



MEMORANDO

Bogotá, 26-09-2022

N° 2022110010194613 ALSG-GRV- AOC – 11001

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

DE: CORONEL (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ
Subdirector General de Abastecimientos, Bienes y Servicios (e) de la Secretaria General

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – AGOSTO 2022.

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 2022

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

1.2. PERÍODO ACTUAL – AGOSTO 2022

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	76	75	1	0	1%	100%	99%

Respecto al mes de agosto se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta disminución en comparación al mes de julio; a la fecha se encuentra una (1) solicitud en (trámite del usuario), las demás solicitudes se encuentran cerradas.





- Solicitud número de ID 11396 la cual se encuentra en “**trámite del usuario**” con fecha de vencimiento el 26 de septiembre; el peticionario debe allegar copia de la consignación realiza para que le sea expedida la certificación contractual, de no allegar el pago se procederá a realizar el “**Desistimiento Tácito**”.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registró.

1.4. REMISION DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD: Se presentó una (1) solicitud radicada en el módulo PQRD con el ID 11370, la cual se remitió al Ejército Nacional.

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: Se presentó una (1) solicitud la cual fue allegada por la Comisión Nacional del Servicio Civil, radicada en el módulo PQRD con el ID 11373.

Nota: De conformidad con la circular No. M2022081100762 de fecha 11 de agosto 2022, emitida por el Ministerio de Defensa Nacional, con el asunto: **TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA Y FELICITACIONES Y DENUNCIAS - SGDEA:** No remitieron peticiones por medio de la plataforma.

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

1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: No registraron solicitudes.

1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se evidenció un (1) requerimiento, el cual fue registrado en el módulo PQR, con su respectivo cierre y sin ninguna novedad.

FECHA DE RECEPCION	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
16/08/2022	11397	MARCELA CAMACHO GALEANO – PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATACION	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	30/08/2022	26/08/2022

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	76
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	276
	FELICITACIONES	4642
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		4994



	CONTABILIDAD	11	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0,22
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	48	0	1	0	0	0	0	0	0	49	0,98
	GESTIÓN NÓMINA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,04
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0,04
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02
TOTAL		74	0	2	276	4642	0	4994	100			

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se receptionan escritos, por lo que, para el mes de agosto, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 251 sugerencias y 4.356 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 23 sugerencias y 281 felicitaciones. Seguido de "Gestión Créditos" con 4 felicitaciones y una (1) para la Secretaría General por la atención oportuna de la gestora de Atención Ciudadana en la Regional Sur, también se evidenció 2 sugerencias para el grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD, se registraron 74 peticiones de las cuales Gestión Contabilidad con 11, Gestión Cartera con 3, Gestión del Talento Humano recibió 48 y Gestión Nomina con 2 peticiones, seguida de Gestión Contractual con 4, Subdirección General de Operación Logística CAD'S con 2. Las demás dependencias presentaron una (1) petición como se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente.

Así mismo se registraron 2 Reclamos: los cuales se direccionaron así:



Dirección Administrativa “Gestión Talento Humano”, Dirección Financiera “Gestión Cartera” con uno (1) respectivamente.

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	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	TALENTO HUMANO	2	0	0	2
	CATERING	0	40	437	477
	CADS	0	1	18	19
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	54	54
	CATERING	0	10	308	318
	CADS	0	3	4	7
CARIBE	CATERING	0	12	81	93
	GESTIÓN NOMINA	0	0	0	0
CENTRO	CADS	0	4	11	15
	CATERING	0	61	417	478
	GESTIÓN TALENTO HU-MANO	3	0	0	3
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	86	742	828
	CADS	1	15	87	103
	CATERING	0	20	828	848



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa

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 4.918 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de julio se evidencia aumento de 322 interacciones, lo cual evidencia mayor participación.



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.
LAT-0977



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	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	251	4356	0	4607	92,25
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CAD'S)	2	0	0	23	281	0	306	6,13
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	4	0	0	0	0	0	4	0,08
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	1	0	0	0	4	0	5	0,10
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	1	0	2	0,04
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	3	0	1	0	0	0	4	0,08





NORTE	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CADS	0	0	16	16
PACIFICO	CATERING	0	0	643	643
	GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	0	1
SUROCCIDENTE	CADS	0	0	21	21
	CATERING	0	0	75	75
SUR	GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	0	1
	CADS	1	0	0	1
TOLIMA	CATERING	0	20	317	337
	CADS	0	0	15	15
TOTAL	ATENCIÓN CIUDADANA	0	0	1	1
	GESTIÓN CREDITOS	0	0	4	4
TOTAL	CADS	0	0	55	55
	CATERING	0	2	508	510
TOTAL	TALENTO HUMANO	2	0	0	2
	TOTAL	12	274	4642	4928

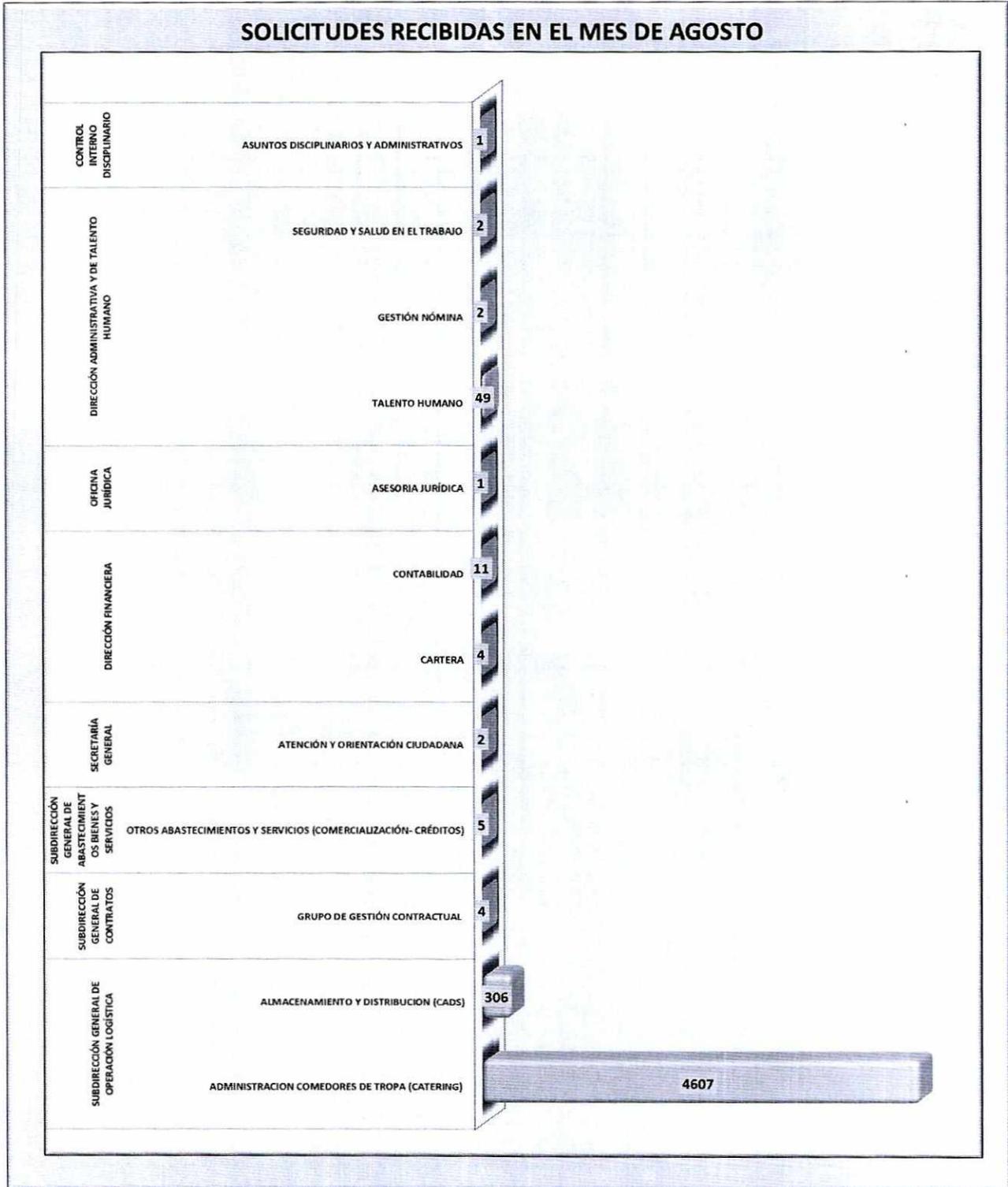
Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Catering y la administración de los Cad's, y el servicio en la Gestión de Créditos de la Regional Sur, asimismo, se registraron 7 peticiones. Las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQRD y reportadas en el cuadro principal.

En el numeral 4.1.9 se evidencia la gráfica con los asuntos allegados a través de las sugerencias.





SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE AGOSTO



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de agosto 2022





3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	8,5
DIRECCION FINANCIERA	2,9
OFICINA ASESORA JURIDICA	4
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	11
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	8,5
SECRETARIA GENERAL	2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS	8
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	3
REGIONAL AMAZONIA	5
REGIONAL SUROCCIDENTE	7,5
REGIONAL PACIFICO	4
REGIONAL NORTE	9
REGIONAL TOLIMA	7

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	0,40
CHAT INTERACTIVO		0	0,00
ORFEO		0	0,00
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO		2	0,04
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDOR		1	0,02
CORREO REGIONALES		2	0,04
MODULO PQR		51	1,02
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	276	5,53
	FELICITACIONES	4642	92,95
TOTAL		4994	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 como solicitudes recibidas por el “Módulo PQR”, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta Web.

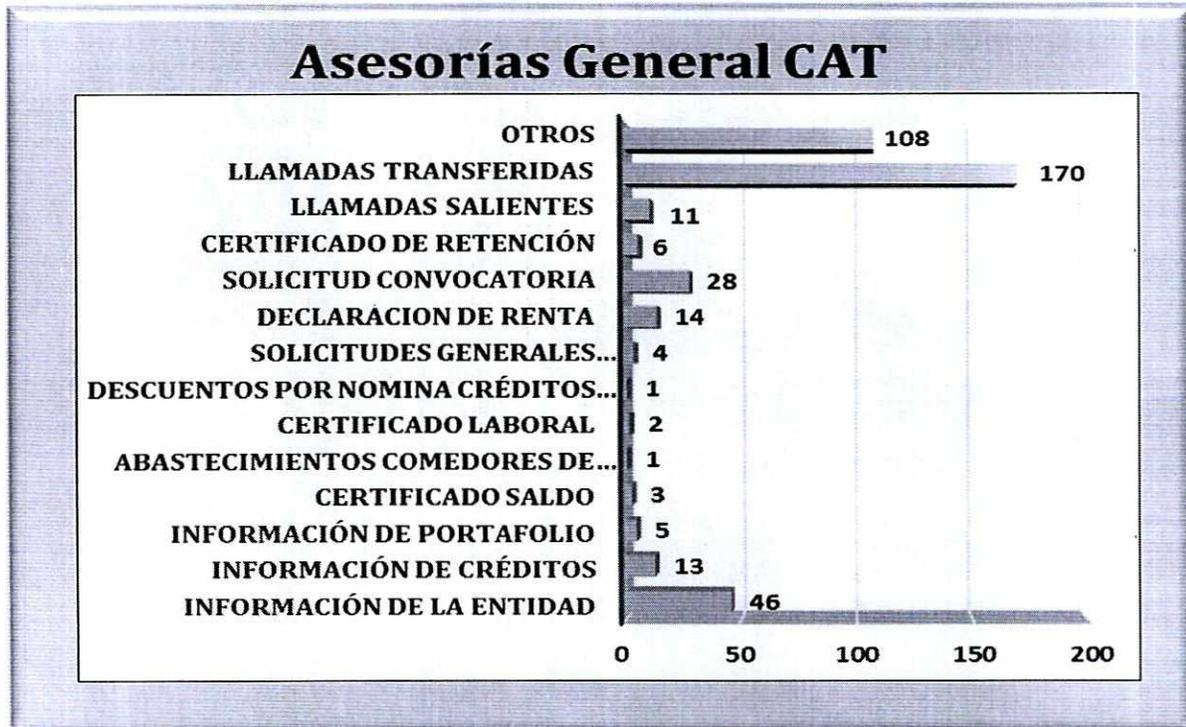
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de agosto se recibieron un total de 135 correos, de los cuales 85 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 23 peticiones se registraron en el módulo PQRD, 6 se registraron en el módulo de certificaciones financieras, 8 se les brindó asesoría y finalmente 13 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: No se registraron solicitudes.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de agosto 2022

