

MEMORANDO

Bogotá D.C. 25/08/2023

N° 2023110010200883 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 – Julio 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 julio, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – JUNIO 2023

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
48	48	0	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – JULIO 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	78	76	2	0	3%	100%	97%

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

TIEMPO EXTENDIDO: (2)

- **ID 12364** – La Petición se encuentra en trámite, con fecha límite de respuesta: 26/09/2023.
- **ID 12396** - Solicitud que se encuentra en “trámite, con fecha límite de respuesta 29/09/2023. Están a cargo de la Dirección Administrativa “Talento Humano”.

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 allegadas así:

- **ID 12365** – Solicitud de Información, con fecha de ingreso 21/07/2023, por parte del Sr. Diego Alejandro Céspedes Beltrán, traslada el Ministerio de Defensa Nacional, la cual se direccionó a Dirección Administrativa, con fecha de respuesta 09/08/2023.
- **ID 12374** – Denuncia, con fecha de ingreso 25/07/2023, por parte de la Sra. Valeria Piedrahita, trasladada por el Ejército Nacional, la cual se direccionó a Control Interno Disciplinario, con fecha de cierre 31/07/2023.
- **ID 12395** – Solicitud de copias, con fecha de ingreso 31/07/2023, por parte del Sr. Miguel Antonio Muñoz Vargas - Investigador de la Fiscalía Delitos Contra la Fe Pública trasladada por el Grupo Archivo General de la Dirección Administrativa del Ministerio de Defensa Nacional, la cual se direccionó a la Oficina Asesora Jurídica con fecha de cierre 03/08/2023.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA Y FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa Nacional: No remitieron peticiones por medio de la plataforma.

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

1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registró una, la cual fue allegada así:

- **ID 12267** - Solicitud de copias, con fecha de ingreso 31/07/2023, por parte del Sr. Miguel Antonio Muñoz Vargas - Investigador de la Fiscalía Delitos Contra la Fe Pública, la cual se remitió a la Oficina Asesora Jurídica con fecha de cierre 03/08/2023.

1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se registró una solicitud.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	AGISNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
27/07/2023	12385	CLAUDIA JOHANA LUNA GIRALDO -PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION VALLE	REGIONAL SUROCCIDENTE	GESTIÓN CONTRACTUAL	11/08/2023	10/08/2023

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	78
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	210
	FELICITACIONES	4065
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
4353		

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 Felicidades más utilizado por nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general). Alcanzando para el mes de julio, un total de 4.275 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de junio se evidencia disminución de 226 en el número de interacciones.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTA	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	193	3834	0	0	4027	92,51
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	16	227	0	0	243	5,58
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	10	0	1	0	0	0	0	11	0,25
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN- SEGUROS - CRÉDITOS)	0	0	0	0	1	0	0	1	0,02
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	6	0	0	0	0	0	0	6	0,14
	CONTABILIDAD	9	0	0	0	0	0	0	9	0,21
	TESORERIA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	0	3	0,07
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
	TALENTO HUMANO	31	2	6	1	3	1	2	46	1,06
	GESTIÓN NÓMINA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DICIPLINARIA	0	0	0	0	0	0	1	1	0,02
TOTAL		65	2	7	210	4065	1	3	4353	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 julio, la mayoría fueron para el Grupo Administración Comedores; (CATERING) los cuales registraron 193 sugerencias y 3.834 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución; (CAD'S) donde se recibieron 16 sugerencias y 227 felicitaciones, asimismo, en la Regional Pacífico se identificó una (1) sugerencia y 3 felicitaciones en Gestión del Talento Humano, finalmente la Regional Sur obtuvo una felicitación en gestión de Créditos.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 65 peticiones, de las cuales: Gestión del Talento Humano recibió 31, seguida de gestión Nomina y Servicios Administrativo con una (1) respectivamente. Gestión Financiera 16 así; 9 "Contabilidad", 6 "Cartera" y Tesorería con una (1), Subdirección General de Contratos "Gestión Contractual" 10, seguida de 3 para oficina Asesora Jurídica.

Finalmente, una (1) petición direccionada al Despacho de la Dirección General, una (1) para la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y una (1) la Subdirección General de Abastecimientos "Dirección de Infraestructura".

A su vez, se registraron 2 quejas direccionadas a la Dirección Administrativa y a la Regional Nororiente "Gestión del Talento Humano" respectivamente.

Asimismo se registraron 7 reclamos, los cuales se direccionaron a Gestión del "Talento Humano" así; Dirección Administrativa con 2, Regional Norte con 3 seguido de la regional Nororiente con uno (1) y la Subdirección General de Contratos "Gestión Contractual con uno (1)

También se registraron 3 denuncias las cuales por instrucción del Señor Director General se direccionaron así; Dirección Administrativa con 2 y la oficina de Control Interno Disciplinario con una (1).

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

2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CADS	0	0	0	0	12	12
	CATERING	0	0	0	0	390	390
	CONTABILIDAD	1	0	0	0	0	1
	CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	1
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	0	3	44	47

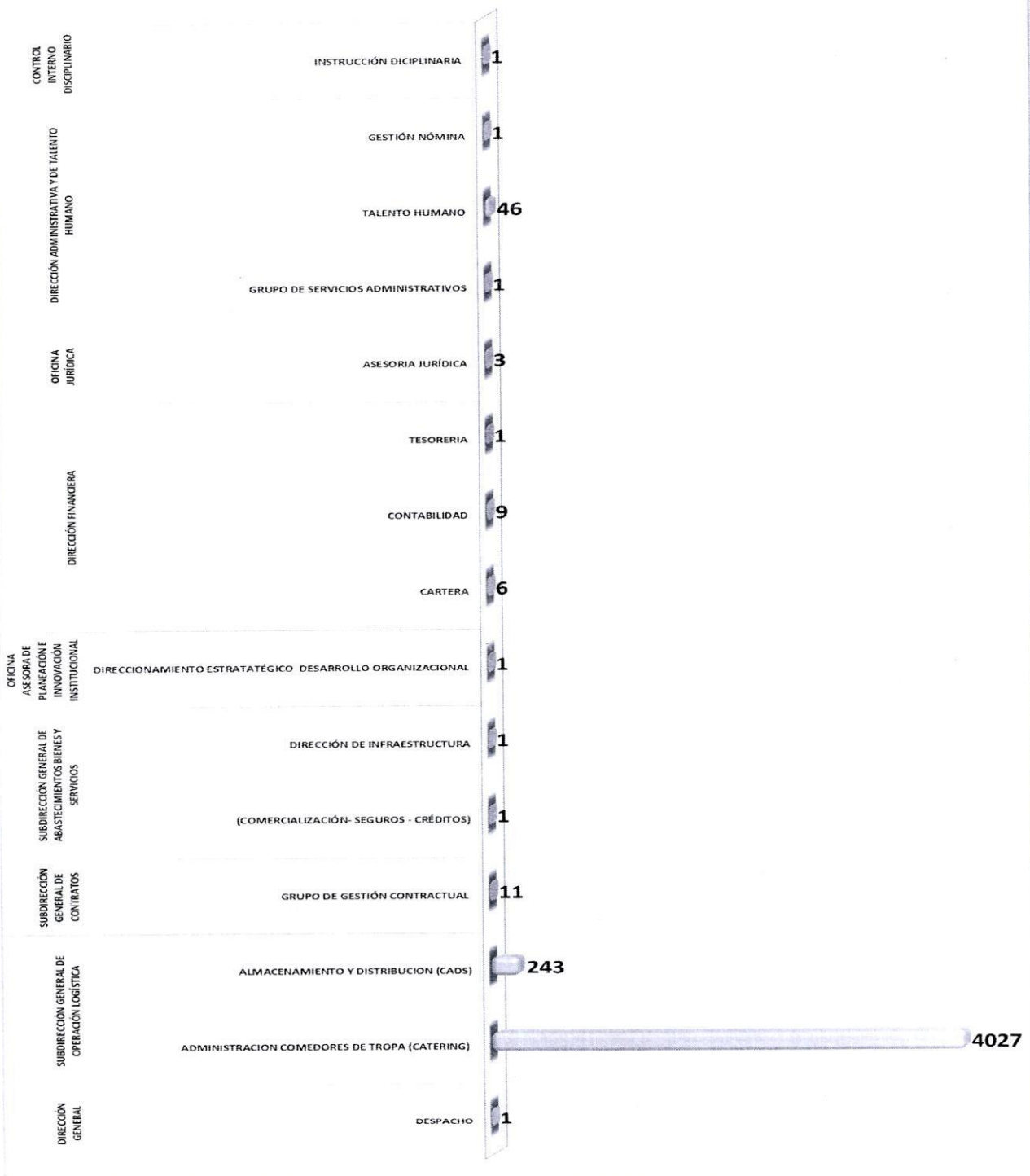
	CATERING	0	0	0	14	216	230
CARIBE	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	0	13	13
	CATERING	0	0	0	6	55	61
CENTRO	CADS	0	0	0	0	6	6
	CATERING	0	0	0	21	317	338
LLANOS ORIENTALES	CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	1
	CONTABILIDAD	1	0	0	0	0	1
	CATERING	0	0	0	65	602	667
	CADS	0	0	0	11	89	100
NORORIENTE	TALENTO HUMANO	0	1	1	0	0	2
	CONTRACTUAL	0	0	0	0	0	0
	CATERING	0	0	0	18	981	999
NORTE	TALENTO HUMANO	0	0	3	0	0	3
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	0	12	12
	CATERING	0	0	0	41	539	580
PACIFICO	CADS	0	0	0	2	22	24
	TALENTO HUMANO	0	0	0	1	3	4
	CATERING	0	0	0	11	109	120
SUROCCIDENTE	CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	1
	CATERING	0	0	0	15	241	256
SUR	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	0	0	1	1

	CADS	0	0	0	0	19	19
TOLIMA GRANDE	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	0	10	10
	CATERING	0	0	0	2	384	386
TOTAL		8	1	4	210	4065	4288

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 8 peticiones, una (1) queja y 4 reclamos los cuales fueron allegados por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQRD, reportados en el cuadro principal, en el numeral 4.1.9. Se observa la gráfica con los asuntos allegados a través de sugerencias.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES JULIO



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DESPACHO DIRECCIÓN GENERAL	2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	10
OFICINA ASESORA JURIDICA	15
DIRECCIÓN FINANCIERA	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	4
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	14
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	10
REGIONAL AMAZONIA	6
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	5
REGIONAL NORTE	7
REGIONAL CARIBE	8
REGIONAL SUROCCIDENTE	9
REGIONAL TOLIMA GRANDE	13
REGIONAL NORORIENTE	9

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	20	0,46	
CHAT INTERACTIVO	1	0,02	
ORFEO	9	0,21	
ATENCION TELEFONICA	0	0,00	
CORREO DENUNCIE	0	0,00	
CORREO SERVIDORES	0	0,00	
CORREO REGIONALES	3	0,07	
MODULO PQR	45	1,03	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	210	4,82
	FELICITACIONES	4065	93,38
TOTAL	4353	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 en la herramienta Web.

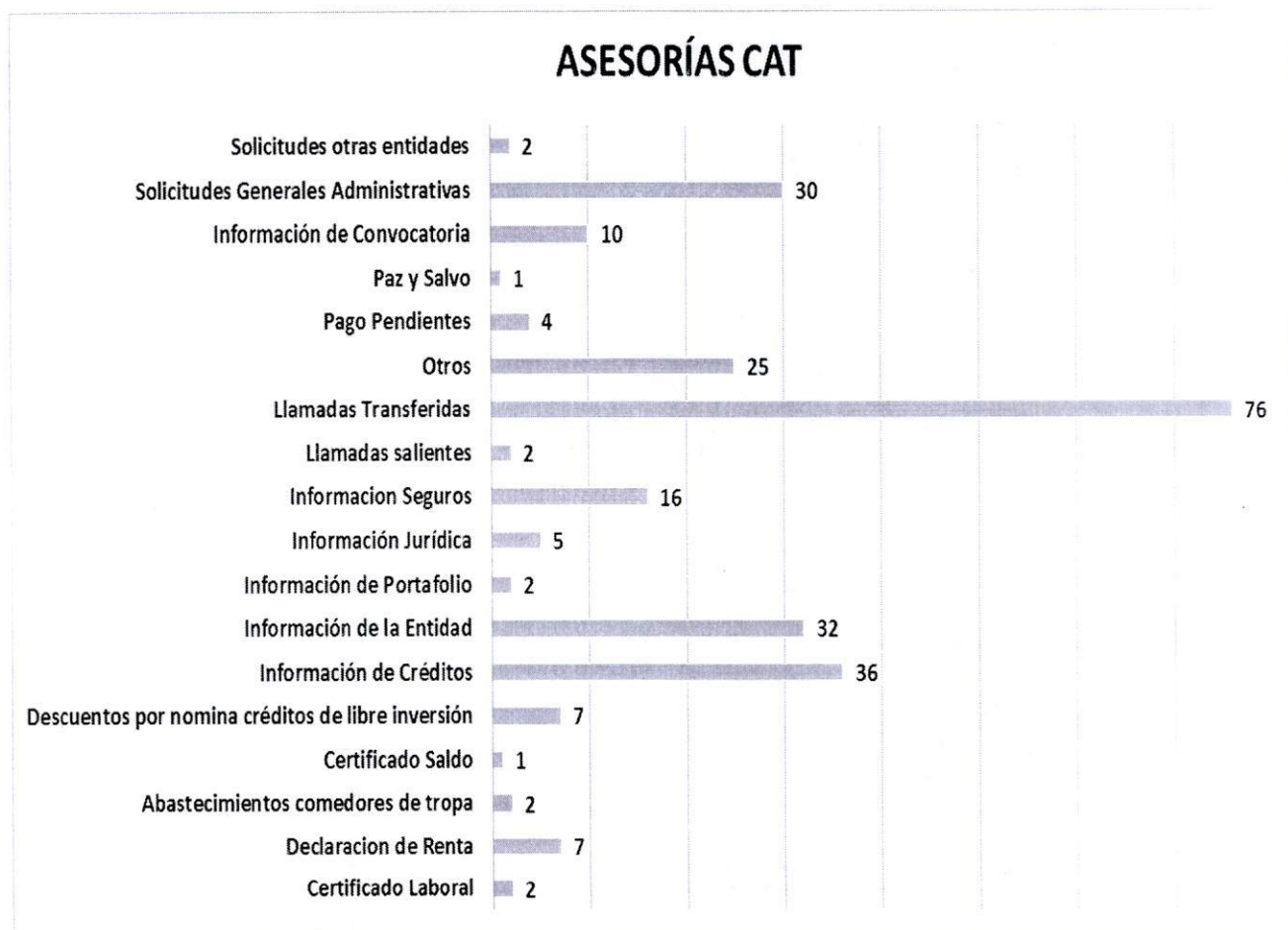
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de julio, se recibió un total de 98 correos de los cuales: 63 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 20 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, se registraron 2 solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 4 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 9 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.1.2 CHAT INTERACTIVO - Se suministró asesoría a 71 usuarios, se registró una (1) solicitud en el módulo PQRD.

4.1.3 ORFEO – Gestión Documental - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registraron 9 solicitudes.

4.1.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

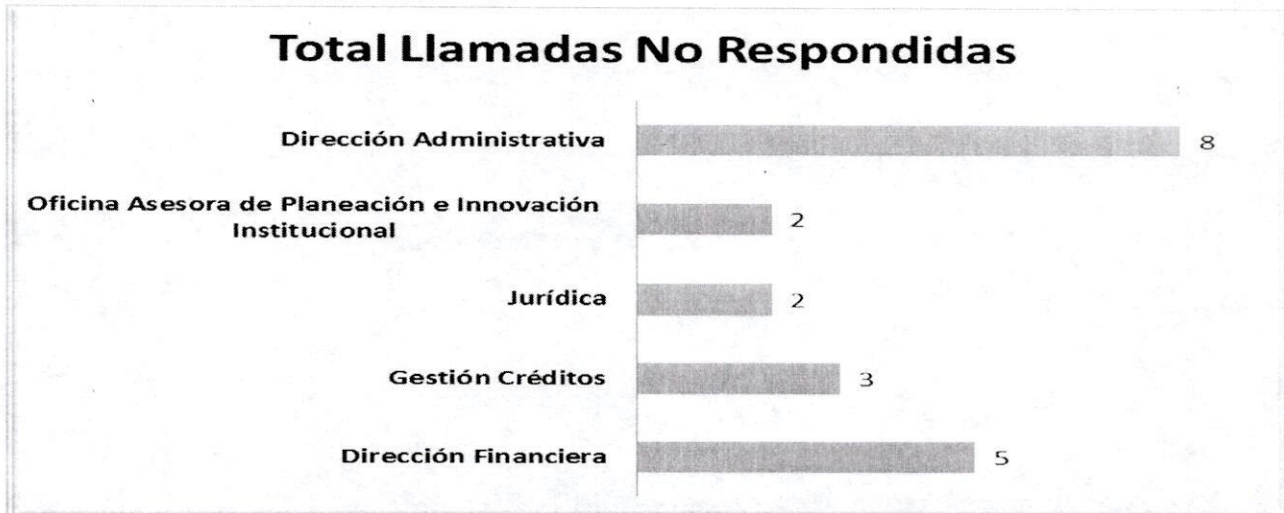
Por este medio ingresaron 260 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 113 asesorías sobre información general; tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma entidad, no registró peticiones en el módulo PQRD, 120 llamadas transferidas de las cuales 44 fueron con asunto puntual.

Finalmente, se evidenciaron 27 llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes a usuarios; dentro de las cuales se encuentran 24 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez, que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada.

Cabe señalar, que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se considera peticiones, quejas, reclamo o denuncias se registran y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

Extensiones no contestadas por las dependencias.

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar las extensiones, lo cual genera disgusto en los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Se registraron **24 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando aumento de 8 llamadas en comparación con el mes de junio.



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

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las 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 esta herramienta de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas.

El registro de llamadas en comparación al mes de junio aumento. El porcentaje de recepción para el mes de **julio es del 50,7%**.

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

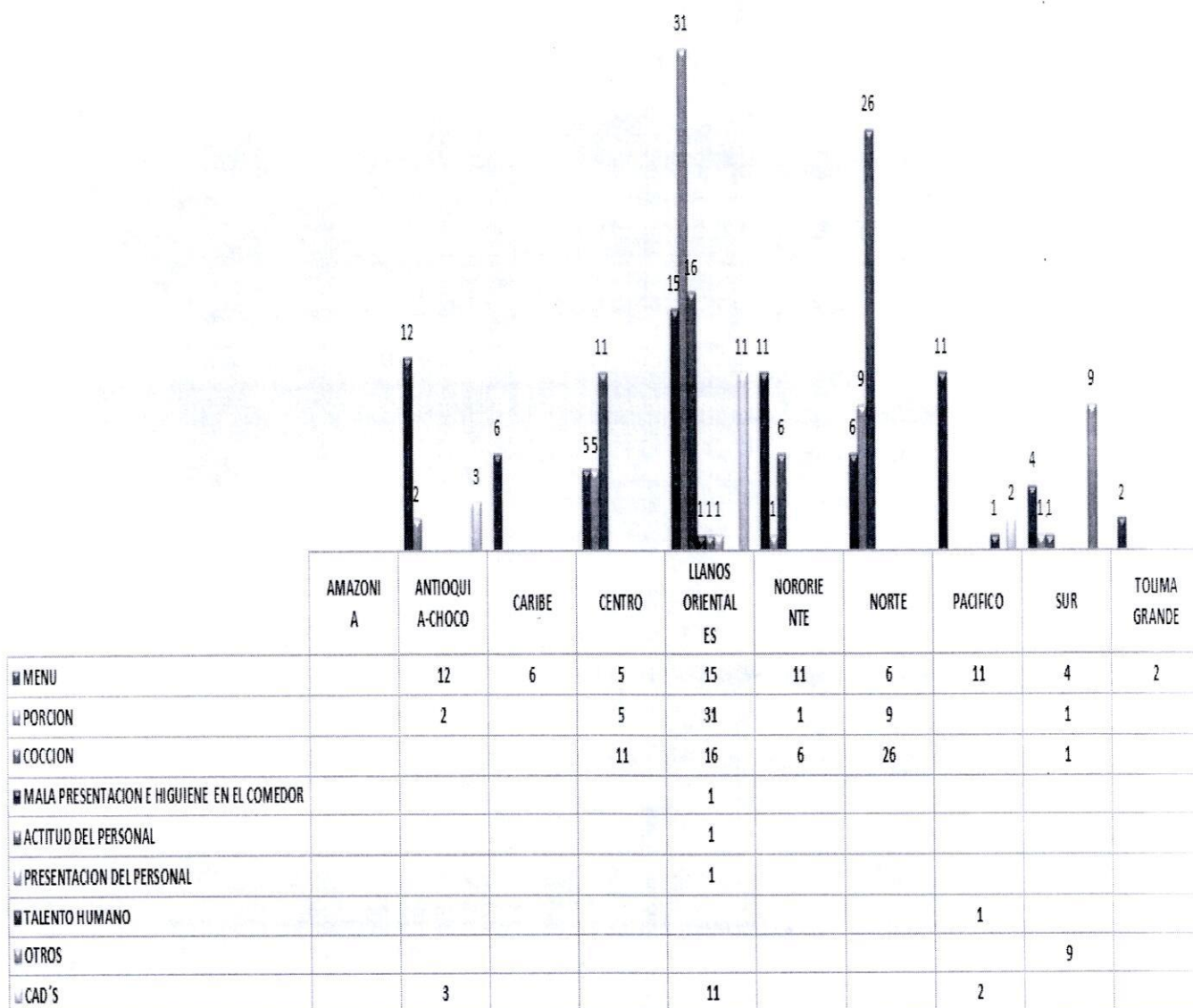
4.1.6 CORREO SERVIDOR: No se registran peticiones.

4.1.7 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: Se registraron 3 solicitudes.

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 45 solicitudes registradas directamente por los usuarios.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (210)

SUGERENCIAS ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES CÁTERING Y CAD'S



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

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

“**Cambio de Menú**”: Con 72 sugerencias a nivel nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos Orientales 15, Regional Antioquía Chocó con 12, Regional, Regional Nororiente y Pacifico con 11, Regional Norte y Caribe con 6 respectivamente, Centro 5, Suroccidente con 4, Regional Tolima 2 sugerencias.

En cuanto la opción “**Aumento de Porción**”: 49 Sugerencias allegadas así; Regional Llanos Orientales 31, Regional Norte con 9 y Centro con 5, Antioquía Chocó con 2, la Regional Nororiente y Suroccidente una (1) respectivamente.

La opción “**Cocción**” registra: 60 sugerencias en su mayoría para Regional Norte 26, Regional Llanos Orientales con 16, Regional Centro con 11, Regional Nororiente con 6 y Suroccidente con una (1) sugerencia.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución (**CAD’S**) registró 16 sugerencias allegadas así: Regional Llanos Orientales 11, Antioquía Chocó 3 y Regional Pacifico con 2.

Por otra parte, se registró una (1) sugerencia para Regional Pacífico Gestión de “Talento Humano”.

Los demás temas, menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de: **210** sugerencias recibidas a nivel nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de junio en 45 sugerencias.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	176	44,6
PBX	179	45,3
REUNIONES	6	1,5
DIFUSIONES	32	8,1
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	2	0,5
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
TOTAL	395	100,0

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 32 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, a su vez, un registro de ingreso de 176 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA

Se registró en el Módulo Certificaciones Financieras 2 solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de julio, se evidenciaron 22 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 53 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONÍA	4	2
ANTIOQUÍA CHOCÓ	2	15
CENTRO	4	3
NORORIENTE	5	18
PACIFICO	2	0
TOLIMA GRANDE	5	15
TOTAL NIVEL NACIONAL	22	53

Registrando una percepción favorable del 97,6%.
Percepción desfavorable del 19,2%.

El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia, así:

- En las siguientes regionales los oferentes en algunos puntos seleccionaron aspectos negativos de la siguiente manera;

Pregunta 1 - ¿Le han solicitado dádivas, sobornos y/o propinas a cambio de la realización de un trámite en la entidad?:

- En Regional Centro un oferente seleccionó la opción A. Si, sin dejar comentarios.

Pregunta 2 - ¿Ha tenido conocimiento sobre hechos de corrupción en la Agencia Logística?:

- En Regional Centro un oferente y en Regional Tolima 2 oferentes, seleccionó la opción A. Si, sin dejar comentarios.

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

- En Regional Tolima 2 oferentes y en Regional Nororienté un oferente seleccionó la opción C. OCACIONALMENTE, si dejar cometarios.
- Por otra parte, en Regional Antioquía Chocó un oferente seleccionó C. OCACIONALMENTE, dejando el siguiente comentario: "A veces pueden presentar noticias al respecto".

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

- En Regional Centro un oferente selecciono F. TODOS, dejando el siguiente comentario: "Todos los cargos están expuestos a un nivel de riesgo donde su operatividad y su toma de decisión cualquiera sea su jerarquía podrían influir en actos corrupción".
- Así mismo en la Regional Tolima Grande un oferente selecciono A. NIVEL DIRECTIVO, dejando el siguiente comentario: "Toman decisiones".

Pregunta 7 - ¿Cómo percibe usted el interés de la entidad por combatir la corrupción?:

En la regional Tolima Grande un oferente seleccionó la opción B. POCO INTERESADA, sin dejar comentarios.

Pregunta 9 - ¿Considera que las respuestas a las observaciones, o inquietudes y sugerencias, son dadas bajo el principio de objetividad?:

- En la Regional Antioquía chocó un oferente selecciono la opción B. NO, sin comentario

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 petitionarios 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 2 usuarios al cierre de la petición, calificando de manera positiva y negativa el servicio prestado.

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5. a 5)	(3.5. a 4.5)	(2.5. a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	2	0	1	0	1
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		0	1	0	1
3.¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		0	1	0	1
4.¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		0	1	0	1
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	2	Bueno (3.5. a 4.5)			

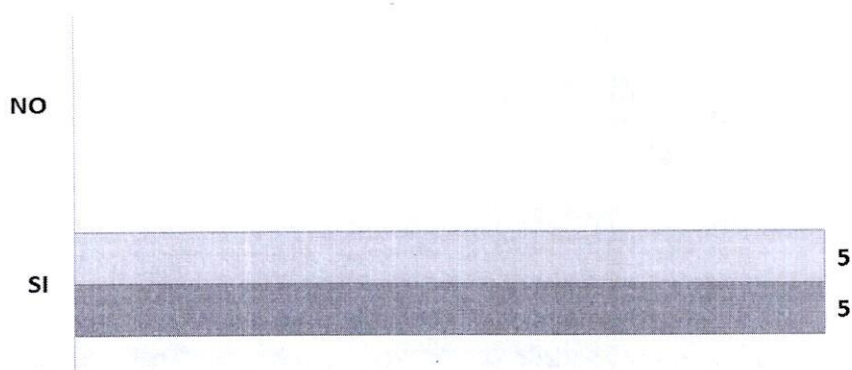
Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico:

Mediante el Software GoAutodial, se realiza una encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del Centro de Atención Telefónico por las dependencias que prestan atención a la ciudadanía en general, para el mes de julio se reporta la participación de 5 ciudadanos, frente a 2 preguntas, así:

Opción 1 (SI): 10 respuestas indican que la información suministrada SI fue útil y quedaron satisfechos con el servicio

Como lo muestra la siguiente gráfica.

Encuestas Atención Telefónica



	SI	NO
5 ¿ Fue útil la información suministrada en esta llamada?	5	
5 ¿ Ha quedado satisfecho con el servicio brindado ?	5	

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

Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:

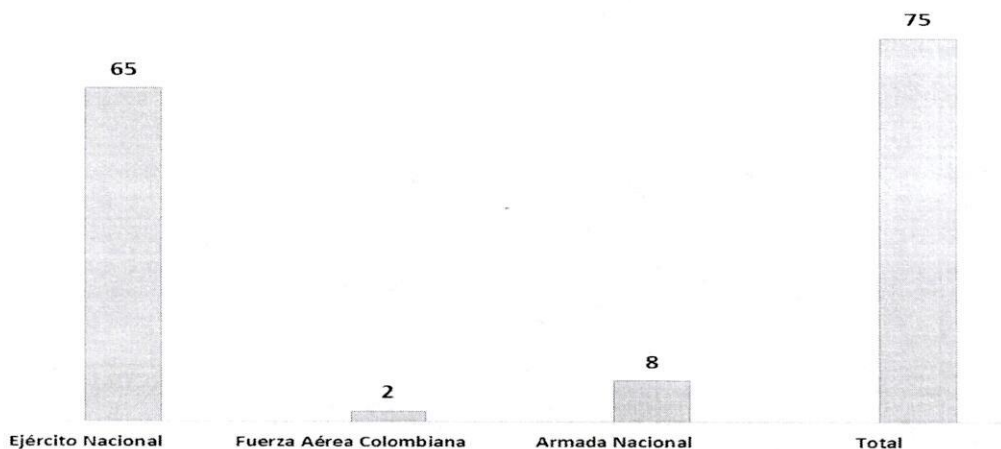
La Agencia Logística de las Fuerzas Militares implementó una encuesta a través de un código QR ubicado en los diferentes comedores de tropa, con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la entidad.

Para el mes de julio se evidenció una participación de 75 usuarios, quienes respondieron 5 preguntas respecto del servicio prestado, que comparado con el mes de junio donde participaron 66 usuarios, podemos determinar leve aumento en la participación, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

El reporte se realiza desde el 01/07/2023 al 31/07/2023, cabe resaltar que la percepción de los usuarios es buena frente a la atención del personal que se encuentra en los comedores de tropa, el sabor y cocción de los alimentos y la calidad de los productos, sin embargo, también se observa inconformismo por los usuarios.

Como resultado de la encuesta, los usuarios manifiestan que el servicio prestado por ALFM es bueno.

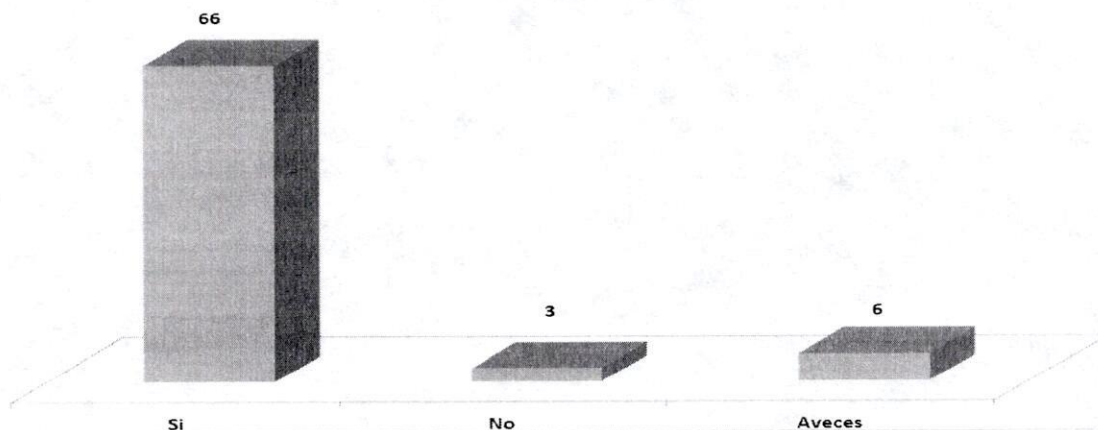
FUERZA PARTICIPANTE



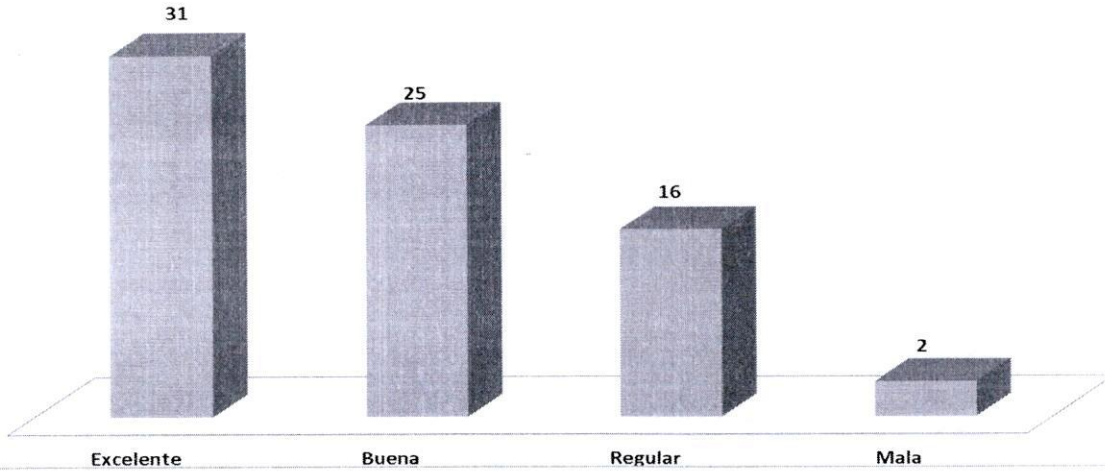
1. ¿Se cumple con el menú establecido publicado en el Comedor?



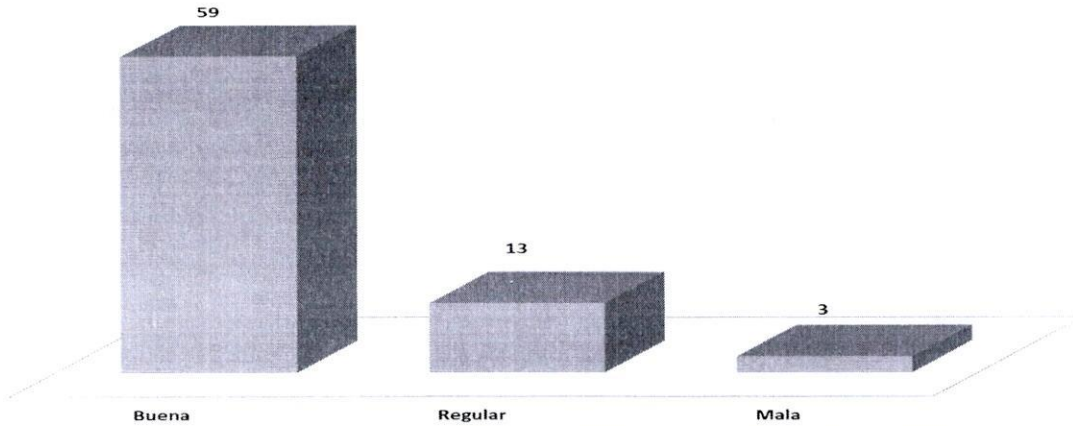
2. ¿La entrega de los alimentos se realiza en los horarios establecidos?



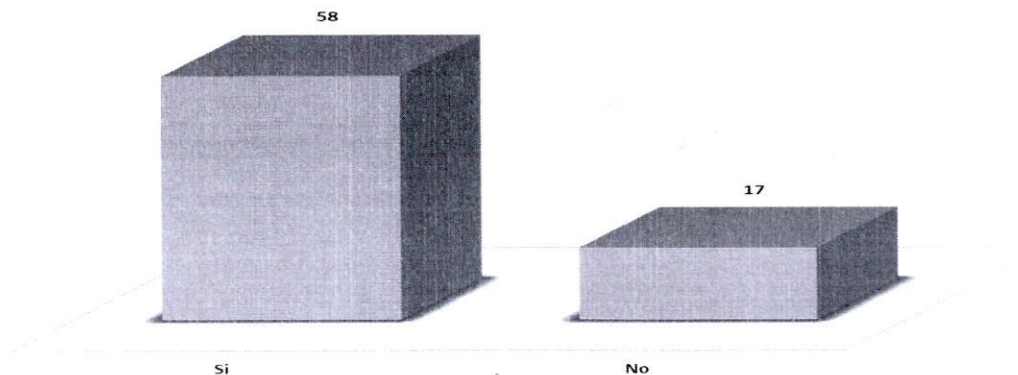
3. ¿La calidad de los alimentos suministrados es?



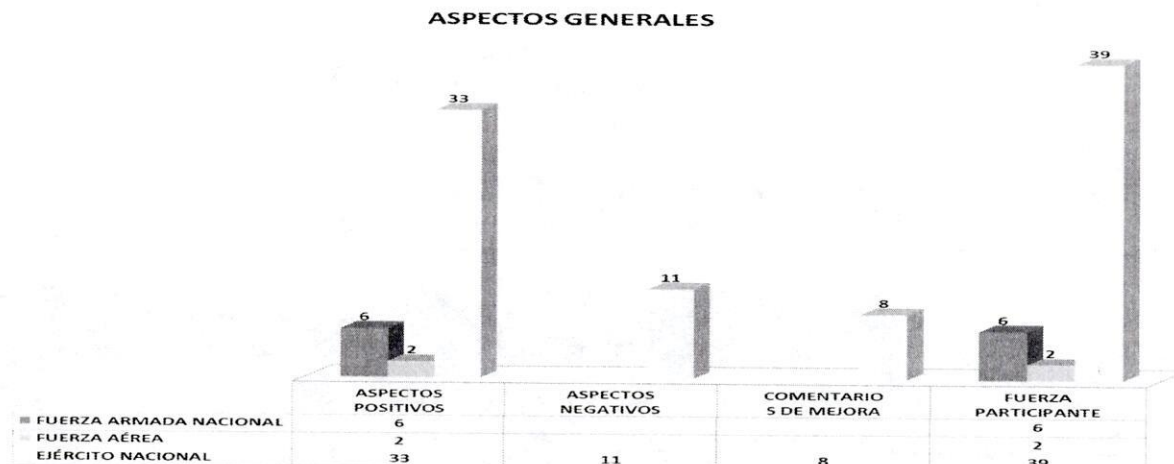
4. ¿Su nivel de satisfacción frente a la atención recibida por los funcionarios de la ALFM es?



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



Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2023

Los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 60 comentarios, de los cuales 41 se relacionan con aspectos positivos, 8 comentarios con oportunidad de mejora y 11 con aspectos negativos.

En atención a los resultados obtenidos, se informó a la alta Dirección del resultado de la encuesta (código QR), con el fin de tomar acción frente a inconformidades, en procura de mejorar el servicio suministrado por la ALFM, así mismo, se informa a Subdirección de Operaciones Logísticas para conocimiento y acción pertinentes.

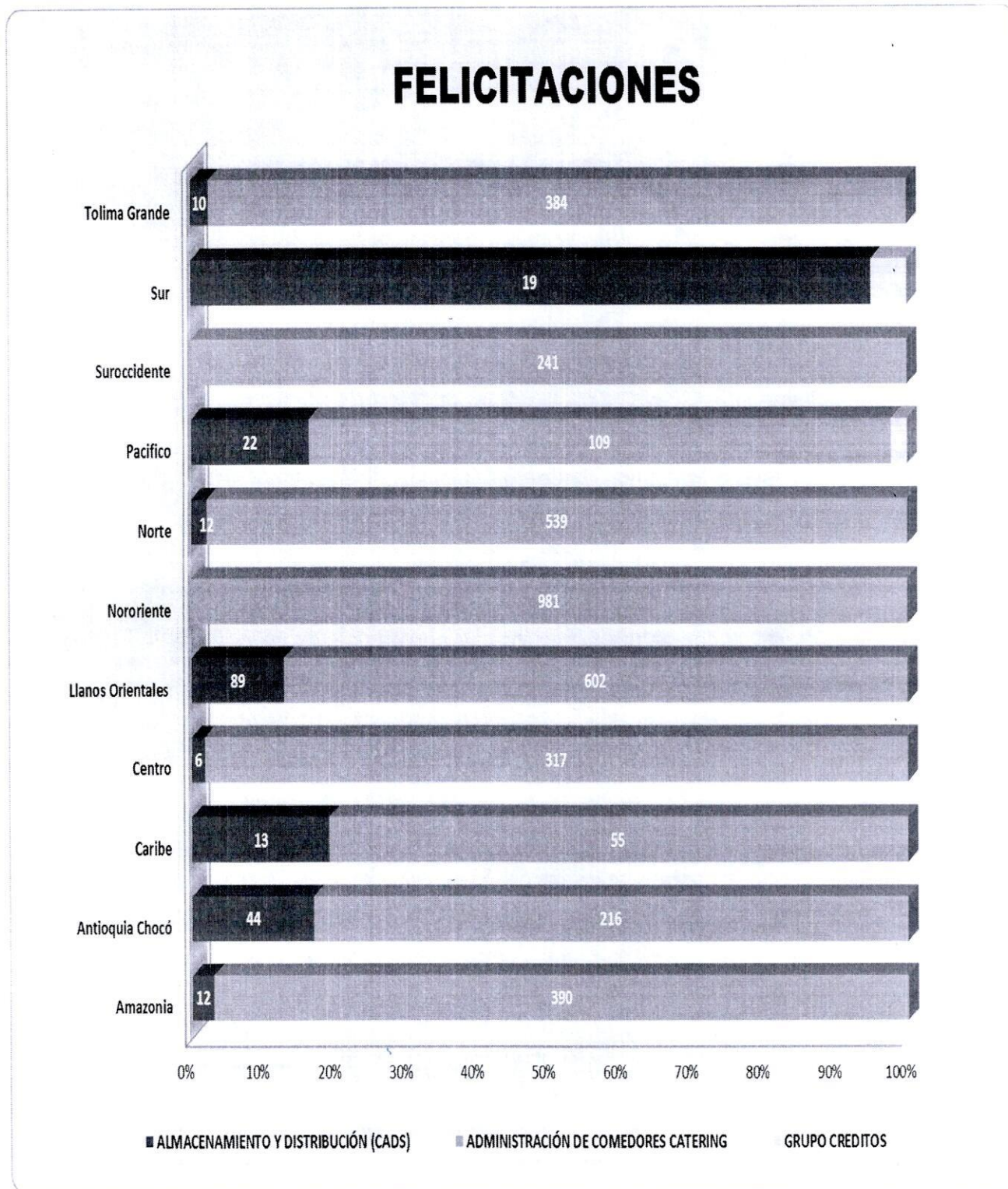
7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO, ASÍ:

Conceptos Favorables:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4065
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	41
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	322
TOTAL	4428

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

Felicitaciones (4.065): Para el mes de julio se registraron en un total felicitaciones, clasificadas así:



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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.834, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 227.

La Regional Sur reportó una (1) felicitación, por la gestión de créditos y la Regional Pacifico "Gestión Talento Humano" 3 felicitaciones.

Las manifestaciones positivas para el mes de julio en comparación al mes de junio disminuyó en 181, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Conceptos Desfavorables:

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	7
QUEJAS	2
DENUNCIAS	3
OPINIONES NEGATIVAS	19
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	71
TOTAL	102

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos: Hace referencia a las inconformidades que presentan los usuarios como quejas, reclamos y denuncias descritos a continuación, la calificación, comentarios e inconformidades registradas por los usuarios a través de la encuesta realizada por el código QR, son dirigidos a la Subdirección de Operación Logística quienes realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

RECLAMOS: (7)

- 1- **(3) RECLAMOS ID 12323 - ID 12324 - ID 12327 REGIONAL NORTE - TALENTO HUMANO (07/07/2023):** reclamantes manifiestan inconformidad porque no han pagado el retroactivo, el cual debía pagarse en junio 2023. Cerrado 19/07/2023.

➤ Informados a Control Interno: 2023110010159263

- 2- **ID 12337 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - TALENTO HUMANO (13/07/2023):** Pensionado reclama el pago de la prima semestral ya que a la fecha no lo ve reflejado. Cerrado 17/07/2023.

- 3- **ID 12340 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - TALENTO HUMANO (14/07/2023):** Servidora solicita aclaración del proceso que realiza la entidad para designar los encargos a los servidores públicos de carrera administrativa, teniendo en cuenta que a la fecha NO ha recibido ninguna información acerca de vacantes que se encuentren para hacer este proceso, argumentado que es importante que la entidad sea clara y transparente por igualdad de condiciones. Cerrado 01/08/2023.

➤ Informados a Control Interno: 2023110010165303

4- **ID 12346 - REGIONAL NORORIENTE - TALENTO HUMANO (16/07/2023):** Reclamante manifiesta: “actuar irregular por parte de la ALFM al momento de mi retiro”, adjunta soporte de ausencia y solicita que se acepte su renuncia. Cerrado 03/08/2023.

5- **ID 12388 – SUDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS: (30/07/2023):** Reclamante manifiesta que la entidad no está cumpliendo con la directiva presidencial 08 del 2022 por medio de la cual se imparten medidas para la racionalización, la probidad y la eficiencia del gasto público, y la cual es de carácter de obligatorio cumplimiento para todas las entidades públicas.

➤ Informados a Control Interno y Disciplinario: 2023110010178353

QUEJAS: (2)

1- **ID 12317 – REGIONAL NORORIENTE - TALENTO HUMANO (04/07/2023):** Quejoso manifiesta inconformidad con la forma que lo están liquidando. Soporta su requerimiento con el desprendible de pago, igualmente manifiesta que la Coordinadora Administrativa de la Regional Nororiental no dio respuesta a su requerimiento, violando el derecho a la información. Cerrado 11/07/2023

➤ Informado a Control Interno Disciplinario: 2023110010151533

2- **ID 12357 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - TALENTO HUMANO (19/07/2023):** Quejosa manifiesta comportamiento inadecuado de una servidora en temas personales. Cerrado 24/07/2023.

➤ Informados a Control Interno: 2023110010159263

DENUCIAS (3)

1- **ID 12345 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - TALENTO HUMANO (16/07/2023):** Anónimo - Denunciante manifiesta maltrato y acoso laboral por parte de un Director Regional, también indica que se ausenta de la oficina y dice que está haciendo negocios y que hay muchas visitas con los proveedores en el despacho. Cerrado 04/08/2023.

➤ Informado a Control Disciplinario: 2023110010165293

2- **ID 12376 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - TALENTO HUMANO (25/07/2023):** Anónimo – Denunciante manifestó que habrán dos vinculaciones en la Regional sin realizar ningún tipo de proceso, no se ha publicado vacante para encargo y menos a nivel externo.
Solicita apoyo en la regional donde manifiesta que hay abuso de poder por parte del Director.


3- ID 12374 – CONTROL DISCIPLINARIO – INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA (25/07/2023): REMISIÓN TRASLADO POR COMPETENCIA DEL EJÉRCITO NACIONAL. Denunciante manifiesta que el Director Regional realiza comentarios indicando que tiene negocios con valores por encima del mercado local regional.

➤ Informados a Control Interno: 2023110010173263


8. RECOMENDACIONES

- Es importante incentivar la participación del servicio por medio herramientas tecnológicas como el Código QR, ubicado en los diferentes comedores, con el fin de contribuir a la identificación de áreas mejora por parte de la administración, en pro de mejorar la percepción del servicio prestado.
- En atención a los asuntos descritos en quejas, reclamos y denuncias se debe realizar el análisis de las causas que dan origen a la percepción negativa, con el fin de generar compromiso institucional, brindar un servicio oportuno y de calidad, aumentando la confianza institucional.

Cordialmente,


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


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


Reviso y Aprobó: Aboga. Esp. Diana Cecilia Martin Amaya
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana