

MEMORANDO

Bogotá D.C., 21/03/2024

N° 2024110010071703 ALSG - GRV- AOC – 11001

PARA: ABOG. MARTHA EUGENIA CORTES BAQUERO, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, (E) de las Funciones del Despacho de la Dirección General.

DE: CONTADORA PUBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ
Secretaría General (E).

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – FEBRERO 2024.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar a la Señora Abogada Martha Eugenia Cortes Baquero, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, (E) de las Funciones del Despacho de la Dirección General, 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 febrero, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – ENERO 2024

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
86	86	0	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – FEBRERO 2024

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	110	108	2	0	3%	100%	98%

Respecto al mes de febrero se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través del Módulo PQR, presenta aumento en comparación al mes de enero. A la fecha se reportan 2 solicitudes pendientes de respuesta dentro de los términos de ley, así:

2 solicitudes se encuentran en Trámite a cargo del Usuario:

- **ID 12932** - Solicitud a cargo de la Regional Llanos con fecha límite de respuesta el día 22 de marzo 2024.
- **ID 12981** - Solicitud a cargo de la Regional Caribe con fecha límite de respuesta el día 30 de marzo 2024.

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 solicitud.

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: se registraron 2 solicitudes.

- **ID 12939** - Certificaciones Contractuales, con fecha de ingreso 19/02/2024, por parte de la Asfaltando S.A.S - Maritza Pastrana Loaiza, traslada por el Ministerio de Defensa Nacional, la cual se direccionó a la Regional Llanos Gestión de Contratación, con fecha de respuesta 07/03/2023.
- **ID 12963** - Información de Ofertas Laborales, con fecha de ingreso 23/02/2024, por parte de la Sra. Deysi Campos Rodriguez, trasladada Ministerio de Defensa Nacional, la cual se direccionó a Dirección Administrativa - Gestión Talento Humano, con fecha de cierre 15/03/2024.
- **Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa Nacional:** se presentaron 2 solicitudes por la plataforma las cuales se cerraron en términos establecidos.

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

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

- **ID 12955** – Solicitud Información ofertas laborales - convocatorias, con fecha de ingreso 23/02/2024, por parte del Sr. Humberto Luis García - Comisión Nacional del Servicio Civil - la cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 08/03/2024.
- **ID 12968** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 23/02/2024, por parte de la Sra. parte de la Sr. Juan Pablo Jaramillo Murcia - Secretario Ambiental y de Agricultura de La Gobernación del Caquetá, la cual se direccionó a la Regional Amazonia – Gestión Contractual con fecha de cierre 07/03/2024.
- **ID 12972** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 27/02/2024, por parte de la Sr. Cristian Emiro Cabrera Perdomo - Secretario del Juzgado 65 de Instrucción Militar, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 11/03/2024.
- **ID 12973** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 27/02/2024, por parte de la Martha Cecilia Garcia Buitrago - Departamento Nacional de Planeación, la cual se direccionó a la Dirección Financiera con fecha de cierre 04/03/2024.

1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se registraron 5 solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
08/02/2024	12884	JOHN FAVERT GARCIA GAÑAN - CONTRALORIA GENERAL	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	INFORMACION DE LA ENTIDAD	5	15/02/2024
13/02/2024	12913	RICARDO ANDRES ROJAS SANCHEZ – DIRECTOR DE INVESTIGACIONES 4 (E) - CONTRALORIA GENERAL	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	INFORMACION DE LA ENTIDAD	5	15/02/2024
14/02/2024	12917	KAREN ELIDIA BASTO VALENCIA SECRETARÍA GENERAL PROCURADURÍA AUXILIAR PARA ASUNTOS DISCIPLINARIOS	CONTROL DISCIPLINARIO	PROCESOS DISCIPLINARIOS	10	20/02/2024
26/02/2024	12969	CLAUDIA BEATRIZ SERRANO AVELLA - CONTRALORIA GENERAL	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	SOLICITUD DE COPIAS	5	04/03/2024
29/02/2024	12983	ANA MARIA VÁSQUEZ ESPANOL PROCURADURÍA DELEGADA DISCIPLINARIA DE INSTRUCCIÓN 10: PARA LA FUERZA PÚBLICA	CONTROL DISCIPLINARIO	COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIO	10	07/03/2024

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	110
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	165
	FELICITACIONES	3265
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		3540

Contamos con 147 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 Felicidades más utilizado por nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general). Alcanzando para el mes de febrero un total de 3.430 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de enero se evidencia disminución de 243 en el número de interacciones.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	0	0	1	0,03
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	152	3105	0	3257	92,01
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADs)	0	0	0	13	157	0	170	4,80
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	21	0	1	0	0	0	22	0,62
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	(COMERCIALIZACIÓN- SEGUROS - CRÉDITOS)	7	0	0	0	0	0	7	0,20
DIRECCIÓN FINANCIERA	PRESUPUESTO	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	TESORERIA	2	0	0	0	0	0	2	0,06
	CARTERA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	CONTABILIDAD	33	0	0	0	0	0	33	0,93
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	3	0	3	0,08
	TALENTO HUMANO	36	0	0	0	0	1	37	1,05
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	4	0	1	0	0	0	5	0,14
	TOTAL	107	0	2	165	3265	1	3540	100

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recibieron sugerencias escritas, para el mes de febrero, la mayoría fueron para el Grupo Administración Comedores; (CATERING) los cuales registraron 152 sugerencias y 3.105 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución; (CAD'S) donde se recibieron 13 sugerencias y 157 felicitaciones, asimismo en la Regional Pacifico reportan 3 felicitaciones "Gestión de Servicios Administrativos", Centro Vacacional la Recalada. En el punto 2.1 se detallan todas solicitudes allegadas a las Regionales.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 107 peticiones. Así: Gestión del Talento Humano 36, "Contabilidad" 33, "Tesorería" 2, "Cartera y presupuesto" con una (1) respectivamente "Gestión Contractual" 21, "Control Interno Disciplinario" con 4, seguido de la Subdirección General de Abastecimientos "Gestión Créditos" con 7, Seguida de la Dirección de Infraestructura y Dirección General con una (1) respectivamente.

Por otra parte, se registraron 2 reclamos los cuales se direccionaron así; Subdirección General de Contratos y a Control Interno Disciplinario

No se presentaron quejas.

Se registró una (1) denuncia, la cual por orden del Señora Directora fue Direccionada por la Dirección Administrativa.

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias, que se hayan presentado se detallan en el punto 7.1: "Conceptos Desfavorables".

2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

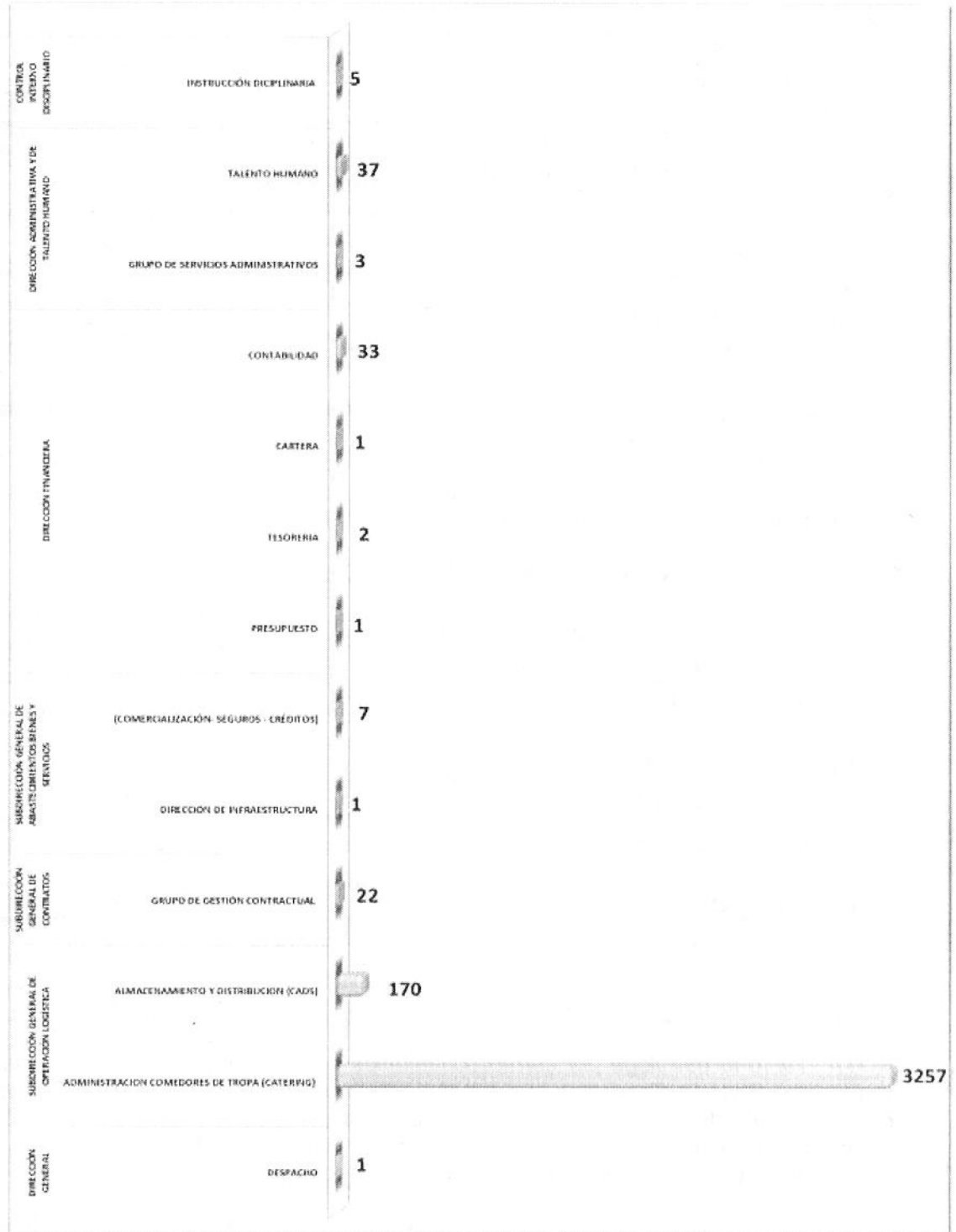
REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CADS	0	0	10	10
	CATERING	0	22	135	157
	CONTRACTUAL	2	0	0	2
ANTIOQUIA CHOCO	CATERING	0	3	203	206
	CADS	0	0	16	16
	CATERING	0	6	47	53
CARIBE	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CONTRACTUAL	1	0	0	1
CENTRO	CATERING	0	23	369	392

	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
	CONTRACTUAL	2	0	0	0	2
	CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
	CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	TALENTO HUMANO	3	0	0	0	3
	TESORERIA	1	0	0	0	1
	CATERING	0	27	318	345	
	CADS	0	9	83	92	
	CATERING	0	16	916	932	
	CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
	CADS	0	0	16	16	
	CATERING	0	22	455	477	
	CADS	0	4	17	21	
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional Recalada)	0	0	3	3	
	CATERING	0	10	106	116	
	TALENTO HUMANO	0	0	0	0	
	CATERING	0	4	172	176	
	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
	CADS	0	0	15	15	
	CATERING	0	19	384	403	
	TOTAL	15	165	3265	3445	

Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada regional, evidenciando, que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de (CATERING) y administración de (CAD'S).

