



**MEMORANDO**

Bogotá, 18/01/2023

N° 2023110010007603 ALSG-GRV- AOC – 11001

PARA: CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ  
Director General.

DE: CORONEL (RA) RICARDO AUGUSTO SALCEDO ROZO  
Secretario General (E)

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – DICIEMBRE 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 diciembre, así:

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

**1. ESTADO DE LAS PETICIONES.**

**1.1. PERÍODO ANTERIOR – NOVIEMBRE 2022**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
72	72	0%	0	0%

**1.2. PERÍODO ACTUAL – DICIEMBRE 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	49	48	1	0	2%	100%	98%

Respecto al mes de diciembre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta disminución en comparación al mes de noviembre; a la fecha se reporta una (1) solicitud pendiente de respuesta, Así:







Solicitud con ID N° 11782, la cual se encuentra en trámite del usuario con fecha límite de cierre el día 04 de febrero 2023 a cargo de la Dirección Administrativa "Talento Humano"; las demás solicitudes se encuentran cerradas sin novedad.

**1.3. PETICIONES VENCIDAS:** No se registraron vencimientos.

**1.4. REMISION DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD:** No se presentó solicitud para ser remitida.

**1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA:** Se presentaron 4 solicitudes, las cuales fueron allegadas así:

- Ejército Nacional radicado en el módulo PQRD con el ID 11749, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa "Talento Humano".
- Comisión Nacional Del Servicio Civil, radicada en el módulo PQRD con el ID 11759, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa "Talento Humano".
- Ejército Nacional, radicado en el módulo PQRD con el ID 11779, la cual se direccionó a la oficina Jurídica.
- Remisión Traslada por la Armada Nacional, radicado en el módulo PQRD con el ID 11786, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa "Talento Humano".

**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 del MDN.

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

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

- **ID 11741** – Solicitud de copias, con fecha de ingreso 02/12/2022, por parte del Señor: Mayor Diego Alonso Alzate - Batallón de Infantería No 3 "Batalla de Bárbula" del Ejército Nacional, la cual fue direccionada a la Subdirección General de Operación Logística, con fecha de cierre 14/12/2022.
- **ID 11746** - Solicitud de copias, con fecha de ingreso 05/12/2022, por parte del Señor: Teniente Coronel Yanny Alexander Melo Restrepo Batallón de Ingenieros de Combate N° 14 "Batalla de Calibío". Ejército Nacional, la cual fue direccionada a la Subdirección General de Operación Logística, con fecha de cierre 14/12/2022.
- **ID 11751–11773** - Solicitud de Información Ofertas Laborales "Convocatorias" con fechas de ingreso 06/12/2022 – 20/12/2022 por parte del Señor: Humberto Luis Garcia - Comisión Nacional Del Servicio Civil, con fecha de cierre 21/12/2023 – 28/12/2023.







**1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL:** Se registraron 2 requerimientos.

FECHA DE RECEPCION	ID	ENTIDAD	AGISNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RES-PUESTA
01/12/2022	11740	CRISTIAN JOSE GUERRERO BERMEJO PROCURADURÍA REGIONAL BOLÍVAR	REGIONAL CARIBE	SOLICITUD DE COPIAS	26/12/2022	15/12/2022
09/12/2023	11754	YUDDY MARCELA ROJAS REYES - PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION CAQUETA	DIRECCIÓN ADMINISTRATI- VA	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRA- TIVAS	23/12/2022	16/12/2022

**Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF**

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	49
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	217
	FELICITACIONES	4288
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		4554

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 diciembre un total de 4.505 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de noviembre se evidencia aumento de 64 interacciones, lo cual evidencia mayor participación.



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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	2	1	0	199	4074	0	4276	93,90
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	17	213	0	230	5,05
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	1	0	0	0	2	0,04
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	7	0	0	0	0	0	7	0,15
	CARTERA	4	0	0	0	0	0	4	0,09
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	2	0	0	0	0	0	2	0,04
	TESORERÍA	1	0	0	0	0	0	1	0,02
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,02



Certificate No.  
LAT-0977



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	GESTIÓN NOMINA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
	TALENTO HUMANO	25	0	1	1	0	0	0	27	0,59
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	1	0	0	2	0,04
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
TOTAL		46	1	2	217	4288	0	4554	100	

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recepcionan escritos, por lo que, para el mes de diciembre, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 199 sugerencias y 4.074 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución donde se recibieron 17 sugerencias y 213 felicitaciones. La Regional Pacífico en el servicio prestado en el (centro vacacional la Recalada) tiene una (1) felicitación, se evidencia una (1) sugerencia en la oficina principal, la cual se direccionó a Talento Humano.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 46 peticiones, de las cuales Gestión del Talento Humano recibió 25, Gestión Nomina y servicios Administrativos con una (1), Gestión Cartera con 4 y Contabilidad con 2, la oficina de Control Disciplinario y Jurídica con una (1), la Subdirección General de Abastecimientos - Gestión Créditos con 7 y la Subdirección General de Operación Logística Cad's y Catering con 2 peticiones.

Así mismo se registró 2 reclamos: Los cuales se direccionaron así: Dirección Administrativa "Gestión Talento Humano", Regional Llanos "Gestión Contractual" con uno (1) respectivamente.

También se allego una queja, la cual se direccionó a la Subdirección General de Operación Logística "Gestión Catering".

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	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	0	28	394	422
	CADS	0	0	0	17	17
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	6	45	51
	CATERING	0	0	52	320	372
CARIBE	GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	4	4
	CATERING	0	0	2	77	79
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
CENTRO	CADS	0	0	1	5	6
	CATERING	0	0	52	396	448
	GESTIÓN CONTRACTUAL	0	1	0	0	1
LLANOS ORIENTALES	CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
	CATERING	0	0	24	760	784
	CADS	0	0	10	92	102
NORORIENTE	CATERING	0	0	11	814	825
	CADS	0	0	0	5	5
NORTE	CATERING	0	0	22	650	672
	CATERING	0	0	0	5	5



PACIFICO	CADS	0	0	0	0	19	19
	CATERING	0	0	5	0	95	100
SUROCCIDENTE	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - RECALADA	0	0	0	0	1	1
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	0	0	0	1
SUR	CATERING	0	0	3	0	306	309
	CADS	0	0	0	0	15	15
TOLIMA	CADS	0	0	0	0	11	11
	CATERING	0	0	0	0	262	262
TOTAL		4	1	216	1	4288	4509

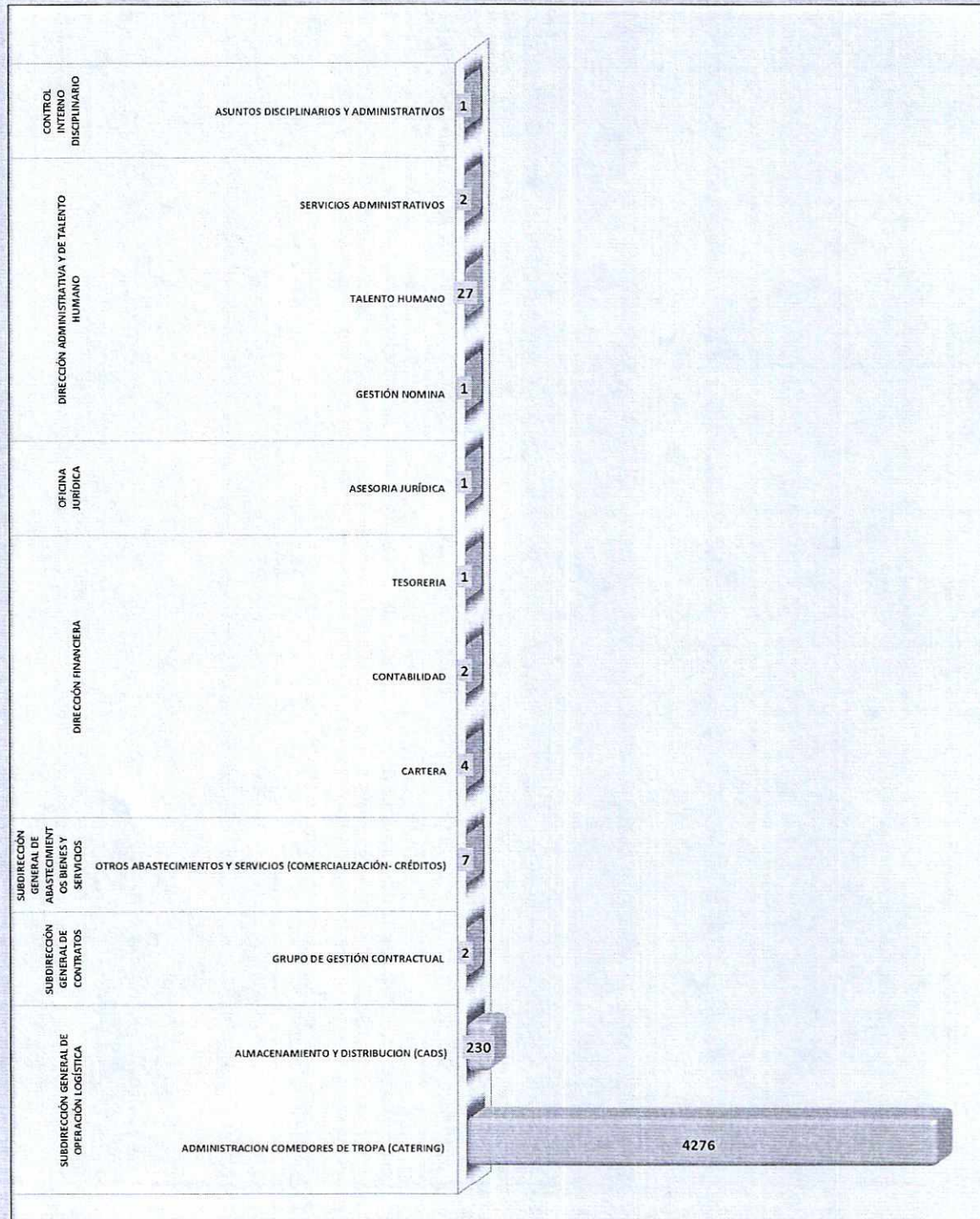
Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Catering y la administración de los Cad's, también el servicio prestado en el centro vacacional la Recalada de la Regional Pacifico, asimismo, se registraron 4 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 DICIEMBRE



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







### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	8
DIRECCION FINANCIERA	5
JURIDICA	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTACIMIENTOS	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA	7
REGIONAL CENTRO	4
REGIONAL CARIBE	9
REGIONAL SUROCCIDENTE	15
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	5

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	16	0,351	
CHAT INTERACTIVO	0	0,000	
ORFEO	3	0,066	
ATENCION TELEFONICA - REGIONAL	1	0,022	
CORREO DENUNCIE	0	0,000	
CORREO SERVIDORES	1	0,022	
CORREO REGIONALES	2	0,044	
MODULO PQR	26	0,571	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	217	4,765
	FELICITACIONES	4288	94,159
<b>TOTAL</b>	<b>4554</b>	<b>100</b>	

**NOTA:** Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónica 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.





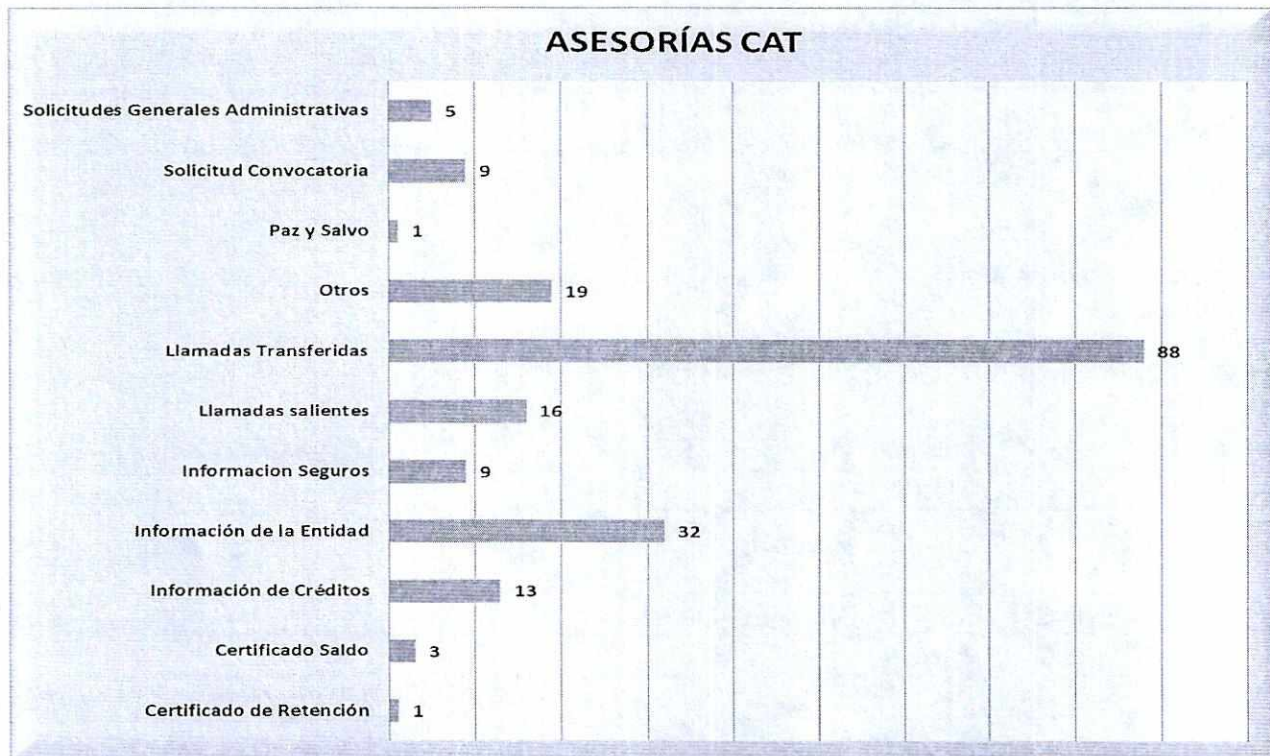
#### 4.1.1 CORREO - [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

Para el mes de diciembre se recibieron un total de 104 correos, de los cuales 73 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 16 peticiones se registraron en el módulo PQRD, no se registraron solicitudes en el módulo de certificaciones financieras, 2 solicitudes se le 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: se registraron 3 solicitudes.

#### 4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



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

Por este medio ingresaron 196 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 54 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, se registró una (1) petición en el módulo PQRD, llamadas transferidas 106 de las cuales 18 se destacan con asunto puntual, se realizaron 16 llamadas salientes a usuarios, finalmente se registran 19 llamadas de prueba y números desconectados dentro de las que se encuentran 10 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.

### 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 **10 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando disminución en una (1) llamada en comparación con el mes de noviembre.



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

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las 10 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 noviembre disminuyó el porcentaje de ingreso a la entidad para el mes de **diciembre en un 45%**.

**4.1.4 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales:** Se registraron 2 solicitudes.

**4.1.5 CORREO - DENUNCIE:** No se registraron solicitudes.

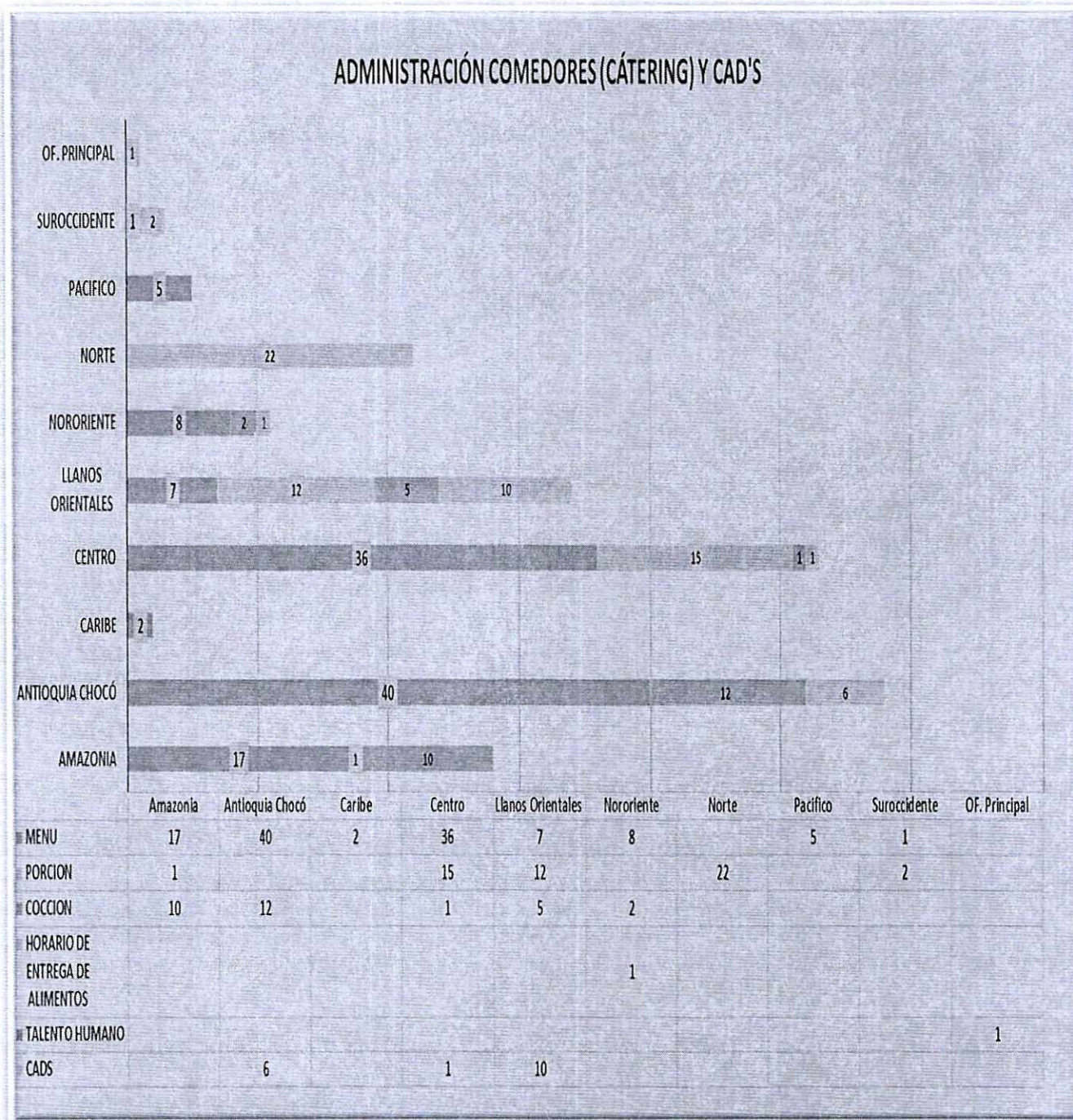
**4.1.6 CORREO SERVIDOR:** Se registró una (1) solicitud.

**4.1.7 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD:** Se gestionaron 26 solicitudes registradas directamente Por los usuarios.





### 4.1.8 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (217)



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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 116 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Antioquia Chocó con 40, Regional Centro con 36, Amazonia con 17, Nororiente con 8, Llanos Orientales con 7 y pacifico con 5.





En cuanto al tema “**Aumento de Porción**” con 52 Sugerencias, así: Regional Norte con 22, Regional Centro con 15, y Llanos con 12.

La opción “**Cocción**” con 30 sugerencias; en su gran mayoría para Antioquia Choco con 12, Amazonia con 10, Llanos con 5.

Finalmente **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 17 sugerencias allegadas, la Regional Llanos con 10 y Antioquia Choco con 6 y Centro con una (1).

Se evidencia una (1) sugerencia en la oficina principal.

Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 217 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de noviembre en 51 sugerencias.

#### 4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 38 interacciones por este medio sobre información general, no se registró solicitud en el módulo PQRD ni en el módulo de certificaciones.

### 5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	136	51,7
PBX	105	39,9
REUNIONES	4	1,5
DIFUSIONES	18	6,8
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>	<b>100</b>

#### 5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 18 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

#### 5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 4 reuniones agendadas, un ingreso formal de 136 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

#### 5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

No se registró en el módulo certificaciones financieras solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano.

### 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN





Para el mes de diciembre se evidenciaron 22 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 23 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
CENTRO	11	8
LLANOS ORIENTALES	2	1
TOLIMA GRANDE	8	12
OFICINA PRINCIPAL	1	2
TOTAL NIVEL NACIONAL	22	23

Registrando una percepción favorable del 93,81%.  
Percepción desfavorable del 6,08%.

**Nota:** En la regional Tolima en el punto 4 de la encuesta, donde se pregunta ¿Ha tenido conocimiento sobre hechos de corrupción en la Agencia Logística?

Cinco (5) oferentes seleccionaron la opción A. SI

Comentario: "Se enteró de hechos de corrupción de acuerdo a las Noticias Nacionales".

El punto 6 de la encuesta; ¿De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?

Tres (3) oferentes seleccionaron la opción A. NIVEL DIRECTIVO. (Sin comentario)

En el punto 7 de la encuesta: ¿Cómo percibe usted el interés de la entidad por combatir la corrupción?

Un oferente seleccionó la opción B. POCO INTERESADA (Sin comentario)

La Regional Centro en el punto 6 de la encuesta ¿De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?, un mismo oferente participó en 4 procesos seleccionando en el citado punto la opción D. NIVEL ASISTENCIAL, comentando que ellos son los que tienen contacto directo con la parte contratante; en el mismo punto un oferente de la regional Centro seleccionó la opción F. TODOS. (Sin comentario)

## 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 al cierre de las peticiones.





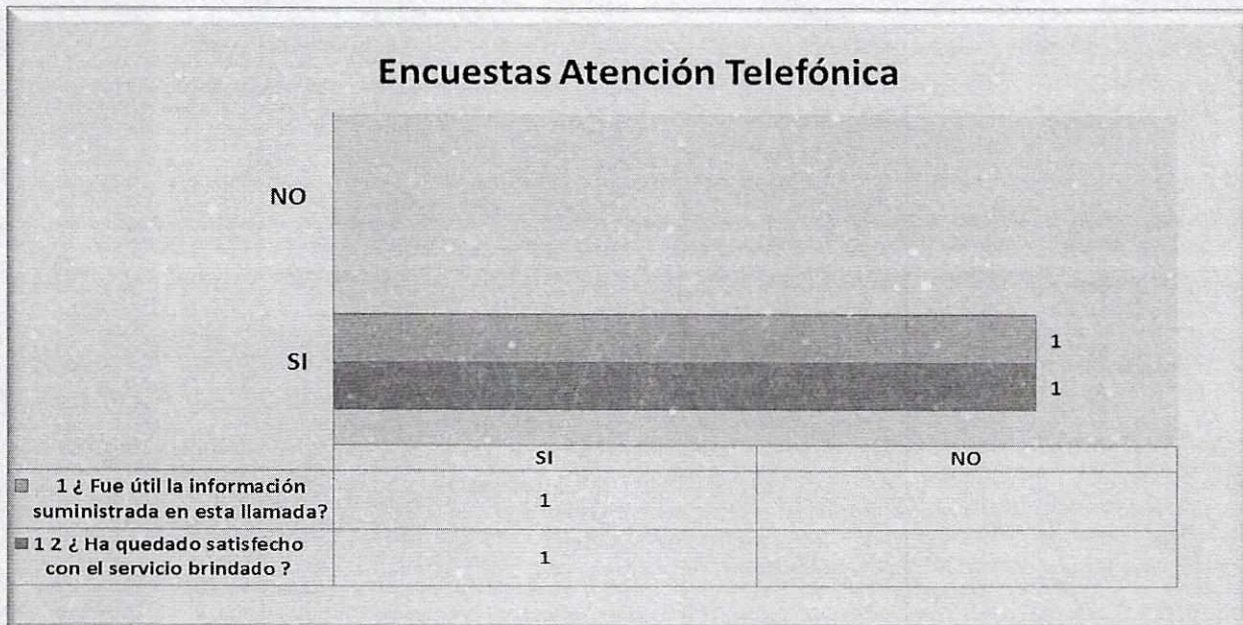
### Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico:

Mediante el Software GoAutodial, se evidencia participación en la 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.

Se reporta la participación de un ciudadano, frente a 2 preguntas, así:

Opción 1 (SI): 2 respuestas indican que la información suministrada SI fue útil y quedaron satisfechos con el servicio

Como lo muestra la siguiente gráfica.



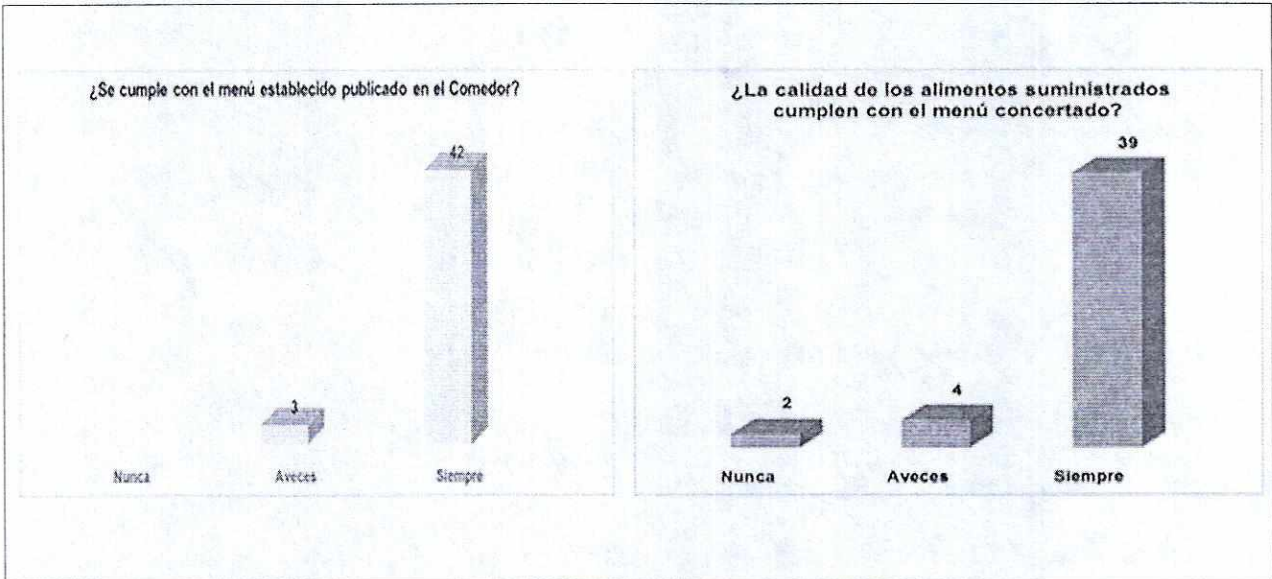
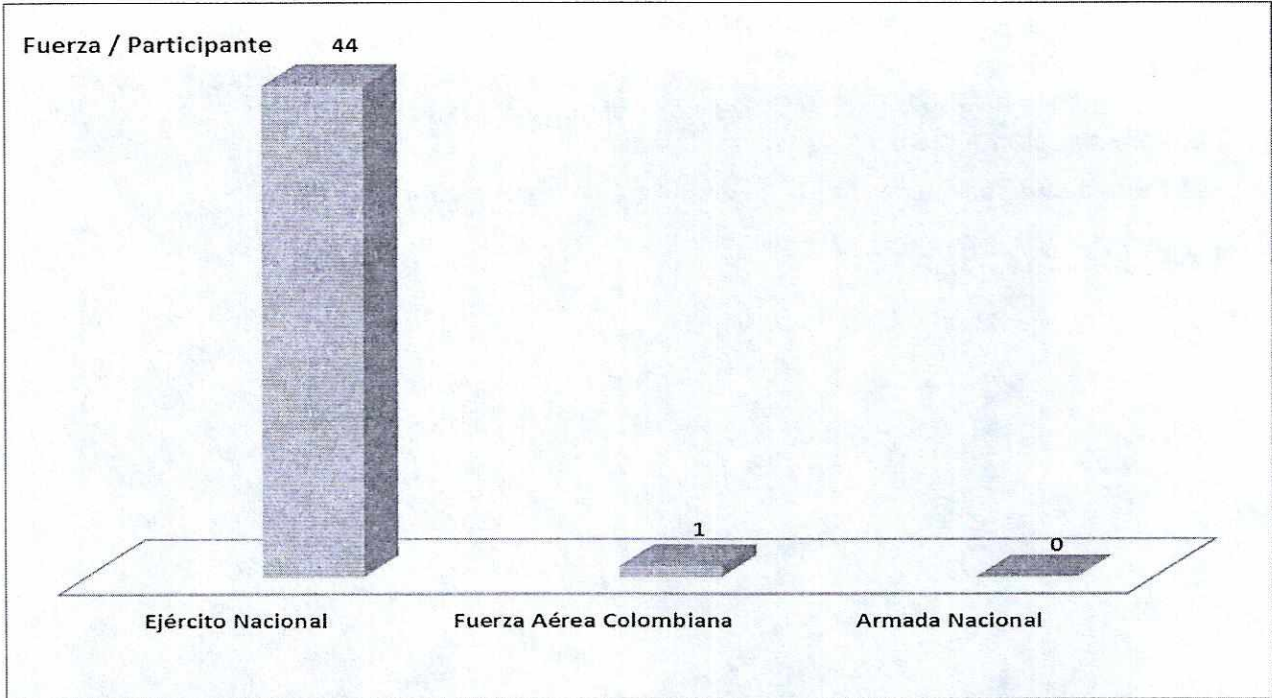
Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de diciembre

### 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 diciembre se evidenció una participación de 45 usuarios, quienes respondieron 6 preguntas respecto del servicio prestado, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

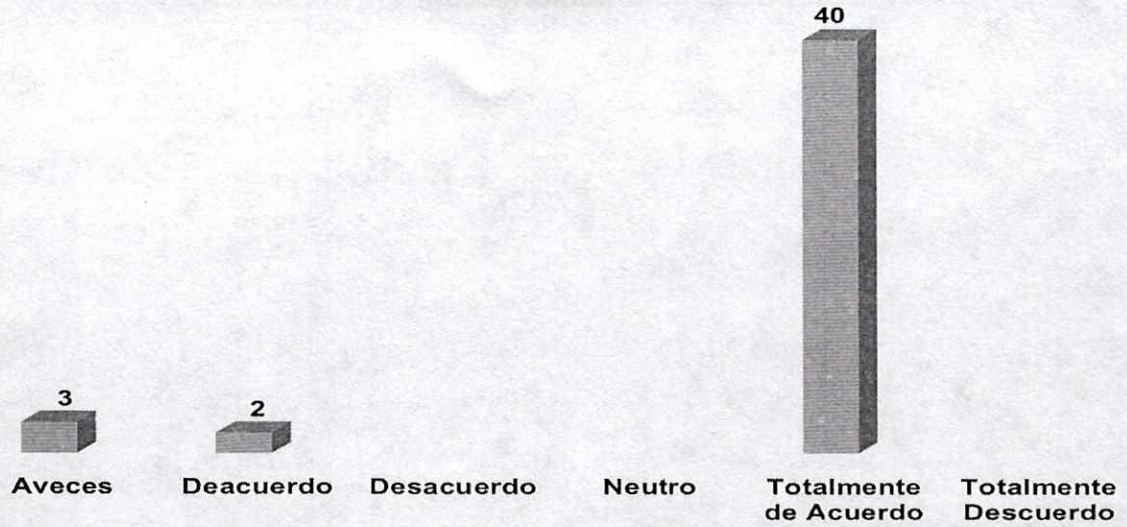




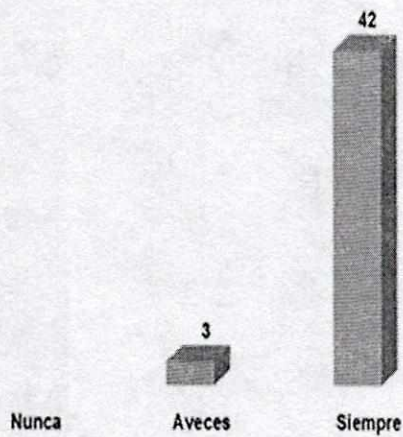




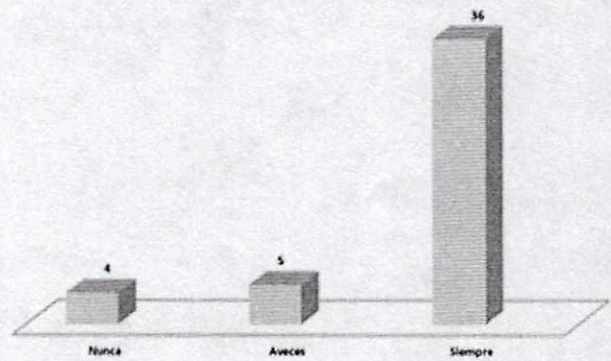
¿La entrega de los alimentos se realizan de forma oportuna?



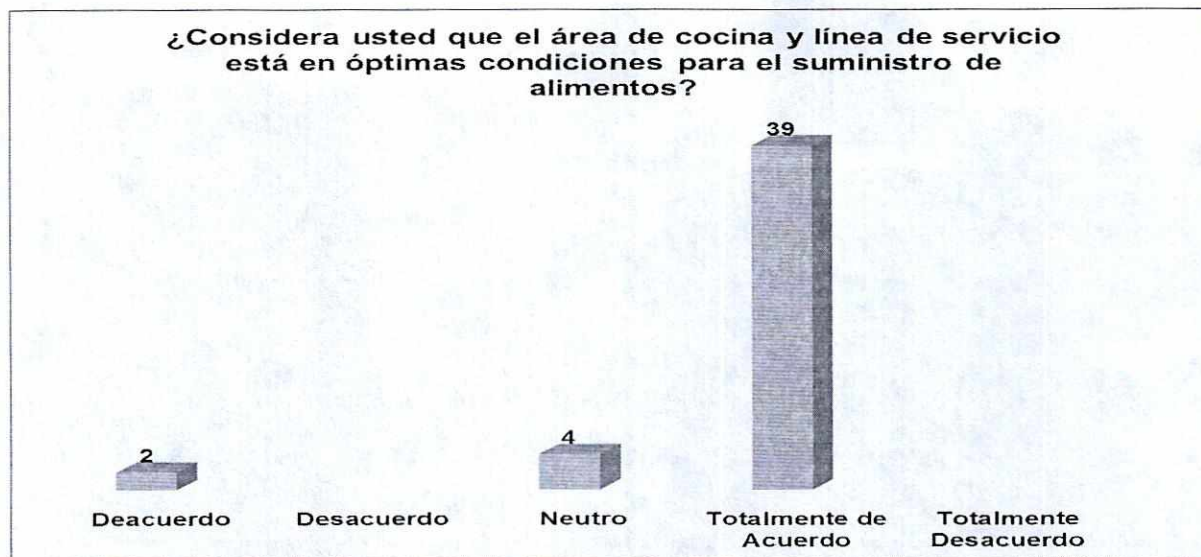
¿La atención del personal de la ALFM es cordial?



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

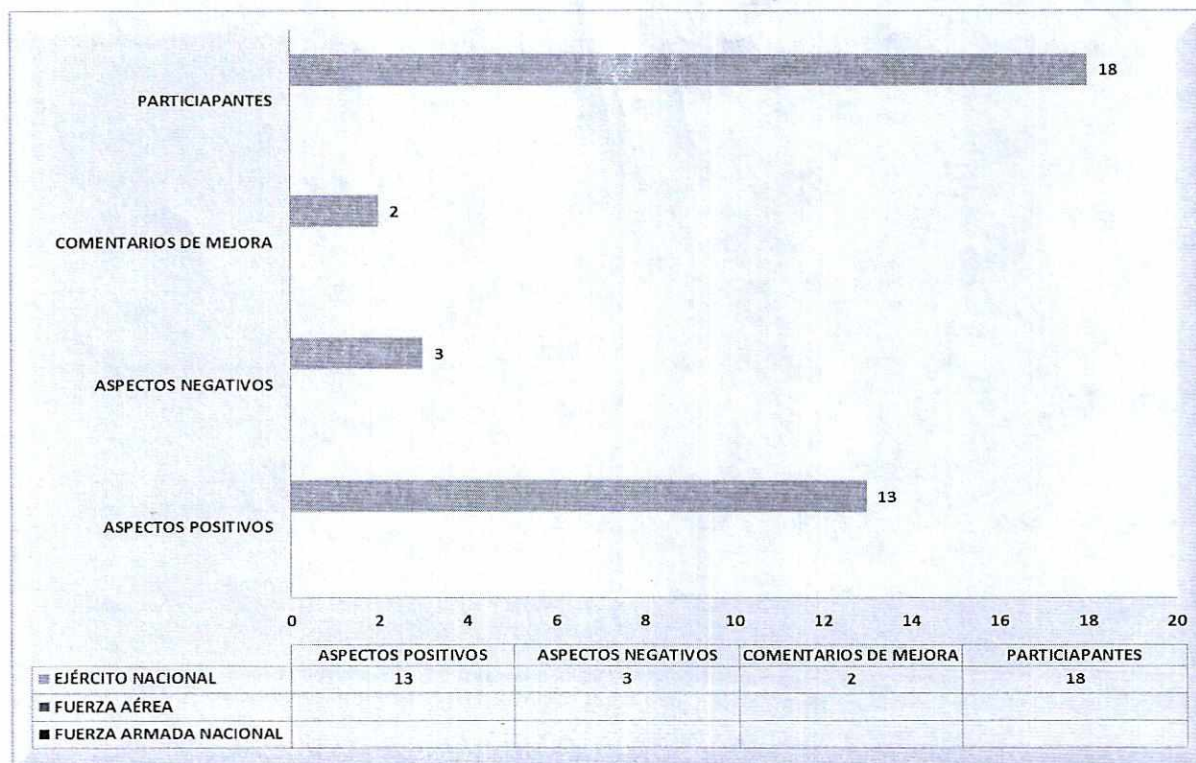






Es importante resaltar que la percepción de los usuarios es buena, se evidencia en las gráficas que las opciones con mayor número de participación son las de siempre se cumple y totalmente de acuerdo con el servicio prestado.

**Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).**



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de diciembre 2022







Los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 18 comentarios, de los cuales 13 se relacionan con aspectos positivos, 2 comentarios con oportunidad de mejora, y 3 con aspectos negativos.

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 al aumento de la porción.

En atención a los resultados 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 Agencia Logística en las Unidades Militares.

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

### 7.1 INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASÍ:

#### Conceptos Favorables.

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4.288
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	15
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	244
<b>TOTAL</b>	<b>4547</b>

Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, 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.

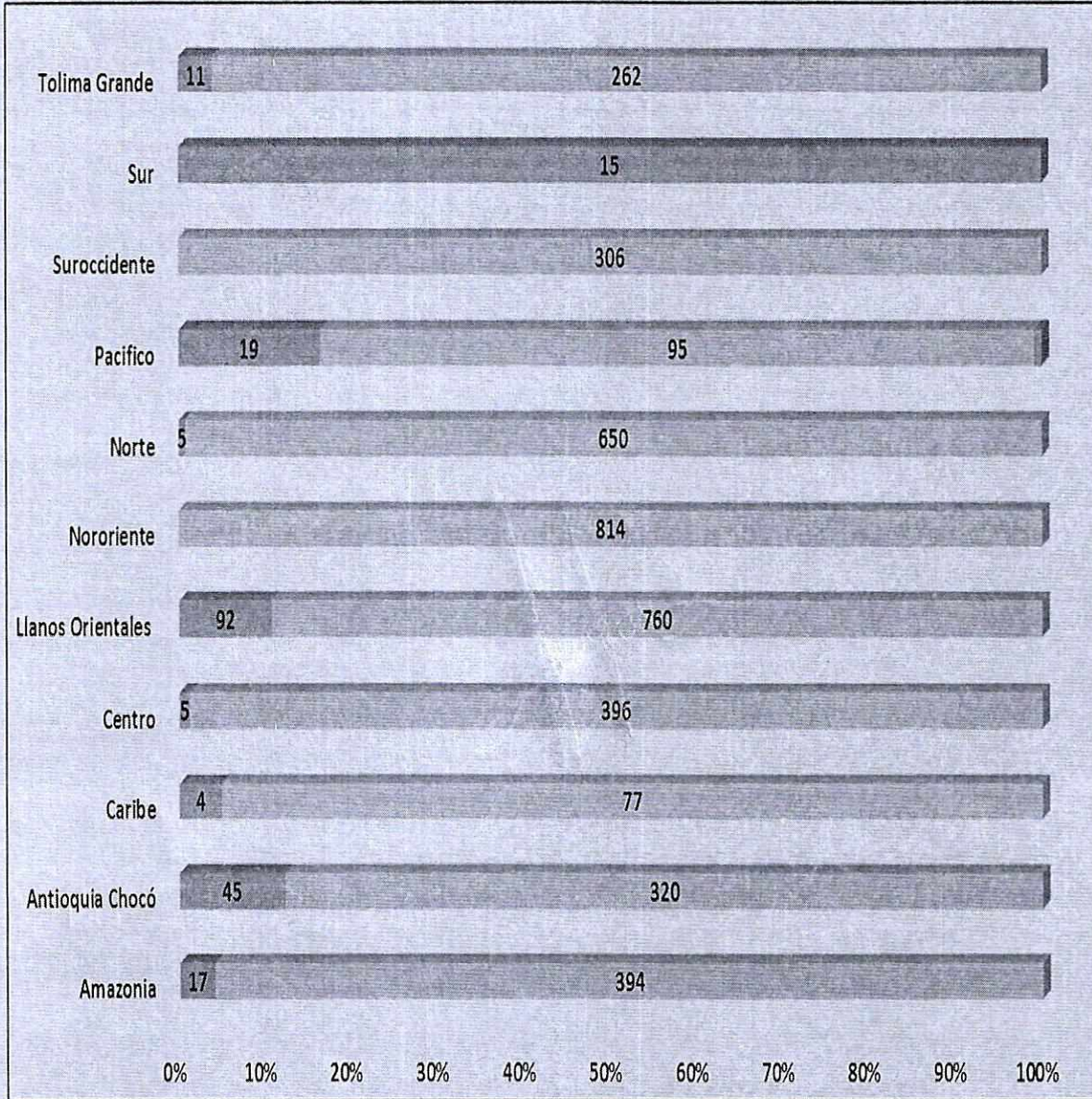
#### Felicitaciones (4.288)

Para el mes de diciembre llegaron un total de 4.288 felicitaciones las cuales se clasificaron así:





## FELICITACIONES



■ ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)

■ ADMINISTRACION DE COMEDORES CATERING

■ GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional)

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





El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 4.074, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 213.

Las manifestaciones positivas para el mes de diciembre en comparación al mes de noviembre aumentaron en 13, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad

**CONCEPTOS DESFAVORABLES**

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	1
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	3
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	24
TOTAL	30

**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, 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 11766 – REGIONAL LLANOS - GESTIÓN CONTRATUAL (15/12/2022):** Oferente hace observaciones al estudio de mercado 009-058-2022, indicando que en el análisis de la demanda (página 13) se confirma que el pan a comienzos de este año estaba en 400 pesos y actualmente tiene un costo entre 500 hasta 600 pesos acorde con los contratos históricos y actuales de la entidad, y por tanto no es lógico acoger cotizaciones de las empresas SUGA y SYC Soluciones que inflan el costo del pan por 820 y 860 pesos respectivamente, creando riesgo para un posible detrimento patrimonial de los recursos públicos. **Cerrado 19/12/2022.**
- **ID 11774- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (20/12/2022):** Reclamante manifiesta que solicitó la indemnización sustitutiva y se siente indignado ante el proceso llevado por la Dirección Administrativa “Talento Humano” porque desde el día 8 de enero del año 2022 presentó la solicitud y a la fecha no ha obtenido respuesta alguna. Instauró una tutela en el mes de agosto donde le indicaron que contratarían un actuario y a la fecha no le han cancelado. **Cerrado 11/01/2023**

**QUEJAS: UNA (1)**

- **ID 11763- SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (13/12/2022):** Militar Activo. Manifiesta inconformidad por daños en las calderas de los ranchos de tropa BASER22 de la BR22 en san Jose del Guaviare y en el Barrancón Guaviare, el personal







de soldados se quejan de la mala alimentación y atención, manifiesta que el día 13-12-22 el almuerzo lo sirvieron a las 16:30 horas y era arroz, alverja con mondongo sin proteína y limonada, preguntan por la comida y la respuesta que les dieron fue esperar hasta la 01:00 am si alcanzaba a estar. Siendo esta situación reiterativa, también indica que están dañados los congeladores y constantemente se daña la hielera y que la porción de la proteína es muy poquita y en ocasiones no se cumple con el menú establecido. **Cerrado 22/12/2022**

## 8. RECOMENDACIONES

- Es importante exhortar a las dependencias que celebran audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional para que elaboren las respectivas encuestas anticorrupción.
- En atención a los asuntos descritos en los reclamos y la queja se debe realizar el análisis de las causas que originan las manifestaciones negativas de los usuarios y tomar acción en pro de generar confianza institucional.

Cordialmente,

**CORONEL (RA) RICARDO AUGUSTO SALCEDO ROZO**  
Secretario General (E)  
Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

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

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