



MEMORANDO

Bogotá, 20-03-2019

N° 20192010150903 ALSG – AOC – 201

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

DE: CORONEL JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA
Secretario General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

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

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, Consultas, 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 2019

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
66	66	0	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – FEBRERO 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	90	83	7	0	0	8%	98%	92%

Respecto al mes de febrero 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 90 solicitudes recibidas, 5 se encuentran en trámite y 2 en **Tiempo extendido**.

- Solicitud con N° de ID 8590 de la Dirección Administrativa – Gestión Talento Humano, se encuentra en Tiempo Extendido con fecha de cierre 21 de marzo de 2019.





- Solicitud con N° 8573 de la Dirección Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización - Créditos), se encuentra en Tiempo Extendido con fecha de cierre 26 de marzo de 2019.

- 1.3. Para el mes de febrero no se reportaron vencimientos.
- 1.4. Monitoreo de Acceso a la Información Pública, no se evidenciaron solicitudes.
- 1.5. Se registró (4) peticiones entre autoridades.

1 - ID 8505 – Colpensiones, direccionado a la Dirección Administrativa.

2- ID 8717 – Ejército Nacional Batallón para el Combate N°15, direccionado a la Regional Antioquia Choco.

3- ID 8542 - Policía Nacional Dirección de Investigación Criminal E Interpol, direccionado a la oficina Jurídica.

4- ID 8554 – Gobernación del Caquetá, se direccionó a la subdirección General de Abastecimientos Clase I.

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

Nota: Se registró un (1) caso en mesa de ayuda con número de Ticket 21809, donde se evidencia que estaba caído el portal web, también se anularon 6 solicitudes por duplicidad al momento del registro.

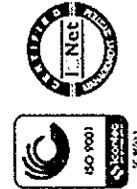
MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	90
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	388
	FELICITACIONES	1436
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		1914

Al contar con 150 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 febrero un total de 1824 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de enero se evidencia una disminución de 82 interacciones.



2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE FEBRERO

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACIÓN CO-MEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	370	1343	0	1713	89,5
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	2	0	0	18	89	0	109	5,7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	11	0	0	0	0	1	12	0,6
	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	2	0	0	0	0	0	2	0,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1	0,1
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	1	0	0	0	0	0	1	0,1
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	2	0	3	0,2
SECRETARÍA GENERAL	CARTERA	29	0	0	0	0	0	29	1,5
	CONTABILIDAD	20	0	0	0	0	0	20	1,0
DIRECCIÓN FINANCIERA	CUENTAS POR PAGAR	1	0	0	0	0	0	1	0,1
	ASESORIA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	17	1	0	0	2	0	20	1,0
	TOTAL	88	1	0	388	1436	1	1914	100





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 recepcionan escritos, por lo que, para el mes de febrero, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 370 sugerencias y 1343 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 18 sugerencias y 89 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 90 interacciones, de las cuales Gestión de Talento Humano recibió 17 peticiones, el Grupo Gestión Contractual 11 peticiones, seguida Gestión Cartera, Contabilidad y Cuentas por Pagar con 50, la Oficina Jurídica con 3 peticiones, Subdirección General de Abastecimientos con 4 peticiones, Almacenamiento y Distribución con 2. Las demás se relacionan con una 1 Petición como se evidencia en el recuadro anterior.

Además, a la Dirección Administrativa obtuvo una (1) Queja, se registró una Denuncia la cual fue direccionada a la Subdirección General de Contratación.

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





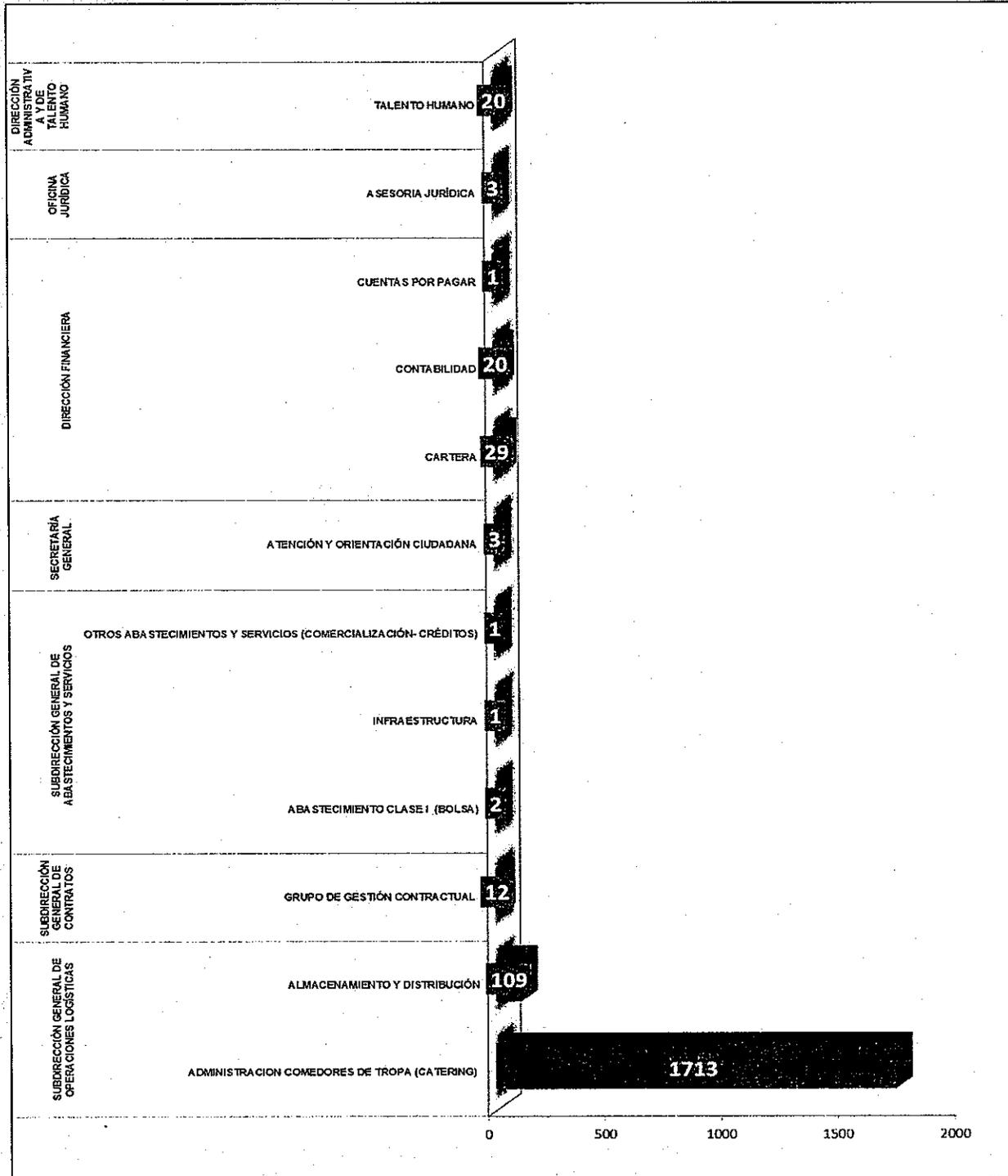
La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE FEBRERO



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





3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	10
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	8
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	4
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	3
REGIONAL LLANOS	6
REGIONAL AMAZONIA	7
REGIONAL CARIBE	3

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	10	0,5	
ORFEO	13	1,2	
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	23	1,1	
CORREO ELECTRONICO REGIONAL -FUNCIONARIO	15	0,8	
MODULO PQR	29	1,5	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	388	20,3
	FELICITACIONES	1436	75,0
TOTAL	1914	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.





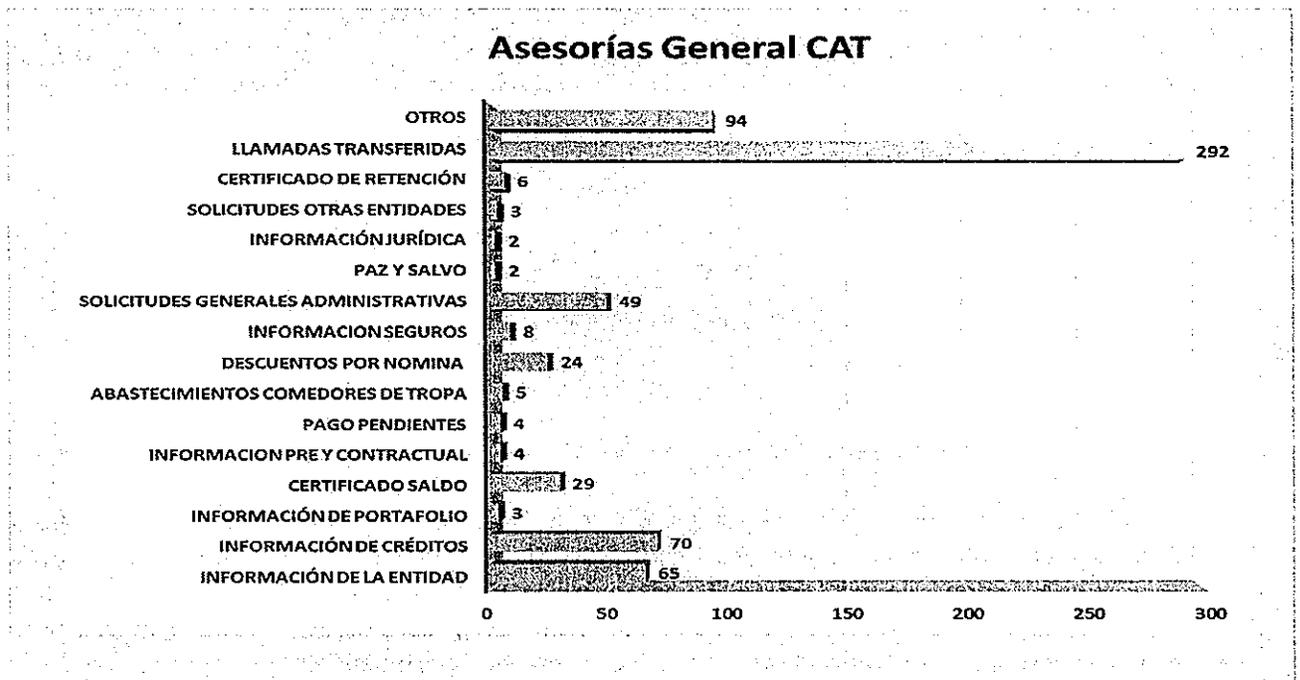
4.1.1 CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de febrero se recibieron un total de 124 correos, de los cuales 59 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 17 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 10 se registraron en el Módulo PQRD, finalmente 38 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 13 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 febrero 2019

Por este medio ingresaron 660 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 155 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 96, se registraron en el módulo PQRD 23 solicitudes, 292 transferencias, 94 llamadas salientes y números desconectados dentro de las que se encuentran 34 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 suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

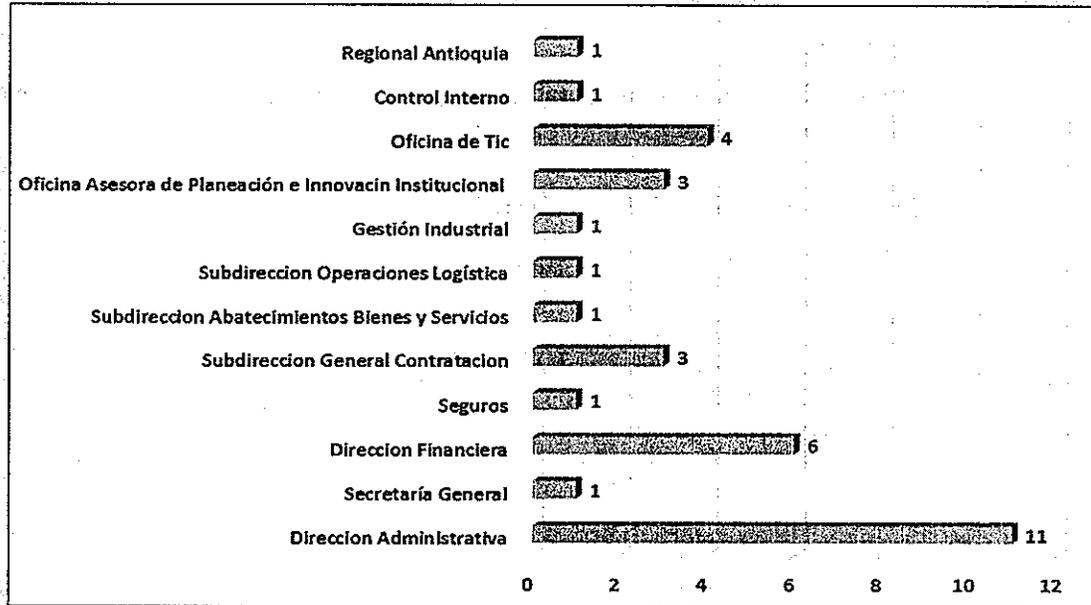


4.1.3.1 Extensiones NO contestadas por las Dependencias

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 34 llamadas no transferidas oportunamente.

Los resultados se basan en las llamadas recibidas a través del Centro de Atención Telefónico:

Total Llamadas No Respondidas



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

En febrero la Dirección Administrativa y la Dirección Financiera y la Oficina de Tecnología 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 15 solicitudes.

4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 29 solicitudes registradas directamente por los usuarios.





La seguridad es de todos

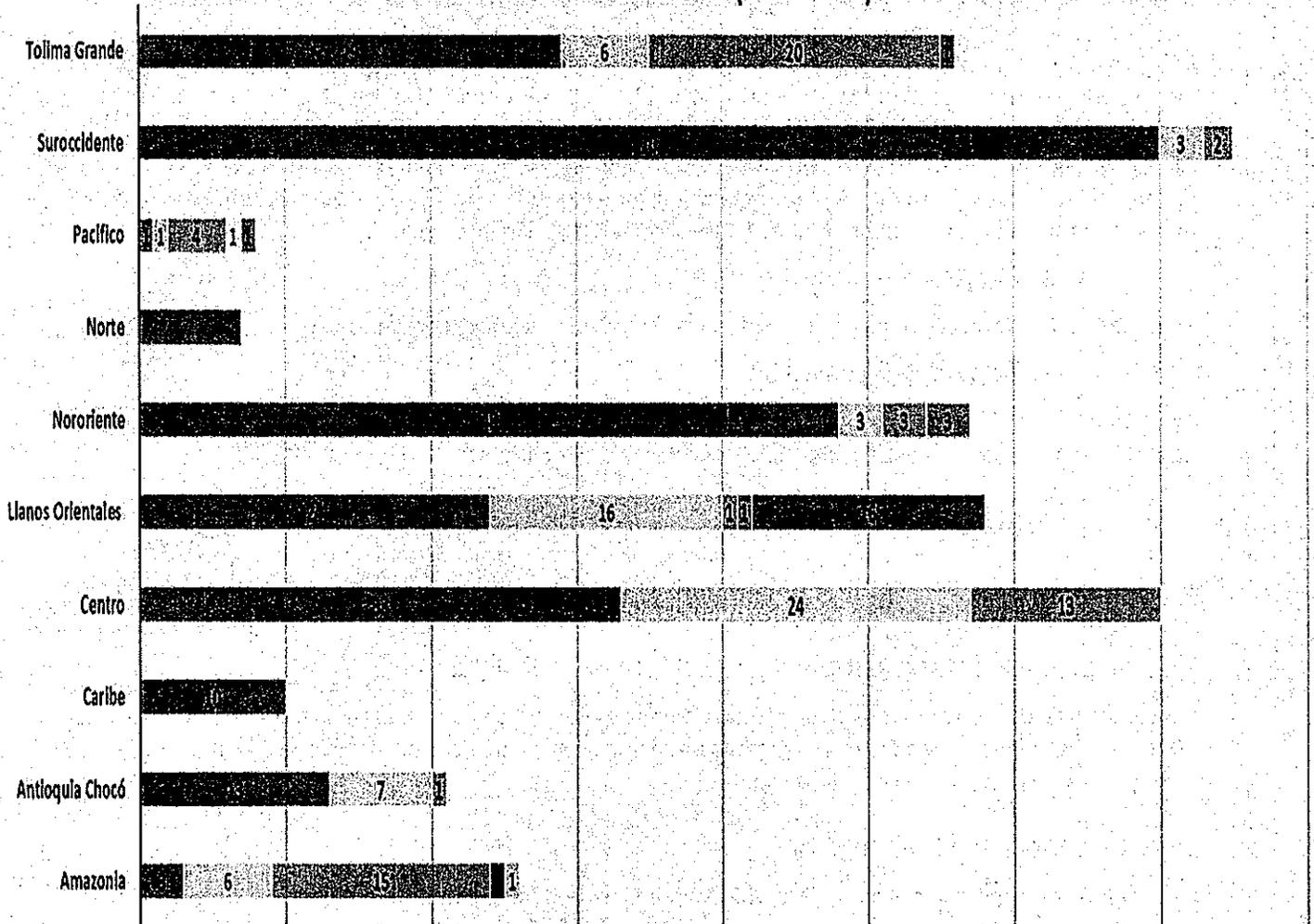
Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) CAD'S Y DEMAS



	Amazonia	Antioquia Chocó	Caribe	Centro	Llanos Orientales	Nororienté	Norte	Pacífico	Suroccidente	Tolima Grande
■ MENU	3	13	10	33	24	48	7	1	70	29
■ PORCION	6	7		24	16	3		1	3	6
■ COCCION	15	1		13	1	3		4	2	20
■ INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR	1									
■ MALA PRESENTACION E HIGIENE EN EL COMEDOR								1		
■ HORARIO DE ENTREGA DE ALIMENTOS	1									
■ OTROS					1	3				
■ CAD'S					16			1		1

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

4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA (388)





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en el Grupo de Administración (CÁTERING), fue el de “Cambio de Menú” con 238 sugerencias a Nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Suroccidente, Regional Nororiente, Regional Centro y la Regional Tolima Grande, seguido del tema “Aumento de Porción” con 66 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro, Llanos y la regional Antioquia Choco, la opción “Cocción” con 59 sugerencias; su gran mayoría para Regional Tolima, Amazonia, Centro y “Otros” con 4 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 Nororiente, Llanos. Almacenamiento y Distribución CAD obtuvo 18 sugerencias, en la Regional Llanos se registraron 16 sugerencias, Regional Tolima con una (1) y en Pacífico con una (1). Los demás temas se pueden evidenciar en el cuadro respectivamente, para un total de 388 sugerencias recibidas a nivel nacional.

4.1.7 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 28 interacciones por este medio sobre información general.

5. PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 192 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 68 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES:

No se notificaron 29 reuniones agendadas, un ingreso formal de 596 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 febrero se evidenciaron 52 Audiencias de adjudicación de contratos a Nivel Nacional y se realizaron 36 encuestas anticorrupción.

Regional Amazonía: (1) encuestas, de (11) Audiencias procesos contractuales.

Regional Antioquia Choco: (17) encuestas, de (10) Audiencias procesos contractuales.

Regional Llanos: (4) encuestas, de (3) Audiencias procesos contractuales

Regional Nororiente: (0) encuestas, de (7) Audiencias procesos contractuales.

Regional Norte: (0) encuestas, de (5) Audiencias procesos contractuales.

Regional pacífico: Una (1) encuesta, de una (1) Audiencia proceso contractual.

Regional Sur: (5) encuestas, de (7) Audiencias de procesos contractuales.

Regional Tolima Grande: (7) encuestas, de (6) Audiencias procesos contractuales.

Oficina Principal: (2) encuestas, de una (1) Audiencia de procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **97,49%**

Registrando una percepción desfavorable **2,22%**





La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



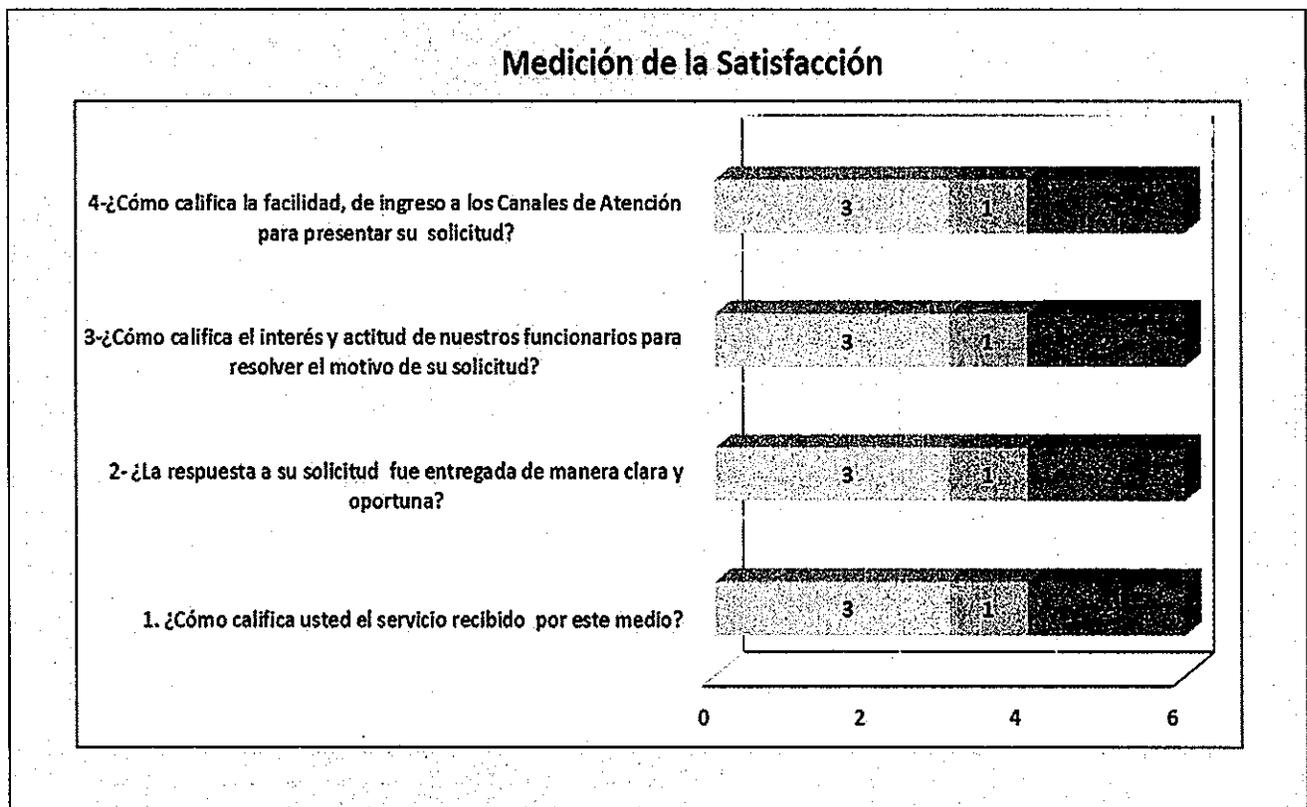
7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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)	6	12	4	0	8
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	6	Bueno (3.5. a 4.5)			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se evidencia una más participación de los usuarios en comparación al mes anterior, los cuales utilizaron el Módulo PQR en el mes de febrero, 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:

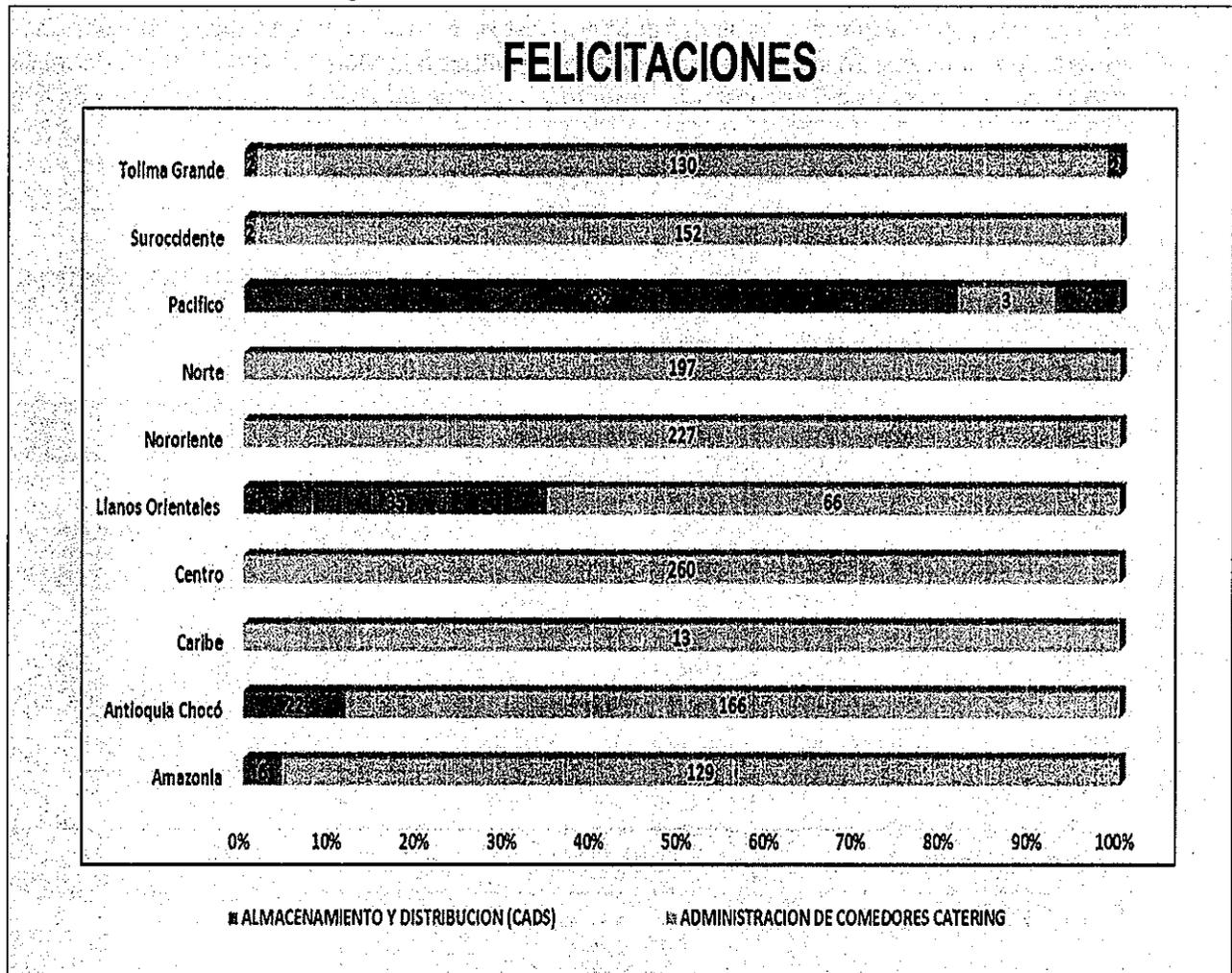
CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1436
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	16
TOTAL	1452

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 (1436)

Para el mes de febrero llegaron un total de 1436 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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





La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



El Grupo “Administración (Cátering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1343, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (CAD) con 89, y por medio del módulo PQRD, se recibió un total de 16 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	1
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	8
TOTAL	10

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

QUEJA (1)

1. ID 8563, usuaria manifiesta inconformismo en la actitud presentada por un servidor público del área de selección al momento de solicitarle aclaración del resultado obtenido en una convocatoria a la cual se presentó. Se direccionó al Grupo de Talento Humano - Oficina Principal (Cerrada).

DENUNCIA (1)

1. ID 8576, el proponente indica que se presentó al proceso de selección abreviada por subasta inversa 008 004 2019 en la Regional Centro, y manifiesta inconformismo y desacuerdo en el resultado obtenido en la evaluación técnica. Se direccionó a la Subdirección General de Contratación (Cerrada).

8. RECOMENDACIONES

- En atención a la denuncia presentada, es pertinente verificar el proceso de contratación en cada una de las Regionales, con el fin de evitar la celebración de contratos sin el cumplimiento de los requisitos legales.
- De la queja interpuesta, es necesario capacitar a los servidores públicos de la entidad en temas de atención a los usuarios y a la ciudadanía en general.





La seguridad
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



- El día 29 de marzo de los corrientes, se llevará a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se requiere incentivar a los usuarios, grupos de valor y ciudadanía en general a participar de manera activa en la gestión institucional.

Cordialmente,


CORONEL JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA
Secretario General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares


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


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