Asimismo, se registraron 15 peticiones, las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQR, reportadas en el cuadro principal, en el numeral 4.1.9. Se observa la gráfica con los asuntos allegados a través de sugerencias.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES FEBRERO 2024



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de febrero 2024

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	12
CONTROL DISCIPLINARIO	7
DIRECCIÓN FINANCIERA	3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	7
REGIONAL AMAZONÍA	5
REGIONAL CARIBE	5
REGIONAL CENTRO	10
REGIONAL NORTE	1
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	5
REGIONAL TOLIMA	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 RECEPCIÓN		TOTAL	%
CORREO CONTACTENOS		25	0,71
CHAT INTERACTIVO		0	0,00
ORFEO		4	0,11
ATENCIÓN TELEFÓNICA		0	0,00
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		3	0,08
CORREO REGIONALES		6	0,17
MÓDULO PQR		72	2,03
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	165	4,66
	FELICITACIONES	3265	92,23
TOTAL		3540	100

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

4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

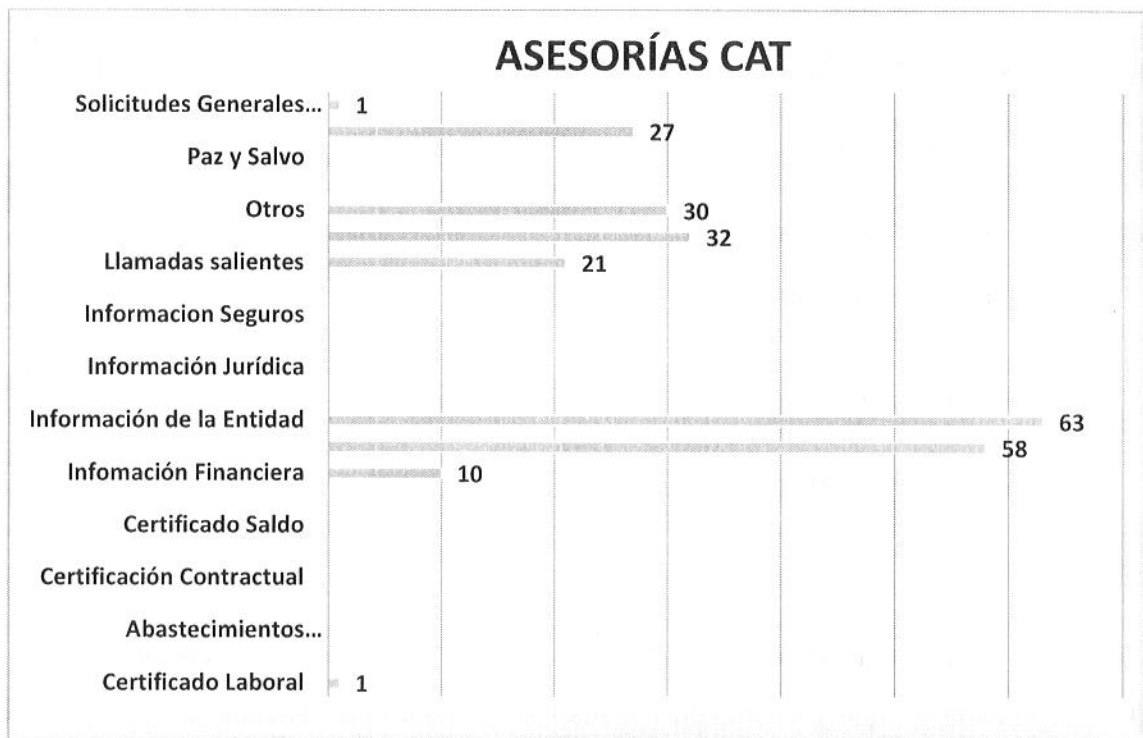
Para el mes de febrero, se recibió un total de 148 correos de los cuales: 68 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 25 peticiones se registraron en el

Módulo PQR, se registraron 3 solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 13 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 39 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.1.2 CHAT INTERACTIVO - Se suministró asesoría a 104 usuarios.

4.1.3 ORFEO – Gestión Documental - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registraron 4 solicitudes.

4.1.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de Febrero 2024

Por este medio ingresaron 243 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 123 asesorías sobre información general tanto para la ciudadanía como para los servidores de la misma entidad, asimismo no se registraron solicitudes en el módulo PQR, no se registraron en el módulo de Certificaciones Financieras, se transfirieron 91 llamadas de las cuales 37 fueron con asuntos puntuales.

Finalmente, se evidenciaron 51 llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes a usuarios; dentro de las cuales se encuentran 22 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 considera peticiones, quejas, reclamo o denuncias 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 **22 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando disminución de 4 llamadas en comparación con el mes de enero.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de Febrero 2024

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las llamadas son las descritas en la gráfica, las cuales se identifican como pérdidas. Contestar oportunamente el teléfono en cada área, es competencia del personal que está a cargo de esta herramienta de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas.

El registro de llamadas en comparación al mes de enero disminuyó. El porcentaje de recepción para el mes de **febrero es del 47%**.

