



MEMORANDO

Bogota, 25-02-2019

N° 20192010093743ALSG – AOC – 201

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

DE: CORONEL (RA) Carlos Ernesto Camacho Díaz, Subdirector General de Abastecimientos y Servicios (E) de la Secretaría General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Enero de 2019.

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, Consultas, 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 2018

| RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR | RESUELTAS A LA FECHA | PENDIENTE POR RESOLVER | No. DE DIAS VENCIDOS | % PENDIENTES POR RESOLVER |
|----------------------------------|----------------------|------------------------|----------------------|---------------------------|
| 43 | 43 | 0 | 0 | 0% |

1.2. PERÍODO ACTUAL – ENERO 2019

| MEDIO DE RECEPCIÓN | TOTAL RECIBIDAS | RESUELTAS A LA FECHA | EN TRAMITE POR RESOLVER | PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS A LA FECHA | No. DE DÍAS VENCIDOS | % PENDIENTES POR RESOLVER | AVANCE PERÍODO ANTERIOR | AVANCE PERÍODO ACTUAL |
|--------------------|-----------------|----------------------|-------------------------|---|----------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------|
| MÓDULO PQRD | 66 | 65 | 1 | 0 | 0 | 2% | 100% | 98% |

Respecto al mes de enero se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR sigue presentando aumento, comparado con el mes anterior; a la fecha de las 66 solicitudes recibidas, 1 se encuentran en **Tiempo extendido**.

- Solicitud con N° de **ID 8446** de la Regional Suroccidente – Gestión Contractual, se encuentra en Tiempo Extendido con fecha de cierre 05 de marzo de 2019.





- 1.3. Para el mes de enero no se reportaron vencimientos.
- 1.4. Monitoreo de Acceso a la Información Pública, no se evidenciaron solicitudes.
- 1.5. **Se registró una (1) petición entre autoridades.**

1 - ID 8494 – DÉCIMA PRIMERA BRIGADA EJERCITO NACIONAL, direccionado a la oficina de Jurídica.

- 1.6. Solicitudes trasladadas a otras entidades, para el mes de enero no se remitieron solicitudes.

Nota: No se registraron casos en mesa de ayuda, pero si se anularon 6 solicitudes por duplicidad al momento del registro y una (1) fue prueba en el módulo PQR.

| MEDIO DE RECEPCIÓN | | TOTAL - RECIBIDAS |
|---|--|-------------------|
| MÓDULO PQRD | PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | 66 |
| BUZONES DE SUGERENCIAS | SUGERENCIAS | 424 |
| | FELICITACIONES | 1482 |
| PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | | |
| | | 1972 |

Al contar con 159 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de servicio, principalmente en las Regionales y algunos en la Oficina Principal, éste es 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 1906 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de diciembre se evidencia un aumento de 35 interacciones.



2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE ENERO

| DEPENDENCIA | GRUPOS DE TRABAJO | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES | DENUNCIAS | SUBTOTAL | % |
|---|--|------------|----------|----------|-------------|----------------|-----------|-------------|------------|
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS | ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING) | 0 | 0 | 0 | 407 | 1392 | 0 | 1799 | 91,2 |
| | ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION | 0 | 0 | 0 | 16 | 90 | 0 | 106 | 5,4 |
| PLANEACIÓN E INNOVACION INSTITUCIONAL | GESTION DE PLANEACION ESTRATEGICA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,1 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS | GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0,4 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS | ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,1 |
| | OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS) | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,1 |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | CARTERA | 34 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 34 | 1,7 |
| | CONTABILIDAD | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0,5 |
| | TESORERÍA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,1 |
| OFICINA JURÍDICA | ASESORIA JURIDICA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,1 |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0,5 |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,1 |
| TOTAL | | 65 | 1 | 0 | 424 | 1482 | 0 | 1972 | 100 |



La seguridad
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Como se mencionó en el punto anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que, para el mes de enero, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 407 sugerencias y 1392 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 16 sugerencias y 90 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 66 interacciones, de las cuales Gestión de Talento Humano recibió 10 peticiones, el Grupo Gestión Contractual 7 peticiones, seguida Gestión Cartera, Contabilidad y Tesorería con 44 y la Oficina Jurídica con 2 peticiones, las demás se relacionan con una 1 Petición como se evidencia en el recuadro anterior.

Además, a la oficina de Control Interno Disciplinario se le direccionó una (1) Queja.

Cabe señalar que las quejas y reclamos se detallan en el punto **7.2** "Conceptos Desfavorables".





La seguridad es de todos

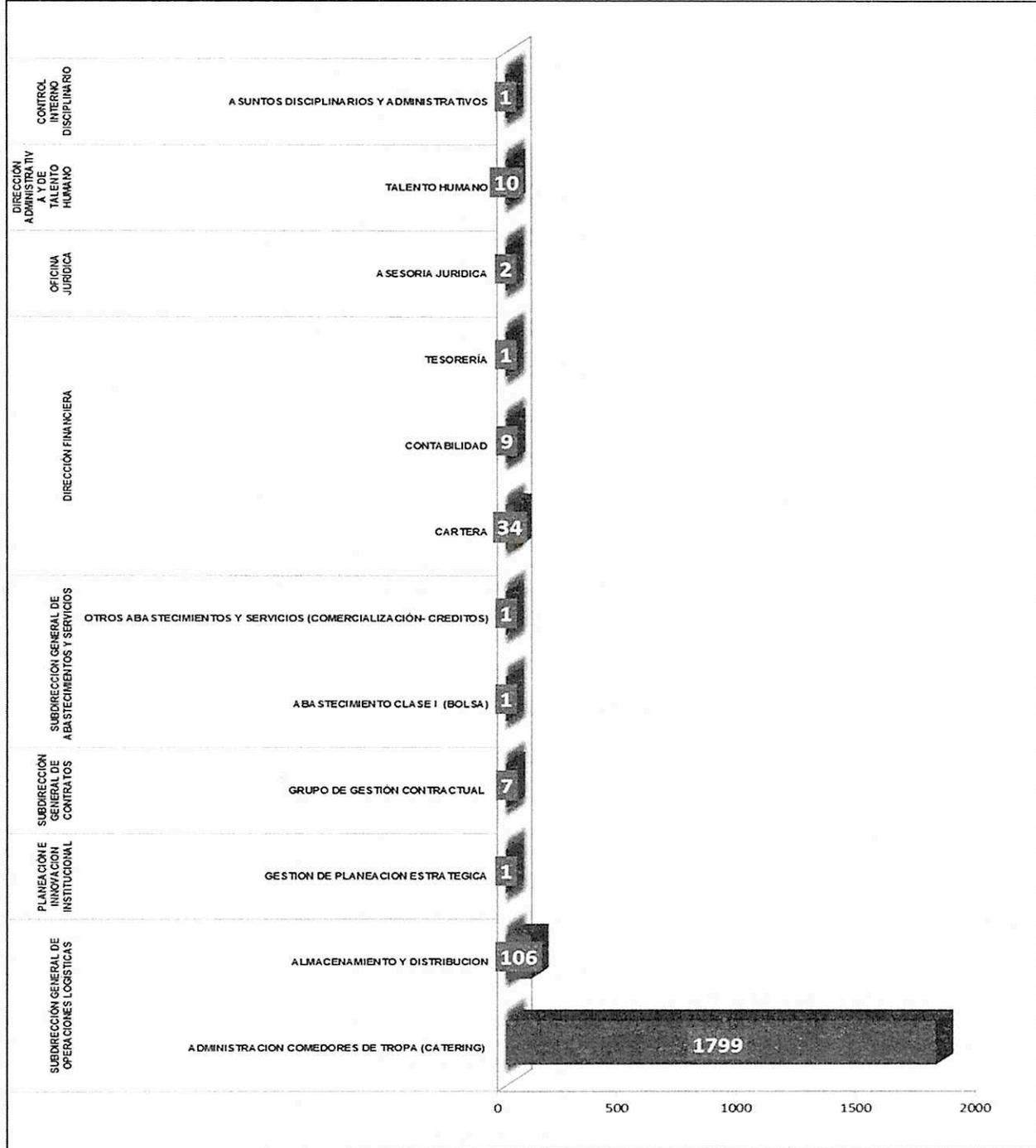
Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE ENERO