Por este medio ingresaron 412 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 76 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, se registraron 2 peticiones en el módulo PQRD allegadas por la Regional Llanos, se radicaron 17 solicitudes en el módulo de Financiera, llamadas transferidas 170, de las cuales 30 se destacan con asunto puntual, llamadas de prueba y números desconectados fueron 108 dentro de las que se encuentran 47 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de trasferir la llamada.

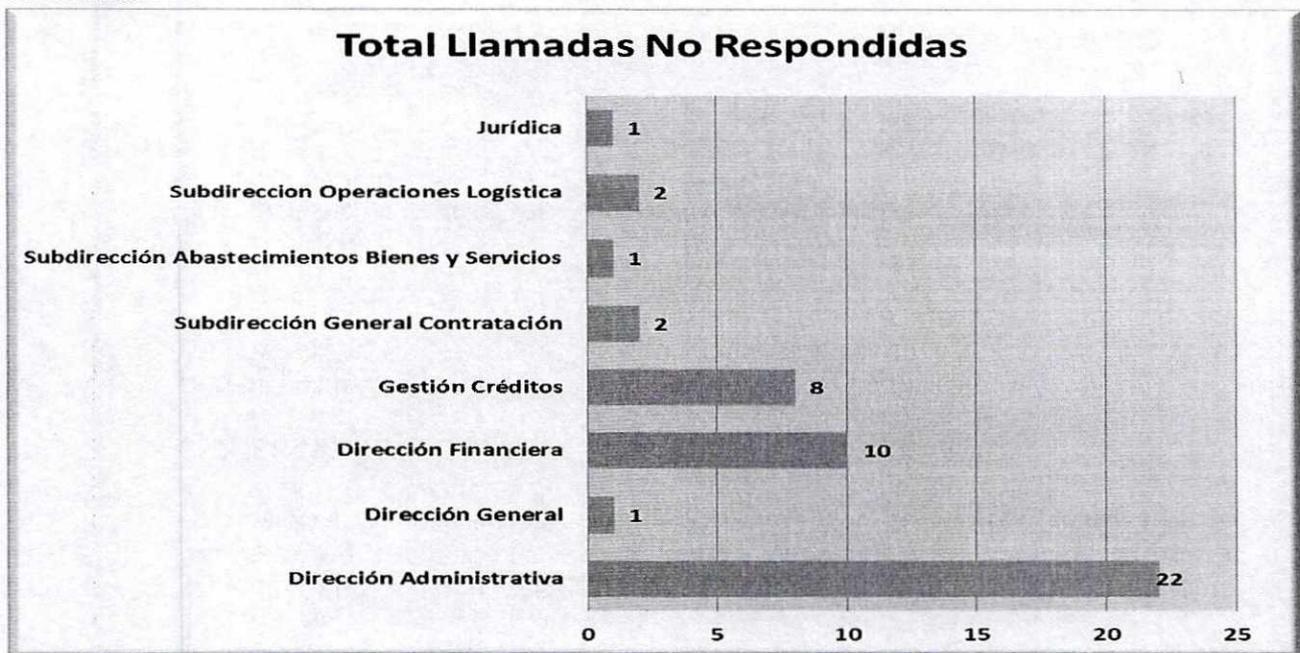


Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se registran y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

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 47 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando aumento en número de 17 llamadas en comparación al mes de julio.

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 agosto

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las 47 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 estas herramientas 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 ingreso a la entidad para el mes de **agosto en un 56%**.

4.1.5 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: Se registraron 2 solicitudes.

4.1.6 CORREO - DENUNCIE: No registró solicitud.

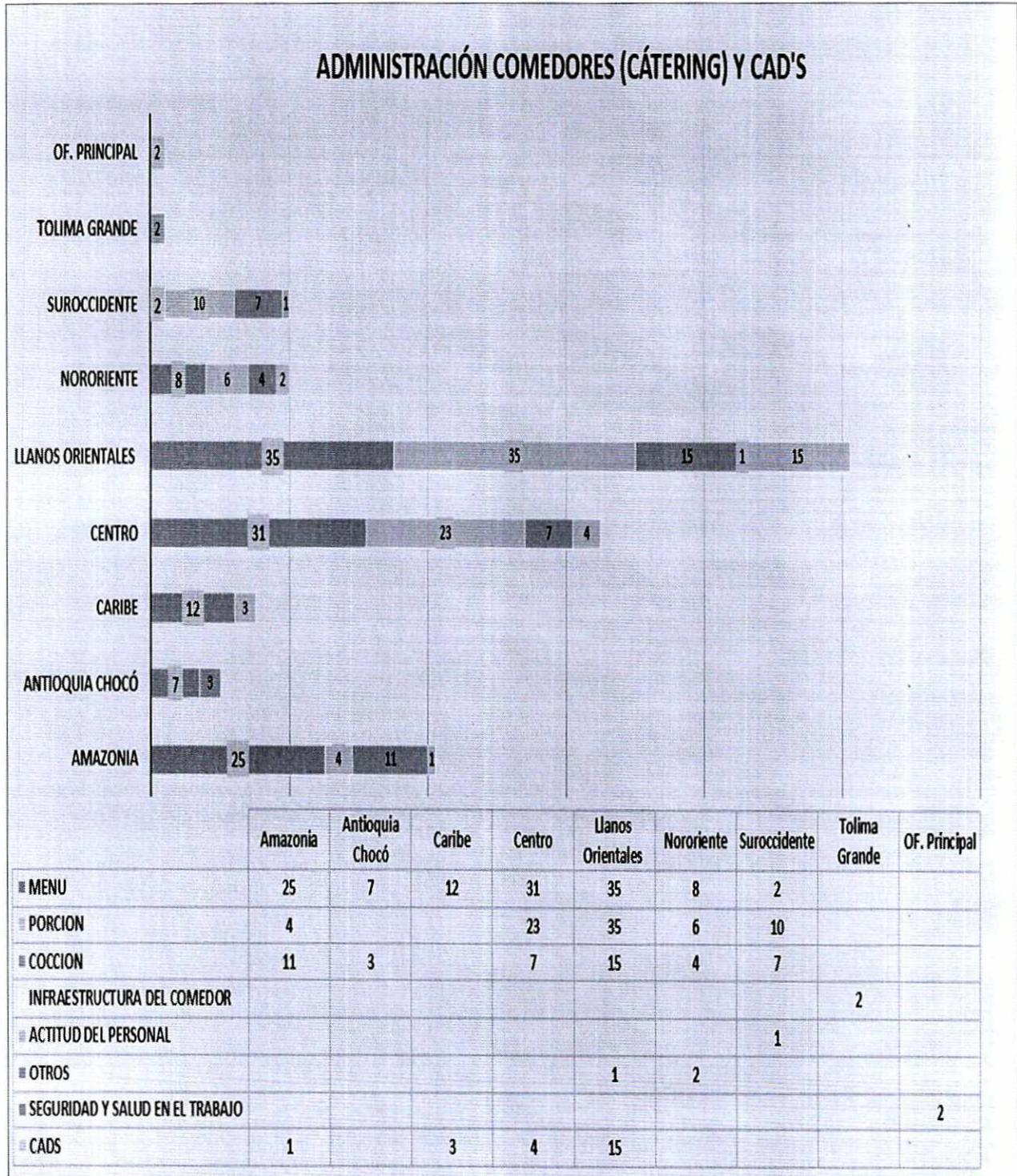
4.1.7 CORREO SERVIDOR: Se registró una (1) solicitud.





4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 51 solicitudes registradas directamente por los usuarios.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (276)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de agosto de 2022



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 Llanos con 35, Centro con 31, Amazonia con 25 seguido de Caribe con 12, Suroccidente con 10, Nororiente con 8 y Antioquia Chocó con 7. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 78 Sugerencias, Regional Llanos 35, Centro con 23, Suroccidente con 10, Nororiente con 6 y Amazonia con 4. La opción **“Cocción”** con 47 sugerencias; en su gran mayoría para Llanos con 15, Amazonia con 11, Centro y Suroccidente con 7 respectivamente, Nororiente con 4 y Antioquia Choco con 3. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 23 sugerencias allegadas, la Regional Llanos con 15, Centro con 4 y Caribe con 3. Asimismo se registraron 2 sugerencias en la oficina Principal para el grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 276 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de julio en 37 sugerencias.

4.1.10 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 42 interacciones por este medio sobre información general, no se registraron solicitudes en el módulo PQRD.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
PBX	209	60,58
REUNIONES	8	2,32
DIFUSIONES	105	30,43
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	6	1,74
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	17	4,93
TOTAL	345	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 105 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, un ingreso formal de 426 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registró en el módulo Certificaciones Financieras 17 solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano.



6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de agosto se evidenciaron 13 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 16 encuestas anticorrupción.

REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONIA	2	1
ANTIOQUIA CHOCO	3	14
CENTRO	5	0
LLANOS ORIENTALES	1	0
NORORIENTE	1	0
TOLIMA GRANDE	1	1
TOTAL NIVEL NACIONAL	13	16

Registrando una percepción Favorable del 97,5%.
Percepción desfavorable del 2,5%.

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

Módulo PQR:

La medición se realiza a través de cuatro preguntas, así:

Se evidencia participación de 4 usuarios, calificando las preguntas al cierre de la petición.

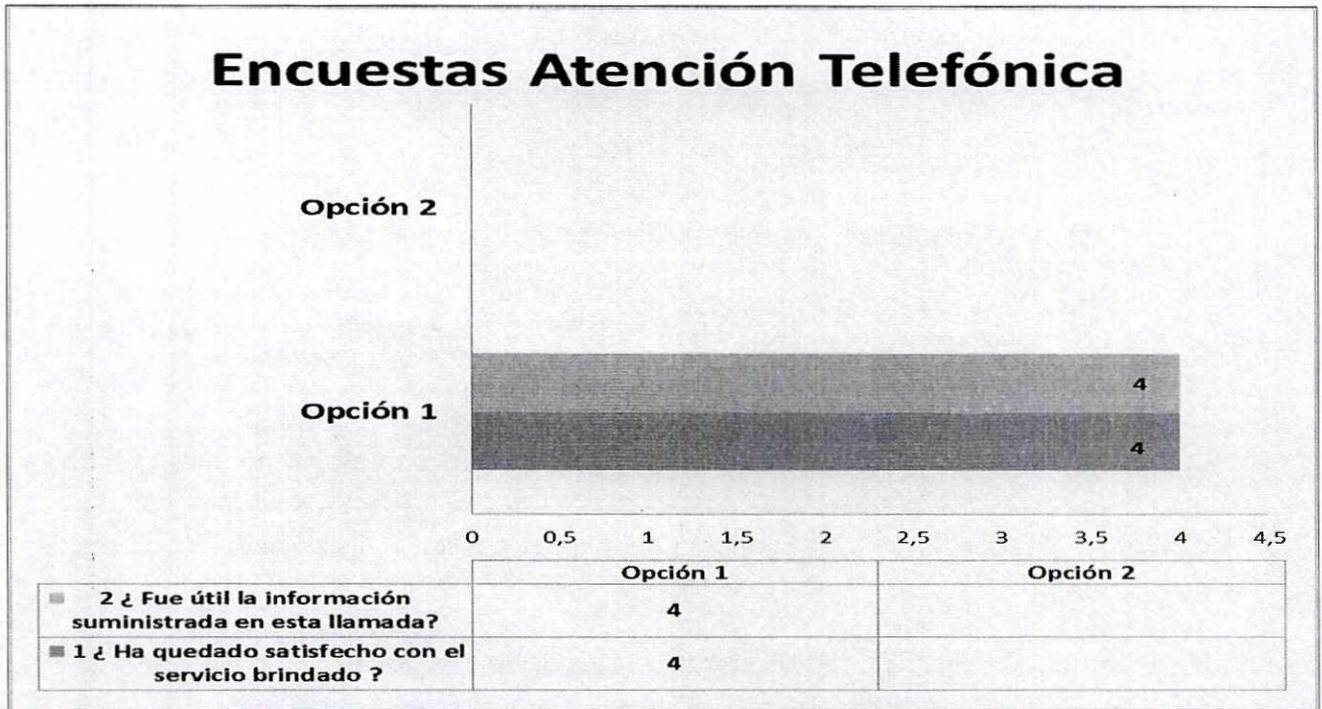
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5. a 5)	(3.5. a 4.5)	(2.5. A 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	4	1	1	1	1
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		3	1	0	0
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		1	2	0	1
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		1	1	1	1
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes	Bueno (3.5. a 4.5)			
1	4				



Centro de Atención Telefónica:

Mediante el Software GoAutodial (Centro de Atención Telefónico), se evidencia participación en la encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del centro telefónico por las dependencias que prestan atención a la ciudadanía en general.

Se reporta la participación de 4 usuarios (ciudadanos) manifestando que se encuentra totalmente de acuerdo con la información suministrada telefónicamente. Como lo muestra la gráfica.

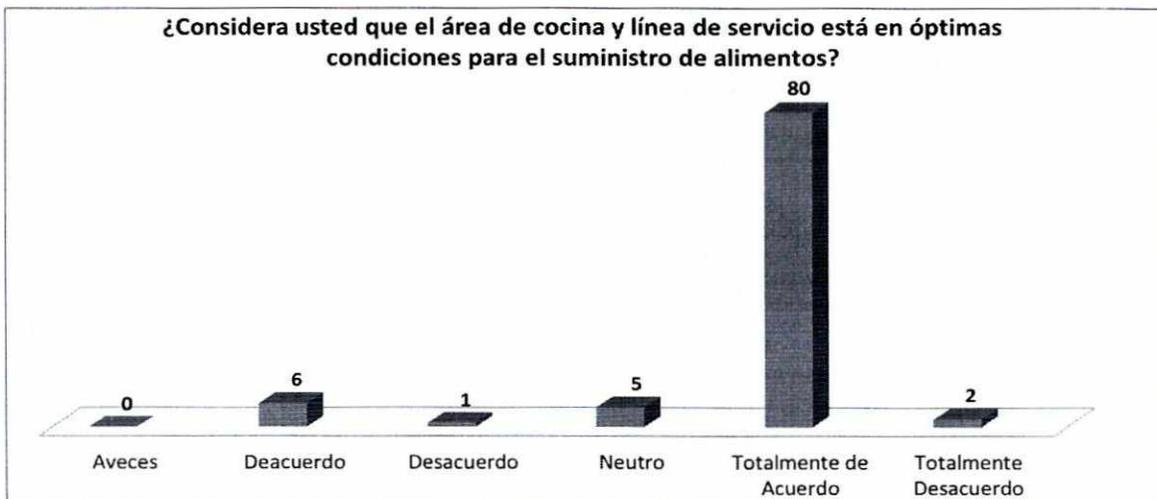
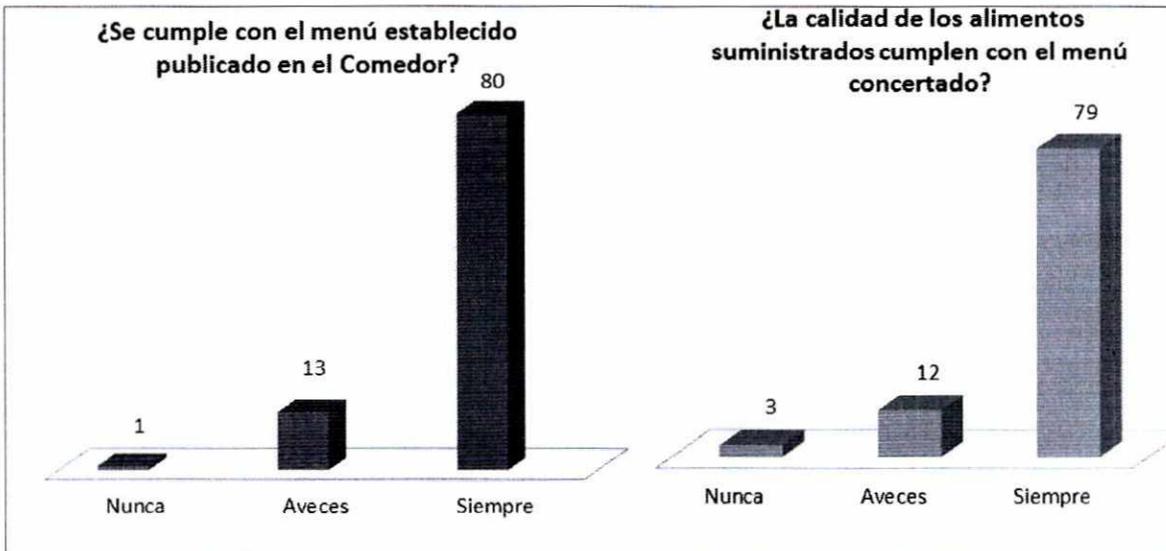
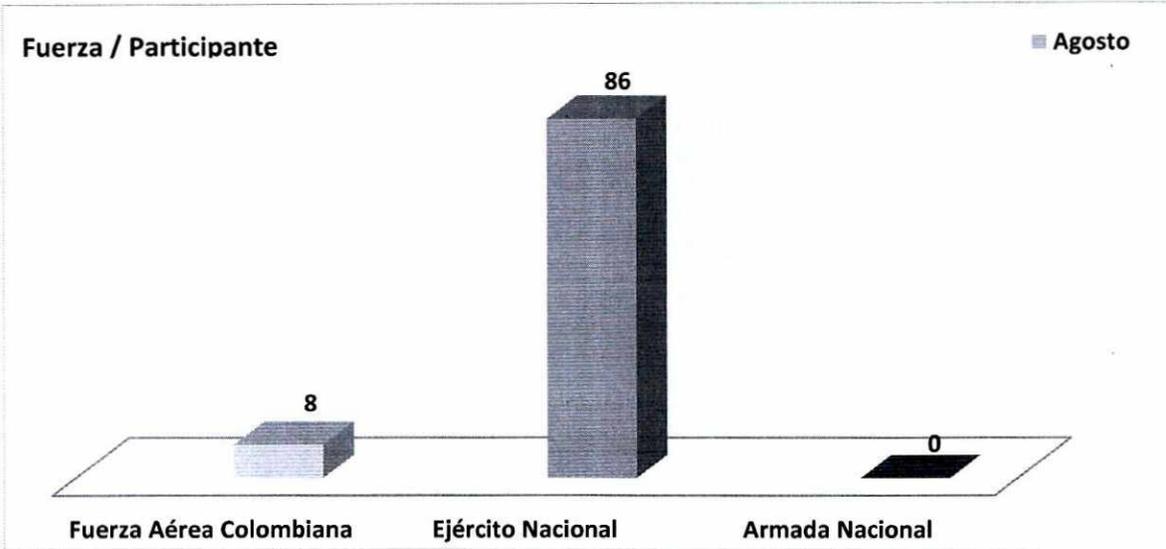


