

**MEMORANDO**

Bogotá, 20-09-2021

N° 2021110010208903 ALSG-GRV- AOC – 1101

PARA: CORONEL (RA) ÓSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO  
Director General  
Agencia Logística de las Fuerzas MilitaresDE: CORONEL (RA) CARLOS ERNESTO CAMACHO DÍAZ  
Subdirector General de Abastecimientos Bienes y Servicios (E) de las  
Funciones de la Secretaría General  
Agencia Logística de las Fuerzas MilitaresASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos,  
Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción –  
Agosto 2021

Respetuosamente y con toda atención me permito informar al Señor Coronel (RA) Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de agosto así:

**A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS****1. ESTADO DE LAS PETICIONES.****1.1. PERÍODO ANTERIOR – JULIO 2021**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
77	77	0%	0	0%

**1.2. PERÍODO ACTUAL – AGOSTO 2021**

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	121	114	7	0	6%	97%	94%

Respecto al mes de agosto se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta aumento en comparación al mes de julio; a la fecha 7 solicitudes se encuentran en trámite.



- 5 solicitudes con los siguientes números de ID 10320 – 10328 - 10331- 10335 – 10352 están a cargo de la Dirección Administrativa “Talento Humano”, con fecha plazo de cierre 05/10/2021, 23/09/2021, 28/09/2021, Respectivamente.
- Una (1) solicitud ID 10316 la cual está a cargo de la Oficina Control Disciplinario, Con fecha de plazo de cierre 04/10/2021.
- Una (1) solicitud ID 10323 se encuentra a cargo de la Dirección Financiera Gestión Cartera”, con plazo de cierre 06/10/2021.

**Observación:** Desde el día 22 de junio de 2021, se pone a disposición de la ciudadanía el módulo PQRD en el portal Web de la Entidad, para garantizar el derecho fundamental de petición determinado por la ley y con ello se puedan registrar Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias normalmente, vale la pena aclarar que estará dispuesto en la página web a manera de prueba ya que se presentan novedades las cuales se ajustaran en el transcurso de la operación, es por ello que no se recibe a satisfacción.

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

**1.3. PETICIONES VENCIDAS:** No se registró.

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

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

**1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Se registraron 5 solicitudes.

- ID 10225 - Se presentó Solicitud de copias, con el asunto, “Requieren documentos para un proceso de investigación”, con fecha de ingreso 03/08/2021 por parte de la Señora: Maria Cecilia Martinez Parales del (Ejercito Nacional), la cual fue direccionada a la Subdirección General Operación Logística con fecha de cierre 10/08/2021.
- ID 10291 - Se presentó Reclamo con el asunto, “manifiesta mala cocción de los alimentos, disminución de raciones”, con fecha de ingreso 12/07/2021 por parte del señor: Harold Diaz Reyes - Jefe Estado Mayor (Séptima División Ejercito Nacional), la cual fue direccionada a la Subdirección General Operación Logística con fecha de cierre 20/08/2021.
- ID 10292 – Se presentó solicitud con el asunto, “solicitan ordenar a quien corresponda se autorice el suministro de alimentación al soldado Guerrero Olivares Cristian de Jesús integrante del Segundo contingente del 2021”, con fecha de ingreso 18/08/2021 por parte del Señor: Brigadier General Juan Guillermo Tamara Melo - Jefe de la (Jefatura Logística), la cual fue direccionada a la Subdirección General Operación Logística con fecha de cierre 31/08/2021.
- ID 10194 – Se presentó solicitud con el asunto, “Realizan observaciones al suministro de víveres e incrementos de precios en la unidades con la ALFM”, con fecha de ingreso 17/08/2021 por parte del Señor: Carlos Andres Escobar Silva - Jefe de Operaciones de la (Armada Nacional) la cual fue direccionada a la Subdirección General Operación Logística con fecha de cierre 27/08/2021.





- ID 10352 – Solicitan información con el asunto, "Requieren validar si en la entidad hay Ing. de petróleos", con fecha de ingreso 31/08/2021 por parte del Señor: Alberto Valencia Hormaz del (Consejo Profesional de Ingeniería de Petróleos) la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa – Talento Humano. La cual se encuentra en trámite con plazo máximo 28/09/2021.

**1.7. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTENTES DE CONTROL:** Se evidenciaron 10 requerimientos, los cuales se les hace el respectivo seguimiento, con su respectivo cierre sin ninguna novedad. Se aclara que no se registran en la estadística de las solicitudes PQRDSYF.

FECHA DE RECEPCION	MEDIO DE RECEPCION	ENTIDAD	AGISNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
02/08/2021	Contáctenos	Contraloría General de la Republica - Myriam Yolanda Castillo Díaz	Talento Humano con copia a Dirección General y Control Interno	SOLICITUD INFORMACION PRF No. 2018-34150-AGENCIA LOGISTICA DE LAS FFMM	05/08/2021	03/08/2021	N/A
02/08/2021	Correo Funcionario Alonso	Procuraduría General de la Nación - Joan Aurelio Guio Camargo	Control Interno Disciplinario	PROCESO DISCIPLINARIO IUS E - 2019-7657576 // IUC D -2019-1438155	06/08/2021	04/08/2021	N/A
04/08/2021	Correo Director Regional Caribe	Contraloría General de la Republica - Armando Herrera Ladeutt	Regional Caribe	AG8-5 SOLICITUD DE INFORMACION.pdf	11/08/2021	17/08/2021	Solicitaron tiempo extendido con fecha de 17/08/2021 ENVIAN SOPORTE DE RESPUESTA
05/08/2021	Contáctenos	Procuraduría General de la Nación - Diana Catalina Garcia Serrano	Control Interno Disciplinario /Contratos	Expediente IUC-D 2020-1443242	20/08/2021	09/08/2021	se envía reporte de 3 días ENVIAN SOPORTE DE RESPUESTA
06/08/2021	Contáctenos	Procuraduría General de la Nación - Diana Catalina Garcia Serrano	Control Interno Disciplinario	Expediente: IUC-D-2020-1680965.	23/08/2021	13/08/2021	se envía reporte de 5 días- ENVIAN SOPORTE DE CIERRE EL 13 DE AGOSTO
09/08/2021	notificaciones, contáctenos, correo regional llanos	Contraloría General de la Republica - Nydia Nadime Niño Forero	Control Interno	Indagación preliminar No. 80502-2020-38335 requerimiento	10/08/2021	10/08/2021	N/A
11/08/2021	Correo Director Regional Caribe	Contraloría General de la Republica - Armando Herrera	Regional Caribe	Requerimiento 5 ag8-1 1-2(2021EE0128128.pdf	19/08/2021	19/08/2021	N/A





		Ladeutt					
24/08/2021	notificaciones	Contraloría General de la Republica - Natalia Muñoz Hoyos	Control Interno Disciplinario	Solicitud de Información PRF-89112-2020-37526 (ORFEO 71402)	07/09/2021	26/08/2021	N/A
24/08/2021	notificaciones	Contraloría General de la Republica - Natalia Muñoz Hoyos	Control Interno (le da respuesta Control inter. Disciplinario)	Solicitud de Información PRF-89112-2020-37526 (ORFEO 71392)	07/09/2021	27/08/2021	N/A
30/08/2021	Contáctenos	Contraloría General de la Republica - Pedro Daniel Sanchez Guette	Control Interno Disciplinario	SOLICITUD DE INFORMACION SISTEMA CONTROL DE INVENTARIOS CONAL - PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL 2018-00778 ENTIDAD AFECTADA ALFM.	06/09/2021	02/09/2021	N/A

**Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF**

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	121
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	299
	FELICITACIONES	3166
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>3586</b>

Contamos con 154 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 3.465 escritos allegadas por este medio, que

Comparado con el mes de julio se evidencia aumento de 118 interacciones, lo cual evidencia mayor participación.



**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)	1	0	1	283	2844	0	3129	87,26
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	3	0	0	16	321	0	340	9,48
SECRETARIA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	0	0	0	1	0	1	0,03
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	CLASE I	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CRÉDITOS)	1	1	0	0	0	0	2	0,06
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	3	0	1	0	0	0	4	0,11
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	5	0	0	0	0	0	5	0,14
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	67	0	2	0	0	0	69	1,92
	CONTABILIDAD	8	0	0	0	0	0	8	0,22



La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA N°  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	NOMINA	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,06
TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	22	1	0	0	0	0	0	0	23	0,64
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,03
TOTAL		114	3	4	299	3166	0	3586	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 agosto, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 283 sugerencias y 2.844 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 16 sugerencias y 321 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD, se registraron 121 peticiones de las cuales "Gestión Cartera con 67 y "Gestión, Contabilidad con 8, Gestión del Talento Humano recibió 22 y Gestión Nómina 2 peticiones, Gestión Precontractual con una (1) y Contractual con 3, La Oficina Asesora Jurídica con 5, La Subdirección de Operaciones Logística Gestión Cad's 3 y Gestión Catering con una (1), seguida de la Subdirección General de Abastecimientos Clase con una (1) y la Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con una (1) petición.

Así mismo se registraron 4 Reclamos. Los cuales fueron direccionados a la Dirección Financiera "Gestión Cartera con 2. Subdirección de Operaciones Logística Gestión "Gestión Catering", con uno (1) seguido de la Subdirección General de Contratos "Gestión Contractual" con un (1).

Se presentaron 3 Quejas. Las cual fueron direccionadas a la Regional Llanos, Grupo Créditos, y a la Oficina de Control Disciplinario 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	QUEJA	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	0	9	128	137
	CADS	0	0	0	15	15
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	0	52	52
	CATERING	0	0	29	375	404
CARIBE	CADS	0	0	0	20	20
	CATERING	0	0	21	44	65
CENTRO	CADS	0	0	0	12	12
	CATERING	0	0	70	375	445
LLANOS ORIENTALES	FINANCIERA	2	0	0	0	2
	CATERING	0	0	86	442	528
	TALENTO HUMANO	0	1	0	0	1
	CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	16	81
NORORIENTE	CATERING	0	0	14	241	255
	CADS	0	0	0	4	4
NORTE	CATERING	0	0	3	421	424
	CADS	0	0	0	65	65
PACIFICO	CATERING	0	0	0	36	36
	CATERING	0	0	25	216	241
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	0	1	1
SUR	ATENCIÓN CIUDADANA	0	0	0	1	1





La seguridad es de todos

Mindefensa



MINISTERIO DE DEFENSA N.<sup>o</sup>  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS  
FUERZAS MILITARES

La unión de nuestras Fuerzas

	CADS	0	0	0	14	14
TOLIMA	CADS	0	0	0	58	58
	CATERING	0	0	26	566	592
TOTAL		3	1	299	3166	3469

Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Catering y la administración de los Cad's, asimismo, se registraron 3 peticiones, y una (1) queja. Las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y descripto en el cuadro principal.

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







**SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE AGOSTO**

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	23
	NÓMINA	2
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	8
	CARTERA	69
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	4
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	2
	CLASE I	1
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	340
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	3129

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



**3. TEMPORALIDAD**

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	13
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	12
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	9
OFICINA JURIDICA	6
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICA	6
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	4

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	33	0,92	
CHAT INTERACTIVO	7	0,20	
ORFEO	6	0,17	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO	27	0,75	
CORREO DENUNCIE	1	0,03	
CORREO REGIONALES	5	0,14	
MODULO PQR °	42	1,17	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	299	8,34
	FELICITACIONES	3166	88,29
<b>TOTAL</b>	<b>3586</b>	<b>100</b>	

**NOTA:** Tanto lo que llega por correo contactenos 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**

Para el mes de agosto se recibieron un total de 138 correos, de los cuales 68 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 14 de éstos mensajes se les

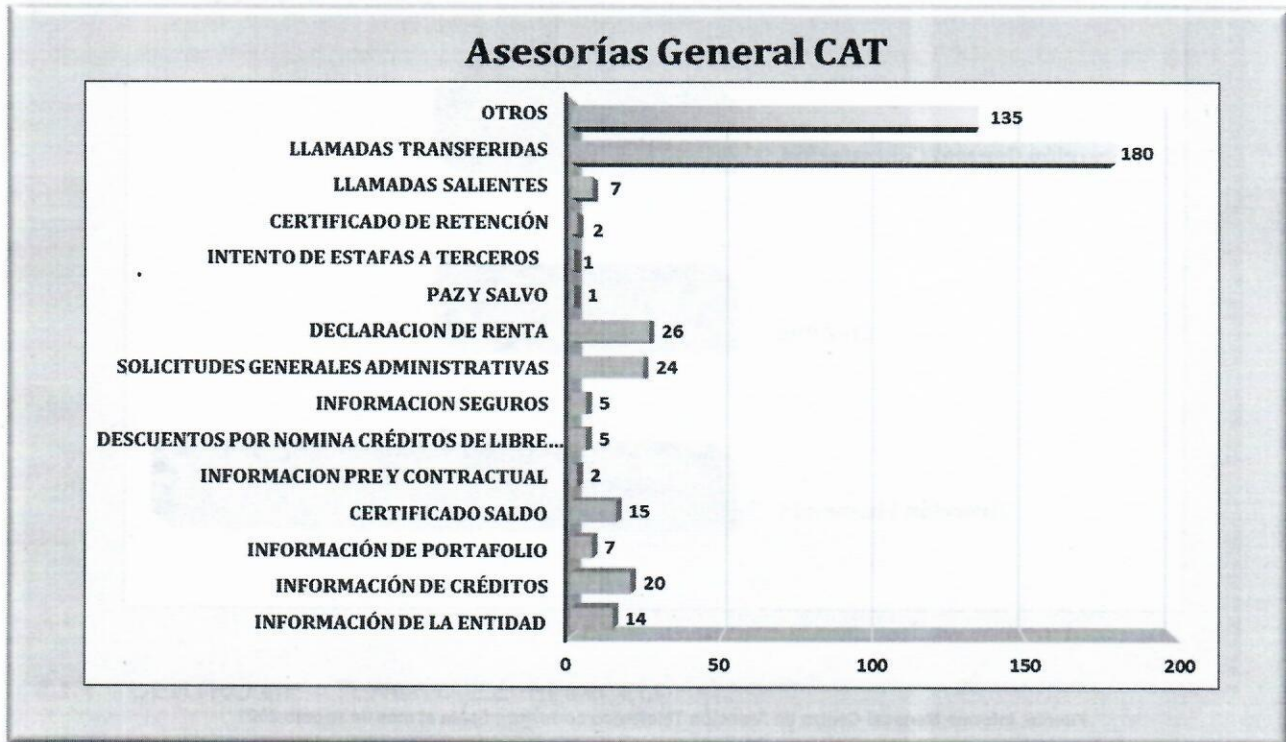


dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, **33 peticiones** se registraron en el módulo PQRD, finalmente 15 mensajes recibidos por éste correo no fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

#### 4.1.2 ORFEO – Gestión Documental

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

#### 4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



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

Por este medio ingresaron 444 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 82 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, 27 se registraron en el módulo PQRD, trasferidas con asuntos puntuales 13, llamadas transferidas 181, llamadas de prueba y números desconectados fueron 135 dentro de las que se encuentran 4 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 consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

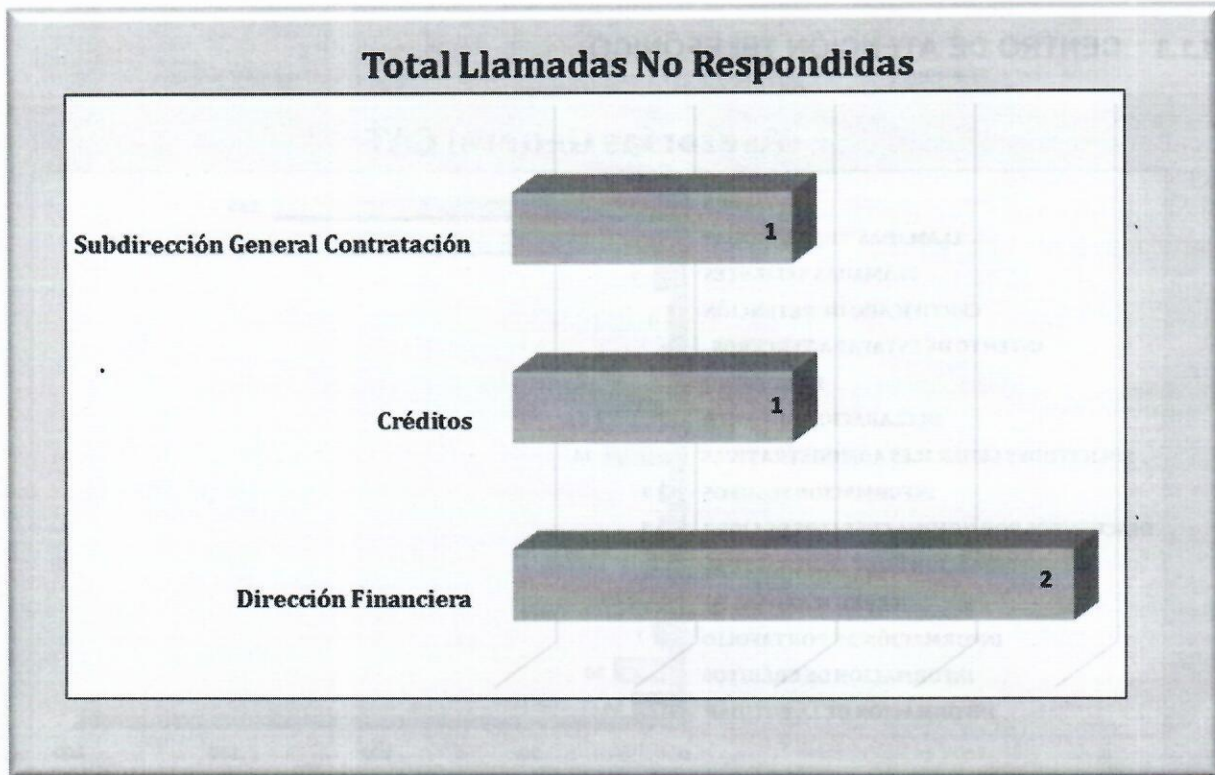
#### 4.1.4 EXTENSIONES NO CONTESTADAS POR LAS DEPENDENCIAS





En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar las extensiones, lo cual genera disgusto en los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 5 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando disminución en una (1) llamada 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 2021

En agosto como muestra la gráfica, 4 dependencias fueron las que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, 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 5 solicitudes.

