



**MEMORANDO**

Bogotá, 23/02/2023

N° 2023110010033913 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 – ENERO 2023.

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 enero, así:

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

**1. ESTADO DE LAS PETICIONES.**

**1.1. PERÍODO ANTERIOR – DICIEMBRE 2022**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
49	49	0	0	0%

**1.2. PERÍODO ACTUAL – ENERO 2023**

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRÁMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	87	82	5	0	6%	100%	94%





Respecto al mes de enero se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta aumento en comparación al mes de diciembre; a la fecha se reportan (5) solicitudes pendientes de respuesta dentro de los términos de ley, Así:

- **ID 11782** – Sugerencia, la cual se encuentra en trámite con fecha límite de cierre el día 15 de marzo 2023, a cargo de Dirección Administrativa “Talento Humano”.

4 solicitudes se encuentran en trámite del usuario así:

- **ID 11823** – Solicitud de copias con fecha de ingreso 17/01/2023, la cual fue direccionada a Subdirección General de Contratación, con fecha máxima de cierre 24/02/2023.
- **ID 11855, 11857, 11873** – Solicitud de información, con fecha de ingreso 17/01/2023, 15/02/2023 y 24/02/2023 respectivamente, las cual están a cargo de la Regional Antioquia Chocó; “Gestión Contractual”, con fechas límite: 22/02/2023 y 23/02/2023.

Las demás solicitudes se encuentran cerradas sin novedad.

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

**1.4. REMISIÓN DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD:** No se presentó solicitudes para ser remitidas.

**1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA:** No se presentaron solicitudes.

**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:** Se registró una (1) solicitud.

- **ID 11820** – Solicitud de información con fecha de ingreso 17/01/2023, por parte de la Señora: Olga Lucia Suescun Libreros – Agencia Nacional Inmobiliaria Virgilio Barco Vargas, la cual fue direccionada a la oficina de Asesoría Jurídica, con fecha de cierre 31/01/2023.

**1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Se registraron tres (3) solicitudes.

- **ID 11842** – Solicitud de copias, con fecha de ingreso 19/01/2023, por parte del Señor: Diego Echeverry - Fiscalía General de la Nación, la cual fue direccionada a la Oficina de Control Disciplinario, con fecha de cierre 25/01/2023.
- **ID 11843** - Solicitud de copias, con fecha de ingreso 19/01/2023, por parte del Señor: Diego Echeverry - Fiscalía General de la Nación, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa de Talento Humano, con fecha de cierre 25/01/2023.



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.

LAT-0977



- **ID 11846** - Solicitud de Información de la Entidad, con fechas de ingreso 19/01/2023, por parte del Señor: Coronel Juan Carlos Mosquera Mesa – Jefe de Estado Mayor y Comando BRLOG No. 1 Ejército Nacional, la cual fue direccionada la Subdirección General de Abastecimientos, con fecha de cierre 30/01/2023.

**1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL:** Se registró un (1) requerimiento.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	AGISNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
31/01/2023	11875	CRISTIAN JOSE GUERRERO BERMEJO PROCURADURÍA REGIONAL BOLÍVAR	DIRECCION ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	SOLICITUD DE COPIAS	21/02/2023	20/02/2023

**Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF**

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	87
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	250
	FELICITACIONES	4147
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		4484

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 enero un total de 4.397 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de diciembre se evidencia disminución de 108 interacciones, lo cual evidencia menor participación.

2. RESULTADO GENERAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE ENERO.

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	2	0	225	3965	0	4192	93,49
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	0	0	0	25	181	0	206	4,59
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1	0,02
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	13	0	0	0	0	0	13	0,29
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	1	0	0	0	0	0	1	0,02
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1	0,02
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	2	0	0	0	1	0	3	0,07
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1	0	0	0	0	0	1	0,02
	CARTERA	1	0	0	0	0	0	1	0,02
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	32	0	0	0	0	0	32	0,71
	ASESORIA JURÍDICA	3	1	0	0	0	0	4	0,09
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	27	0	0	1	0	0	28	0,62
	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0,02
TOTAL		83	3	0	251	4147	0	4484	100

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, para el mes de enero la mayoría fueron para el Grupo Administración (CATERING), los cuales registraron 225 sugerencias y 3.965 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 25 sugerencias y 181 felicitaciones. Se evidencia una (1) felicitación en la Regional Sur, al Grupo de Créditos.

Así mismo, a través del Módulo PQRD se registraron 83 peticiones: De las cuales, Dirección Financiera recibió 33, Talento Humano 27, Subdirección General de Contratos 14, Subdirección General de Abastecimientos 4, Oficina jurídica 3, Control Interno Disciplinario y Planeación e Innovación Institucional una (1) petición.

Se registró una sugerencia, por medio del Módulo PQRD la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa, Gestión del Talento Humano.

También, llegaron 3 quejas, las cuales fueron direccionadas, así: 2 para la Subdirección General de Operación Logística; "Gestión Catering", y una (1) a la Oficina Jurídica. Por otra Parte, no se registraron reclamos durante el mes de enero.

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
AMAZOÍA	CATERING	0	7	375	382
	CONTABILIDAD	3	0	0	3
ANTIOQUÍA CHOCÓ	GESTIÓN CONTRACTUAL	3	0	0	3
	CADS	0	6	40	46
	CATERING	0	50	270	320
CARIBE	CADS	0	2	10	12
	CATERING	0	24	43	67



CENTRO	CATERING	0	33	401	434
LLANOS ORIENTALES	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	2
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CONTABILIDAD	4	0	0	4
	CATERING	0	60	718	778
	CADS	0	17	92	109
NORORIENTE	CATERING	0	13	866	879
NORTE	CADS	0	0	2	2
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	15	643	658
PACIFICO	CADS	0	0	19	19
	CATERING	0	12	88	100
SUROCCIDENTE	CATERING	0	11	270	281
	GRUPO DE CREDITOS	0	0	1	1
SUR	CADS	0	0	18	18
	CATERING	0	0	291	291
TOLIMA GRANDE	TOTAL	14	250	4147	4411

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 administración de Cad's. Asimismo, se registraron 14 peticiones, las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQRD, reportadas en el cuadro principal.