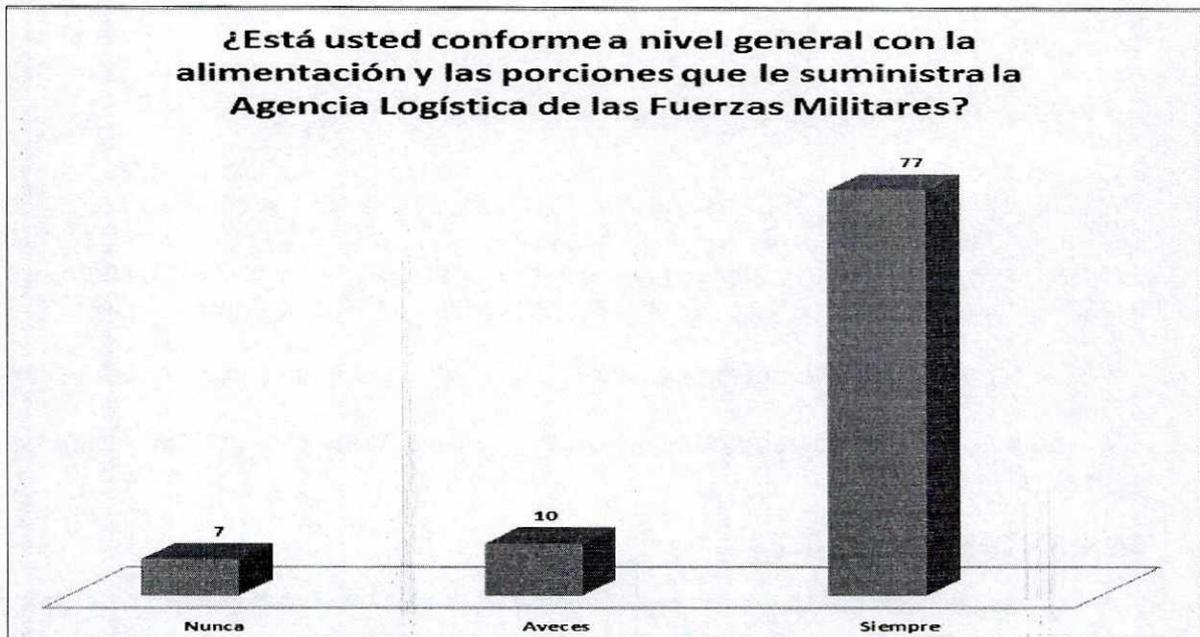
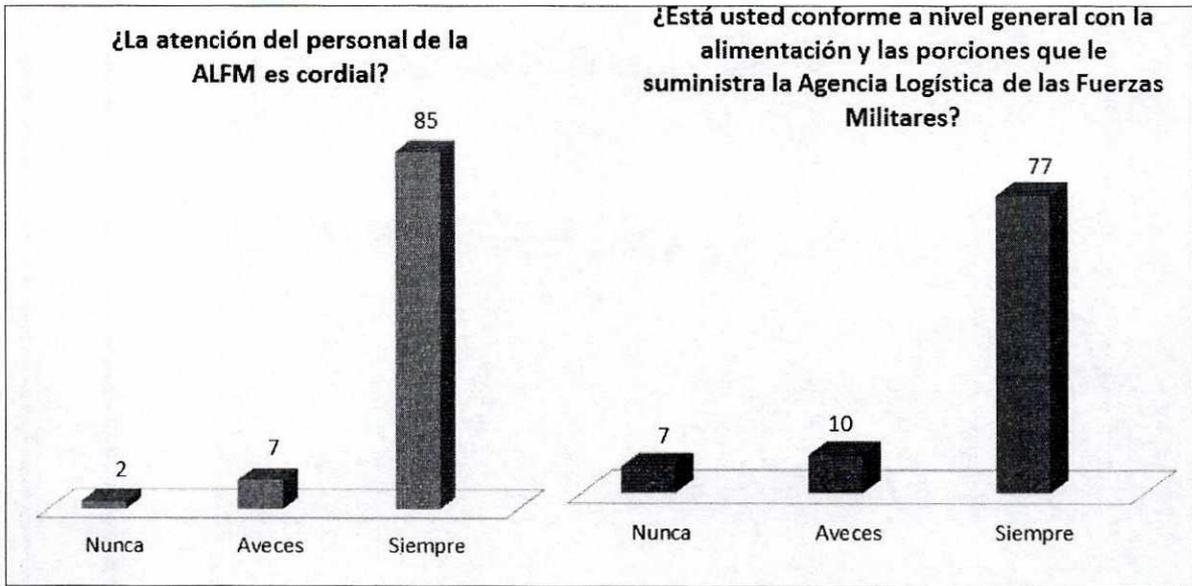
Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de agosto

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 94 usuarios, quienes respondieron 6 preguntas respecto del servicio prestado, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

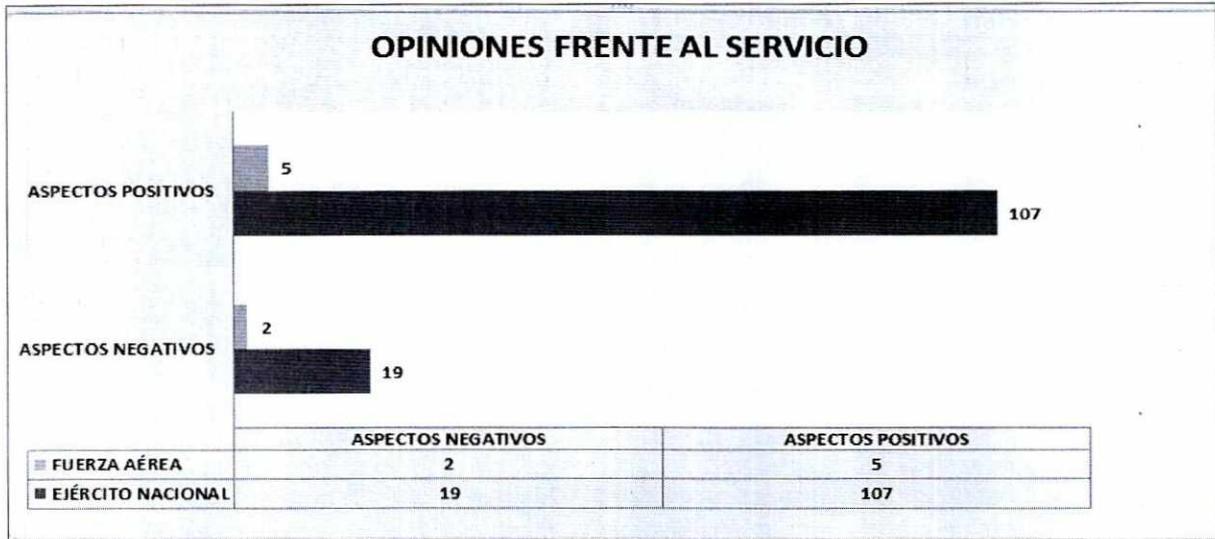




Como resultado de la encuesta, los usuarios manifiestan que el servicio prestado por la Agencia Logística es excelente en cuanto a la preparación, cocción, porción, sabor y entrega de los alimentos; asimismo, resaltan la atención del personal que los atiende, sin embargo, también hacen alusión a la necesidad de mejorar las instalaciones de los comedores y al aumento de la partida alimenticia, toda vez que los precios de los productos no se ajustan para concertar mejor el menú.



Aspectos Generales de los usuarios.



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2022

Los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 133 comentarios, de los cuales 112 se relacionan con aspectos positivos y 21 con aspectos negativos.

En atención a los resultados obtenidos, se informó mediante los memorandos N° 2022110010188173, 2022110010188163 y 2022110010188153 a las Regionales Suroccidente, Centro y Amazonía sobre los aspectos negativos relevantes que registraron los usuarios a través de la encuesta (código QR), con el fin de tomar acción frente a las inconformidades en procura de mejorar el servicio suministrado por la Agencia Logística en las Unidades Militares.

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

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

CONCEPTOS FAVORABLES.

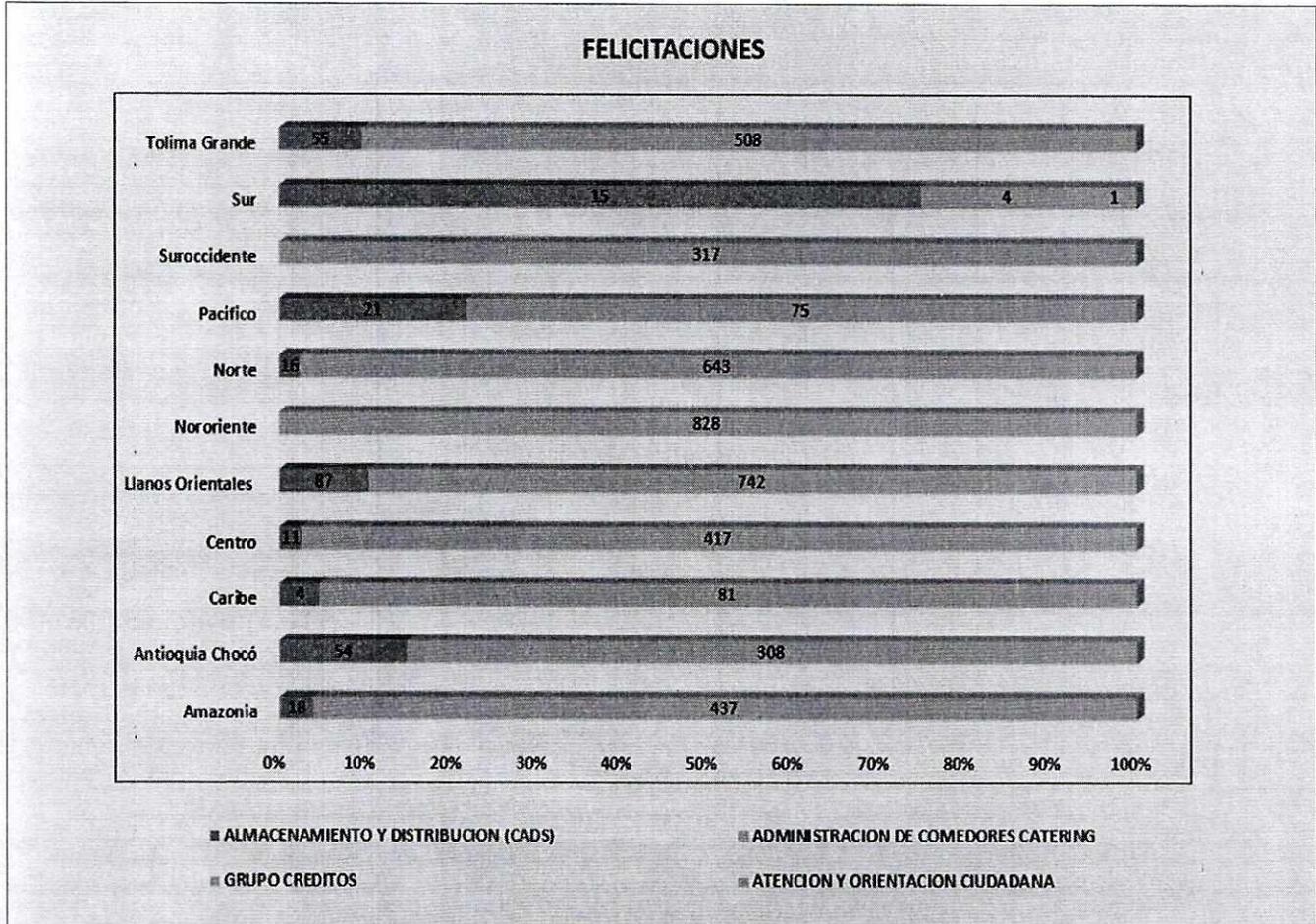
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4642
OPINIONES POSITIVAS	118
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	131
TOTAL	4891

Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, 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) de igual manera se detallan las opiniones realizadas por los usuarios a través de la encuesta QR.



Felicitaciones (4.642)

Para el mes de agosto llegaron un total de 4.642 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes agosto de 2022

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones llegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 4.356, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 281.

Las manifestaciones positivas para el mes de agosto en comparación al mes de julio aumentaron en 285, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES





CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	0
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	26
TOTAL	28

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, se aclara que las opiniones negativas que se emiten en los conceptos de alimentación por parte de los Comandantes de las Unidades Militares y los comentarios e inconformidades registradas por los usuarios a través de la encuesta realizada por el código QR, son dirigidos a la Subdirección de Operación Logística quienes realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

RECLAMOS (2)

- **ID 11423- DIRECCIÓN FINANCIERA (25/08/2022):** Reclamante Militar Activo, manifiesta inconformidad ante la entidad por crédito otorgado, indica que según certificado de saldo con fecha de expedición "30 días del mes de junio de 2022", solo faltaría la cuota de junio y julio de la presente vigencia y le descontaron la del mes de agosto, solicita claridad del caso. Cerrado
- **ID 11425- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (29/08/2022):** Reclamante solicita aclaración frente al proceso de carrera Convocatoria No 624 de 2018, así:
Código OPEC No. 78847 para proveer tres (3) vacantes definitivas en la que ocupó el tercer lugar, el usuario manifiesta que según publicación de la Agencia Logística en la página web el 15 de marzo de 2022, había sido imposible comunicarse con el convocante, sin embargo, sostiene el reclamante que los datos del Simo están correctos y que la notificación enviada a su dirección fue errada.
Indica que los documentos para el estudio de seguridad se radicaron el 31 de mayo de 2022, sin ningún radicado de la entidad. Lo cual deja entrever la desorganización porque no hay una constancia de que todos los documentos se entregaron a cabalidad de manera presencial. Solicita aclaración toda vez que si bien el proceso no ha finalizado indica con sorpresa que mediante comunicado del 19 de julio de 2022 para la OPEC en la cual se encuentra, están solicitando el uso de la lista para quien ocupó el cuarto lugar. Cerrado

8. RECOMENDACIONES

- En atención a los asuntos descritos en los reclamos se debe realizar el análisis de las causas que originan el disgusto en los usuarios, por lo que es procedente remitir los casos a la oficina de Control Interno para su conocimiento, seguimiento y acción.



- En atención a los inconvenientes presentados a la hora de transferir las llamadas a las dependencias que no contestan las extensiones, se requiere exhortar a la Dirección Administrativa y de Talento Humano, con el fin de generar compromiso institucional y brindar un servicio oportuno y eficiente al usuario.

Cordialmente.

CORONEL (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ

Subdirector General de Abastecimientos, Bienes y Servicios (e) de las
funciones de la Secretaría General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

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

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