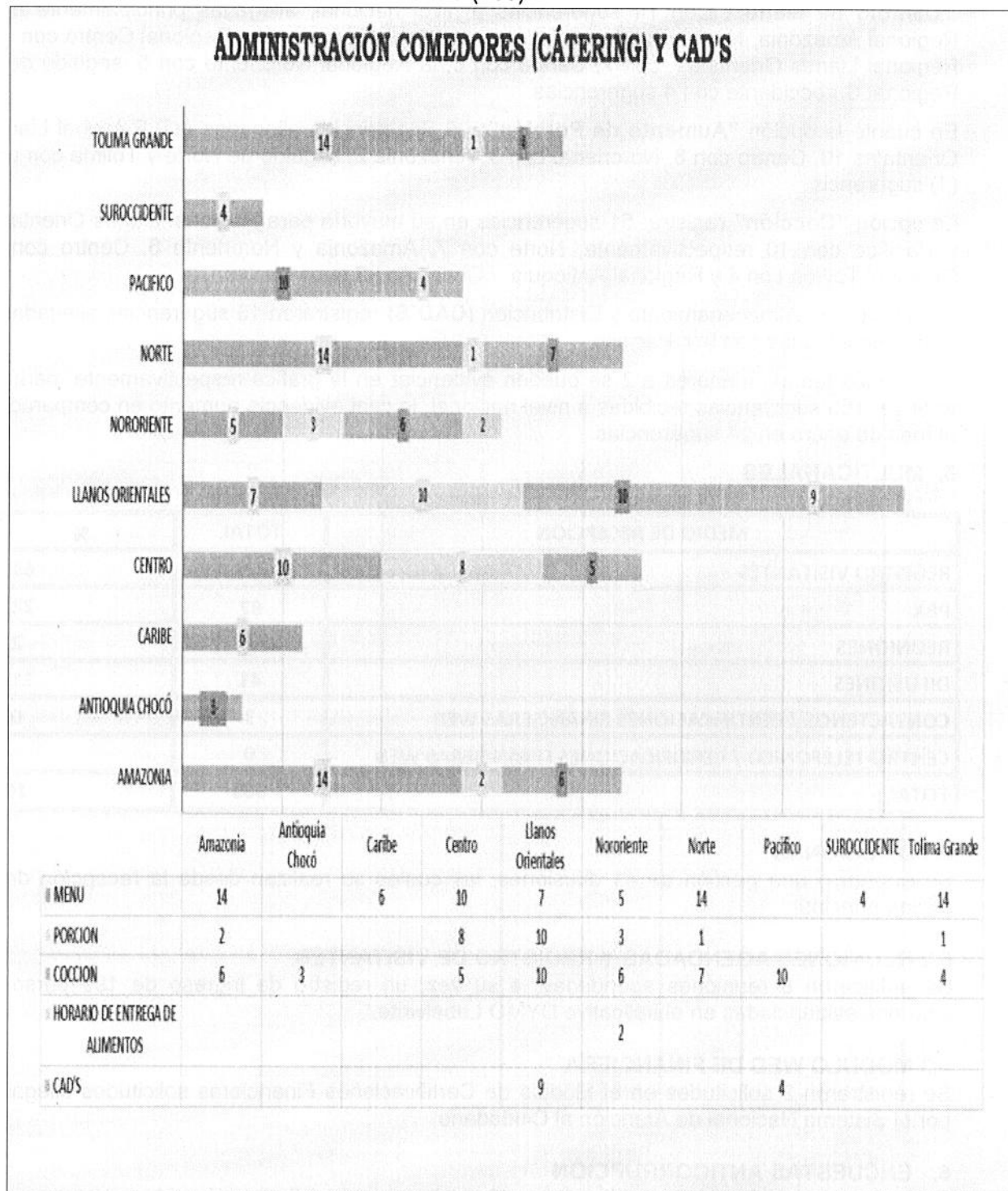
4.1.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: no se registró solicitud.

4.1.6 CORREO SERVIDOR: se registraron 3 solicitudes.

4.1.7 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: se registraron 6 solicitudes.

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se gestionaron 72 solicitudes registradas directamente por los usuarios en la plataforma.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (165)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de Febrero de 2024

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas reiterativos en la Administración de (CÁTERING) más relevantes fueron:

“**Cambio de Menú**”: Con 74 sugerencias a nivel nacional, allegadas principalmente a la Regional Amazonia, Norte y Regional Tolima con 14 respectivamente, Regional Centro con 10, Regional Llanos Orientales con 7, Caribe con 6, la Regional Nororiente con 5, seguido de la Regional Suroccidente con 4 sugerencias.

En cuanto la opción “**Aumento de Porción**”: 25 Sugerencias allegadas así; Regional Llanos Orientales 10, Centro con 8, Nororiente con 3, Amazonia 2, seguido de Norte y Tolima con una (1) sugerencia.

La opción “**Cocción**” registra: 51 sugerencias en su mayoría para Regional Llanos Orientales y Pacifico con 10 respectivamente, Norte con 7, Amazonia y Nororiente 6, Centro con 5, Regional Tolima con 4 y Regional Antioquia - Choco con 3 sugerencias.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución (CAD’S) registraron 13 sugerencias allegadas a la Regional Llanos con 9 y Pacifico.

Los demás temas, menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de: 165 sugerencias recibidas a nivel nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de enero en 24 sugerencias.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	229	63,1
PBX	82	22,6
REUNIONES	8	2,2
DIFUSIONES	41	11,3
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	3	0,8
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
TOTAL	363	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 41 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 8 reuniones agendadas, a su vez, un registro de ingreso de 199 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA

Se registraron 3 solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de febrero, se evidenciaron 43 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 19 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONIA	6	2
REGIONAL CENTRO	4	0
NORORIENTE	2	2
NORTE	3	1
PACIFICO	5	2
SUROCCIDENTE	3	0
REGIONAL TOLIMA	6	12
OFICINA PRINCIPAL	4	0
TOTAL NIVEL NACIONAL	33	19

Registrando una percepción favorable del 93,2%.
Percepción desfavorable del 6,8%.

El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia, así:

Pregunta 4 - ¿Ha tenido conocimiento sobre hechos de corrupción en la Agencia Logística?:

En Regional Tolima 4 oferentes la opción A. SI, con el siguiente comentario;

“Por las noticias, hay noticias en ocasiones de corrupción dentro de la entidad”.

Pregunta 5 - ¿Considera usted que, en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el fenómeno de la corrupción es?:

La regional Tolima cuatro oferentes seleccionaron la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, con el siguiente comentario;

- Porque es muy poco frecuente escuchar sobre algún tema de corrupción.

Pregunta 6 - De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?:

La regional Tolima, cuatro oferentes seleccionaron la opción A. NIVEL DIRECTIVO, con el siguiente comentario;

- Porque es en la cabeza que esta la responsabilidad de la contratación y firma como responsable del gasto.