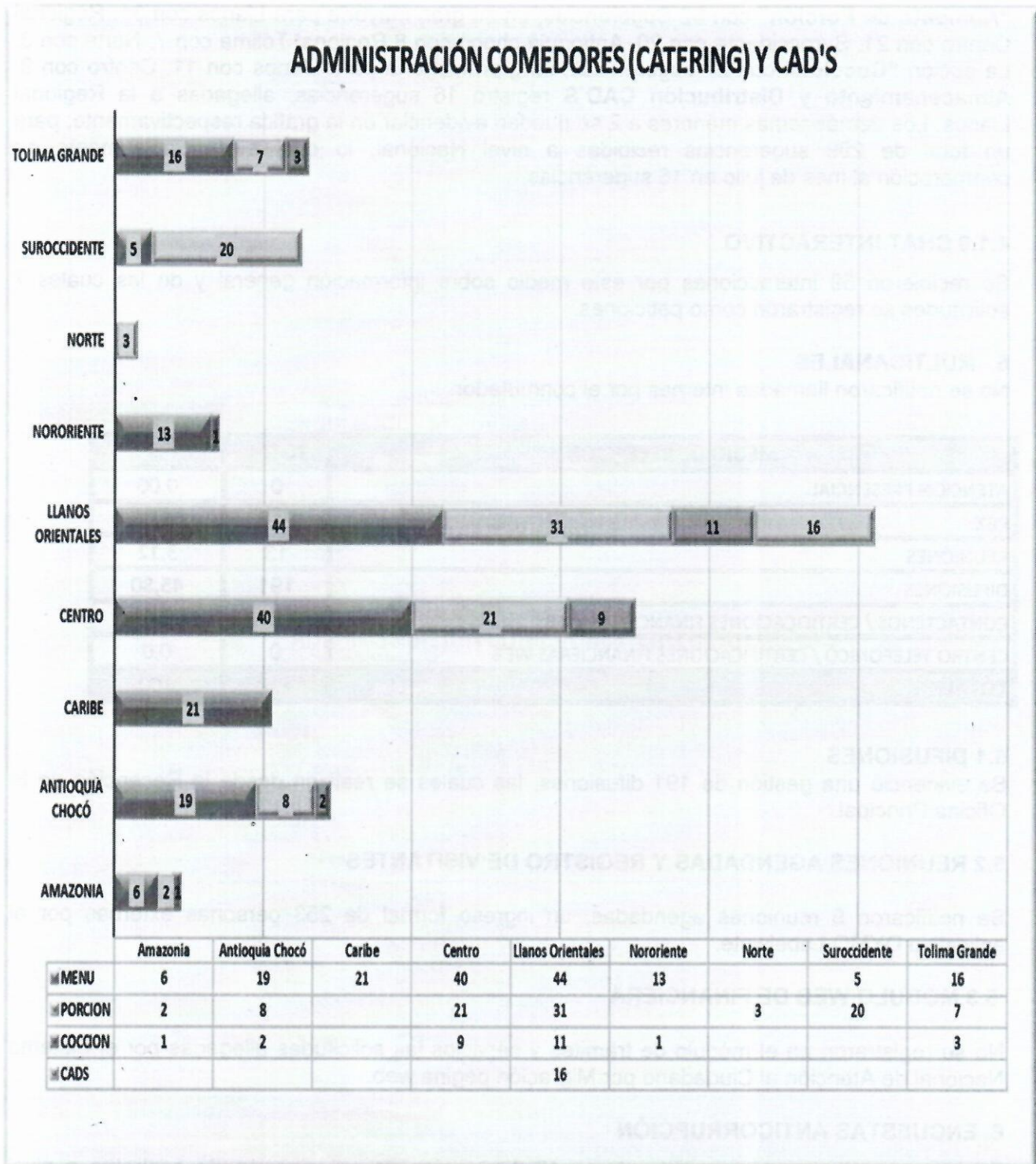
4.1.6 **CORREO ELECTRÓNICO – Denuncie:** Se registró una (1) solicitud.

4.1.7 **PRESENCIAL:** No se registró solicitud.

4.1.8 **HERRAMIENTA MÓDULO PQRD:** Se gestionaron 42 solicitudes registradas directamente por los usuarios



#### 4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (299)



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





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 164 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos con 44, Centro con 40, Caribe con 21, Antioquia Choco con 19, Tolima con 16 con Nororiente 13, Amazonia con 6 y Suroccidente con 5. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 92 Sugerencias; en su gran mayoría para Llanos con 31, Regional Centro con 21, Suroccidente con 20, Antioquia choco con 8 Regional Tolima con 7, Norte con 3. La opción **“Cocción”** con 27 sugerencias; su gran mayoría para Llanos con 11, Centro con 9. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 16 sugerencias, allegadas a la Regional Llanos. Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 299 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de julio en 16 sugerencias.

#### 4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 59 interacciones por este medio sobre información general y de las cuales 7 solicitudes se registraron como peticiones.

#### 5. MULTICANALES

No se notificaron llamadas internas por el conmutador.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
PBX	213	51,08
REUNIONES	13	3,12
DIFUSIONES	191	45,80
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>417</b>	<b>100</b>

##### 5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 191 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

##### 5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 9 reuniones agendadas, un ingreso formal de 253 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

##### 5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

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

#### 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de agosto se evidenciaron 15 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 19 encuestas anticorrupción.





REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
ANTIOQUIA CHOCO	7	9
CENTRO	4	10
LLANOS ORIENTALES	3	0
NORORIENTE	1	0
<b>TOTAL NIVEL NACIONAL</b>	<b>15</b>	<b>19</b>

Registrando una percepción Favorable del **99,47%**  
Percepción desfavorable del **0,52%**

## 7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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

### 7.1 Medición de satisfacción

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

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

### CONCEPTOS FAVORABLES

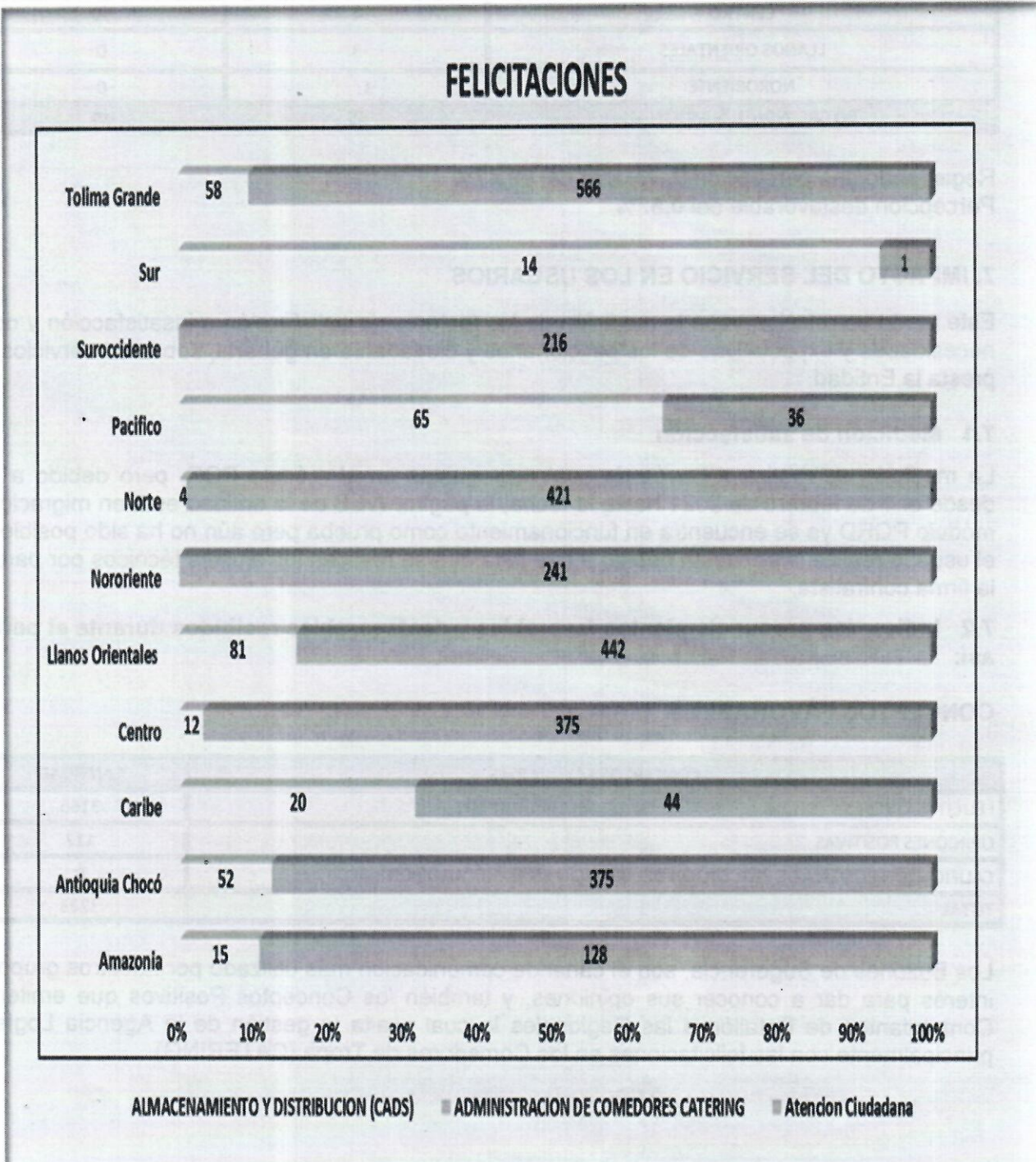
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3166
OPINIONES POSITIVAS	117
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	0
<b>TOTAL</b>	<b>3233</b>

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



### FELICITACIONES (3.166)

Para el mes de agosto llegaron un total de 3.166 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.844, que hacen referencia a la satisfacción







frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 321.

Las manifestaciones positivas para el mes de agosto en comparación al mes de julio aumentaron en 102, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

**CONCEPTOS DESFAVORABLES**

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	4
QUEJAS	3
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

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

**Reclamos (4)**

- **ID 10236 DIRECCIÓN FINANCIERA (15/07/2021):** La reclamante manifiesta que termino de pagar el crédito que tenía con la Entidad el 27/05/2021 y aun le están generando descuentos de su nómina, por ello solicita el paz y salvo del crédito y el reintegro del dinero descontado. **Cerrado.**
- **ID 10291 SUBDIRECCION GENERAL OPERACIÓN LOGISTICA (17/08/2021):** El reclamo se presenta frente a la alimentación suministrada a los soldados de los Batallones de Ingenieros N° 14 "Batalla de Cabildo" y Desminado Humanitario N° 13 quienes reciben sus alimentos en el Rancho de tropa del BICAB - 14, los soldados manifiestan que se presenta mala cocción de alimentos, cambios del menú, alimentos avinagrados y disminución de las porciones en repetidas ocasiones. **Cerrado.**
- **ID 10295 SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATACIÓN (18/08/2021):** El reclamante manifiesta que se ha comunicado en varias ocasiones con la Entidad tanto vía telefónica como vía correo electrónico, solicitando la verificación y aprobación del proceso de liquidación del contrato 075-CENAC CONVENIOS-2018, el cual se requiere para finiquitar dentro de la plataforma SECOP II la parte Post-Contractual del proceso de contratación. **Cerrado**
- **ID 10323 DIRECCIÓN FINANCIERA (25/08/2021):** El reclamante solicita reintegro del dinero descontado de su nómina de CREMIL del mes de agosto, ya que el usuario termino de pagar la totalidad del crédito que tenía con la entidad en el mes Junio. **En trámite vence el 06/10/2021.**

**QUEJAS (3)**

- **ID 10316 CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (23/08/2021):** El denunciante se comunica vía telefónica con la entidad para verificar una documentación que recibió por





parte de un supuesto servidor de la misma y desea confirmar los datos para proceder a la contratación. **En trámite vence el 04/10/2021.**

- **ID 10349 REGIONAL LLANOS (27/08/2021):** Un contratista manifiesta que se han presentado inconvenientes con una servidora del CAD de la Regional Llanos ya que argumenta que los atiende de la manera no correcta (mal genio y con mala actitud). **Cerrado.**
- **ID 10350 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (31/08/2021):** El quejo manifiesta que un servidor del grupo de créditos realiza incrementos al número de cuotas así mismo a los intereses del crédito que está pagando a la Entidad, también manifiesta que dicho funcionario se enojó con el usuario porque este último no le suministró la clave de la aplicación de CREMIL. **Cerrado.**

## 8. RECOMENDACIONES

1. Es importante resaltar que desde el día 22 de junio de 2021, se pone a disposición de la ciudadanía el módulo PQRD en el portal Web de la Entidad, para garantizar el derecho fundamental de petición determinado por la ley y con ello se puedan registrar Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias normalmente, vale la pena aclarar que estará dispuesto en la página web a manera de prueba ya que se presentan novedades las cuales se ajustaran en el transcurso de la operación, es por ello que no se recibe a satisfacción.
2. La medición de satisfacción e insatisfacción de los servicios prestados por la Entidad en cuanto a las necesidades y expectativas de los peticionarios y ciudadanía en general no se ha podido realizar a través de las cuatro preguntas en el módulo PQR ya que, desde el 1 de febrero de 2021 hasta la fecha, la página WEB de la entidad está en migración, el módulo PQRD ya se encuentra en funcionamiento como prueba pero aún no ha sido posible que el usuario realice la encuesta debido a que falta que se realicen los ajustes técnicos por parte de la firma contratista.
3. Realizar seguimiento a los cuatro reclamos y tres quejas anteriormente mencionadas.
4. En el presente informe se evidencia aumento de las manifestaciones positivas para el mes de agosto en comparación al mes de julio, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Cordialmente,

**CORONEL (RA) CARLOS ERNESTO CAMACHO DÍAZ.**  
**Subdirector General de Abastecimientos Bienes y Servicios (e) de las funciones de la**  
**Secretaría General.**  
**Agencia Logística de las Fuerzas Militares.**

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

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

