



MEMORANDO

Bogotá, 24-02-2022

N° 2022110010039113 ALSG-GRV- AOC – 11001

PARA: CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ
Director General Encargado
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

DE: CORONEL (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ
Subdirector General de Abastecimientos Bienes y servicios (E) de las funciones de la Secretario General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – ENERO 2022.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar al Señor Coronel (RA) Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de Enero así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – DICIEMBRE 2021

| RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR | RESUELTAS A LA FECHA | PENDIENTE POR RESOLVER | No. DE DIAS VENCIDOS | % PENDIENTES POR RESOLVER |
|----------------------------------|----------------------|------------------------|----------------------|---------------------------|
| 80 | 80 | 0% | 0 | 0% |

1.2. PERÍODO ACTUAL – ENERO 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 | 83 | 82 | 1 | 0 | 1% | 83% | 99% |

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 una (1) solicitud se encuentra en trámite, la cual debe ser cerrada con desistimiento tácito el 28 de febrero.

- ID 10694 pertenece a la Dirección Administrativa "Talento Humano".

Observación: Desde el 18 de noviembre del 2021 está dispuesto en la página web un nuevo módulo PQRD funcional dispuesto a la ciudadanía en general, pues a la fecha no se ha recibido a satisfacción.

Nota: En atención a la Resolución N° 362 de 03/04/20 por medio de la cual la ALFM adopta medidas especiales para garantizar la prestación de los servicios, toda petición será resuelta dentro de los 30 días siguientes a su recepción, igualmente se modifican los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 hasta que se supere la contingencia por el COVID.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registró.

1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN: No se registra.

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

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: No se registraron solicitudes.

1.7. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL:

Se evidenciaron 3 requerimientos, se aclara que ya se registran en el módulo PQRD, con su respectivo cierre y sin ninguna novedad.

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

| MEDIO DE RECEPCIÓN | | TOTAL - RECIBIDAS |
|---|--|-------------------|
| MÓDULO PQRD | PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | 83 |
| BUZONES DE SUGERENCIAS | SUGERENCIAS | 285 |
| | FELICITACIONES | 3970 |
| PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | | |
| | | 4338 |

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 4.265 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de diciembre se evidencia aumento de 92 interacciones, lo cual evidencia mayor participación.



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.
LAT-0977

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 | ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING) | 0 | 0 | 0 | 264 | 3671 | 0 | 3935 | 90,71 |
| | ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS) | 0 | 0 | 0 | 20 | 298 | 0 | 318 | 7,33 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS | GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0,14 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS | OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS) | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,05 |
| | ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,02 |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | CARTERA | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0,23 |
| | CONTABILIDAD | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 | 0,44 |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | 42 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 44 | 1,01 |
| | SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,02 |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0,05 |
| | TOTAL | 80 | 1 | 0 | 285 | 3970 | 2 | 4338 | 100 |



La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que, para el mes de enero, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 1246 sugerencias y 3.671 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 20 sugerencias y 298 felicitaciones, seguida de la Regional Sur "Talento Humano" con una (1) felicitación.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD, se registraron 80 peticiones de las cuales "Gestión Cartera con 10 y "Gestión, Contabilidad con 19, Gestión del Talento Humano recibió 42 peticiones, Seguida de la Subdirección General de Contratación Gestión Contractual con 6, de la Oficina Control Disciplinario con una (1) petición, y la subdirección otros abastecimientos y servicios (Comercialización – créditos) con 2 peticiones.

Así mismo se registró una (1) Queja: La cual se direcciono a la Dirección Administrativa "Gestión Talento Humano".

Se presentaron 2 Denuncias: Las cuales se Direccionaron a la oficina de Control Interno Disciplinario y la Secretaria General

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 |
|-----------------|---------------------|------------|-------------|----------------|-------|
| AMAZONIA | GESTIÓN CONTRACTUAL | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | CATERING | 0 | 11 | 506 | 517 |
| | CADS | 0 | 0 | 14 | 14 |
| ANTIOQUIA CHOCO | CADS | 0 | 0 | 56 | 56 |
| | CATERING | 0 | 17 | 296 | 313 |
| CARIBE | GESTIÓN CONTRACTUAL | 1 | 0 | 0 | 1 |



Certificate No.
LAT-0977

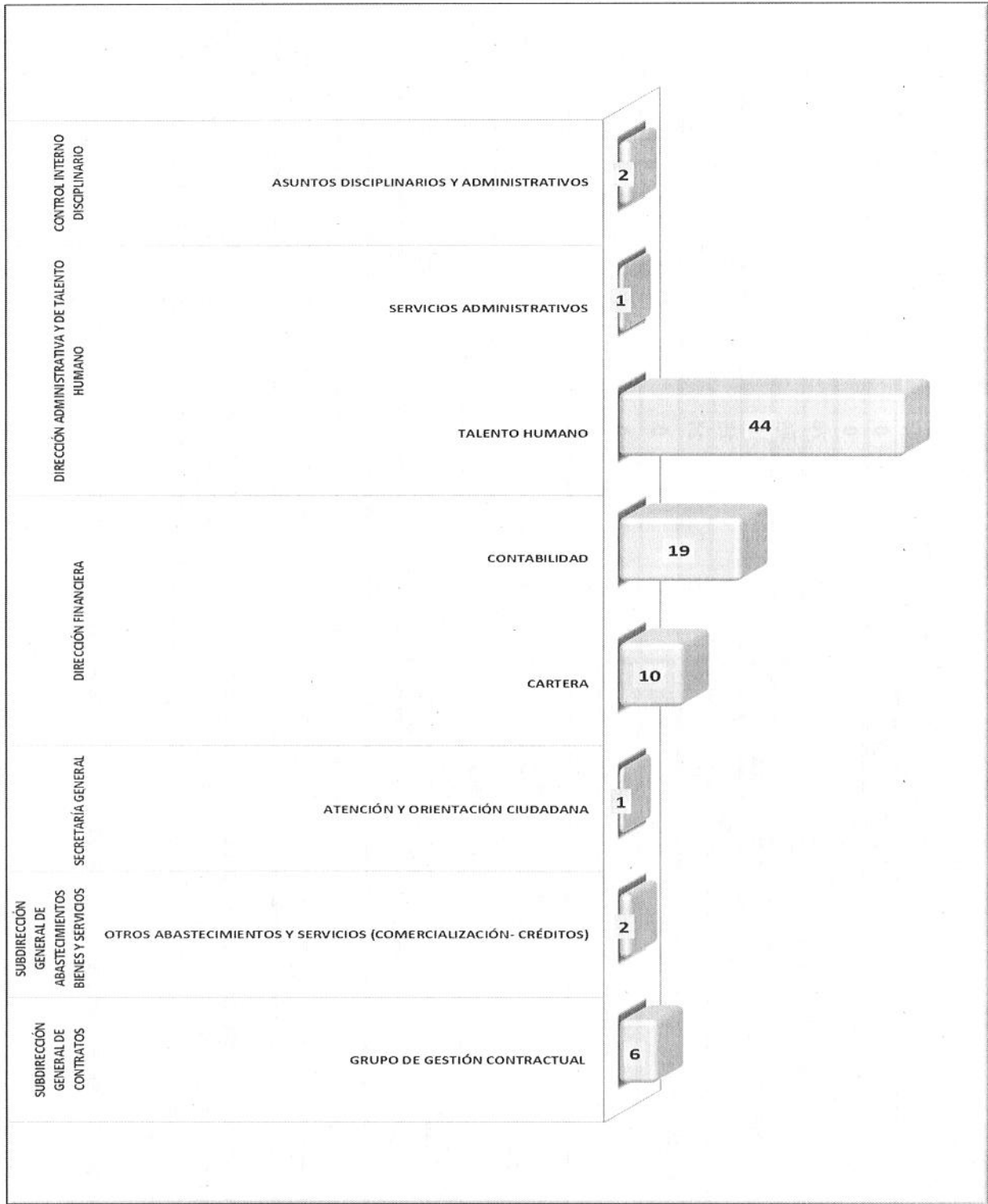
| | | | | | |
|-------------------|---------------------------|----------|------------|-------------|-------------|
| | CADS | 0 | 3 | 8 | 11 |
| | CATERING | 0 | 37 | 81 | 118 |
| CENTRO | GESTIÓN CONTRACTUAL | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | CADS | 0 | 0 | 15 | 15 |
| | CATERING | 0 | 78 | 366 | 444 |
| | CATERING | 0 | 54 | 702 | 756 |
| LLANOS ORIENTALES | FINANCIERA | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | CADS | 0 | 15 | 91 | 106 |
| | CATERING | 0 | 24 | 743 | 767 |
| NORORIENTE | CADS | 0 | 0 | 37 | 37 |
| | CADS | 0 | 0 | 15 | 15 |
| | CATERING | 0 | 0 | 162 | 162 |
| PACIFICO | SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | CADS | 0 | 0 | 23 | 23 |
| | CATERING | 0 | 11 | 97 | 108 |
| SUROCCIDENTE | CATERING | 0 | 28 | 263 | 291 |
| | TALENTO HUMANO | 0 | 0 | 1 | 1 |
| SUR | CADS | 0 | 2 | 17 | 19 |
| | CADS | 0 | 0 | 22 | 22 |
| TOLIMA | CATERING | 0 | 4 | 455 | 459 |
| | TOTAL | 4 | 285 | 3970 | 4260 |

Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Catering y la administración de los Cad's, asimismo, se registraron 4 peticiones. Las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQRD en el cuadro principal.

En el numeral 4.1.8 se evidencia la gráfica con los asuntos allegados a través de las sugerencias



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE ENERO



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





3. TEMPORALIDAD

| DEPENDENCIAS | TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS |
|---|----------------------------|
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO | 13 |
| SECRETARIA GENERAL | 3 |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 10 |
| DIRECCION FINANCIERA | 6 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS | 11 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN | 3 |
| REGIONAL LLANOS ORIENTALES | 1 |
| REGIONAL AMAZONIA | 3 |
| REGIONAL CARIBE | 19 |
| REGIONAL CENTRO | 16 |

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 | 0,58 | |
| CHAT INTERACTIVO | 0 | 0,00 | |
| ORFEO | 5 | 0,12 | |
| CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO | 2 | 0,00 | |
| CORREO DENUNCIE | 0 | 0,00 | |
| CORREO REGIONALES | 2 | 0,05 | |
| MODULO PQR | 51 | 1,18 | |
| BUZÓN DE SUGERENCIAS | SUGERENCIA | 285 | 6,57 |
| | FELICITACIONES | 3970 | 91,52 |
| TOTAL | 4338 | 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



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.

LAT-0977



como solicitudes recibidas por el "Módulo PQR", aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

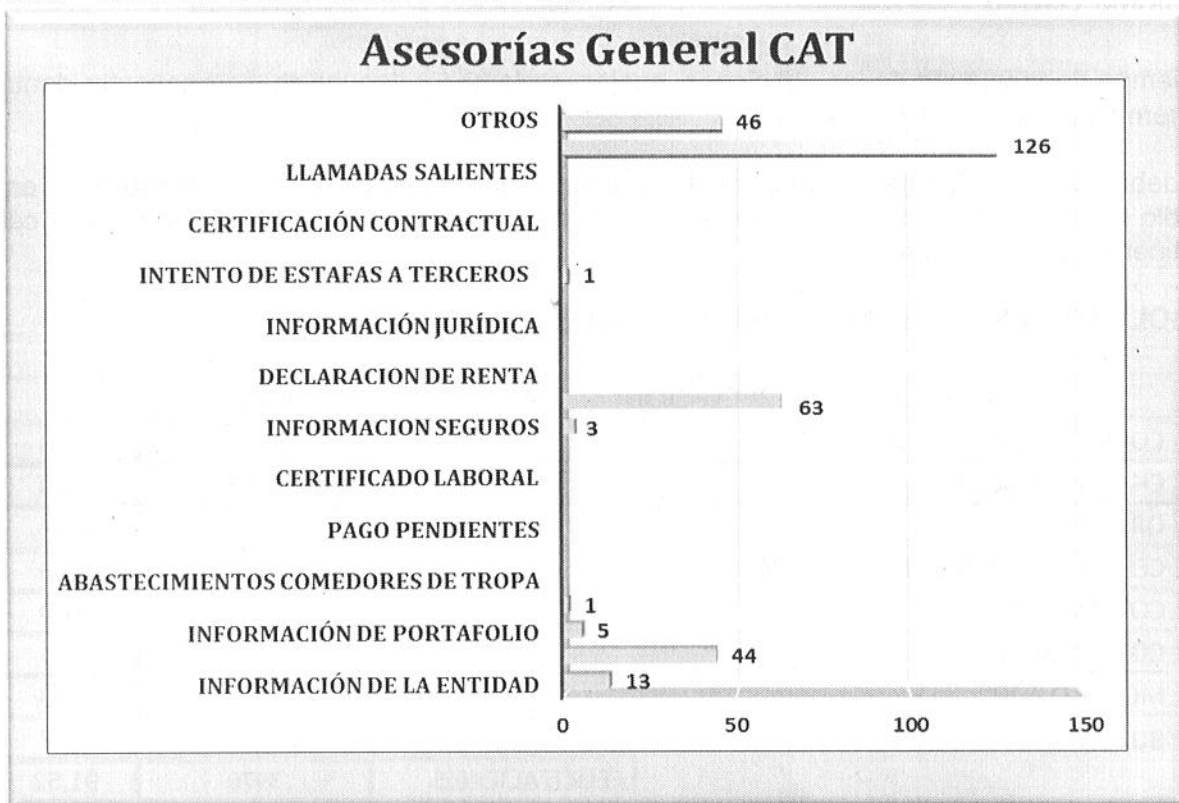
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de enero se recibieron un total de 109 correos, de los cuales 58 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 13 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 25 peticiones se registraron en el módulo PQRD, 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 5 solicitudes.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



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

Por este medio ingresaron 302 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 127 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, 2 se registraron en el módulo PQRD, trasferidas con asuntos puntuales 7, llamadas trasferidas 128, llamadas de prueba y números desconectados fueron 74 dentro de las que se encuentra 1 llamada que no se transfirió a la dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de trasferir la llamada.

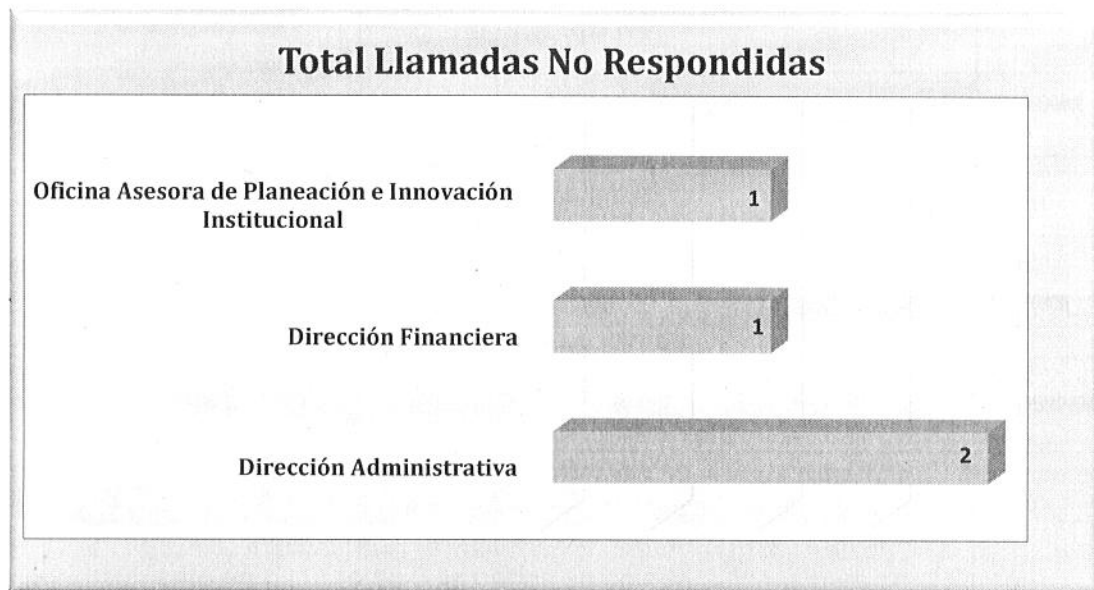


Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

4.1.4 EXTENSIONES NO CONTESTADAS POR LAS DEPENDENCIAS

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar las extensiones, lo cual genera disgusto en los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registro 4 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando aumento en número de 3 llamadas en comparación al mes de diciembre.

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 2022

En diciembre como muestra la gráfica, 3 dependencias presentaron novedad al momento de transferir las llamadas, la cual se identifican como perdida, 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 52%**.

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

4.1.6 **CORREO - DENUNCIE:** No registró solicitud.

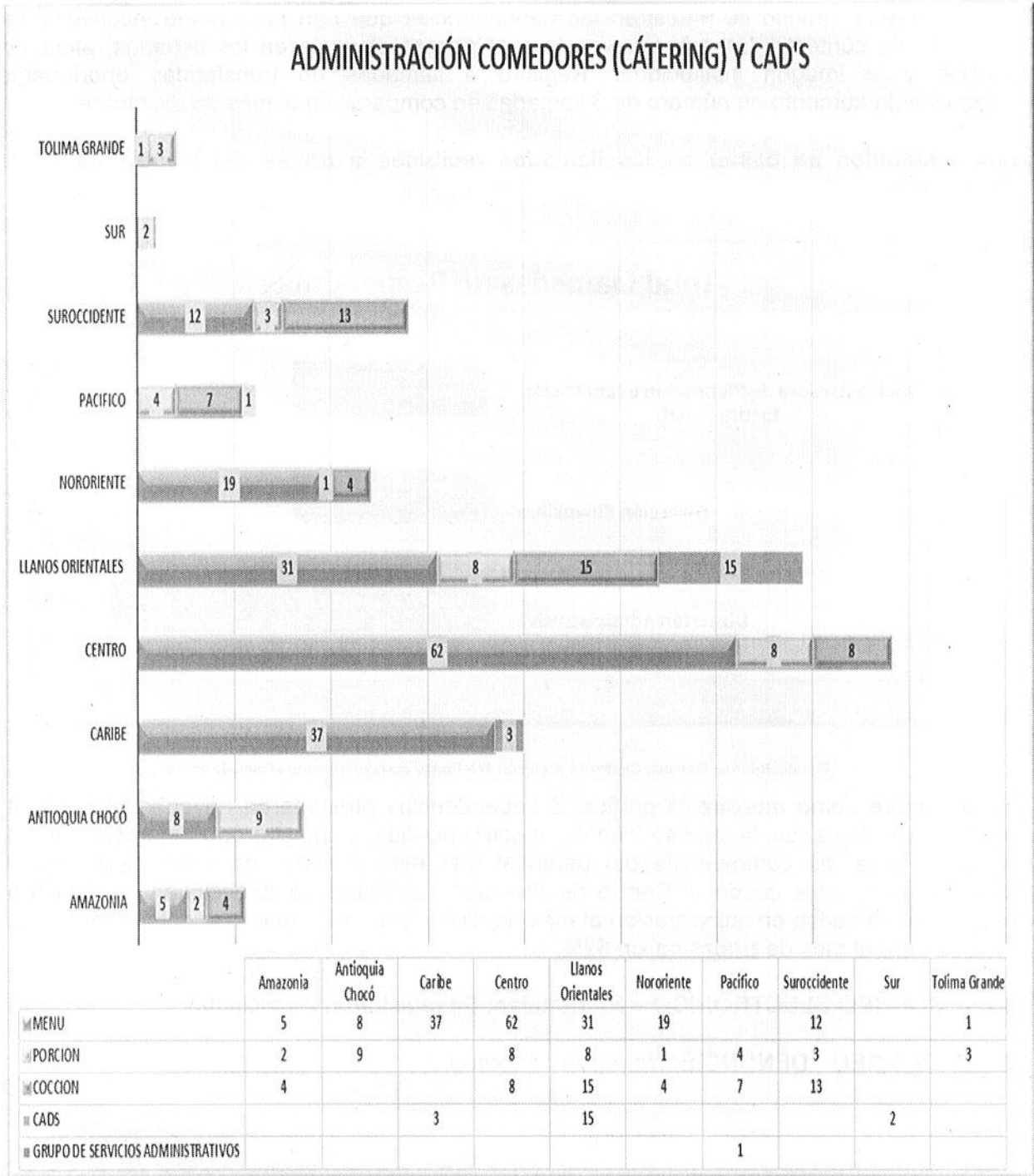




4.1.7 PRESENCIAL: No se registró solicitud.

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 51 solicitudes registradas directamente por los usuarios.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS





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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de “**Cambio de Menú**” con 175 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 62, Caribe con 37, Llanos con 31, Nororiente con 19, Suroccidente con 12, seguida de Antioquia Choco con 8 Amazonia con 5. En cuanto al tema “**Aumento de Porción**” con 38 Sugerencias; en su gran mayoría para Antioquia Choco CON 9 Regional Llanos y Centro con 8 respectivamente, Pacifico con 4 y Suroccidente y Tolima con 3 Respectivamente. La opción “**Cocción**” con 51 sugerencias; su gran mayoría para Llanos con 15 Suroccidente con 13, Pacifico con 7 seguido de Centro con 8, Amazonia y Nororiente con 4 respectivamente. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 20 sugerencias allegadas, la Regional Llanos con 15, Caribe con 3 y la regional Sur con 2.

Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 285 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de diciembre en 73 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 96 interacciones por este medio sobre información general, No se registró solicitud en el módulo PQRD.

5. MULTICANALES

Se notificaron 173 llamadas internas por el conmutador.

| MEDIO DE RECEPCIÓN | TOTAL | % |
|---|------------|------------|
| ATENCION PRESENCIAL | 0 | 0,00 |
| PBX | 173 | 67,84 |
| REUNIONES | 6 | 2,35 |
| DIFUSIONES | 76 | 29,80 |
| CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB | 0 | 0,00 |
| CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 255 | 100 |

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 76 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 6 reuniones agendadas, un ingreso formal de 115 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.
LAT-0977



5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

No se registraron en el módulo de trámites y servicios las solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano por Migración y actualización página web.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de noviembre se evidenciaron 6 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 5 encuestas anticorrupción.

| REGIONAL | TOTAL AUDIENCIAS | TOTAL ENCUESTAS |
|-----------------------------|------------------|-----------------|
| AMAZONIA | 1 | 0 |
| NORORIENTE | 1 | 0 |
| TOLIMA GRANDE | 4 | 5 |
| TOTAL NIVEL NACIONAL | 6 | 5 |

Registrando una percepción Favorable del 100%

Percepción desfavorable del 0%

7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

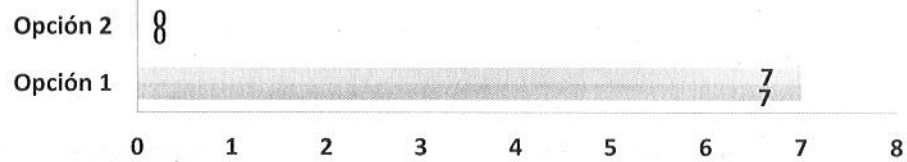
Este punto se relaciona con la medición de los factores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los peticionarios y ciudadanía en general, sobre los servicios que presta la Entidad.

7.1 Medición de satisfacción

La medición se realiza a través de cuatro preguntas en el módulo PQR, pero debido a que, desde el 1 de febrero de 2021 hasta la fecha, la página WEB de la entidad está en migración, el módulo PQRD ya se encuentra en funcionamiento como prueba pero aún no ha sido posible que el usuario realice la encuesta debido a que falta que se realicen los ajustes técnicos por parte de la firma contratista.



Encuestas Atención Telefónica



| | Opción 1 | Opción 2 |
|---|----------|----------|
| 2 ¿ Fue útil la información suministrada en esta llamada? | 7 | 0 |
| 1 ¿ Ha quedado satisfecho con el servicio brindado ? | 7 | 0 |

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

Para el mes de enero se realizó apertura de la encuesta telefónica el día En donde la entidad se permite realizar encuesta del servicio prestado a través del centro telefónico y a las dependencias que presten atención a la ciudadanía en general.

Las cuales se reportaron una calificación de 7 ciudadanos manifestando estar de acuerdo con la información suministrada telefónicamente.

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

CONCEPTOS FAVORABLES

| CONCEPTOS FAVORABLES | CANTIDAD |
|--|-------------|
| FELICITACIONES | 3970 |
| OPINIONES POSITIVAS | 118 |
| CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO | 7 |
| TOTAL | 4095 |

Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, y también los Conceptos Positivos que emiten los Comandantes de Batallón a las Regionales lo cual exalta la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING).

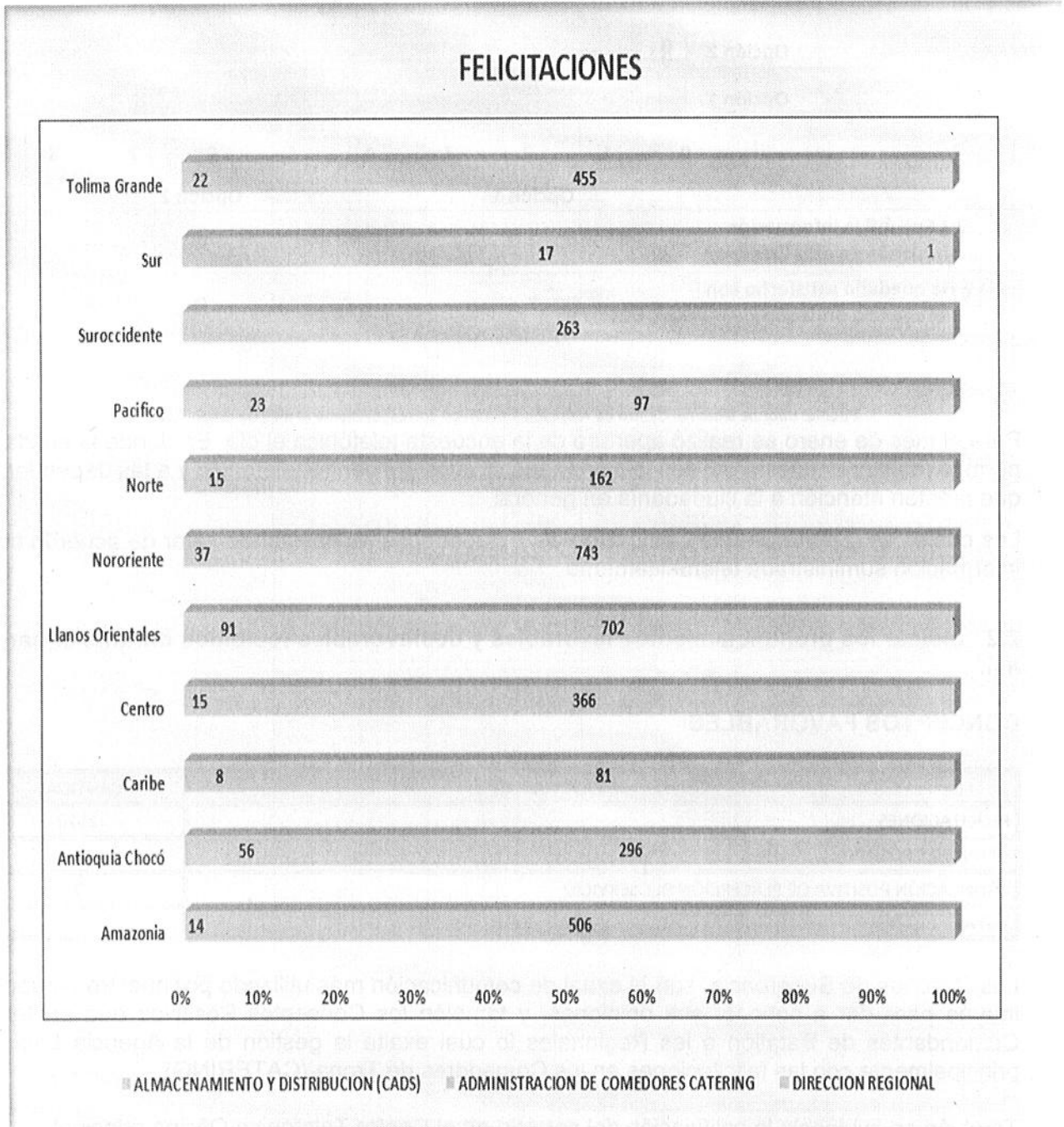
También se evidencia la calificación del servicio en el Centro Telefónico Oficina principal





FELICITACIONES (3.970)

Para el mes de enero llegaron un total de 3.970 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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





El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.671, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 298. Las manifestaciones positivas para el mes de Enero en comparación al mes de diciembre aumentaron en 19, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

| CONCEPTOS DESFAVORABLES | CANTIDAD |
|--|----------|
| RECLAMOS | 0 |
| QUEJAS | 1 |
| DENUNCIAS | 2 |
| OPINIONES NEGATIVAS | 2 |
| CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO | 0 |
| TOTAL | 5 |

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, en enero, se aclara que las opiniones negativas son novedades que se emiten en los conceptos de alimentación, los cuales son dirigidos a Operación Logística, los cuales realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

QUEJAS (1)

- **ID 10719 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (19/01/2022):** Quejoso anónimo manifiesta que el Director de la Regional Centro está presentando un comportamiento irrespetuoso con el personal que tiene a su cargo, generando un ambiente laboral pesado, junto con ello le solicita al personal que debe asistir a la regional los fines de semana sin ninguna remuneración económica ni de tiempo, finaliza informando que el Director hace uso personal de los dos vehículos de la Regional y no permite que sean usados para transportar al personal de los comedores cuando salen a altas horas de la noche, lo anterior debido a que los vehículos utilizados para tal fin se encuentran en el taller. Cerrado.

Denuncias (2)

- **ID 10673 CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (03/ 01/2022):** Denunciante manifiesta que 4 funcionarios de la Regional Caribe brindaron información reservada e información técnica a la cadena Hotelera Estelar S.A para que fuese esta elegida como ganadora en el proceso contractual de mínima cuantía N° 005-047-2018 cuyo objeto era "Contractar la prestación de los servicios de apoyo logístico para el desarrollo de los planes de Bienestar vigencia 2018. Cerrado.





La seguridad
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



- **ID 10757 SECRETARIA GENERAL (31/01/2022):** El denunciante se comunica vía telefónica con la entidad para verificar una documentación que recibió por parte de un supuesto servidor de la ALFM y desea confirmar los datos para proceder a la contratación. Cerrado.

8. RECOMENDACIONES

1. Desde el 18 de noviembre del 2021 está dispuesto en la página web un nuevo módulo PQRD funcional a la ciudadanía en general, es importante acotar que el mismo no se ha recibido a satisfacción.
2. La medición de satisfacción e insatisfacción de los servicios prestados por la Entidad en cuanto a las necesidades y expectativas de los peticionarios y ciudadanía en general no se ha podido realizar a través de las cuatro preguntas en el módulo PQR ya que, desde el 1 de febrero de 2021 hasta la fecha, la página WEB de la entidad está en migración, el módulo PQRD ya se encuentra en funcionamiento de manera temporal pero aún no ha sido posible que el usuario realice la encuesta debido a que falta que se realicen los ajustes técnicos por parte de la firma contratista.
3. Se evidencia el aumento de participación en los buzones de sugerencia ubicados en las regionales en donde se destaca la participación positiva de los clientes por conceptos de alimentación y atención en las unidades de negocio.

Cordialmente.

CORONEL (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DÍAZ
Subdirector General de Abastecimientos Bienes y servicios
(E) de las funciones de la Secretario General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

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

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