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 (1) usuario al cierre de la petición, calificando de manera buena, regular y 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	0	0	0	1
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		1	0	0	0
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		0	1	0	0
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		0	0	0	1
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	1				

Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico:

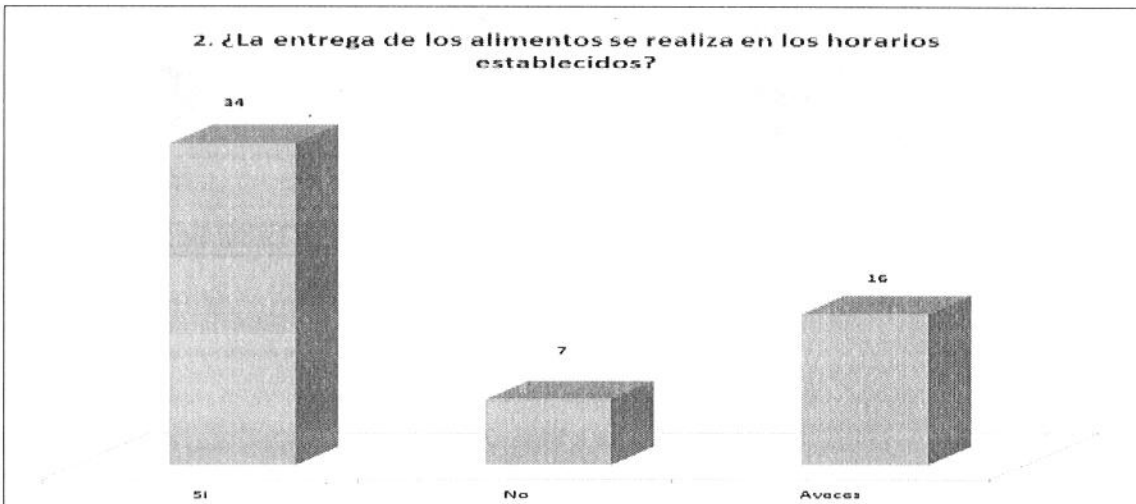
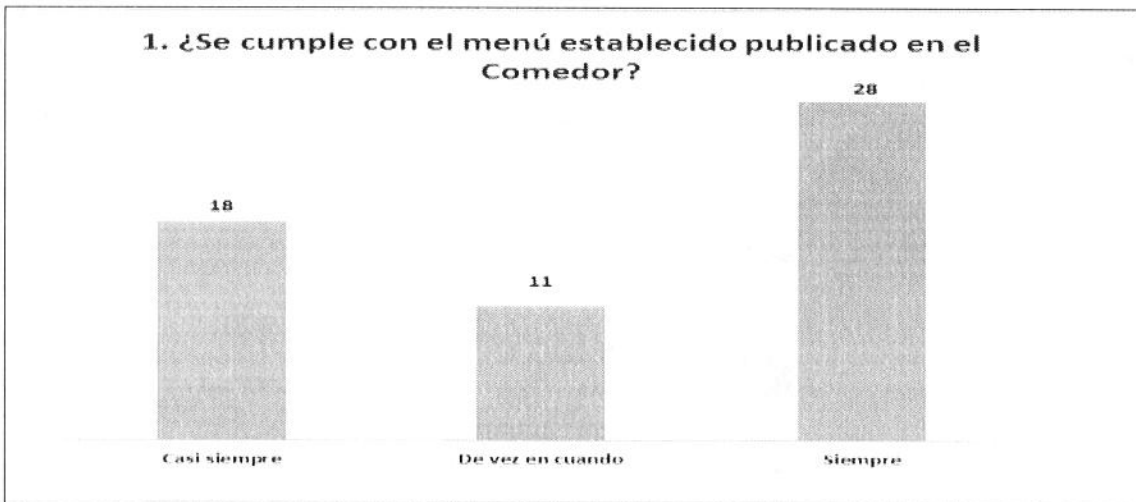
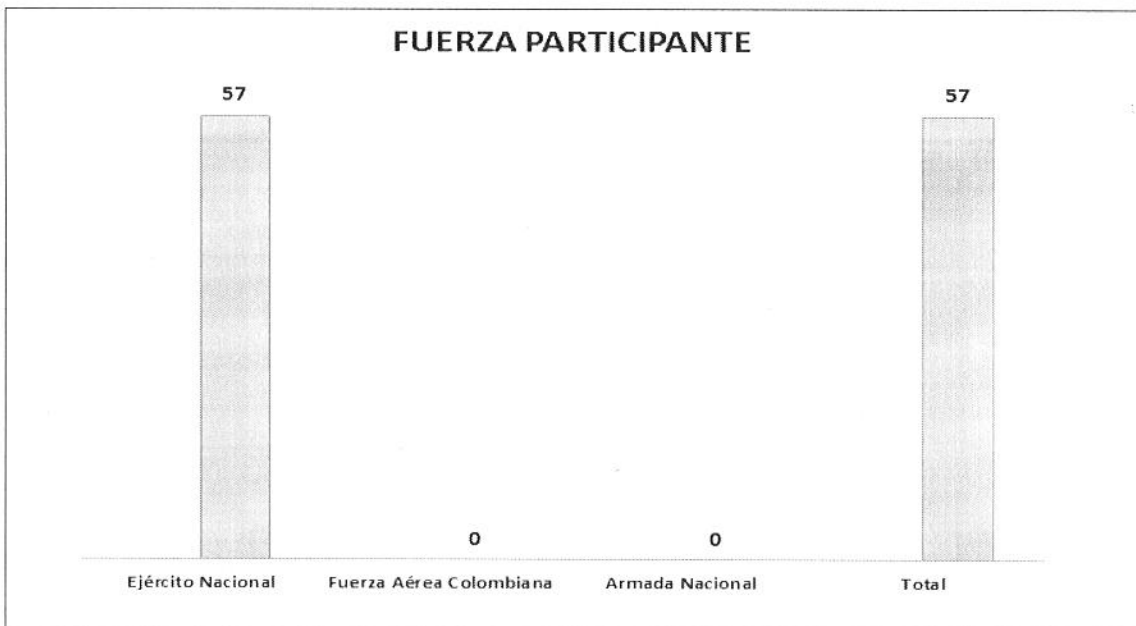
Mediante el Software GoAutodial, se realiza una encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del Centro de Atención Telefónico por las dependencias que prestan atención a la ciudadanía en general, para el mes de febrero no se reporta la participación de ciudadanos.