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de enero de 2019





3. TEMPORALIDAD

| DEPENDENCIAS | TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS |
|--|----------------------------|
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO | 10,5 |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | 3,2 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL | 5 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 1 |
| CONTROL DISCIPLINARIO | 10 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN | 4,3 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS | 14 |
| REGIONAL NORORIENTE | 9 |
| REGIONAL LLANOS | 3,2 |
| REGIONAL NORTE | 15 |
| REGIONAL CENTRO | 10 |
| REGIONAL SUROCCIDENTE | Tiempo extendido |
| REGIONAL CARIBE | 10 |

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 contactenos@agencialogistica.gov.co | 6 | 0,3 | |
| ORFEO | 10 | 0,5 | |
| CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO | 22 | 1,1 | |
| CORREO ELECTRONICO REGIONAL -FUNCIONARIO | 7 | 0,4 | |
| MODULO PQR | 21 | 1,1 | |
| BUZÓN DE SUGERENCIAS | SUGERENCIAS | 424 | 21,5 |
| | FELICITACIONES | 1482 | 75,2 |
| TOTAL | 1972 | 100 | |





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

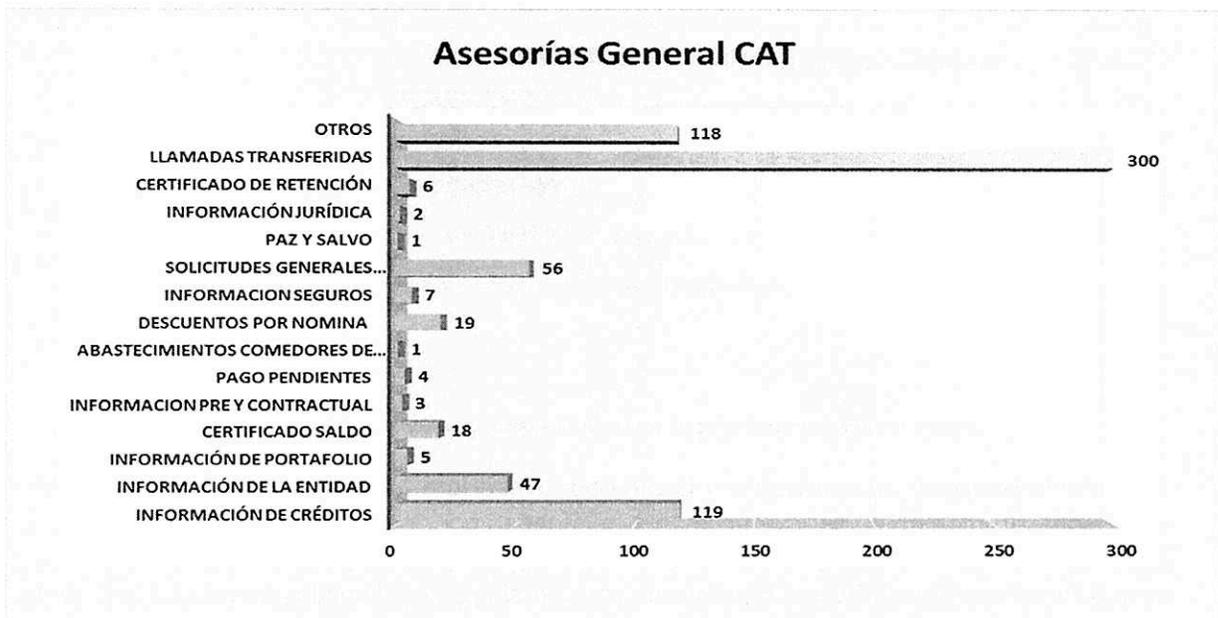
4.1.1 CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de enero se recibieron un total de 96 correos, de los cuales 25 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 23 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 6 se registraron en el Módulo PQRD, finalmente 42 mensajes recibidos por éste correo **NO** fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

4.1.2 ORFEO

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron 10 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a la dependencia competente para dar trámite.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de enero 2019

Por este medio ingresaron 706 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 173 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 92, se registraron en el módulo PQRD 23 solicitudes, 300 transferencias, 118 llamadas salientes y números desconectados dentro de las que se encuentran 30 que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de trasferir la llamada.

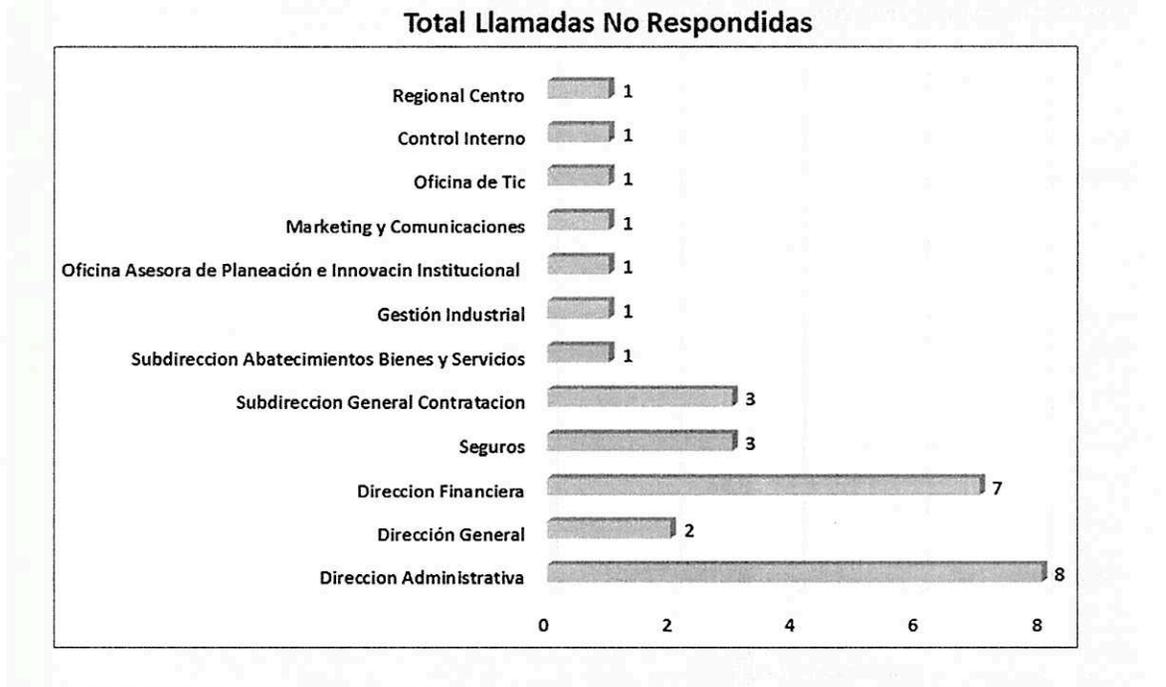


Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

4.1.3.1 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 con los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 30 llamadas no transferidas oportunamente.

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 enero 2019

En enero la Dirección Administrativa y la Dirección Financiera fueron las áreas que presentaron más novedades al momento de contestar sus teléfonos, por lo que se evidencia que las citadas dependencias siguen presentando novedades al momento de atender las llamadas, sin embargo, es necesario precisar que hubo una disminución considerable en las llamadas perdidas. Como se describe en la gráfica. Es de aclarar que contestar oportunamente los teléfonos en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues en el Centro de Atención Telefónico cumple con direccionar las llamadas.

4.1.4 CORREO REGIONAL - FUNCIONARIO

Por este medio se registraron 7 solicitudes.

4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

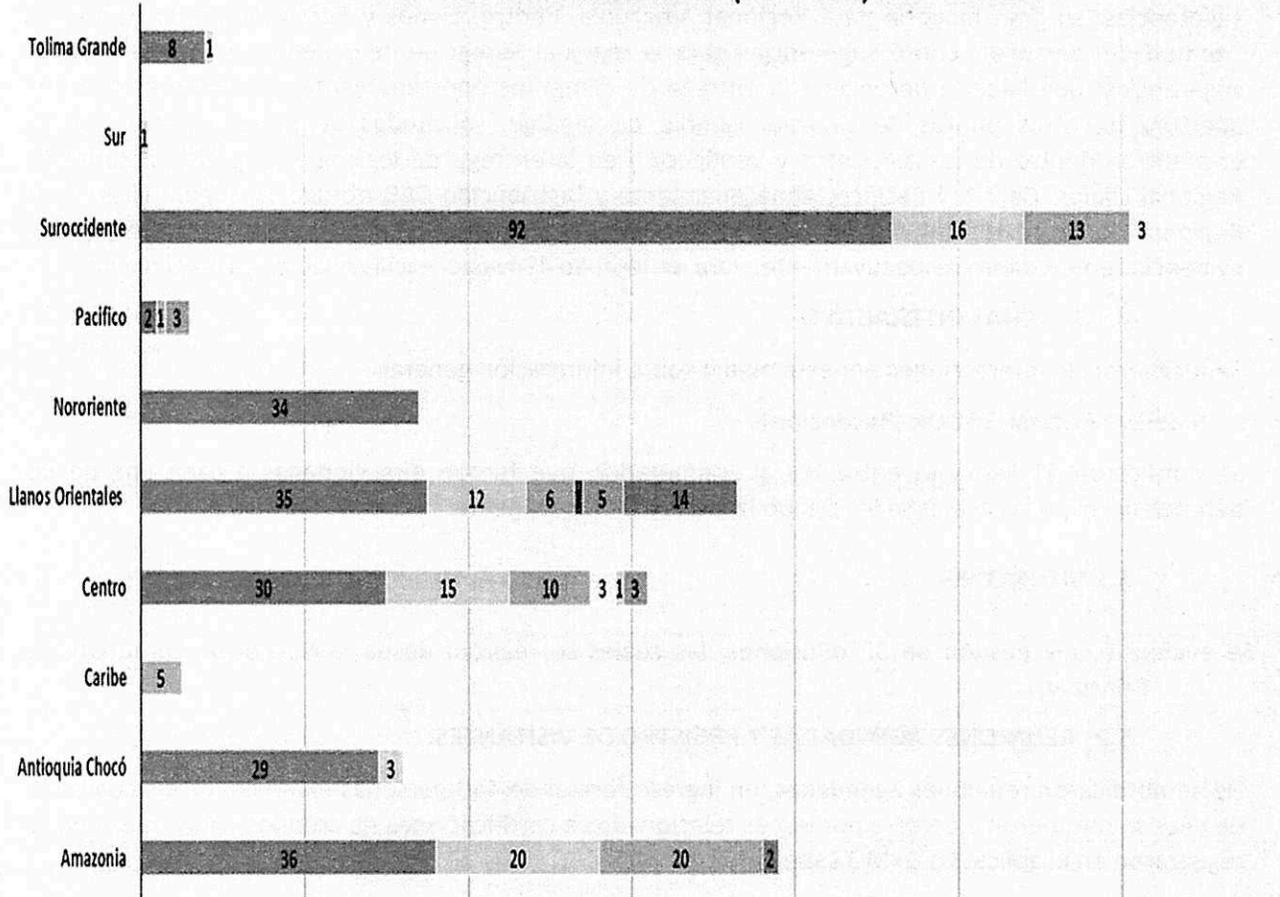
Por este medio se gestionaron 21 solicitudes registradas directamente por los usuarios.





4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA (424)

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) CAD'S Y DEMAS



| | Amazonia | Antioquia Chocó | Caribe | Centro | Llanos Orientales | Nororiente | Pacífico | Suroccidente | Sur | Tolima Grande |
|--|----------|-----------------|--------|--------|-------------------|------------|----------|--------------|-----|---------------|
| ■ MENU | 36 | 29 | | 30 | 35 | 34 | 2 | 92 | | 8 |
| ■ PORCION | 20 | 3 | | 15 | 12 | | | 16 | | 1 |
| ■ COCCION | 20 | | 5 | 10 | 6 | | 1 | 13 | | |
| ■ INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR | | | | | 1 | | | | | |
| ■ ACTITUD DEL PERSONAL | | | | 3 | | | | 3 | | |
| ■ PRESENTACION DEL PERSONAL | | | | 1 | | | | | | |
| ■ OTROS | | | | 3 | 5 | | 3 | | | |
| ■ CAD'S | 2 | | | | 14 | | | | | |
| ■ DIRECCIÓN DE OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS | | | | | | | | | 1 | |

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de enero de 2019





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en el Grupo de Administración (CÁTERING), fue el de “Cambio de Menú” con 266 sugerencias a Nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Suroccidente, Regional Llanos, Regional Nororiente, Regional Centro y la Regional Antioquia Choco, seguido del tema “Aumento de Porción” con 67 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Amazonia, Suroccidente, Centro y Llanos, la opción “Cocción” con 55 sugerencias; su gran mayoría para Regional Amazonia, Centro, Llanos y Suroccidente, la opción de “Actitud del personal” con 6 sugerencias para la regional Suroccidente y Centro, y “Otros” con 11 sugerencias; que hacen referencia a la entrega de alimentos oportunamente, comida más caliente, apertura de otros puntos de servicio, cambio de menaje, solicitudes de mesa, objetos que se encuentran dentro de los alimentos y verificación en la entrega de los mismos, principalmente en Regional Llanos, Centro y Pacifico. Almacenamiento y Distribución CAD obtuvo 16 sugerencias, en la Regional Llanos se registraron 14 sugerencias y en Amazonia con 2. Los demás temas se pueden evidenciar en el cuadro respectivamente, para un total de 424 sugerencias recibidas a nivel nacional.

4.1.7 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 24 interacciones por este medio sobre información general.

5. PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 51 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 32 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES:

No se notificaron reuniones agendadas, un ingreso formal de 440 personas externas, de las cuales 29 de ellas se remitieron a Cartera por temas relacionados a certificaciones de créditos, individuos que se registraron en el aplicativo DYMO Labelwrite.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de enero se evidenciaron 16 Audiencias de adjudicación de contratos a Nivel Nacional y se realizaron 6 encuestas anticorrupción.

Regional Amazonía: (0) encuestas, de (6) Audiencias procesos contractuales.

Regional Nororiente: (4) encuestas, de (7) Audiencias procesos contractuales.

Regional Tolima Grande: (2) encuestas, de (2) Audiencias procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **96,66%**

Registrando una percepción desfavorable **3,33%**

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.

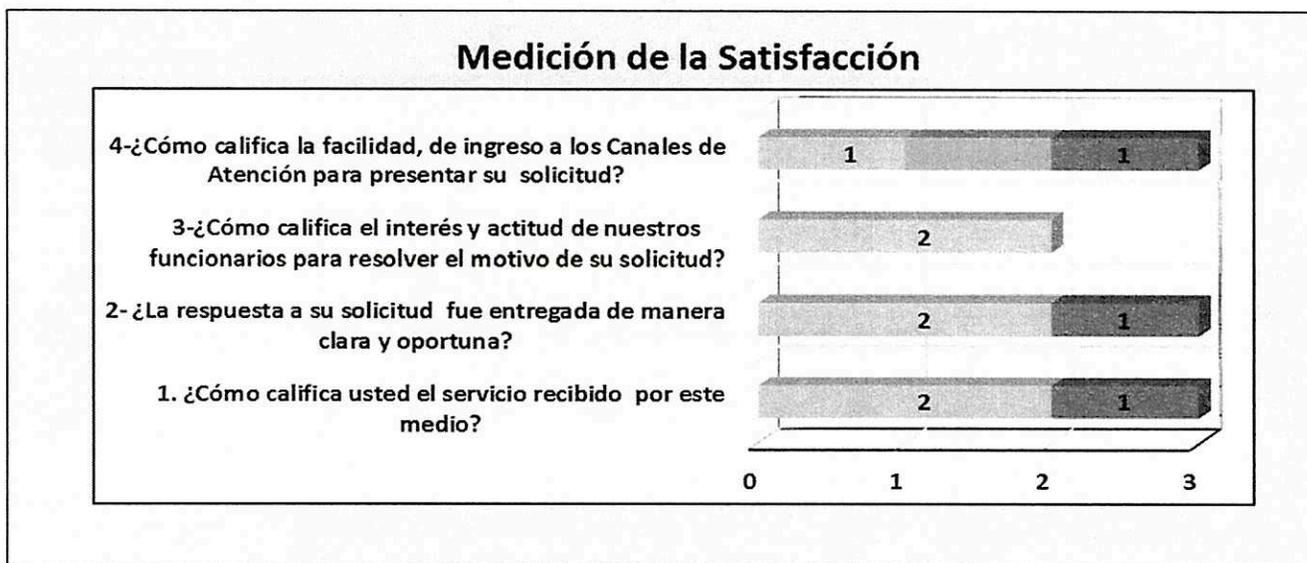




7.1 Medición de satisfacción

| TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO | NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN | CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS | | | |
|--|--|------------------------------|--------------------|-----------------------|----------------|
| | | Excelente (4.5. a 5) | Bueno (3.5. a 4.5) | Regular (2.5. a 3.5.) | Malo (1 a 2.5) |
| Percepción del servicio en general (PQRD) | 3 | 7 | 1 | 0 | 3 |
| Total Trámites/Servicios | Total Participantes | Calificación Promedio | | | |
| 1 | 3 | Bueno (3.5. a 4.5) | | | |

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se evidencia una leve participación de los usuarios en comparación al mes anterior, los cuales utilizaron el Módulo PQR en el mes de enero, se determinó que el personal encuestado presentó en general un nivel bueno de satisfacción frente al



servicio presta

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

CONCEPTOS FAVORABLES

| CONCEPTOS FAVORABLES | CANTIDAD |
|--|-------------|
| FELICITACIONES | 1482 |
| OPINIONES POSITIVAS | 0 |
| CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO | 9 |
| TOTAL | 1491 |

Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, que en su mayoría exaltan la gestión de la Agencia Logística,



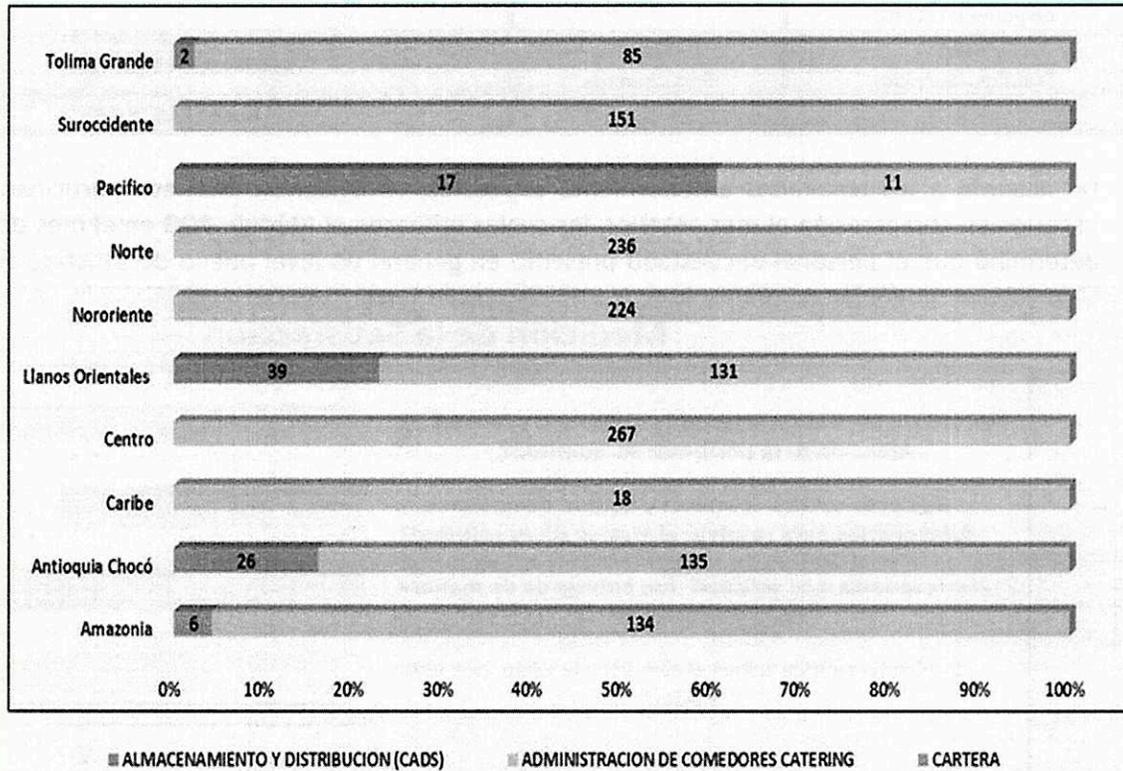


principalmente con las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING) y las percepciones positivas del servicio, con las encuestas de satisfacción del Módulo PQR.

FELICITACIONES (1482)

Para el mes de enero llegaron un total de 1482 felicitaciones las cuales se clasificaron así:

FELICITACIONES



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de enero 2019

El Grupo “Administración (Cátering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1392, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (CAD) con 90, y por medio del módulo PQRD, se recibió un total de 9 calificaciones positivas frente al servicio prestado en las encuestas de Satisfacción.

Los resultados son la evidencia del buen trabajo que se realiza en cada una de las Regionales.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

| CONCEPTOS DESFAVORABLES | CANTIDAD |
|-------------------------|----------|
| RECLAMOS | 0 |
| QUEJAS | 1 |
| DENUNCIA | 0 |





| | |
|--|---|
| OPINIONES NEGATIVAS | 0 |
| CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO | 3 |
| TOTAL | 4 |

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

QUEJA (1)

1. ID 8434, la Procuraduría Primera Delegada para la Contratación Estatal remite por competencia a la Entidad queja interpuesta de manera anónima, relacionada con presuntas irregularidades al parecer cometidas por funcionarios de la Entidad durante la etapa precontractual en el proceso de selección No. 008-032-2018 de la Regional Centro. Se direccionó a la Oficina de Control Interno Disciplinario (Cerrada).

Respuesta: Se le informa al usuario que esta queja fue remitida a la Oficina de Control Interno Disciplinario, la cual determinara si existe o no falta disciplinaria por parte de algún servidor público y verificara lo correspondiente.

8. RECOMENDACIONES

- En atención a que el día 29 de marzo de los corrientes, se llevará a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, es necesario incentivar a los usuarios, grupos de valor y ciudadanía en general a participar de manera activa en la gestión institucional.
- Validar las circunstancias que dieron origen a la queja interpuesta con ocasión a presuntas irregularidades en la etapa precontractual en un proceso de contratación.
- En atención a los inconvenientes presentados a la hora de transferir las llamadas a las dependencias que no contestan las extensiones, se iniciar acciones disciplinarias a los Servidores Públicos responsables de contestar las extensiones, con el fin de brindar un servicio oportuno y eficiente al usuario.

Cordialmente

CORONEL (RA) CARLOS ERNESTO CAMACHO DÍAZ
Subdirector General Abastecimientos y Servicios (E)

De la Secretaría General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares

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

Revisó: Diana Cecilia Martín Amaya
Abogada Especialista Derecho Administrativo
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana



