

MEMORANDO

Bogotá, 24-03-2020

N° 20202010153663 ALSG – AOC – 201

PARA: CORONEL (RA) ÓSCAR 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 2020.

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 febrero así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – ENERO 2020

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
32	32	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – FEBRERO 2020

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	35	34	1	0	3%	84%	97%

Respecto al mes de febrero 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) una solicitud se encuentran en trámite del usuario así.

- Solicitud N° de ID 9465 se encuentra con trámite a cargo del usuario, bajo la responsabilidad de la Subdirección General de Contratación, con fecha de cierre 13/04/2020.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se reportaron vencimientos.

1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN: No registró.

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

PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registró una (1) solicitud.

- Solicitud N° de ID 9454 con fecha de ingreso 20/02/2020 allegada por la Fiscalía General de la nación, la cual se direcciono a la Subdirección General de Contratación, con fecha de cierre 05 /03/2020.

Nota: se anularon 14 solicitudes por duplicidad y por pruebas realizadas.
se registraron 2 casos de mesa de ayuda con los números 29794, 29827.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	35
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	304
	FELICITACIONES	1816
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		2155

Contamos con 150 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 febrero un total de 2120 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de enero se evidencia un aumento de 648 interacciones, toda vez que en el mes anterior se registró un menor número de felicitaciones.

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	0	0	0	0	5	0	5	0,23
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	259	1684	0	1943	90,16
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	44	122	0	166	7,70
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	3	0	0	0	0	0	3	0,14
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8	0	0	0	0	0	8	0,37
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	1	0,05
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	5	0	0	0	0	0	5	0,23
	CONTABILIDAD	11	0	0	0	0	0	11	0,51
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	1	1	3	0	5	0,23
	GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	0	2	0	2	0,09
	TALENTO HUMANO	5	0	0	0	0	0	5	0,23
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0,05
TOTAL		34	0	1	304	1816	0	2155	100

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 febrero, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 259 sugerencias y 1.684 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 44 sugerencias y 122 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 35 interacciones de las cuales Gestión Contabilidad con 11 y Cartera con 5 peticiones, seguida del Grupo Gestión Contractual con 8 y Precontractual con 3 peticiones, Gestión del Talento Humano recibió 5 peticiones, las demás se pueden evidenciar con una (1) en el cuadro.

Además, se presentó un (1) reclamo, el cual se direccionó a Gestión de Servicios Administrativos.

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	PETIONES	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	0	31	135	166
	CADS	0	0	8	7	15
ANTIOQUIA GHOCO	CADS	0	0	1	43	44
	CATERING	0	0	15	287	302
CARIBE	CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
	DIRECCIÓN REGIONAL	0	0	0	3	3
	CATERING	0	0	26	14	40
CENTRO	CATERING	0	0	73	453	526
	CONTABILIDAD	5	0	0	0	5
LLANOS ORIENTALES	CONTRACTUAL	4	0	0	0	4
	PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
	CADS	0	0	22	55	77



La seguridad es de todos

MinDefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

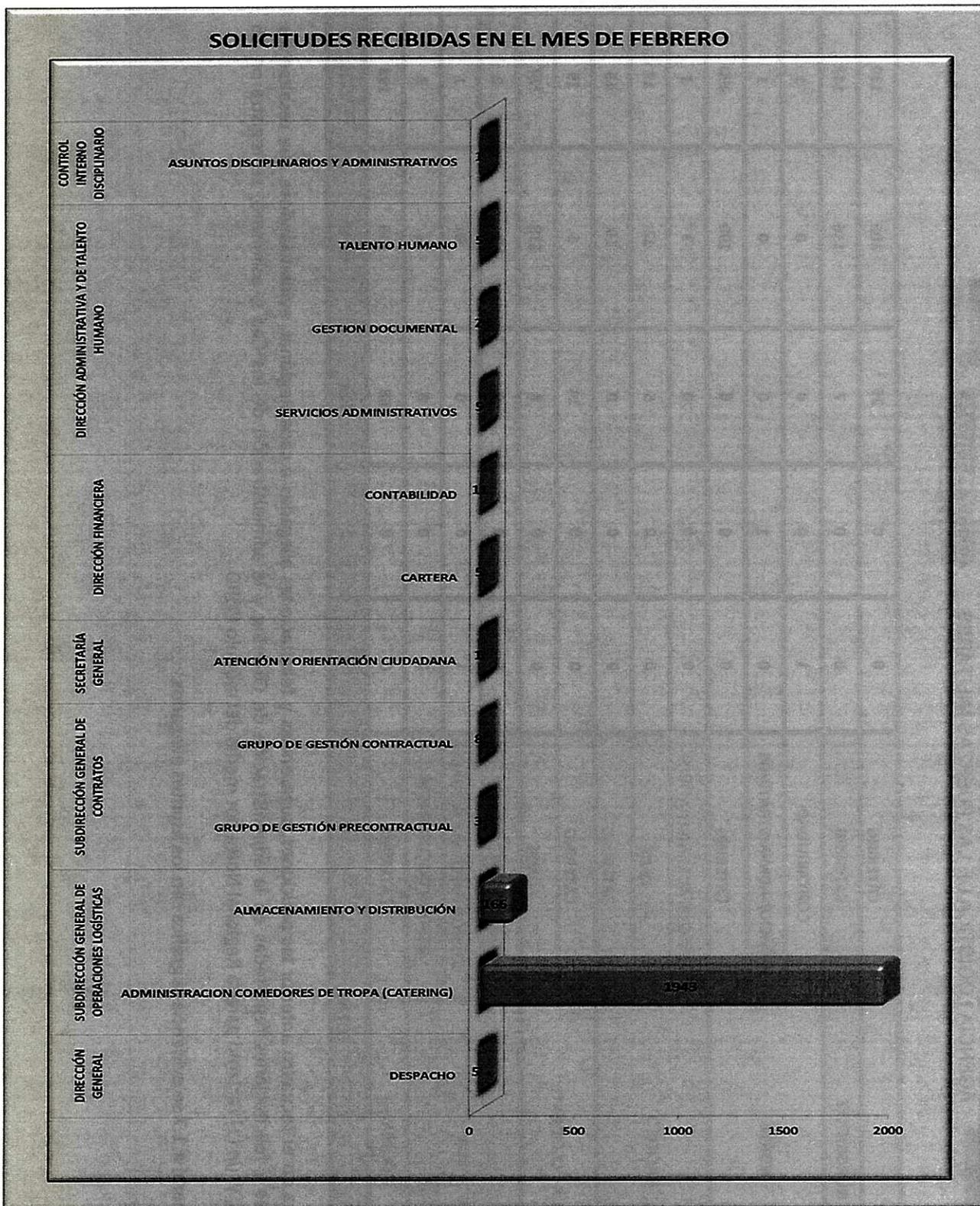


	CATERING	0	0	25	105	130
NORIENTE	CATERING	0	0	7	136	143
NORTE	CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1	0	0	1
PACIFICO	CATERING	0	0	0	190	190
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	3	3
	CADS	0	0	5	12	17
SUR OCCIDENTE	CATERING	0	0	0	15	15
	CATERING	0	0	14	5	19
	CADS	0	0	8	219	227
SUR	DIRECCIÓN REGIONAL	0	0	0	2	2
	GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	0	2	3
TOLIMA	CATERING	0	0	68	130	198
TOTAL		16	1	303	1816	2136

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 Cátering y la administración de los Cad's, asimismo, se registraron 16 peticiones, y un (1) reclamo para la Regional Norte por medio del módulo PQRD.

En el numeral 4.1.7 se evidencia la gráfica con los asuntos allegados.





Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de febrero de 2020



3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	6
DIRECCIÓN FINANCIERA	5
SECRETARIA GENERAL (Atención y Orientación Ciudadana)	6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	9
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9
REGIONAL CARIBE	8
REGIONAL LLANOS	3
REGIONAL NORTE	8
REGIONAL TOLIMA GRANDE	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	6	0,28	
ORFEO	3	0,14	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO	0	0,00	
CORREO DENUNCIE	0	0,00	
CORREO ELECTRONICO SERVIDORES	12	0,56	
MODULO PQR	14	0,65	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	304	14,11
	FELICITACIONES	1816	84,27
TOTAL	2155	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 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 79 correos, de los cuales 25 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 24 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 6 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, se registraron 5 **solicitudes de certificaciones financieras en el módulo de trámites de la**

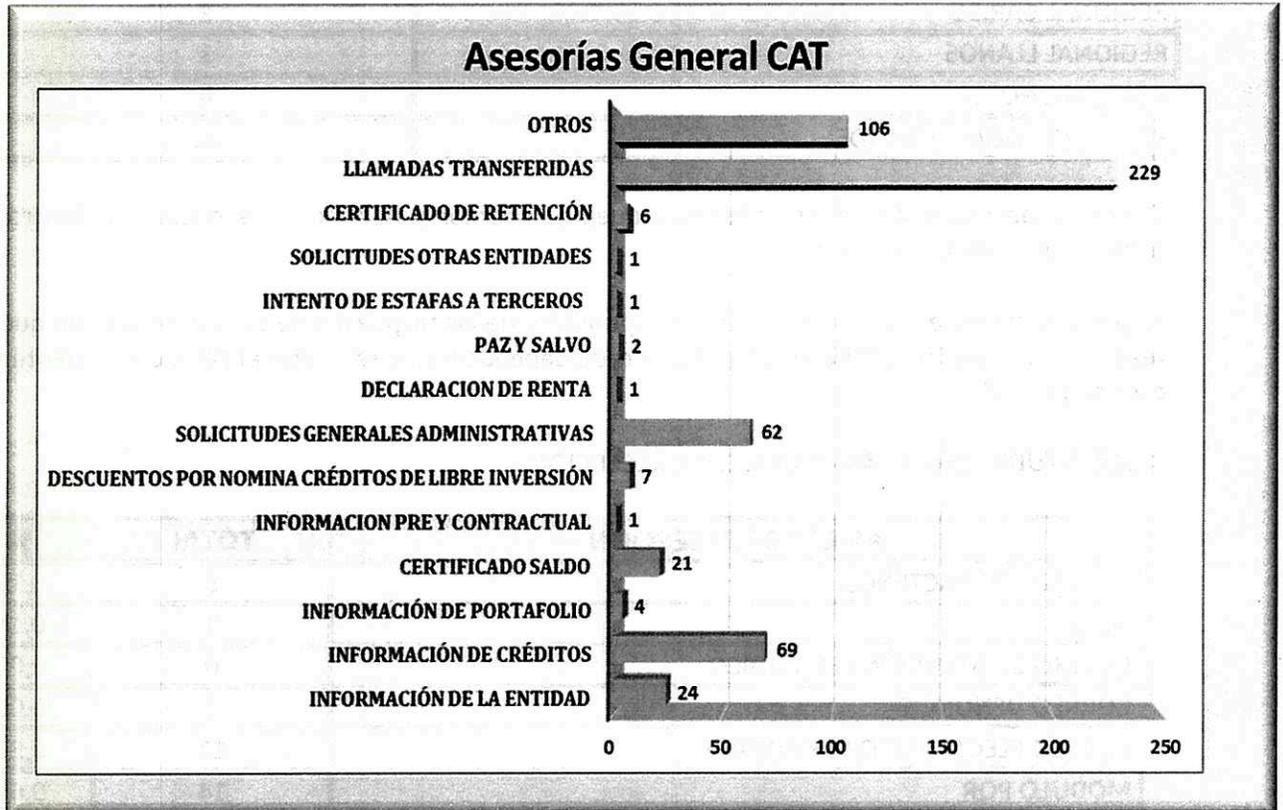


página web, y finalmente 19 mensajes recibidos por éste correo **NO** fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

4.1.2 ORFEO

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron 3 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 2020

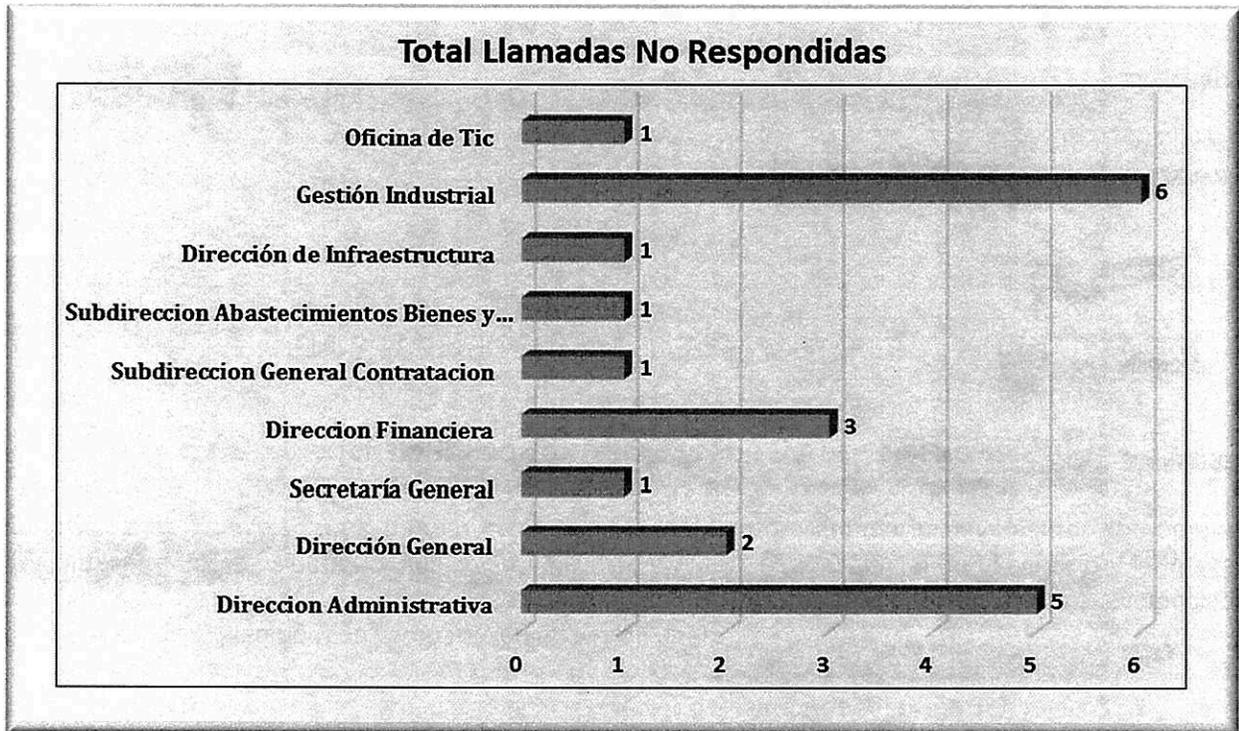
Por este medio ingresaron 534 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 171 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, transferidas con asuntos puntuales 9, no se registró en el módulo PQRD ninguna solicitud, 19 solicitudes fueron registradas en el módulo de Certificaciones Financieras, 229 llamadas transferidas, 106 llamadas saliente y números desconectados dentro de las que se encuentran 21 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 en los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 21 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciado disminución de 15 llamadas en comparación al mes de enero.

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 febrero 2020

En febrero la Dirección Administrativa y Gestión Industrial fueron las áreas que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, seguido de la dirección Financiera, es necesario precisar que estas son las llamadas identificadas como perdidas. Contestar oportunamente el teléfono en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas.

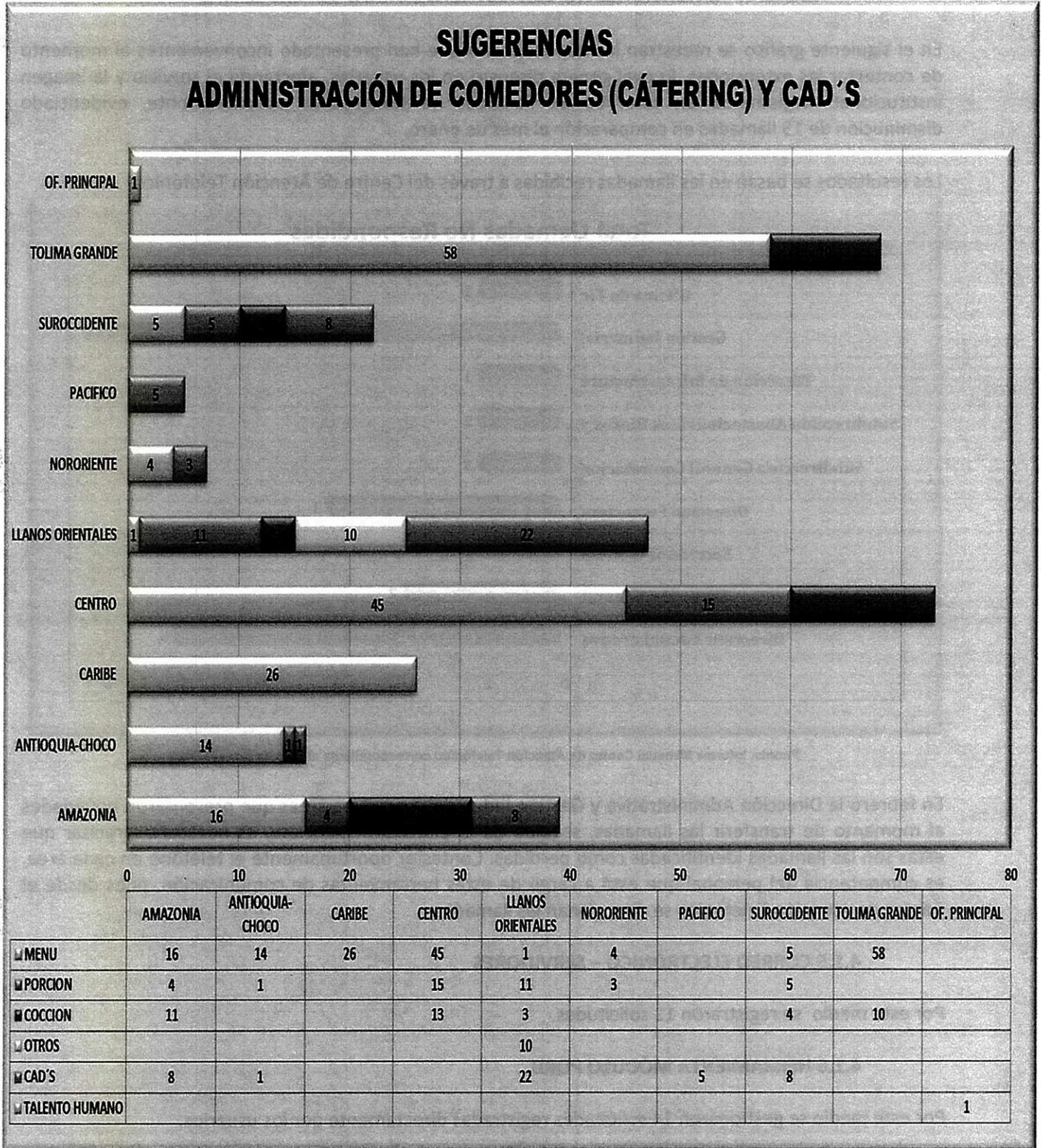
4.1.5 CORREO ELECTRÓNICO – SERVIDORES

Por este medio se registraron 12 solicitudes.

4.1.6 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 14 solicitudes registradas directamente por los usuarios.

4.1.7 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (304)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes febrero de 2020

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la **Administración (CÁTERING)**, fue el de **“Cambio de Menú”** con 169 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Tolima Grande con 58, Regional Centro con 45 seguido de Caribe con 26, amazonia con 16 y La Regional Antioquia Choco con 14. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 39 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro con 15, Llanos con 11. La opción **“Cocción”** con 41 sugerencias; su gran mayoría para la Regional Centro con 13, amazonia con 11 seguido de Tolima Grande con 10. opción **“Otros”** con 10 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 la Regional Llanos. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 44 sugerencias, principalmente para la Regional Llanos con 22, Amazonia con 8 y Suroccidente con 8 seguido de Pacífico con 5. Los demás temas se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 304 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia un aumento en comparación al mes de enero en 24 sugerencias.

4.1.8 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 11 interacciones por este medio sobre información general.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	23	6,34
PBX	252	69,42
REUNIONES	11	3,03
DIFUSIONES	53	14,60
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	5	1,38
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	19	5,23
TOTAL	363	100

Se notificaron 252 llamadas internas por el conmutador (Planta telefónica), 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 53 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 11 reuniones agendadas, un ingreso formal de 463 personas externas, de las cuales 23 de ellas se remitieron a Gestión Cartera por temas relacionados a certificaciones de créditos, los cuales se registraron en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registraron un total de 24 solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano, lo cual garantiza al usuario que la solicitud solo se demorará 5 días hábiles.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de febrero se evidenciaron 35 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 53 encuestas anticorrupción.

Regional Amazonia: (0) encuestas, (6) Audiencia proceso contractual.

Regional Antioquia Choco: (49) encuestas de (11) Audiencias procesos contractuales.

Regional Llanos Orientales: una (1) encuesta de (10) Audiencias procesos contractuales.

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

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

Registrando una percepción Favorable del **97,92%**

Percepción desfavorable del **2,07%**

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

Es necesario precisar que el módulo PQRD se encuentra en actualización, razón por la cual está pendiente validar el resultado de las encuestas del mes de febrero, con los proveedores de la página web.

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

CONCEPTOS FAVORABLES

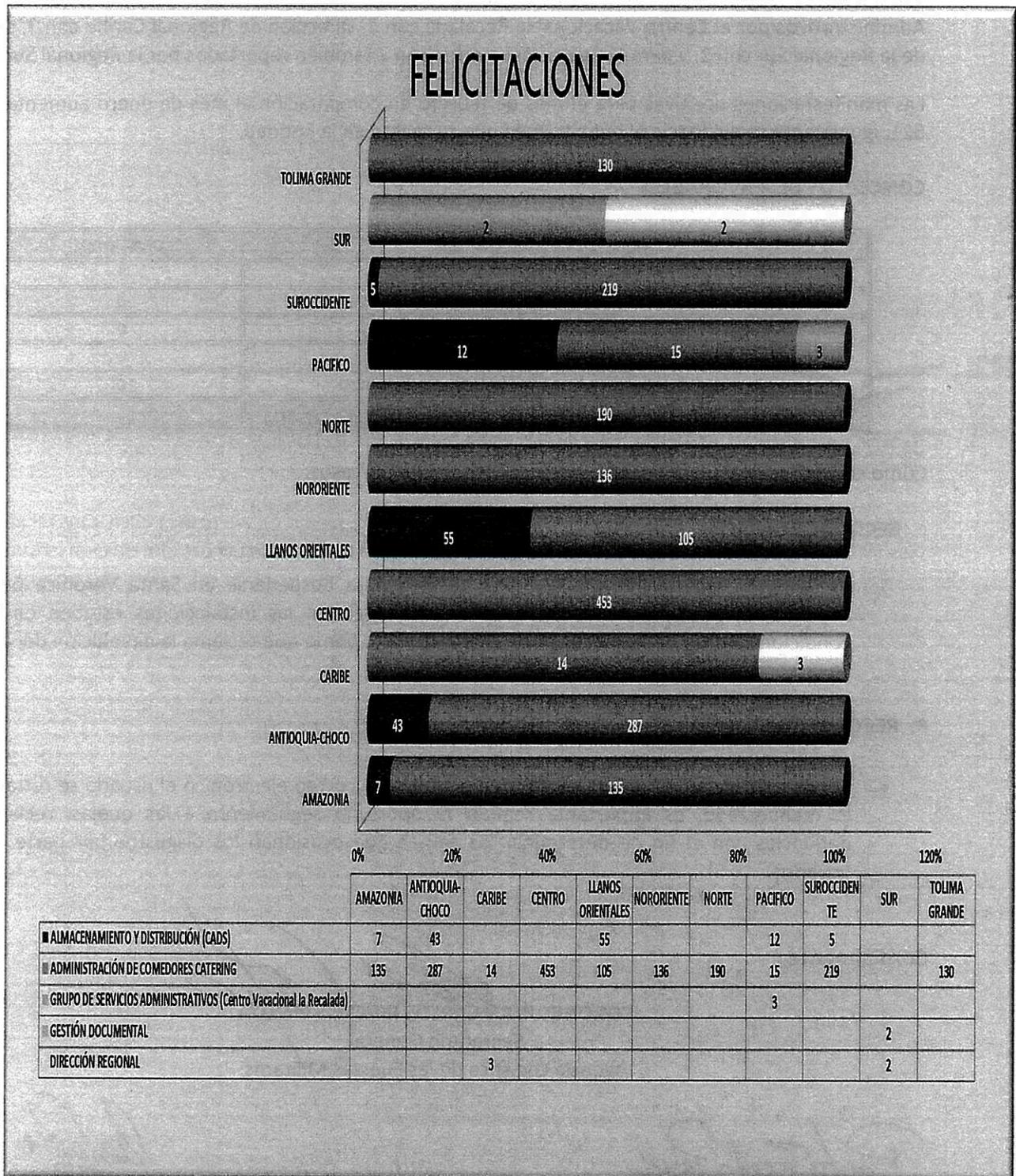
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1816
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	0
TOTAL	1816

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).



FELICITACIONES (1816)

Para el mes de febrero llegaron un total de 1816 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes febrero de 2020



El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.684, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 122, “Gestión servicios Administrativos por el Centro Vacacional la Recalada con 3, Dirección de Regional Caribe con 3, seguida de la Regional Sur con 2, y para Gestión Documental con 2 también reportados por la Regional Sur.

Las manifestaciones positivas para el mes de febrero en comparación al mes de enero aumentaron en 621, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

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

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

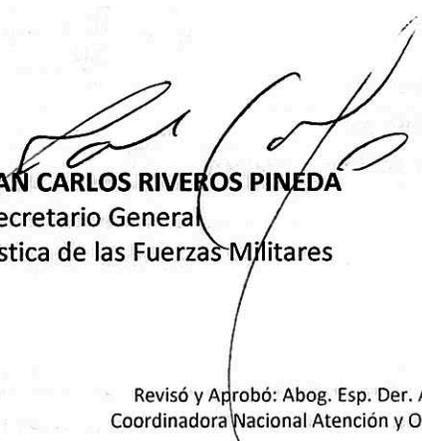
RECLAMOS UNO (1)

1. ID 9429, El usuario informa que hizo reserva para hospedarse en Santa Verónica por tres noches, de las cuales, solo se quedó una (1) ya que las instalaciones estaban en malas condiciones tanto de infraestructura como de aseo, por lo que reclama la devolución del dinero. Se direccionó a la Regional Norte (Cerrada).

8. RECOMENDACIONES

- El reclamo allegado fue una confusión y a través de correo electrónico el usuario se retractó de lo manifestado, es importante realizar el oportuno seguimiento a las quejas, reclamos y denuncias con el fin de determinar las causas que ocasionan los disgustos por parte de los usuarios.

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 y Aprobó: Abog. Esp. Der. Adm. Diana Cecilia Martín Amaya
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana