



**MEMORANDO**

Bogotá, 21-05-2021

N° 2021110010136863 ALSG –GRV- AOC – 1101

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

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

**ASUNTO:** Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Mayo de 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 mayo así:

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

**1. ESTADO DE LAS PETICIONES.**

**1.1. PERÍODO ANTERIOR – ABRIL 2021**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
58	58	0%	0	0%

**1.2. PERÍODO ACTUAL – MAYO 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	32	30	2	0	7%	86%	94%

Respecto al mes de mayo se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta disminución en comparación al mes de abril; a la fecha 2 solicitudes que se encuentran en trámite.

22 JUN 21 - 857



- Dirección Financiera con una (1)  
Solicitud con fecha de plazo de cierre: con fecha 23/06/2021
- Subdirección General de Contratación con una (1)  
Solicitudes con fecha de plazo de cierre: 30/06/2021.

**Observación:** Desde el día 1 febrero de 2021 a la fecha no se ha podido realizar registro de peticiones en la página web módulo PQRD ya que no está disponible por temas de migración y actualización, dicha situación ya se notificó mediante correo electrónico al Señor Secretario General, a la supervisora del contrato de la página y la Jefe de la Oficina de Tecnología, cabe la pena resaltar que las solicitudes recibidas por los usuarios se registran cronológicamente en Excel con fin de tener trazabilidad de la misma y que el servicio se preste oportunamente.

**Nota:** En atención a la Resolución N° 362 de 03/04/20 por medio de la cual la ALFM adopta medidas especiales para garantizar la prestación de los servicios, toda petición será resuelta dentro de los 30 días siguientes a su recepción, igualmente se modifican los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 hasta que se supere la contingencia por el COVID - 19. Las peticiones que se encuentran en trámite fueron objeto de modificación en cuanto a los términos de respuesta atendiendo las disposiciones emitidas.

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

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

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

- Solicitud con fecha de ingreso 11/05/2021, con el asunto "Desea saber si un contratista cumplió o no cumplió con una orden de compra No. 62-106", ejecutado por la regional Tolima, la cual fue cerrada el 12/05/2021.

**1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** No se registró solicitudes.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	32
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	235
	FELICITACIONES	2523
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>2790</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 abril un total de 2.758 escritos allegadas por este medio, que Comparado con el mes de Mayo se evidencia aumento de 307 interacciones, toda vez que en el mes anterior se registró menor participación.

**2. RESULTADO GENERAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE MAYO.**

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	215	2343	0	2558	91,68
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	20	180	0	200	7,17
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	6	0	0	0	0	0	6	0,22
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	8	0	0	0	0	0	8	0,29
	CONTABILIDAD	10	0	0	0	0	0	10	0,36
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	2	0	0	0	0	0	2	0,07
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	6	0	0	0	0	0	6	0,22
<b>TOTAL</b>		<b>32</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>235</b>	<b>2523</b>	<b>0</b>	<b>2790</b>	<b>100</b>



La seguridad es de todos

Mindereña

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS ARMADAS



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 mayo, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 215 sugerencias y 2.343 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 20 sugerencias y 180 felicitaciones.

Por otra parte, a través del seguimiento en Excel a las PQR, se registraron 32 interacciones de las cuales "Gestión, Contabilidad con 10 y "Gestión, Cartera con 8, Gestión del Talento Humano recibió 6 peticiones, Gestión Contractual con 6, la Oficina Jurídica con 2.

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias se detallan en el punto 7.2 "Conceptos Desfavorables" para lo cual el mes de mayo no se reportaron.

### 2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	7	135	142
	CADS	0	0	14	14
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	42	42
	CATERING	0	16	297	313
CARIBE	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	6	49	55
	FINANCIERA	1	0	0	1
CENTRO	CATERING	0	51	475	526
	FINANCIERA	4	0	76	80
	CATERING	0	75	348	423
LLANOS ORIENTALES	CONTRACTUAL	2	0	0	2
	TALENTO HUMANO	2	0	0	2
	CADS	0	19	0	19
NORORIENTE	CATERING	0	25	279	304
NORTE	CATERING	0	0	360	360
	CADS	0	1	15	16
PACIFICO	CATERING	0	0	31	31





SUROCCIDENTE	CATERING	0	27	131	158
SUR	CADS	0	0	10	10
TOLIMA	CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CADS	0	0	11	11
	CATERING	0	8	238	246
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>235</b>	<b>2523</b>	<b>2768</b>

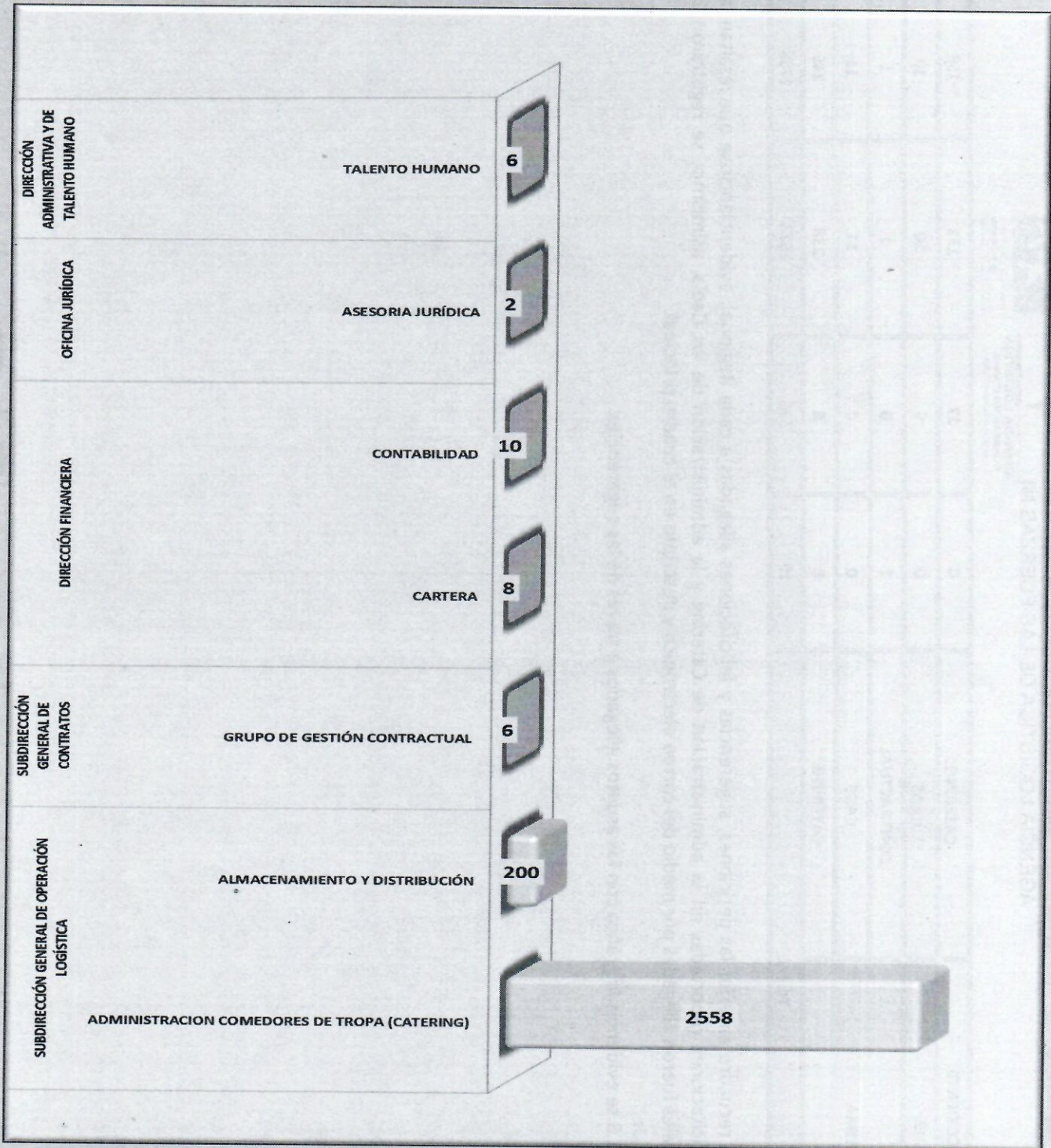
Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Catering y la administración de los Cad's, asimismo, se registraron 10 peticiones. Las cuales fueron 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 MAYO



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





### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	5
DIRECCIÓN FINANCIERA	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	11
OFICINA JURÍDICA	3
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	2
REGIONAL CARIBE	2
REGIONAL TOLIMA GRANDE	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 CONTACTENOS		30	1,08
CHAT INTERACTIVO		2	0,07
ORFEO		0	0,00
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO		0	0,00
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO REGIONALES		0	0,00
MODULO PQR		0	0,00
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	235	8,42
	FELICITACIONES	2523	90,43
<b>TOTAL</b>		<b>2790</b>	<b>100</b>

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

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

Para el mes de mayo se recibieron un total de 89 correos, de los cuales 38 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 5 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, **30 peticiones se registraron**



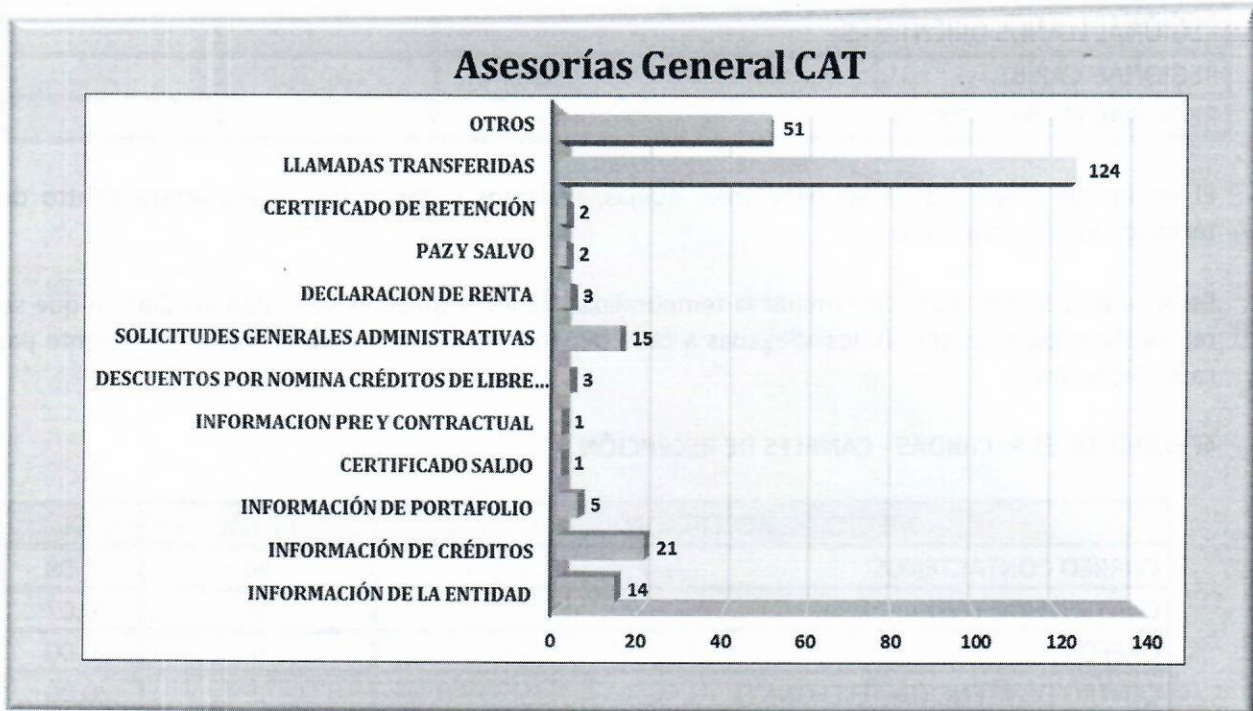


Manualmente en Excel ya que no contamos con el módulo página web, y finalmente 16 mensajes recibidos por éste correo NO fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

#### 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 mayo 2021

Por este medio ingresaron 242 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 63 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 4, llamadas transferidas 124, llamadas de prueba y números desconectados fueron 51 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 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 suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

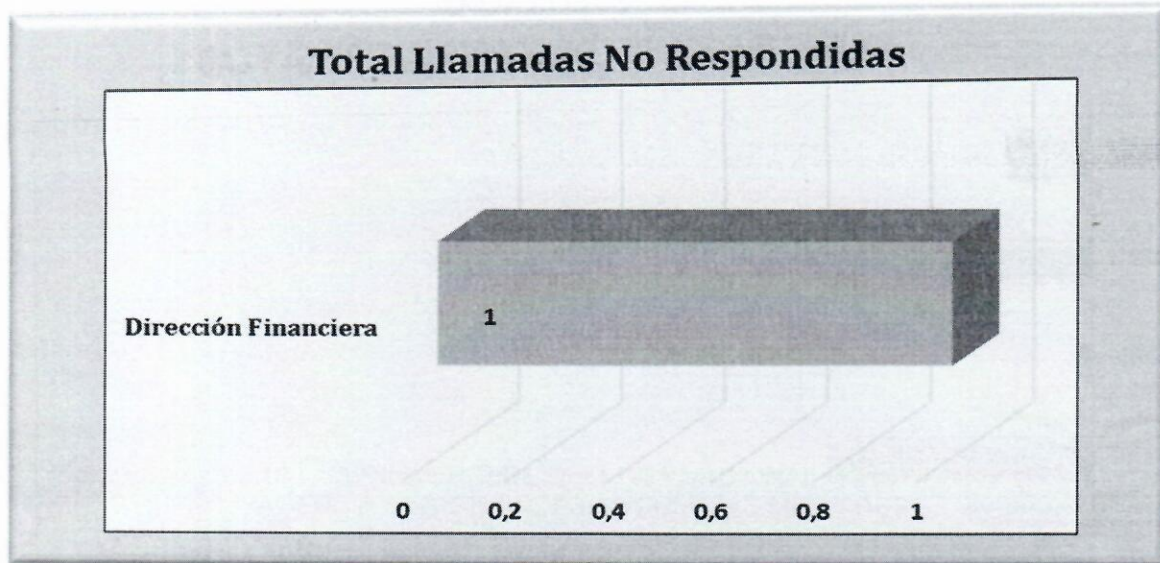
#### 4.1.4 EXTENSIONES NO CONTESTADAS POR LAS DEPENDENCIAS

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 una (1) llamada no transferida oportunamente, evidenciando disminución de 5 llamadas en comparación al mes de abril.





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 mayo 2021

En mayo como muestra la gráfica, una (1) dependencia fue las que presento novedad 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. Es importante reportar que disminuyeron las llamadas que ingresan a la entidad para el mes de **mayo en un 36%**.

**Observación:**

Es importante resaltar que por motivos del Paro Nacional el horario laboral no se prestó con normalidad a los usuarios por tal motivo la disminución general al ingreso de llamadas.

4.1.5 **CORREO ELECTRÓNICO – Regionales:** No registraron solicitudes.

4.1.6 **CORREO ELECTRÓNICO – Denuncie:** No se registraron solicitudes.

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

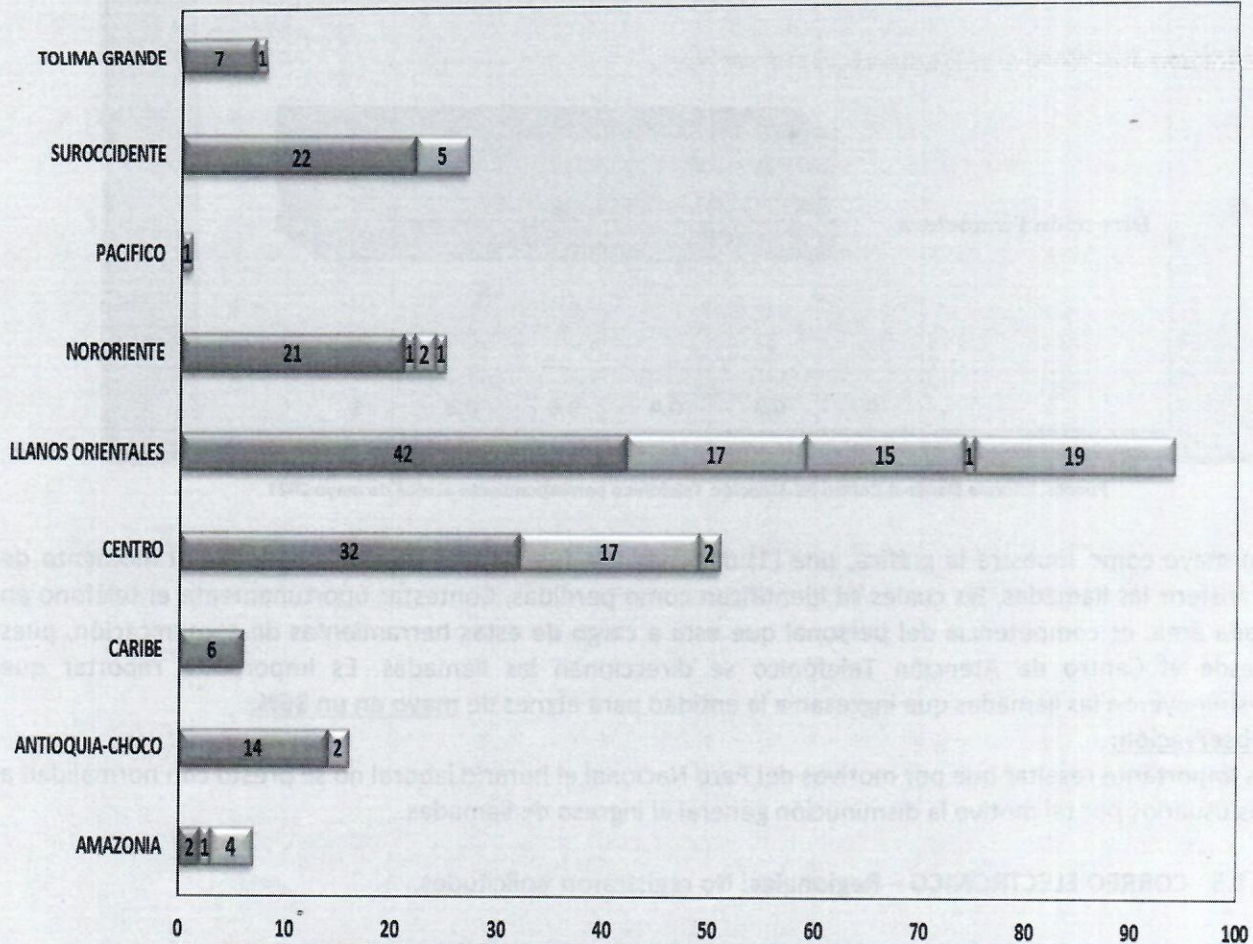
4.1.8 **HERRAMIENTA MÓDULO PQRD:** No se gestionaron solicitudes





### 4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (235)

## SUGERENCIAS ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



	AMAZONIA	ANTIOQUIA-CHOCO	CARIBE	CENTRO	LLANOS ORIENTALES	NORORIENTE	PACIFICO	SUROCCIDENTE	TOLIMA GRANDE
■ MENU	2	14	6	32	42	21		22	7
■ PORCION	1	2		17	17	1		5	
■ COCCION	4			2	15	2			
■ OTROS					1	1			1
■ CAD'S					19		1		

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





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 146 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional con Llanos con 42, Centro con 32 Suroccidente con 22, Nororiente con 21, Antioquia-Choco con 14, regional Tolima con 7 y regional Caribe con 6. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 43 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Llanos y Centro con 17 respetivamente. La opción **“Cocción”** con 23 sugerencias; su gran mayoría para Llanos con 15 y Amazonia con 4. La opción **“Otros”** con 3 sugerencias; las cuales respectivamente fueron direccionadas para Llanos, Nororiente y Tolima. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 20 sugerencias, principalmente para la Regional Llanos con 19, y una (1) de Pacifico. Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 235 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de abril en 58 sugerencias.

#### 4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 36 interacciones por este medio sobre información general y 2 solicitudes de certificaciones la cuales se registran como peticiones.

#### 5. MULTICANALES

No se notificaron llamadas internas por el conmutador.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
PBX	182	57,96
REUNIONES	22	7,01
DIFUSIONES	110	35,03
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100</b>

#### 5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 110 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

#### 5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 12 reuniones agendadas, un ingreso formal de 129 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 mayo se evidenciaron 24 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 17 encuestas anticorrupción.

REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONIA	3	1
CARIBE	2	3
CENTRO	6	13
LLANOS ORIENTALES	4	0
NORORIENTE	2	0
NORTE	3	2
TOLIMA GRANDE	4	8
<b>TOTAL NIVEL NACIONAL</b>	<b>24</b>	<b>27</b>

Registrando una percepción Favorable del **97,03%**  
Percepción desfavorable del **2,96%**

## 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 no se encuentra en funcionamiento por ello no se generó la medición correspondiente del mes de mayo.

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

#### CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2523
OPINIONES POSITIVAS	89
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	0
<b>TOTAL</b>	<b>2612</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 (2.523)

Para el mes de mayo llegaron un total de 2.523 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.343, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 180.

Las manifestaciones positivas para el mes de mayo en comparación al mes de abril aumentaron en 249, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

### CONCEPTOS DESFAVORABLES

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





Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos: Hace referencia a las inconformidades que presentan los usuarios como quejas, reclamos, y denuncias los cuales no se presentaron para el mes de mayo, 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.

## 8. RECOMENDACIONES

1. Es importante resaltar que desde el día 1 febrero de 2021 a la fecha no se ha podido realizar registro de peticiones en la página web módulo PQRD ya que no está disponible por temas de migración y actualización, dicha situación ya se notificó mediante correo electrónico, sin embargo, se ha llevado un control de las solicitudes recibidas por los usuarios en Excel con fin de tener trazabilidad de la misma y que el servicio se preste oportunamente, sin vencimiento de términos.
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 a la fecha, la página WEB de la entidad está en migración y por lo tanto no se encuentra en funcionamiento el módulo PQRD dando como resultado la no medición correspondiente del mes de enero, febrero y marzo.
3. Realizar seguimiento a las peticiones direccionadas a Dirección Financiera con fecha de plazo de cierre 23/06/2021 y a la Subdirección General de Contratación con fecha de plazo de cierre 30/06/2021.
4. En el presente informe se evidencia que solo una (1) dependencia presento novedad al momento de transferir las llamadas, lo anterior con motivos del Paro Nacional debido a que el horario laboral no se prestó con normalidad a los usuarios por tal motivo se presentó disminución general al ingreso de llamadas.
5. Se tiene como conceptos desfavorables las inconformidades que presentan los usuarios como quejas, reclamos, y denuncias los cuales no se presentaron para el mes de mayo.

Cordialmente,

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

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

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