerrado (07/05/2024).**

4- ID 13178 – CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: anónimo denuncia acoso laboral por una servidora de la oficina principal, la cual está siendo investigada por hechos de corrupción. **Cerrado (10/05/2024).**

➤ **Informados Control Interno: 2024110010105233**
➤ **Control Interno Disciplinario: 2024110010105273**

5- ID 13203 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN: oferente manifiesta que el proceso No. 008-009-2024 adelantado por la Regional Centro, para el suministro de carne de res, dónde llevan más de 20 días evaluando propuestas y postergando la subasta por este tiempo, solicita a la entidad auditar este proceso y ordenar al director adjudicar el proceso a Comercializadora de Alimentos la María, quien ganó la subasta. **Cerrado (21/05/2024).**

6- ID 13206 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN: anónimo denuncia posibles irregularidades en contratación de la Agencia Logística Regional Caribe contrato No. 005/014/2024. **Con plazo de cierre (23/05/2024).**

7- ID 13211-SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN: oferente manifiesta presuntos hechos de corrupción dentro del proceso de selección N° SASI 008-014-2024 de la Regional Centro la cual Quieren habilitar jurídica y técnicamente a un (1) oferente. **Con plazo de cierre (22/05/2024).**

➤ Informados a Control Interno: 2024110010113343.

8. RECOMENDACIONES

- Dado los problemas experimentados al transferir llamadas a extensiones sin respuesta, se sugiere redactar un memorando dirigido a la Dirección Administrativa y de Talento Humano. En este documento, se podría solicitar mejorar la eficiencia y prontitud del servicio ofrecido al usuario. Además, sería beneficioso proponer medidas para garantizar una atención más efectiva a las llamadas, como implementar un sistema de seguimiento de las extensiones no contestadas o revisar y actualizar los procedimientos de manejo de llamadas.
- En atención a las quejas, reclamos y denuncias presentadas, es necesario examinar las razones que provocan la insatisfacción en los usuarios para fomentar un mayor compromiso institucional y mejorar la calidad del servicio ofrecido, ayudando a fortalecer la confianza en la institución y garantizar una atención más oportuna y de calidad.

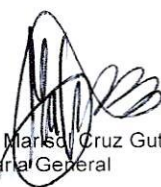
Cordialmente,



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



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



Revisó: Aboga. María Cruz Gutiérrez
Asesora Secretaría General



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