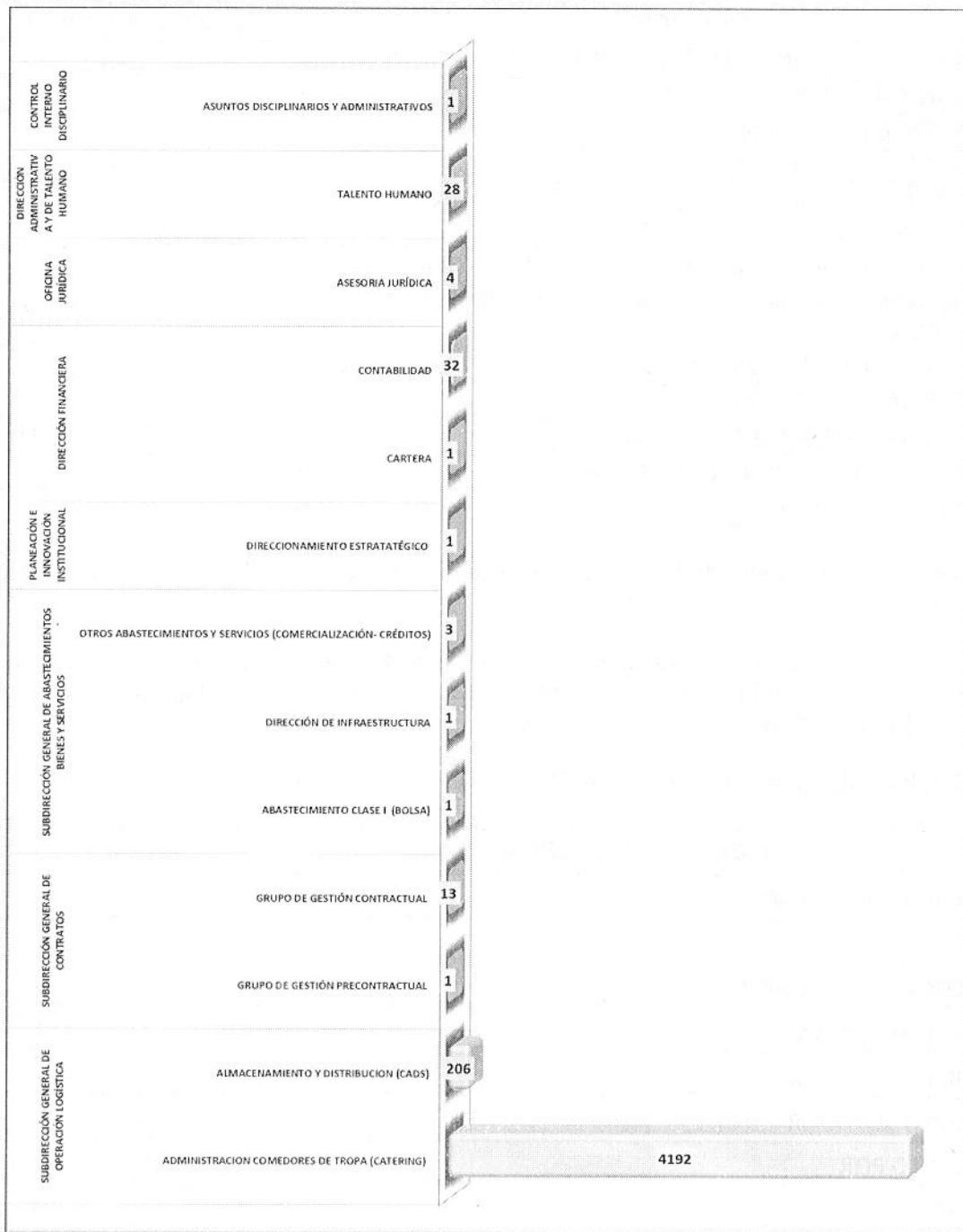
En el numeral 4.1.9. Se evidencia la gráfica, con los asuntos allegados a través de las sugerencias.







### SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE ENERO



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de enero 2023





### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	8
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5
CONTROL DISCIPLINARIO	4
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	11
REGIONAL AMAZONÍA	3
REGIONAL ANTIOQUÍA CHOCÓ	TRÁMITE DEL USUARIO
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	3
REGIONAL NORTE	6

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 RECEPCION	TOTAL	%
CORREO CONTÁTENOS	19	0,42
ORFEO	2	0,04
<b>ATENCION TELEFONICA - REGIONAL</b>	2	0,04
CORREO REGIONALES	11	0,25
CORREO DENUNCIE	0	0,00
CORREO SERVIDOR	3	0,07
MODULO PQR	50	1,12
CHAT	0	0,00
SUGERENCIAS	250	5,58
FELICITACIONES	4147	92,48
<b>TOTAL</b>	4484	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 solo se clasifica como solicitudes recibidas por el "Módulo PQR", aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta Web.

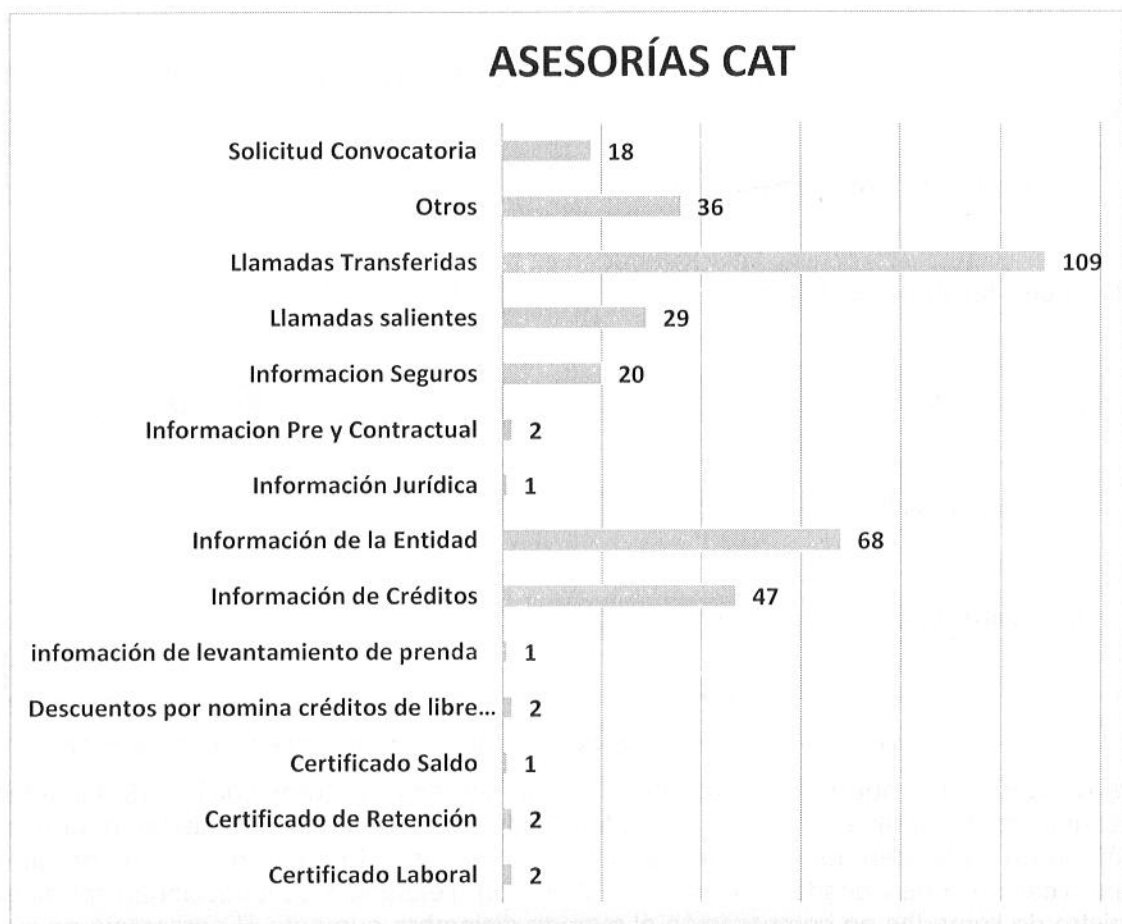
#### 4.1.1 CORREO - [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

Para el mes de enero se recibieron un total de 130 correos, de los cuales 105 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 19 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 4 mensajes recibidos por este 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 2 solicitudes.

#### 4.1.3 Centro de Atención Telefónico



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de enero 2023

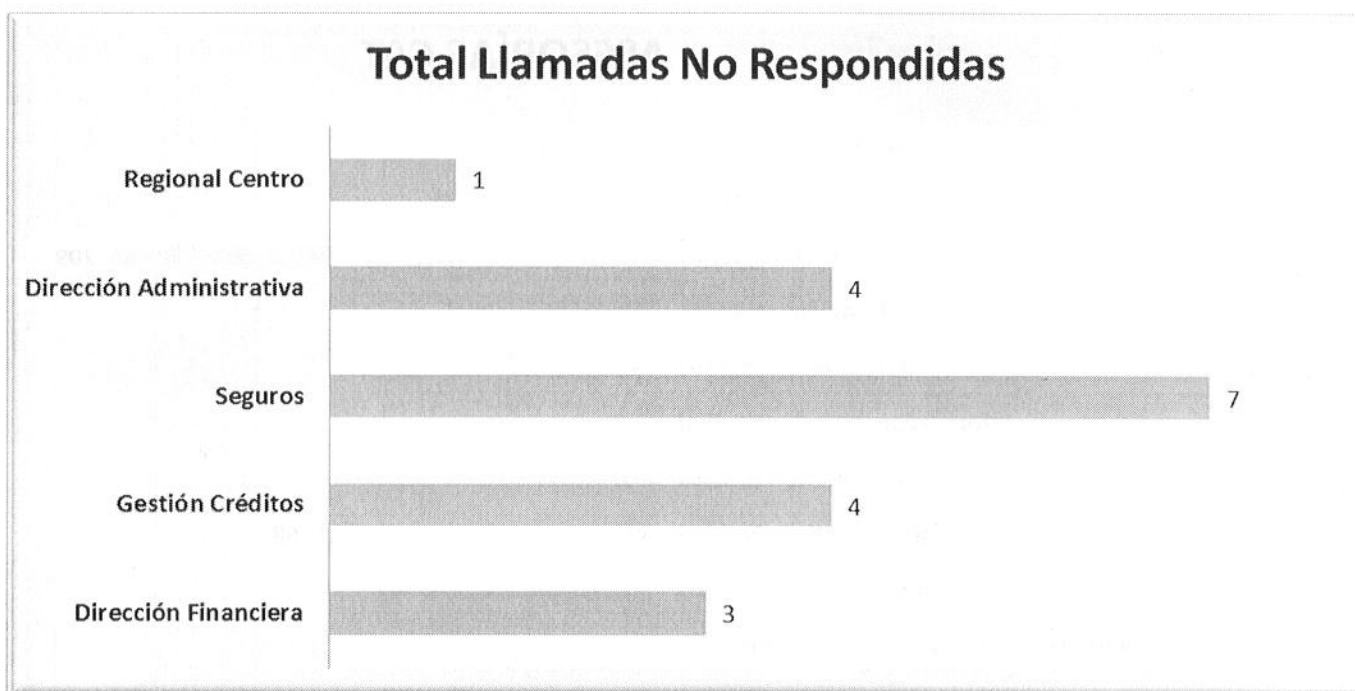


Por este medio ingresaron 338 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 120 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, llamadas transferidas 153 de las cuales 44 se destacan con asunto puntual. Finalmente, se registran 65 llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes de usuarios, dentro de las que se encuentran 19 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 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 **19 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando aumento de (9) llamada en comparación con el mes de diciembre.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de enero 2023

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las 19 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 diciembre aumento el porcentaje de ingreso a la entidad para el mes de **enero en un 63%**.



**4.1.4 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales:** Se registraron 11 solicitudes.

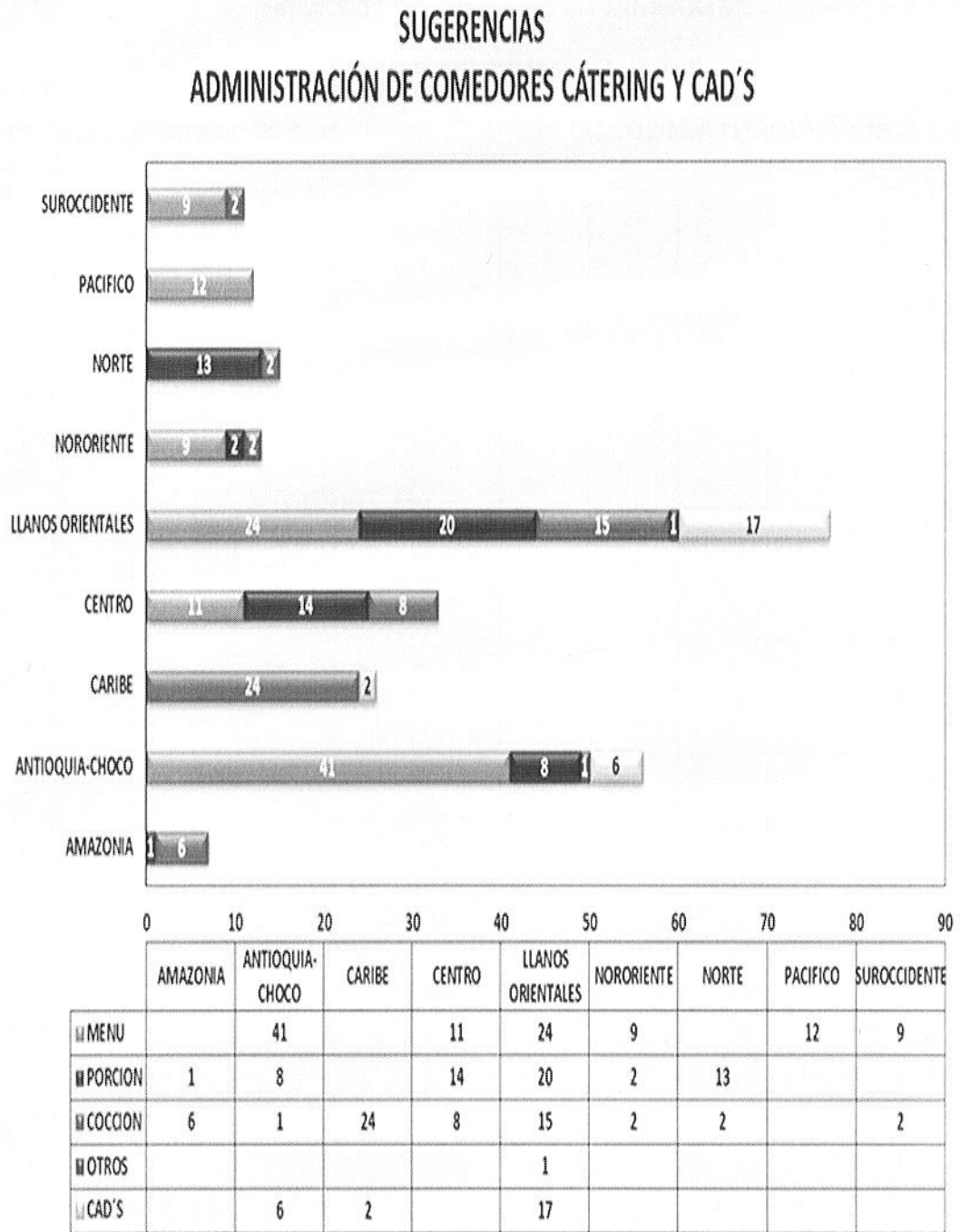
**4.1.5 CORREO - DENUNCIE:** No se registraron solicitudes.

**4.1.6 CORREO SERVIDOR:** Se registró 3 solicitudes.

**4.1.7 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD:** Se gestionaron 50 solicitudes registradas directamente  
Por los usuarios.



#### 4.1.8 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (250)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de enero de 2023



Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 106 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Antioquia Chocó con 41, Regional Llanos Orientales con 24, Pacífico con 12, Centro con 11, Suroccidente y Nororiente con 9.

En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 58 Sugerencias, así: Regional Llanos Orientales con 20, Regional Centro con 14, Norte con 13, Antioquia Chocó con 8, Nororiente con 2 y Amazonía con una (1).

La opción **“Cocción”** con 60 sugerencias; en su gran mayoría para Caribe con 24, Llanos Orientales con 15, Centro con 8, Amazonía con 6, Norte con 2 así mismo que Noroccidente y Suroccidente, finalmente Amazonía con una (1).

Posteriormente, **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 25 sugerencias allegadas, la Regional Llanos con 17 y Antioquia Chocó con 6 y Caribe con una (1).

Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica, respectivamente, para un total de **250** sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de diciembre en 33 sugerencias.

## 5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	174	68,0
PBX	73	28,5
REUNIONES	3	1,2
DIFUSIONES	6	2,3
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 6 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

### 5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 3 reuniones agendadas, un ingreso formal de 174 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite

### 5.3 MÓDULO 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 enero se evidenciaron 10 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 8 encuestas anticorrupción, así:



DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
CENTRO	3	0
NORORIENTE	1	0
SUR	1	0
TOLIMA GRANDE	5	8
TOTAL NIVEL NACIONAL	10	8

Registrando una percepción favorable del 93,63%.  
Percepción desfavorable del 6,36%.

**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?

Dos (2) oferentes seleccionaron la opción **A**. Si

Comentario: *“Se entera de hechos de corrupción de acuerdo a las Noticias Nacionales”.*

En el punto 5, tres (3) oferentes seleccionaron la opción C: **Rara vez se ha presentado**,

Comentario: *“En los noticieros nacionales información de una regional hace ya varios años”. En consecuencia, los dos oferentes restantes comentaron: “Solo se escucha de hechos presentados desacuerdo a las noticias y realmente es muy raro escuchar sobre estos hechos”.*

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?

Dos (2) oferentes seleccionaron la opción **A**. NIVEL DIRECTIVO. Con el siguiente comentario: *“Porque en él recae la ejecución del gasto y es el personal encargado de garantizar que la entidad obre de buena fe”.*

## 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

Se evidencia la participación de un usuario (1) al cierre de la petición. Calificando de manera negativa el servicio prestado.





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?	1				1
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?					1
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?					1
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?.					1
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
<b>Trámites/Servicios</b>	<b>Participantes</b>				
1	0	Malo (1 a 2.5)			

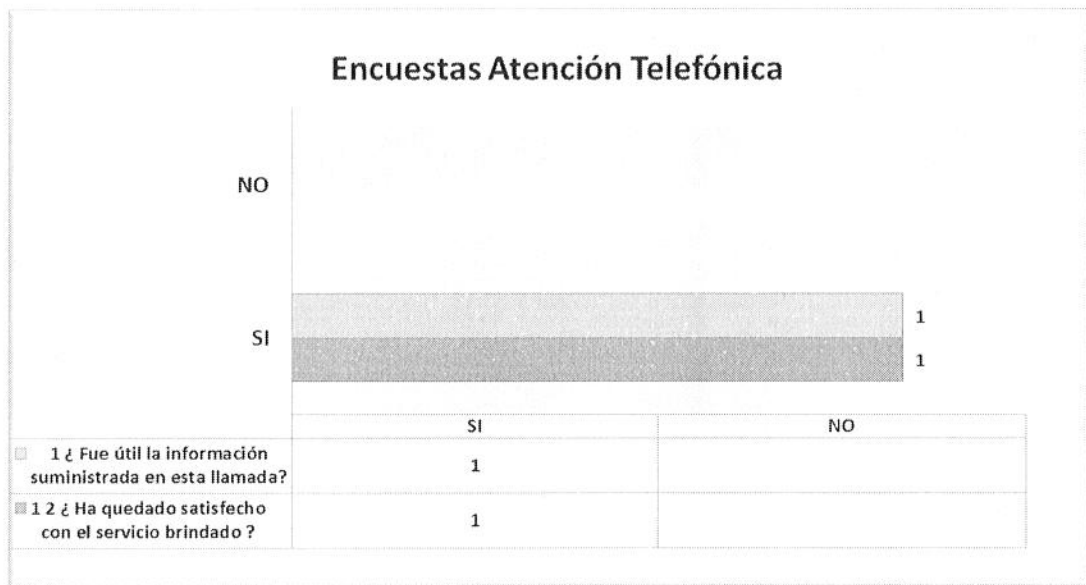
### Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico:

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 (1) 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.



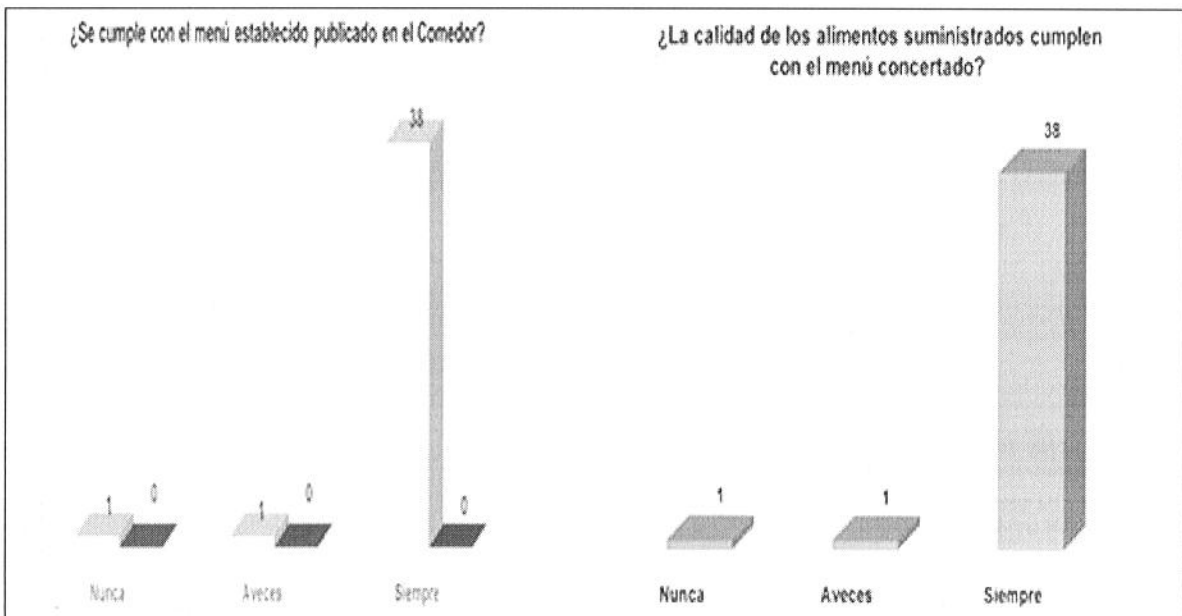
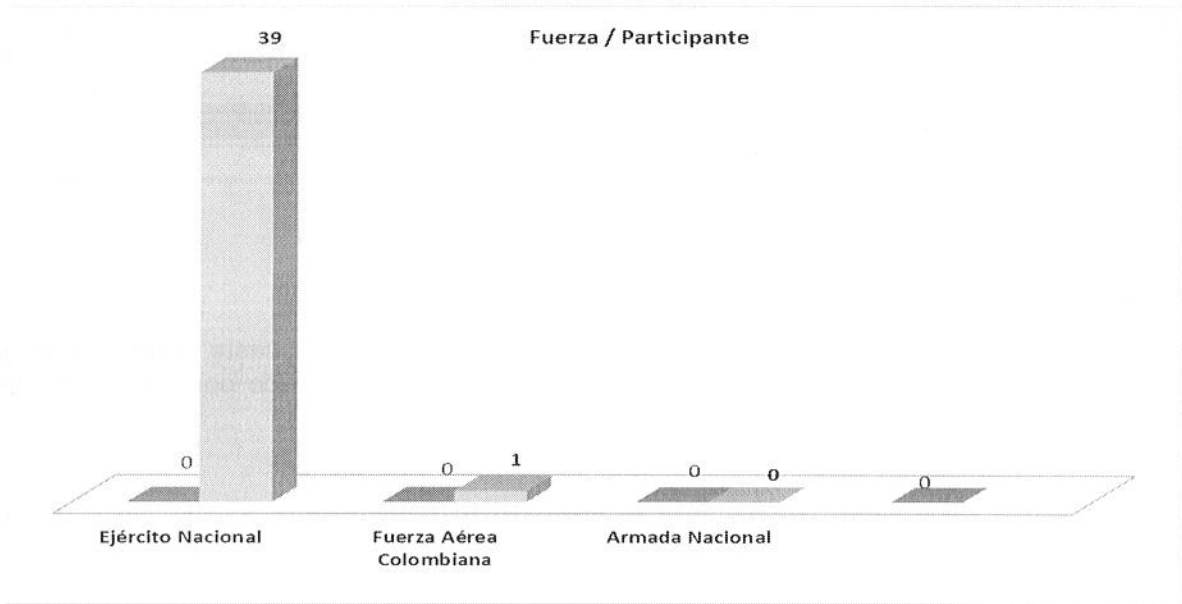
Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de enero 2023



### Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:

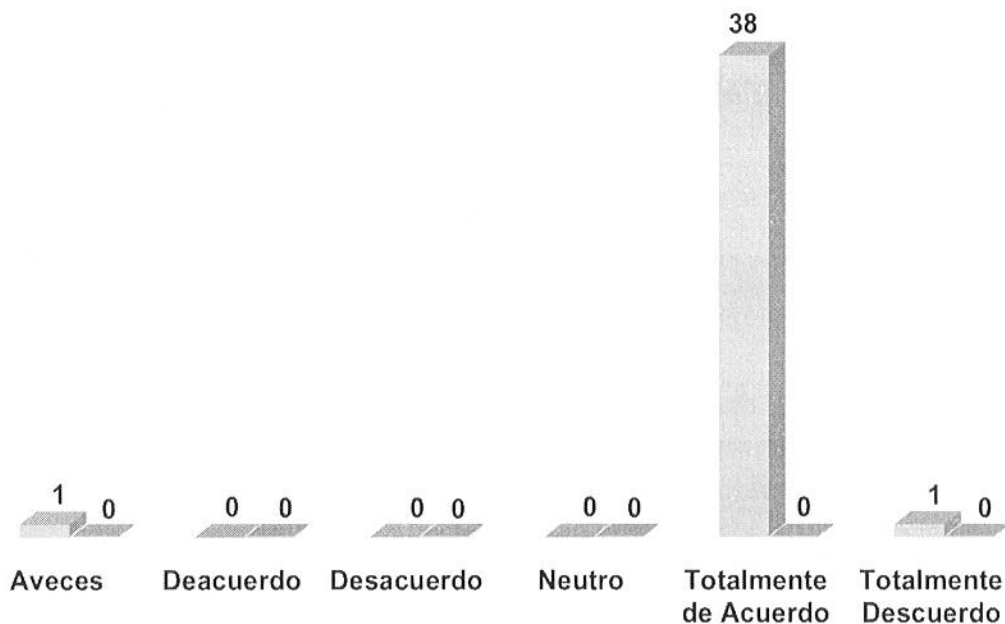
La Agencia Logística de las Fuerzas Militares implementó una encuesta a través de un código QR ubicado en los diferentes comedores de tropa, con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la entidad.

Para el mes de enero se evidenció una participación de 40 usuarios, quienes respondieron 6 preguntas respecto del servicio prestado, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

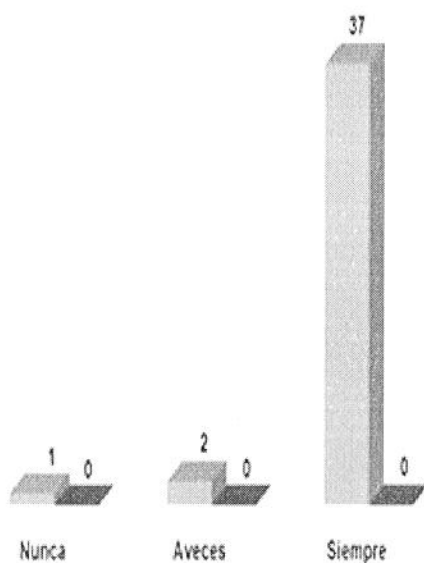




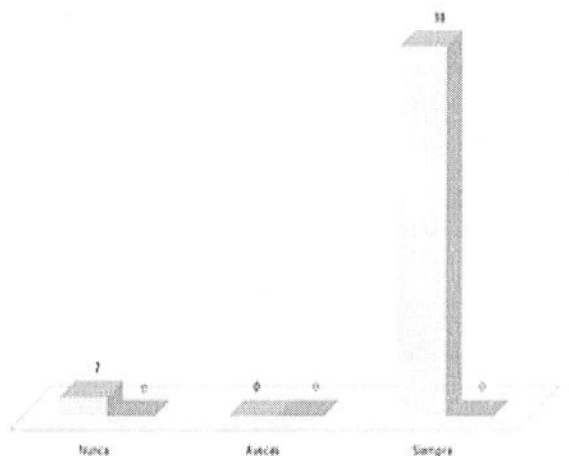
### ¿La entrega de los alimentos se realizan de forma oportuna?

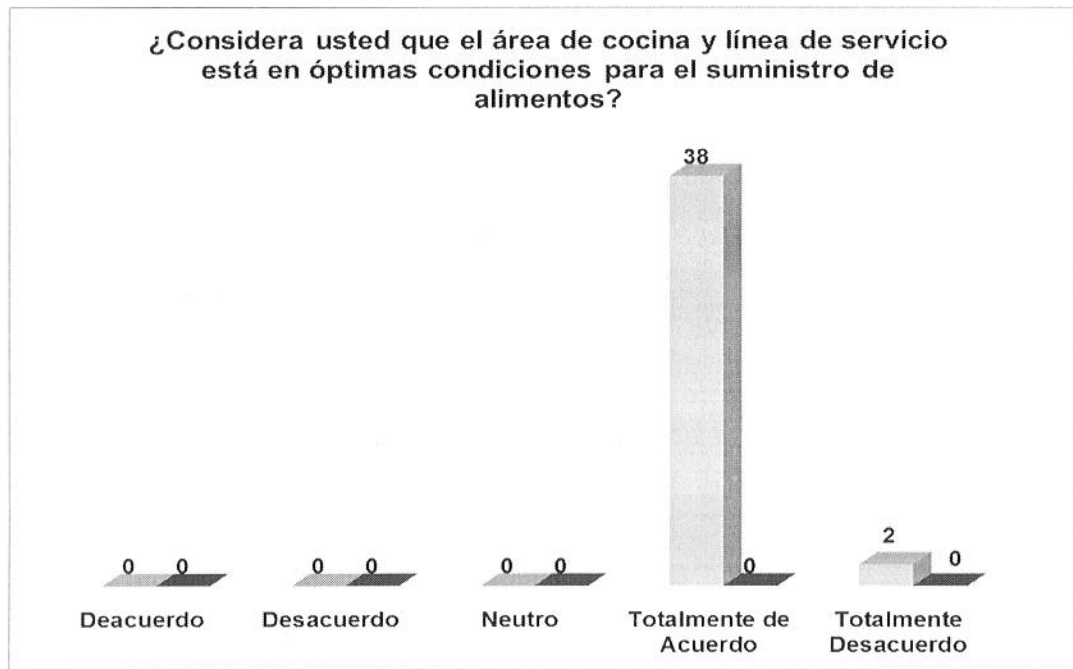


### ¿La atención del personal de la ALFM es cordial?



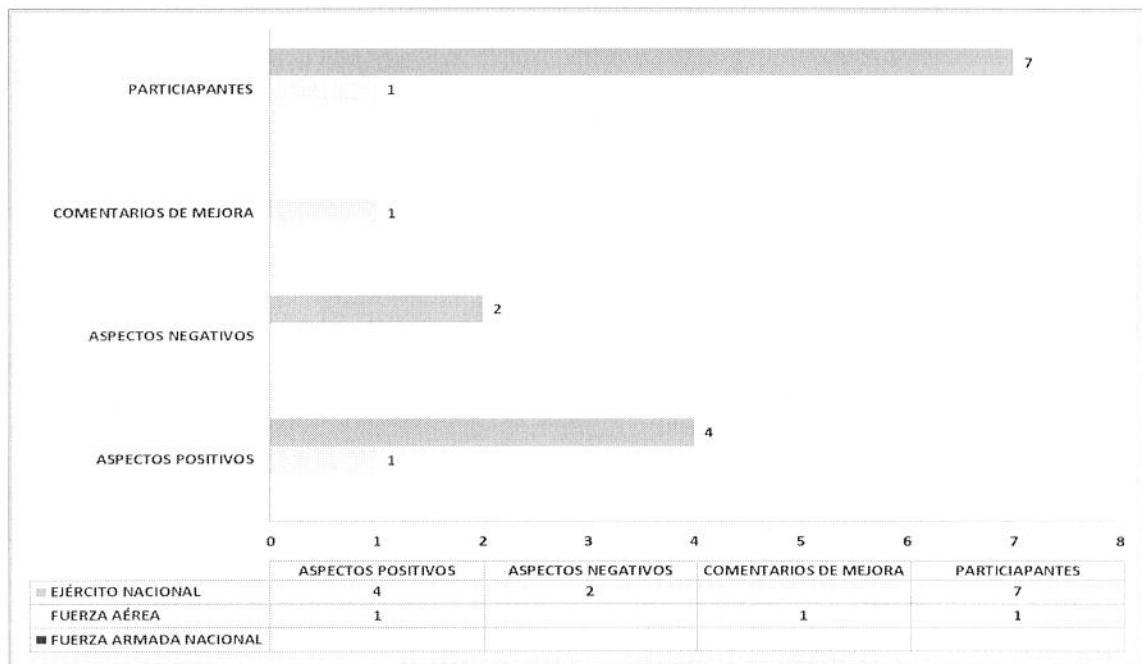
### ¿Está usted conforme a nivel general con la alimentación y las porciones que le suministra la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?





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 enero 2023





Los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 8 comentarios, de los cuales 5 se relacionan con aspectos positivos, uno (1) comentario con oportunidad de mejora, y con 2 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:

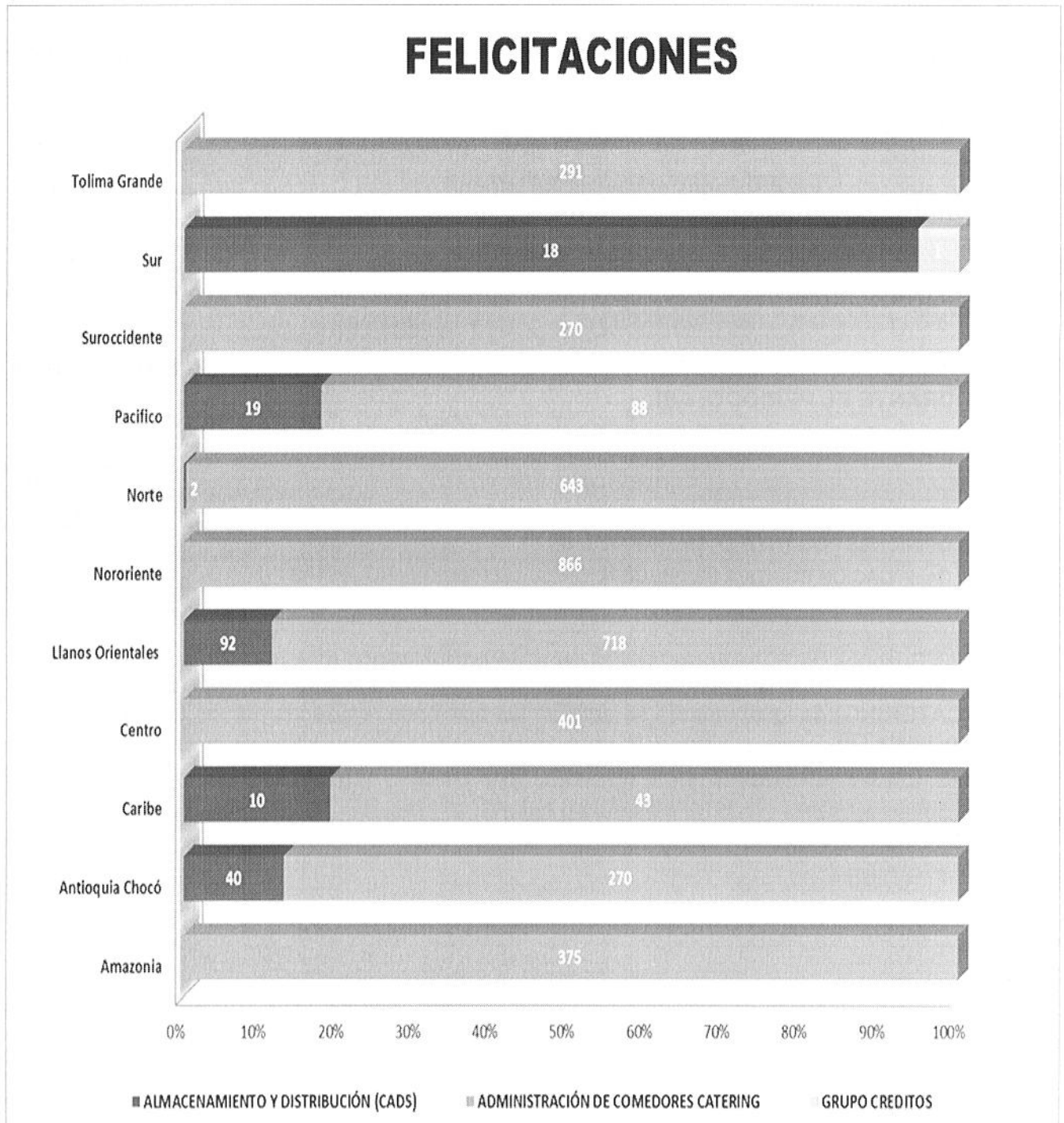
### Conceptos Favorables.

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4.174
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	6
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	229
<b>TOTAL</b>	<b>4409</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 (4.174):** Para el mes de enero llegaron un total de 4.147 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes enero 2023







El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.965, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 181.

Las manifestaciones positivas para el mes de enero en comparación al mes de diciembre disminuyeron en 141, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

### CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	0
QUEJAS	3
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	17
TOTAL	22

**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.

#### QUEJAS: 3

**1. ID 11800- SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (11/01/2023):** Militar Activo, del cantón sur, Batallón de Artillería Fernando Landazábal Reyes, manifiesta inconformidad porque el día 10 de enero dos dragoneantes a la hora de reclamar el almuerzo se llevaron los utensilios de la ALFM, ya que el personal se encontraba en ejercicios de tiro y la distancia es larga para poder tomar los alimentos, indica que la funcionaria del comedor manifiesta que los utensilios pertenecen a la Agencia Logística y niega la entrega de los mismos, tomándose atribuciones que no le corresponden. **Cerrado 20/01/2022.**

**2. ID 11802- SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (11/01/2023):** Servidor Público de la Regional Nororiente, manifiesta inconformidad por la situación presentada, indica que la funcionaria de Talento Humano señala que se debe presentar en el comedor número 9 del Biter de Aguachica porque el señor Neil castro ranchero mayor fue incapacitado por 20 días y manifiesta una serie de sucesos que afectan su salud, por lo que no quiere estar en el comedor y porque ha tenido diferencias con el ranchero mayor.

**3. ID 11825- OFICINA ASESORA JURÍDICA (18/01/2023):**

Profesional de la ARL Positiva manifiesta que el día 18-01-23 ingresaron a la Oficina de Jurídica para hacer la inspección de puestos de trabajo, orden y aseo y que tomo fotos de los puestos de trabajo y una de las servidoras de la oficina expresa que ella no tiene autorización para tomarle fotos presentándose una situación de molestia. **Cerrado 20/01/203.**



## 8. RECOMENDACIONES

- En atención a los asuntos descritos en las quejas 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.
- En atención a los inconvenientes presentados a la hora de transferir las llamadas a las dependencias que no contestan las extensiones, se requiere realizar campañas dirigidas a los servidores públicos, con el fin de generar compromiso institucional y brindar un servicio oportuno y eficiente al usuario.

Cordialmente,

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

**Elaboró:** Christian Sneyder Martínez Ospina  
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa

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