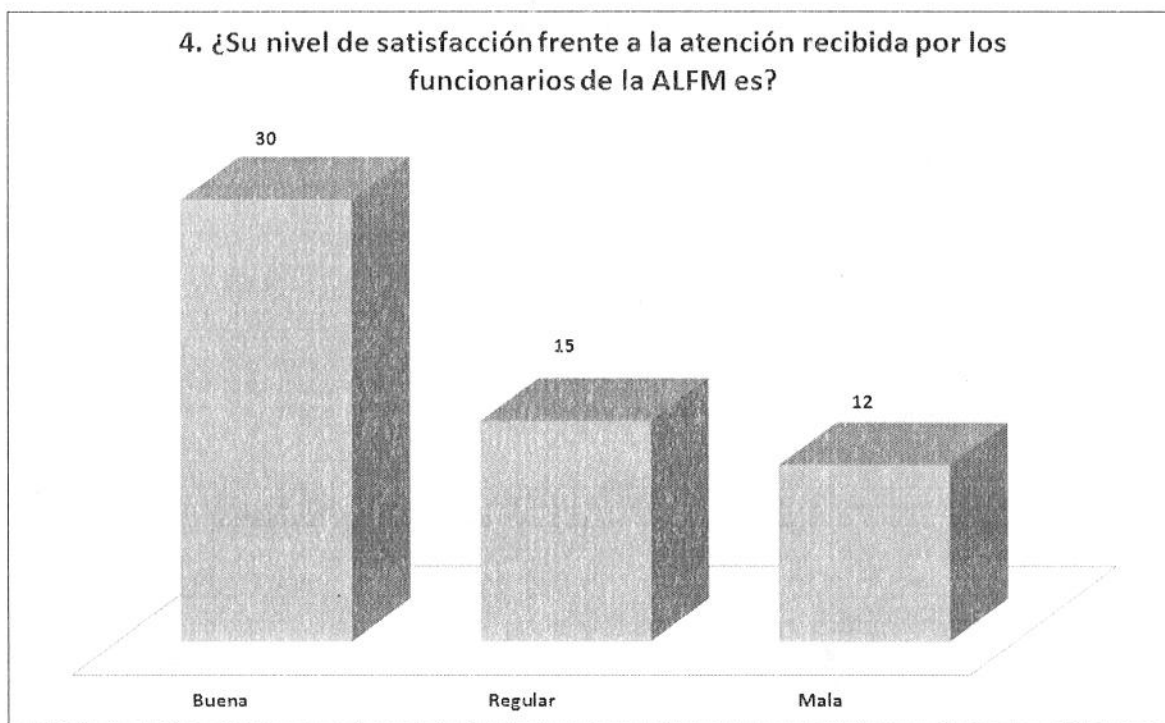
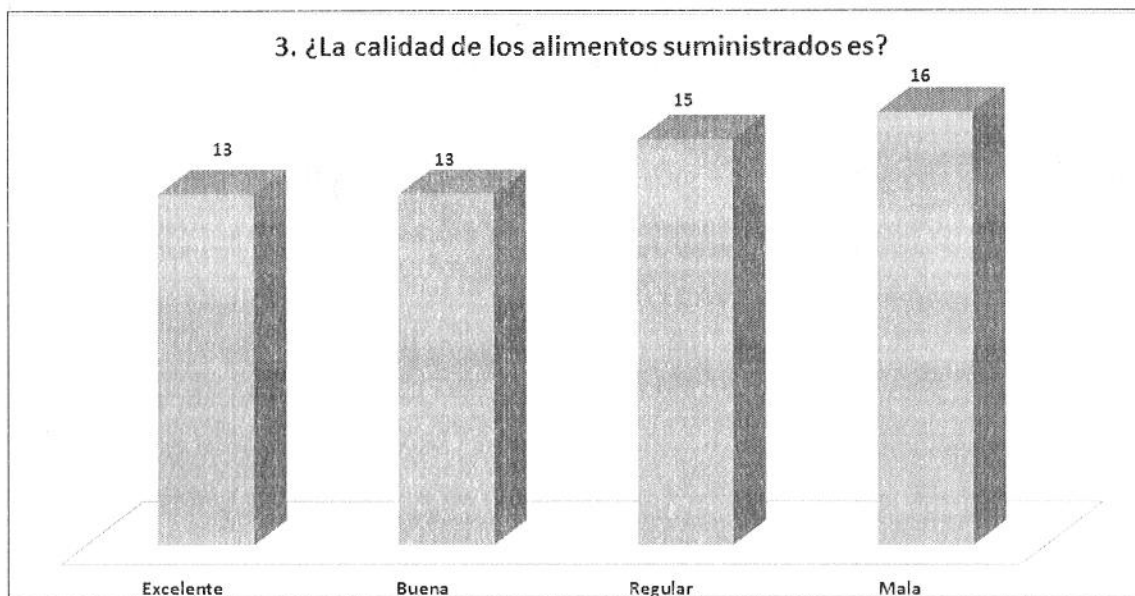
Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:

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.

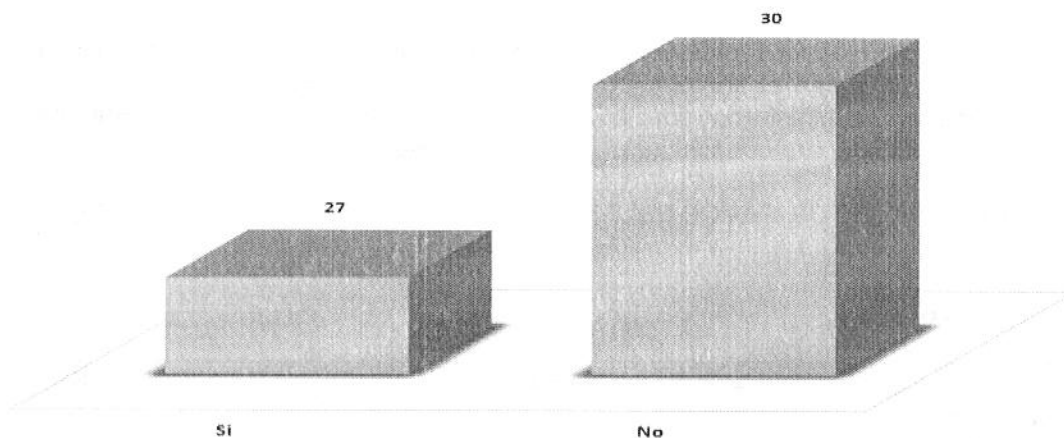
Para el mes de febrero se evidenció una participación de 57 usuarios, quienes respondieron 5 preguntas respecto del servicio prestado, que comparado con el mes de enero donde participaron 45 usuarios, podemos determinar aumento en la participación, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

El reporte se realiza desde el 01/02/2024 al 29/02/2024, cabe resaltar que la percepción de los usuarios es buena frente a la atención del personal que se encuentra en los comedores de tropa, sin embargo, se observan algunos comentarios de inconformismo, así

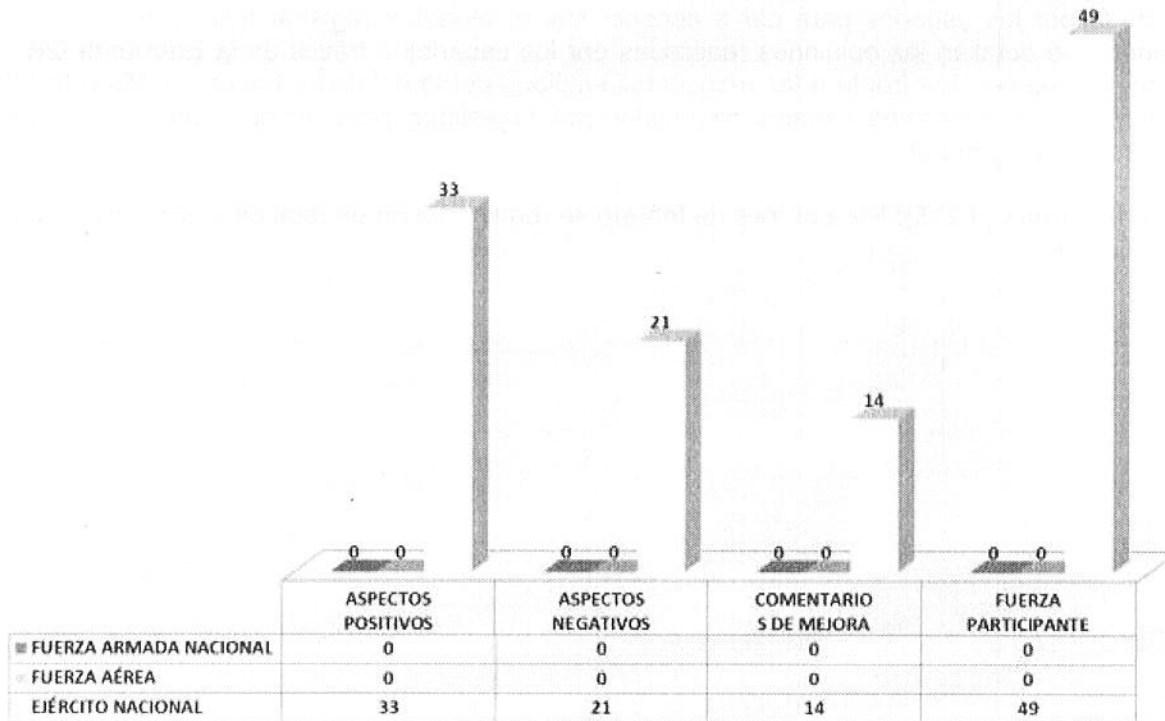




5. ¿Está usted conforme a nivel general con la alimentación y las porciones que le suministra la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?



ASPECTOS GENERALES



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2024

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 49 comentarios, de los cuales 33 se relacionan con aspectos positivos, 14 comentarios con oportunidad de mejora y 21 con aspectos negativos.

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 ALFM, así mismo, se informa a Subdirección de Operaciones Logísticas para conocimiento y acción pertinente.

7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO, ASÍ:

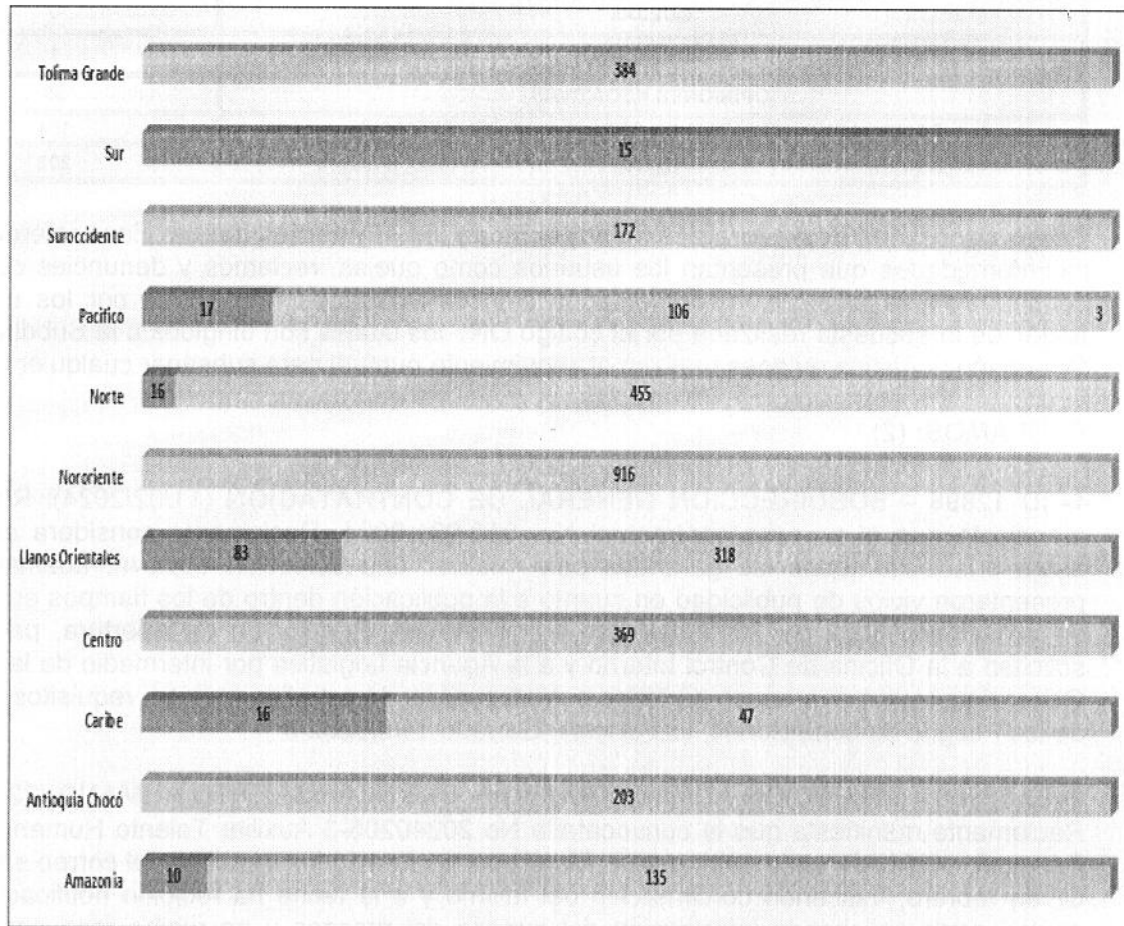
Conceptos Favorables:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3265
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	33
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	125
TOTAL	3423

Los Buzones de Sugerencia, en los comedores (**CATERING**), son el canal de comunicación más utilizado por los usuarios para dar a conocer sus opiniones y registrar felicitaciones, de igual manera, se detallan las opiniones realizadas por los usuarios a través de la **Encuesta QR**, así mismo, la percepción frente a las respuestas emitidas por la entidad a través del **Módulo PQR**, sumado a los diferentes canales dispuestos por la entidad para medir la satisfacción de la ciudadanía en general.

Felicitaciones (3.265): Para el mes de febrero se registraron en un total de 3.265 felicitaciones, clasificadas así:

FELICITACIONES



■ ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS) ■ ADMINISTRACION DE COMEDORES CATERING ■ GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (CENTRO VACACIONAL LA RECALADA)

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes febrero 2024

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.150, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 157.

La Regional Pacífico reportó 3 felicitaciones, por la gestión de créditos.

Las manifestaciones positivas para el mes de febrero en comparación al mes de enero disminuyeron en 267, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Conceptos Desfavorables:

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	0
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	35
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	164
TOTAL	202

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, la calificación, comentarios e inconformidades registradas por los usuarios a través de la encuesta realizada por el código QR, los cuales son dirigidos a la Subdirección de Operación Logística quienes realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

RECLAMOS: (2)

1- ID 12896 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN (11/02/2024): Reclamante manifiesta que el proceso contractual No. 010-001-2024. Reclamante considera que no se están brindando todas las garantías para realizar una selección objetiva, además que se presentaron vicios de publicidad en cuanto a la publicación dentro de los tiempos establecidos en el Decreto 1082 de 2015 del acto administrativo, Resolución de Apertura, para lo cual solicitan a la Oficina de Control Interno y a la Agencia Logística por intermedio de la Dirección General se revise el proceso en todas sus etapas desde estudios previos, requisitos integrales de los Pliegos de condiciones, sus etapas. Cerrado 14/02/2024

2- ID 12960 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GESTIÓN TALENTO HUMANO (23/02/2024): Reclamante manifiesta que la convocatoria No 20240205-3 Auxiliar Talento Humano - Oficina Principal, publicada en la página web. Manifiesta que envió los requisitos al correo selección el 07 de febrero, indicando confirmación del mismo y a la fecha ha recibido notificación. El 16 envía correo solicitando información del avance del proceso y no recibe respuesta. El día martes 20 de feb de 2024, se dispuso a llamar a la entidad al teléfono 6510420 ext. 1255 y habló con la Servidora, quien me informa que no cumplía con la experiencia necesaria para la convocatoria y que había sido rechazada, la cual le manifesté no estar de acuerdo si contaba con una experiencia de más de 26 años en el área administrativa. Pero continúa sin tener una respuesta formal por parte de la entidad. Lo único que deja es una percepción que no hay transparencia en la convocatoria, ¿por qué no publican el estado de la convocatoria? Cerrado 15/03/2024.

➤ Informados a Control Interno: 2024110010046513

DENUNCIAS: (1)

1. ID 12980 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GESTIÓN TALENTO HUMANO (28/02/2024): Anónimo manifiesta que la entidad continua con atropellos con los funcionarios, el reino del temor y la impunidad, se sigue obligando intimidando a las personas de carrera,


1. enfermado a todos los abogados y funcionarios hasta el punto de hacerlos renunciar, quitarles la coordinación, aburrirlos, sobrecargarlos, cerrada con fecha de respuesta 20/03/2024.

➤ **Informado a Control Interno Disciplinario: Memorando N° 202411001005877**

8. RECOMENDACIONES

- En atención a los inconvenientes presentados a la hora de transferir las llamadas a las dependencias que no contestan las extensiones, se requiere realizar un memorando a la Dirección Administrativa y de Talento Humano solicitando brindar un servicio oportuno y eficiente al usuario.
- En atención a los asuntos descritos en los reclamos y las denuncias se debe realizar el análisis de las causas que dan origen a la percepción negativa, con el fin de generar compromiso institucional, brindar un servicio oportuno y de calidad, aumentando la confianza institucional.

Cordialmente,



CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ
Secretaria General (E)
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Paula Andrea f.

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



Revisó: Aboga. Marisol Cruz Gutierrez
Asesora Secretaria General



Revisó y Aprobó: Aboga. Esp. Diana Cecilia Martín Amaya
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana