



MEMORANDO

Bogotá, 23/03/2023

N° 2023110010058393 ALSG-GRV- AOC – 11001

PARA: CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ
Director General.

DE: CORONEL (R) RICARDO AUGUSTO SALCEDO ROZO
Secretario General (E)

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – FEBRERO 2023.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar al Señor Coronel 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 2023

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
87	87	0	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – FEBRERO 2023

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	101	98	3	0	3%	100%	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 enero. A la fecha se reportan 3 solicitudes pendientes de respuesta dentro de los términos de ley, Así:

- **ID 11908** – Consulta, la cual se encuentra en trámite, con fecha límite de respuesta: 28/03/2023, a cargo de Dirección Administrativa “Talento Humano”
- **ID 11982, 11969**, – Solicitud de Información, las cuales se encuentran en “Trámite del Usuario”, con fechas límite de respuesta: 05/04/2023 y 06/04/2023, a cargo de Subdirección General de Contratación “Gestión Contractual”.

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 solicitudes para ser remitidas.

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: Se registraron 3 solicitudes, las cuales fueron allegadas así:

- Archivo General del Ministerio de Defensa, radicada en el Módulo PQRD con ID 11909, la cual se direccionó a Dirección Administrativa “Talento Humano”.
- Armada Nacional, radicada en el Módulo PQRD con **ID 11970**, la cual se direccionó a Dirección Administrativa “Talento Humano”.
- Policía Nacional, radicada en el Módulo PQRD con **ID 11973**, la cual se direccionó a Dirección Administrativa “Talento Humano”.

Nota: De conformidad con la circular No. M2022081100762 de fecha 11 de agosto 2022, emitida por el Ministerio de Defensa Nacional, con el asunto: **TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA Y FELICITACIONES Y DENUNCIAS - SGDEA:** No remitieron peticiones por medio de la plataforma del MDN.

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

1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: No se registró peticiones.





1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se registraron 2 requerimientos.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	AGISNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
07/02/2023	11897	NELSON AUGUSTO CHISCO RUIZ - PROCURADURÍA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	28/02/2023	24/02/2023
27/02/2023	11973	GERMAN DAVID TORRES - DEFENSORÍA DEL PUEBLO - REGIONAL PACÍFICO	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	INFORMACIÓN CONVOCATORIAS	06/03/2023	03/03/2023

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	101
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	247
	FELICITACIONES	3945
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		4293

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 febrero un total de 4.192 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de enero se evidencia disminución de 205 interacciones, lo cual evidencia menor participación.





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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTA	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	1	221	3734	0	1	3957	92,17
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	1	0	0	26	198	0	0	225	5,24
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	16	0	0	0	0	0	0	16	0,37
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	3	1	0	0	13	0	0	17	0,40
OFICINA TECNOLÓGICA	REDES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
DIRECCIÓN FINANCIERA	PRESUPUESTO	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
	CONTABILIDAD	38	0	0	0	0	0	0	38	0,89



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.

LAT-0977

OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	GESTIÓN NÓMINA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
	TALENTO HUMANO	32	0	2	0	0	1	0	35	0,82
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	0	0	0	0	0	0	1	1	0,02
TOTAL		94	1	3	247	3945	1	2	4293	100

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recibieron escritos. Para el mes de febrero, la mayoría fueron para el Grupo Administración; (CATERING), los cuales registraron 221 sugerencias y 3.734 felicitaciones, seguido por, Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD´S) donde se recibieron 26 sugerencias y 198 felicitaciones. Así mismo, 13 felicitaciones para Regional Sur, Gestión Créditos.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 101 peticiones, de las cuales: Dirección Financiera recibió 39, Dirección Administrativa y de Talento Humano 33, Subdirección General de Contratos 16, Subdirección General de Abastecimientos 3, Subdirección General de Operaciones Logística una (1), Oficina Tecnología una (1) y Oficina Jurídica una (1) petición.

A su vez, se registraron 3 reclamos direccionados así: 2 para Talento Humano y uno (1) para el Grupo Administración (CATERING).

Además, fueron allegadas 2 denuncias, direccionadas a Subdirección General de Operaciones Logística y Control Interno Disciplinario, respectivamente.

Finalmente, se recibió una queja que fue direccionada a Subdirección General de Abastecimientos.

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





2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONÍA	CADS	0	0	15	15
	CATERING	0	26	330	356
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CONTABILIDAD	2	0	0	2
ANTIOQUÍA CHOCÓ	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CADS	0	4	43	47
	CATERING	0	54	258	312
CARIBE	CADS	0	2	5	7
	CONTABILIDAD	1	0	0	1
	CATERING	0	3	43	46
CENTRO	CADS	0	2	3	5
	CATERING	0	35	288	323
LLANOS ORIENTALES	GESTIÓN CONTRACTUAL	4	0	0	4
	TALENTO HUMANO	3	0	0	3
	CATERING	0	55	696	751
	CADS	0	16	100	116
NORORIENTE	CATERING	0	10	890	900





NORTE	FINANCIERA PRESUPUESTO	1	0	0	1
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	15	608	623
PACÍFICO	CADS	0	1	20	21
	CATERING	0	2	111	113
SUROCCIDENTE	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	12	284	296
SUR	GRUPO DE CRÉDITOS	0	0	13	13
	CADS	0	0	3	3
	CADS	0	1	9	10
TOLIMA GRANDE	CATERING	0	9	226	235
TOTAL		15	247	3945	4207

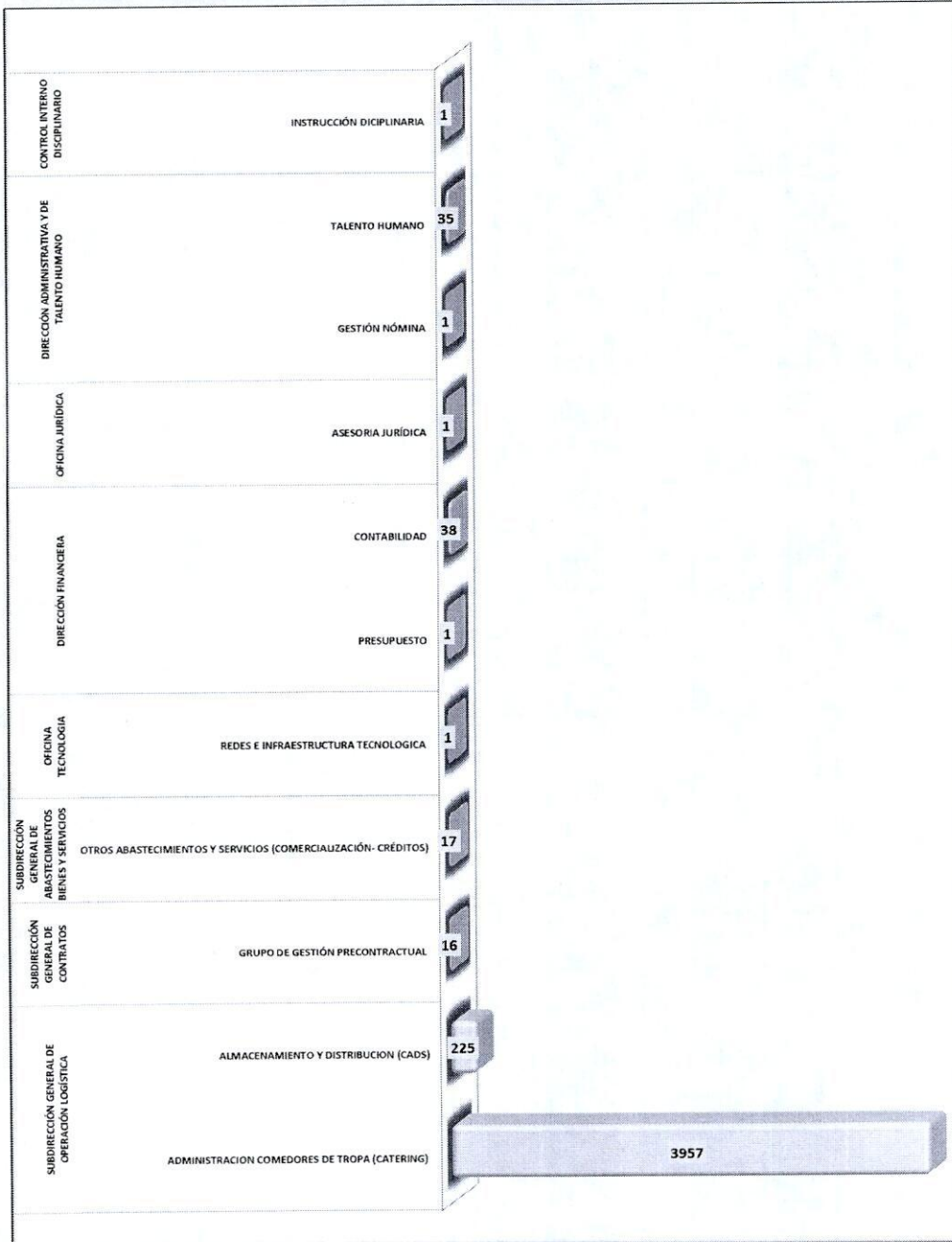
Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional. Evidenciando, que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Catering y Administración de Cad's. Asimismo, se registraron 15 peticiones, las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQRD, reportadas en el cuadro principal.

En el numeral 4.1.9. Se evidencia la gráfica, con los asuntos allegados a través de sugerencias.





SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE FEBRERO



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de febrero 2023



3. TEMPORALIDAD.

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	10
OFICINA ASESORA JURÍDICA	12
CONTROL DISCIPLINARIO	11
DIRECCIÓN FINANCIERA	3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	5
OFICINA DE TEGNOLOGÍA	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	11
REGIONAL AMAZONÍA	5
REGIONAL ANTIOQUÍA CHOCÓ	8
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	4
REGIONAL NORTE	8
REGIONAL CARIBE	7
REGIONAL SUROCCIDENTE	6

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 CONTÁCTENOS	19	0,44
CHAT INTERACTIVO	0	0,00
ORFEO	4	0,09
ATENCIÓN TELEFÓNICA - REGIONAL	0	0,00
CORREO DENUNCIE	0	0,00
CORREO SERVIDOR	2	0,05
CORREO REGIONALES	10	0,23
MÓDULO PQR	66	1,54
SUGERENCIAS	247	5,75
FELICITACIONES	3945	91,89
TOTAL	4293	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 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 a la herramienta Web.

4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

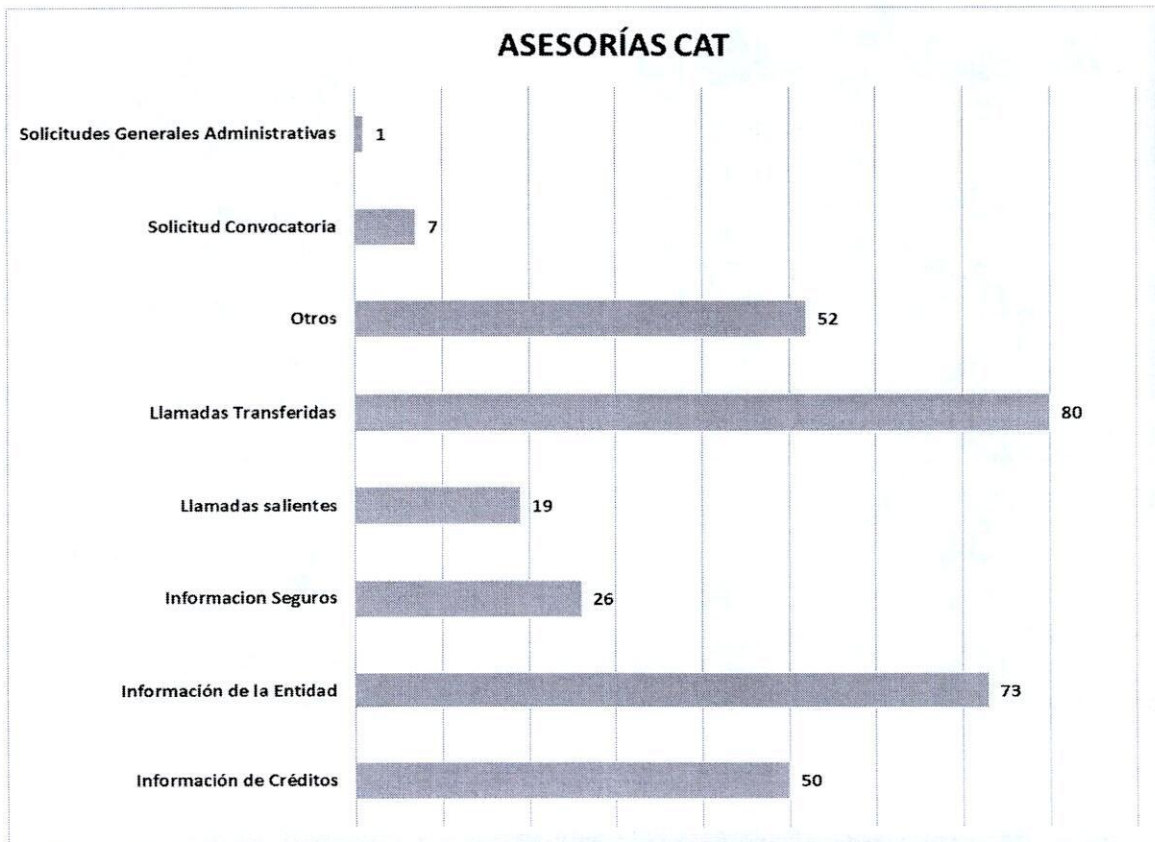
Para el mes de febrero se recibieron un total de 167 correos, de los cuales, 133 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 19 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, no se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, una (1) solicitud se le brindó asesoría, finalmente 14 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados; Al ser reenviados más de una vez.

4.1.2 CHAT INTERACTIVO. No se registraron solicitudes.

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 2022



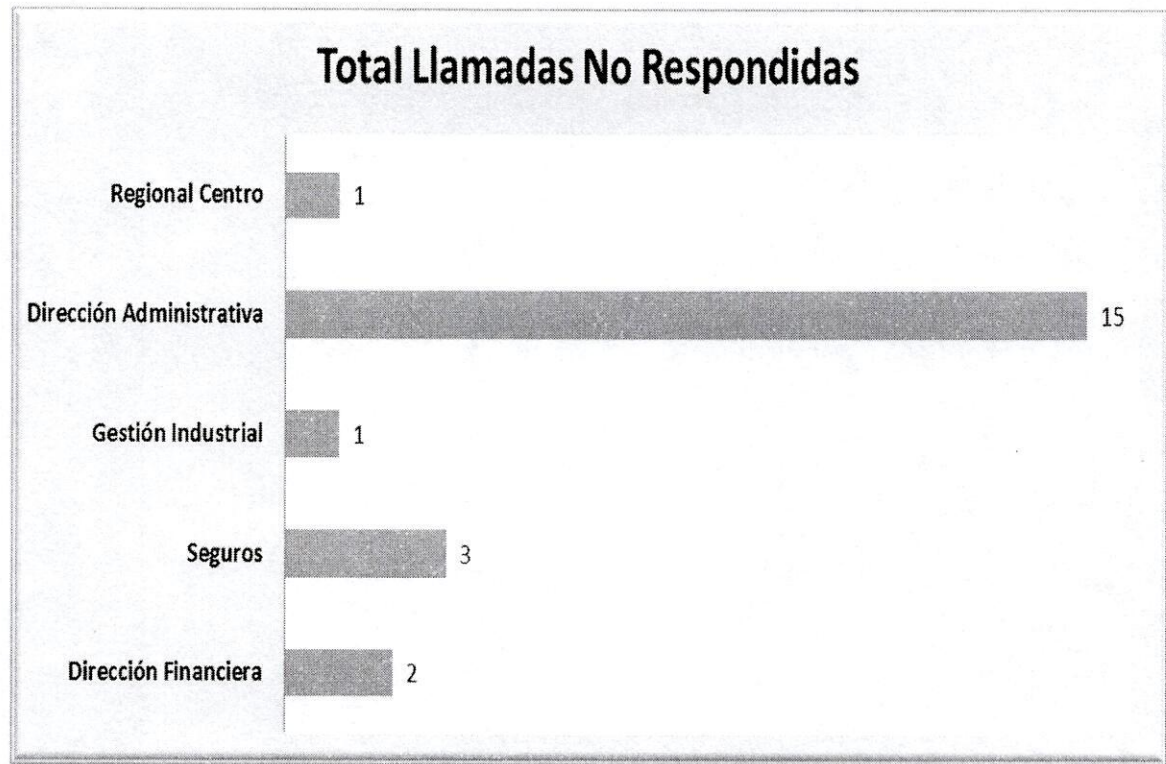
Por este medio ingresaron 308 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 124 asesorías sobre información general; tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma entidad, 80 llamadas transferida y 33 con asunto puntual.

Finalmente, se registraron 71 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 trasferir 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 aumento de 3 llamadas en comparación con el mes de enero.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de febrero 2023





Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las 22 llamadas son las descritas en la gráfica, las cuales se identifican 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. El registro de llamadas en comparación al mes de enero aumento, el porcentaje de recepción para el mes de **febrero es del 47%**.

4.1.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: No se registraron solicitudes.

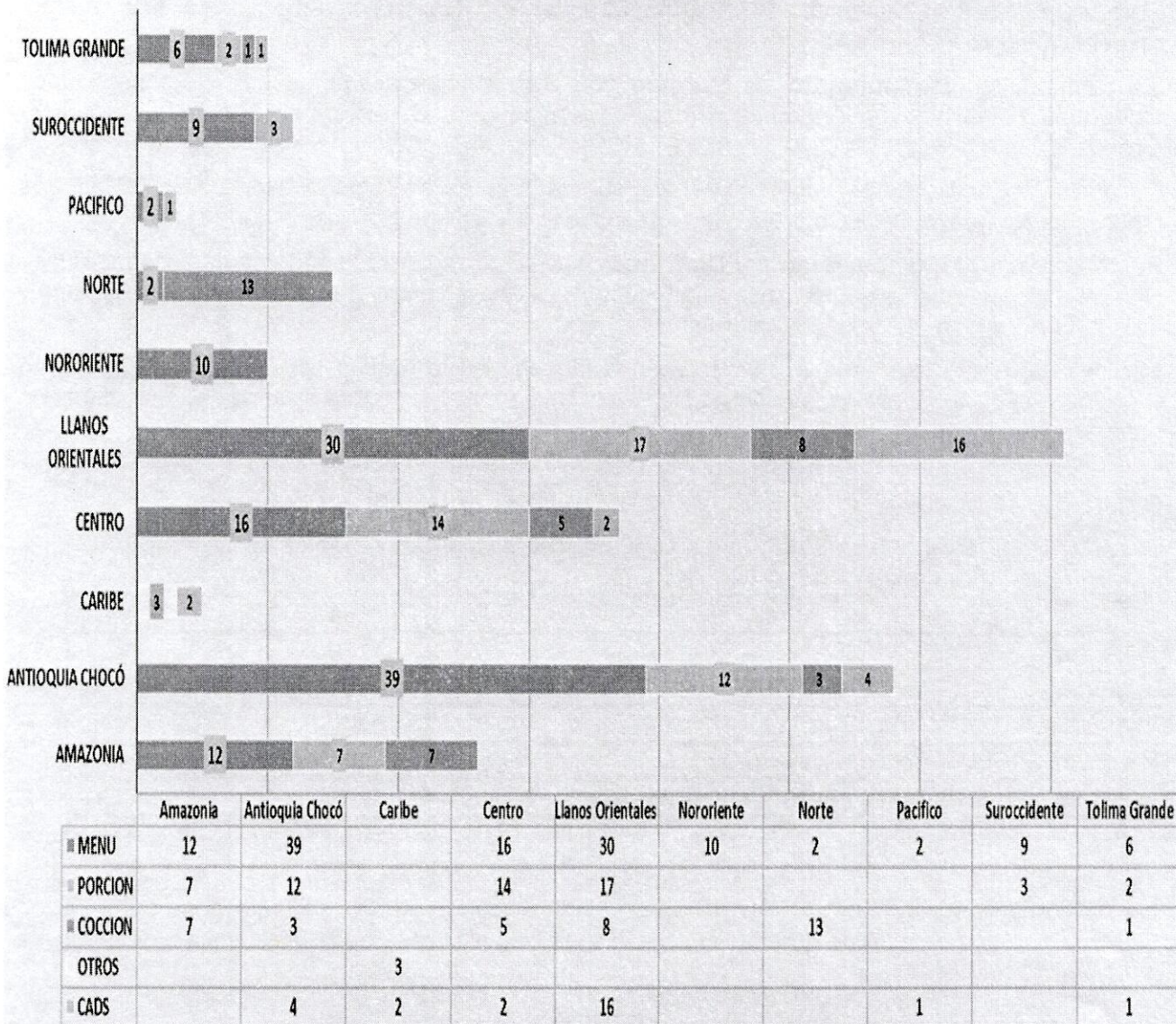
4.1.6 CORREO SERVIDOR: Se registró 2 solicitudes.

4.1.7 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: Se registraron 10 solicitudes.

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 66 solicitudes registradas directamente Por los usuarios.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (247)

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de febrero de 2023



Respecto a los Buzones de Sugerencia: El tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue

El “**Cambio de Menú**”, con 126 sugerencias a nivel Nacional allegadas principalmente a la Regional Antioquia Chocó con 39, Regional Llanos Orientales 30, Centro 16, Amazonía 12, Nororiente 10, Suroccidente 9, Tolima Grande 6, Regional Norte y Pacífico con 2 respectivamente.

En cuanto al tema “**Aumento de Porción**” 55 Sugerencias allegadas así: Regional Llanos Orientales 17, Centro 14, Antioquía Chocó 12, Amazonía 7, Suroccidente 3 y Regional Tolima Grande 2.

La opción “**Cocción**” 37 sugerencias: en su mayoría para Regional Norte con 13, Llanos Orientales 8, Amazonía 7, Centro 5, Antioquía Chocó 3 y Tolima grande con una (1).

Posteriormente, **Almacenamiento y Distribución CAD’S**, registró 26 sugerencias allegadas así: Regional Llanos orientales 16, Antioquía Chocó 4, Caribe y centro 2 respectivamente, pacífico y Tolima Grande con (1) respectivamente.

Los demás temas, menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de: **247** sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de enero en 3 sugerencias.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	184	44,0
PBX	179	42,8
REUNIONES	9	2,2
DIFUSIONES	46	11,0
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
TOTAL	418	100,0

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 46 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 9 reuniones agendadas, un ingreso formal de 184 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA

No se registró en el Módulo Certificaciones Financieras solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano.



6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de febrero, se evidenciaron 26 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 22 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
ANTIOQUÍA CHOCÓ	8	16
CENTRO	3	0
LLANOS ORIENTALES	3	1
NORORIENTE	3	1
NORTE	3	0
PACÍFICO	1	1
CARIBE	1	0
AMAZONÍA	2	0
TOLIMA GRANDE	2	3
TOTAL NIVEL NACIONAL	26	22

Registrando una percepción favorable del 96,35%.

Percepción desfavorable del 3,18%.

El porcentaje negativo y positivo, no da 100%, ya que en la Regional Antioquía Chocó un (1) oferente no respondió el punto 6 de la encuesta.

Regional Tolima Grande.

En la Regional Tolima Grande en el punto 4 de la encuesta la, donde se pregunta: **¿Ha tenido conocimiento sobre hechos de corrupción en la Agencia Logística?**

Un (1) oferente seleccionó la opción: **A. Sí.** Con el siguiente comentario; "Se entera uno de hechos de corrupción de acuerdo a las noticias nacionales".

En el punto 5 de la encuesta, **Considera usted que, en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el fenómeno de la corrupción es:** un oferente seleccionó la opción: **C. Rara vez se ha presentado.** Comentando: "Solo se escucha de hechos presentados de acuerdo a las noticias y realmente es muy raro escuchar sobre estos hechos".

A su vez, en el punto 6 de la encuesta **De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?**, un (1) oferente seleccionó la opción: **A. Nivel Directivo.** Comentando; "porque en el recae la ejecución del gasto y es el personal encargado de garantizar que la entidad obre de buena fe" y otro oferente seleccionó la opción: **D. Nivel Asistencial.** Comentando; "porque estos son los que tienen contacto directo con la parte contratante".



Regional Llanos Orientales.

En La Regional Llanos Orientales, el punto 5 de la encuesta, donde se pregunta: **De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?** Un (1) oferente seleccionó la opción: **C. Rara vez se ha presentado**, Sin comentarios.

Finalmente, en el punto 6 de la encuesta **De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?**, un oferente seleccionó la opción: **D. Nivel asistencial**. Sin dejar comentario.

Regional Antioquía Chocó.

En el punto 6 de la encuesta **De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?**, un oferente seleccionó la opción: **B. NO**. Comentando; **"Eco controles Fumigación no dio justificación a la respuesta B"**.

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 4 usuarios al cierre de la petición. Calificando de manera positiva 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 (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	4	3	1		
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		3	1		
3.¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		3	1		
4.¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?.		3	1		
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	4	Excelente (4.5 a 5)			



Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico:

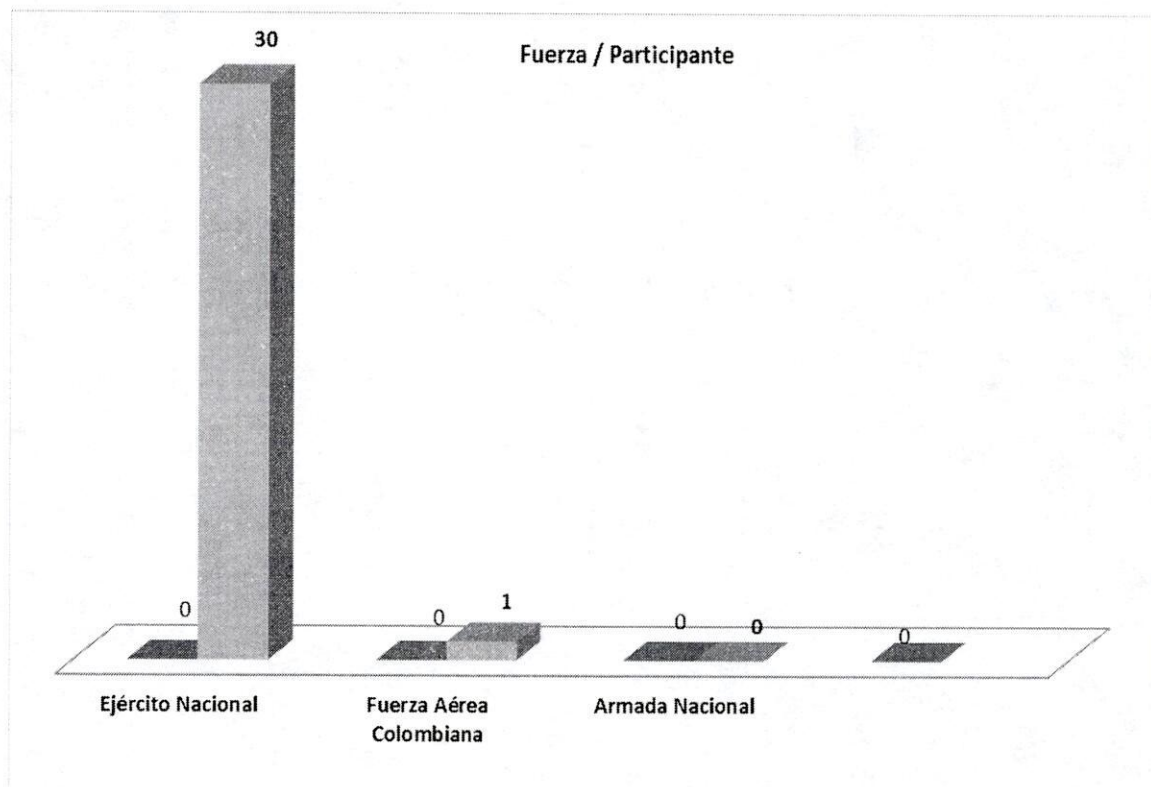
Mediante el Software GoAutodial, se evidencia participación en la encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del Centro de Atención Telefónico por las dependencias que prestan atención a la ciudadanía en general.

No se reporta participación de la encuesta para el mes de febrero.

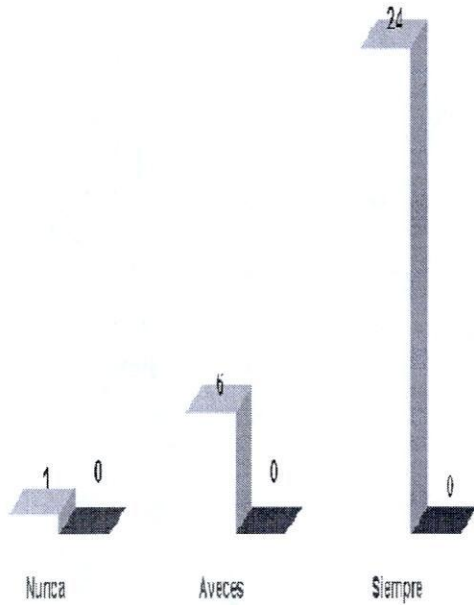
Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:

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.

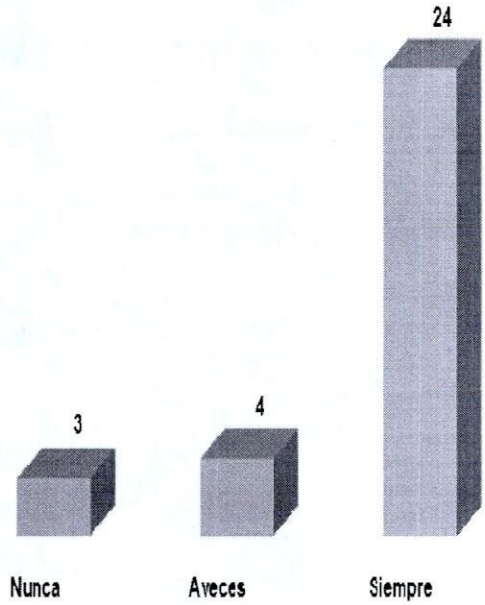
Para el mes de febrero se evidenció una participación de 31 usuarios, quienes respondieron 6 preguntas respecto del servicio prestado, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:



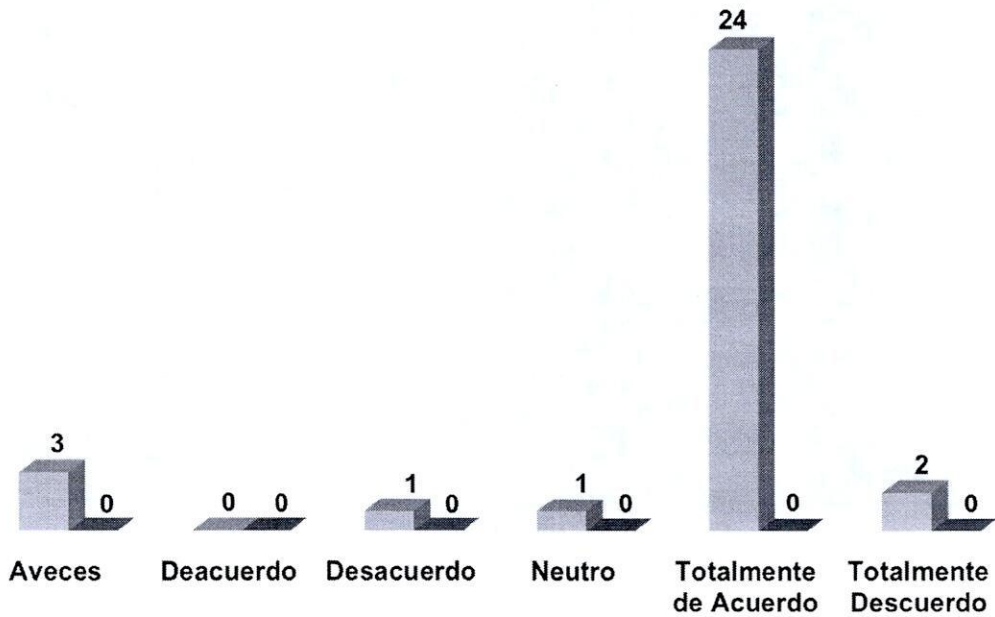
¿Se cumple con el menú establecido publicado en el Comedor?



¿La calidad de los alimentos suministrados cumplen con el menú concertado?

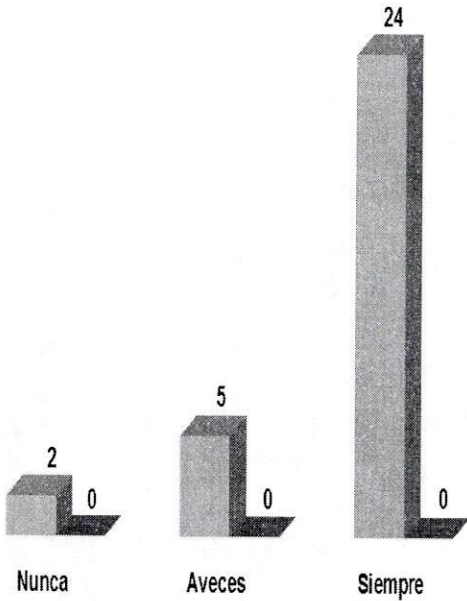


¿La entrega de los alimentos se realizan de forma oportuna?

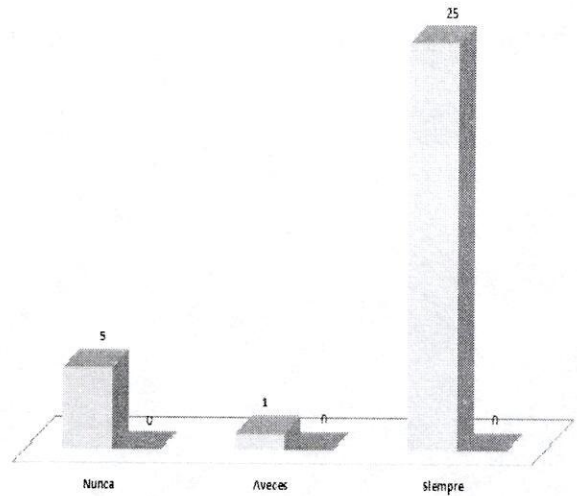




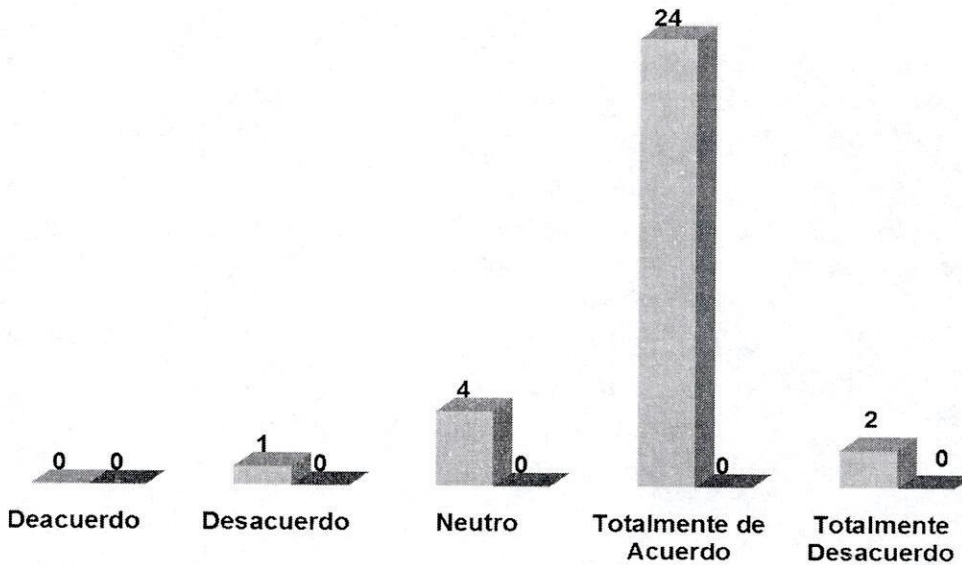
¿La atención del personal de la ALFM es cordial?



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



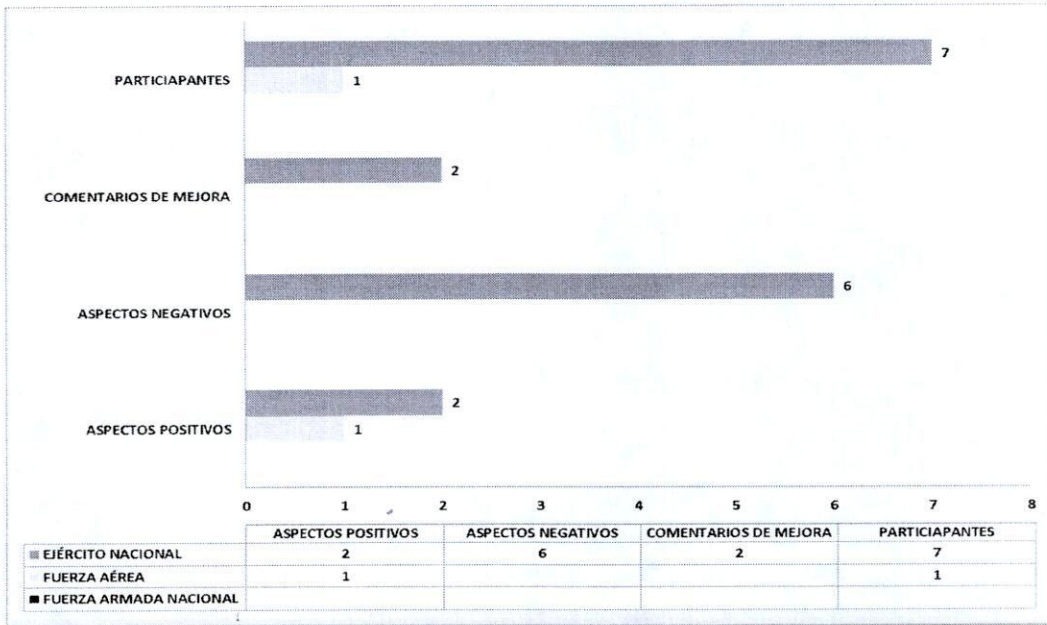
¿Considera usted que el área de cocina y línea de servicio está en óptimas condiciones para el suministro de alimentos?





Es importante resaltar que la percepción de los usuarios es buena, se evidencia en las gráficas que las opciones con mayor número de participación son las de siempre se cumple y totalmente de acuerdo con el servicio prestado.

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2023

Los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 11 comentarios, de los cuales 3 se relacionan con aspectos positivos, 2 comentarios con oportunidad de mejora y 6 con aspectos negativos.

Como resultado de la encuesta, los usuarios manifiestan que el servicio prestado por la Agencia Logística es excelente en cuanto a la preparación, cocción, porción, sabor y entrega de los alimentos; asimismo, resaltan la atención del personal que los atiende, sin embargo, también hacen alusión al aumento de la porción.

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 Agencia Logística en las Unidades Militares.

Así mismo, se informa a la Subdirección de Operaciones Logísticas para conocimiento y acción.



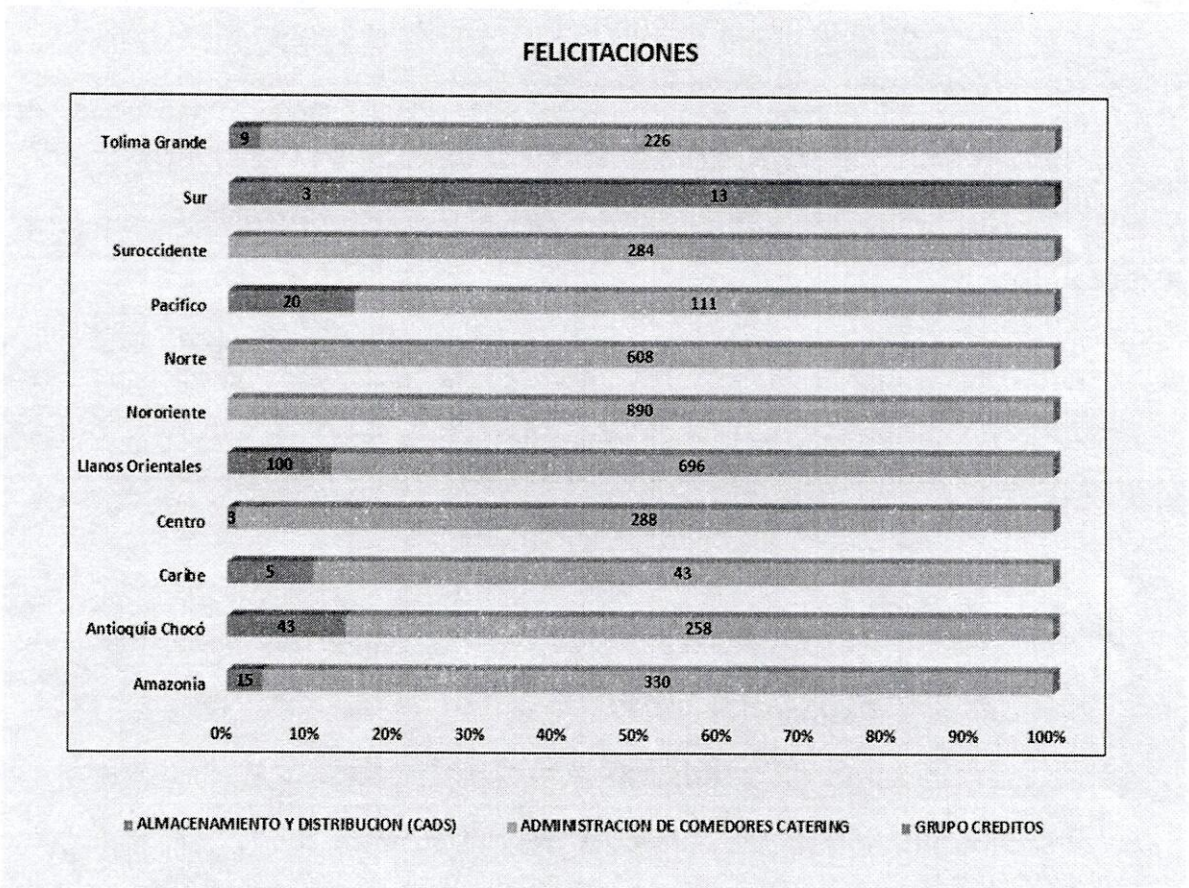
7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO, ASÍ:

Conceptos Favorables:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3.945
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	5
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	161
TOTAL	4111

Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING) de igual manera se detallan las opiniones realizadas por los usuarios a través de la encuesta QR.

Felicitaciones (3.945): Para el mes de febrero llegó un total de 3.945 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes febrero 2023





El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.734, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 198. La Regional Sur reportó 13 felicitaciones, por la gestión de créditos.

Las manifestaciones positivas para el mes de febrero en comparación al mes de enero disminuyeron en 298, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Conceptos Desfavorables

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	3
QUEJAS	1
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	6
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	40
TOTAL	52

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

RRECLAMOS: 3

- **ID 11878 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (01/02/2023):** Reclamante manifiesta inconformidad con la mala alimentación que lleva el administrador del comedor BITER 30, indicando, que no trabajan en favorecer a la tropa, pero si favorecen económicamente a la AGLO, ya que según él son los ordenadores de la alimentación. **Cerrado 22/02/2023.**
- **ID 11903 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (09/02/2023):** Servidora pública de la oficina principal, manifiesta inconformidad por situaciones administrativas para acceder a un encargo, solicitando que se revise lo establecido en la Convocatoria 20230106 Norte – Administrativa. Sin tener en cuenta la aplicación de la prueba de conocimientos. **Cerrado 02/03/2023.**
- **ID 11914 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (14/02/2023):** Reclamante, manifiesta revisión del examen de conocimientos para un encargo en carrera, toda vez que el procedimiento no establece pruebas sino que cumplan con los requisitos. **Cerrado 03/03/2023.**



DENUNCIAS: 2

- **ID 11904 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (08/02/2023):** Denunciante manifestó inconformidad con la alimentación en el batallón de artillería # 5 sede Santander. Manifiesta que no se conoce el motivo irregular en la alimentación ya sea por corrupción y desvío de fondos. **Cerrado 23/02/2023.**
- **ID 11926 – OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO (14/02/2023):** Denunciante informa que se presenta hurto en el comedor #17, informa horarios en que sacan la mercancía y con la excusa de que va para el batallón Biter, manifestó que la alimentación no se brinda completa que la reducen a la mitad por orden del sargento. Indica que tiene testigo de lo denunciado. **Cerrado: 01/03/2023**

QUEJA: una (1)

- **ID 11950 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS “GESTIÓN CRÉDITOS” (21/02/2023):** Usuario manifiesta inconformidad con la atención prestada por la servidora de créditos de la oficina principal a través de comunicación telefónica, indica que la información suministrada por la servidora no fue clara y no resolvieron su situación. **Cerrado 27/02/2023.**

8. RECOMENDACIONES

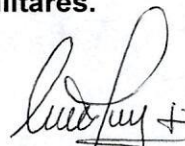
- En atención a los asuntos descritos en las quejas, reclamos y denuncias se debe realizar el análisis de las causas que originan las manifestaciones negativas de los usuarios y tomar acción en pro de generar confianza institucional.
- Teniendo en cuenta los inconvenientes presentados a la hora de transferir las llamadas a las dependencias que no contestan las extensiones, se requiere realizar campañas dirigidas a los servidores públicos, con el fin de generar compromiso institucional y brindar un servicio oportuno y eficiente al usuario.

Cordialmente,


CORONEL (R) RICARDO AUGUSTO SALCEDO ROZO
Secretario General (E)
Agencia Logística de las Fuerzas Militares.



Elaboró: Christian Sneyder Martínez Ospina
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa



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

