



**MEMORANDO**

Bogotá, 18-08-2022

N° 2022110010170563 ALSG-GRV- AOC – 11001

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

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

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

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 2022**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
72	72	0%	0	0%

**1.2. PERÍODO ACTUAL – JULIO 2022**

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	78	78	0	0	0%	100%	100%

Respecto al mes de julio se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta aumento en comparación al mes de junio; a la fecha todas las solicitudes se encuentran cerradas.

**1.3. PETICIONES VENCIDAS:** No se registró.





**1.4. REMISION DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD:** No se presentó.

**1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA:** Se presentaron 4 solicitudes.

**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**, se evidenciaron dos (2) peticiones por medio de la plataforma del SGDEA del MDN, las cuales se radicaron en el módulo PQRD de la Agencia Logística con los No. **ID 11313 – 11332**, una vez se emitió respuesta se subieron a la plataforma del Ministerio sin novedad.

En cumplimiento de la instrucción impartida por la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional.

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

**1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** No registraron solicitudes.

**1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL:** Se evidenciaron un (1) requerimiento, se aclara que ya se registran en el módulo PQRD, con su respectivo cierre y sin ninguna novedad.

FECHA DE RECEPCION	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
07/07/2022	11259	NATALIA XIMENA PATIÑO PASCUAS - FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	REGIONAL AMAZONIA	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	26/07/2022	13/07/2022

**Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF**

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	78
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	239
	FELICITACIONES	4357
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>4674</b>

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 julio un total de 4.596 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de junio se evidencia disminución de 36 interacciones, lo cual evidencia menor participación.





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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	0	0	0	0	1	0	1	0,02
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	225	4020	0	4245	90,82
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	14	332	0	346	7,40
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	7	0	1	0	0	0	8	0,17
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	1	0	0	0	0	0	1	0,02
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CRÉDITOS)	1	0	1	0	3	0	5	0,11
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	5	0	1	0	1	0	7	0,15
	CONTABILIDAD	4	0	0	0	0	0	4	0,09



OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	50	3	0	0	0	0	0	0	53	1,13
	GESTIÓN NÓMINA	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,04
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02
	<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>239</b>	<b>4357</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4674</b>	<b>100</b>

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recepcionan escritos, por lo que, para el mes de julio, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 225 sugerencias y 4.020 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 14 sugerencias y 332 felicitaciones. Seguido de "Gestión Créditos" con 3 felicitaciones, el despacho de la Regional Sur y Gestión Financiera con una (1) felicitación respectivamente.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD, se registraron 78 peticiones de las cuales Gestión Contabilidad con 4, Gestión Cartera con 5, Gestión del Talento Humano recibió 50 y Gestión Nomina con 2 peticiones, seguida de Gestión Contractual con 7. Las demás dependencias presentaron una (1) petición como se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente.

Así mismo se registraron 3 Reclamos: las cuales se direccionaron así:

Regional Norte "Gestión Contractual", Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) y "Dirección Financiera "Gestión Cartera".

Se presentaron 3 Quejas a cargo de "Gestión de Talento Humano" en la Regional Norte, Tolima y la Dirección Administrativa con una (1) respectivamente.







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

**2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.**

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	1
	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	0	1
	CATERING	0	0	0	5	422	427
	CADS	0	0	0	0	15	15
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	0	3	48	51
	CATERING	0	0	0	20	308	328
	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	0	1
CARIBE	CADS	0	0	0	0	10	10
	CATERING	0	0	0	4	70	74
	GESTIÓN NOMINA	1	0	0	0	0	1
CENTRO	CADS	0	0	0	0	16	16
	CATERING	0	0	0	60	375	435
	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	0	0	2
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	0	0	88	749	837
	CADS	0	0	0	9	98	107
	CATERING	0	0	0	17	791	808
NORORIENTE	TALENTO HUMANO	0	1	0	0	0	1
	GESTIÓN CONTRACTUAL	0	0	1	0	0	1







La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIC  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestros valores

PACIFICO	CADS	0	0	0	0	0	62	62
	CATERING	0	0	0	7	0	453	460
	CADS	0	0	0	0	0	19	19
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	0	0	0	96	96
	CATERING	0	0	0	21	0	307	328
SUR	DESPACHO REGIONAL	0	0	0	0	0	1	1
	CADS	0	0	0	2	0	15	17
	GESTIÓN FINANCIERA	0	0	0	0	0	1	1
	GESTIÓN CREDITOS	0	0	0	0	0	3	3
TOLIMA	CADS	0	0	0	0	0	49	49
	CATERING	0	0	0	3	0	449	452
	TALENTO HUMANO	1	1	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>		7	2	1	239	4357	4606	

Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Catering y la administración de los Cad's, y el servicio en la Gestión de Créditos de la regional Sur, asimismo, se registraron 7 peticiones, y 2 quejas en la Regional Norte y Tolima, seguido de un Reclamo a la Regional Norte. Las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQRD y reportadas en el cuadro principal.

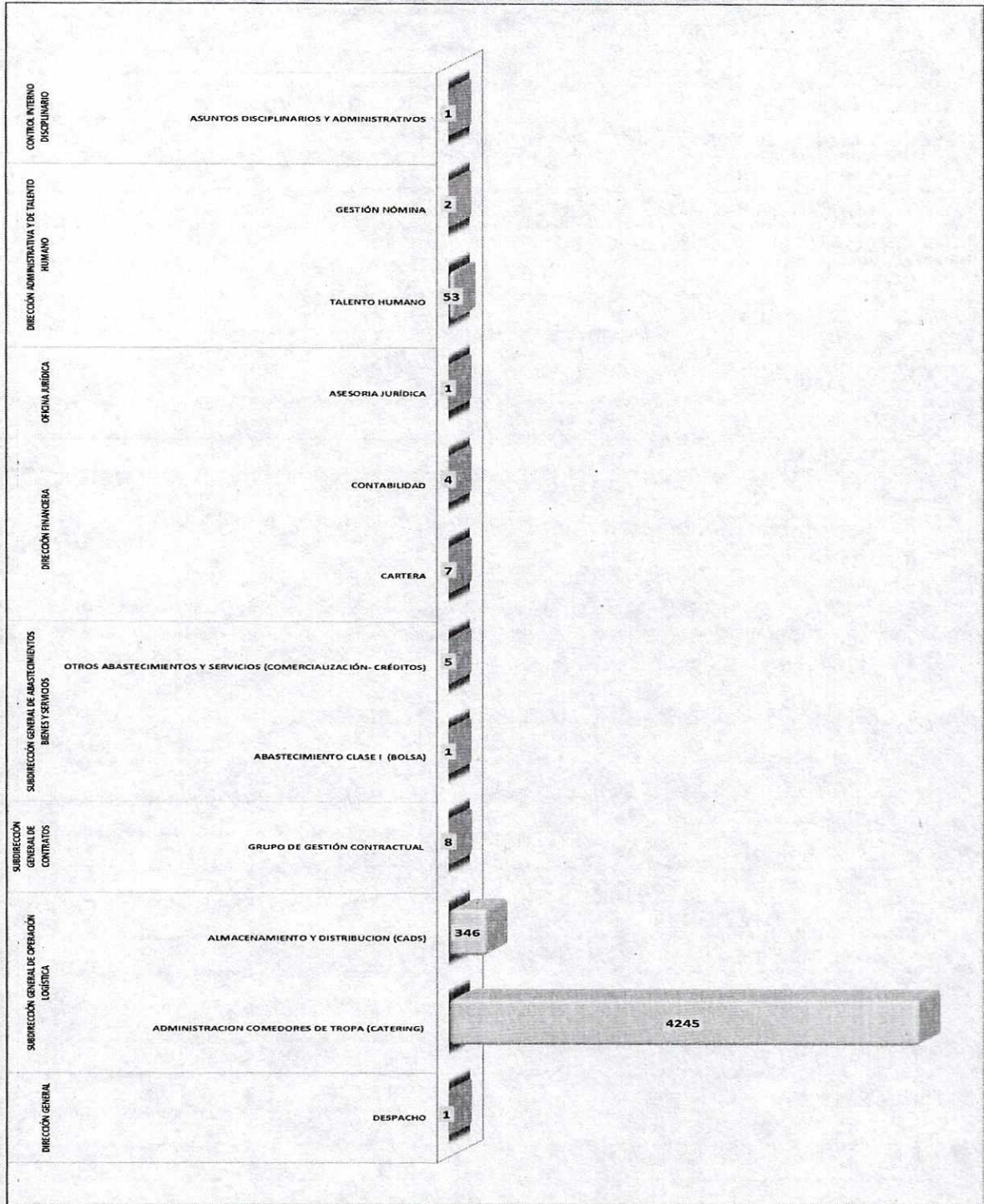
En el numeral 4.1.9 se evidencia la gráfica con los asuntos allegados a través de las sugerencias.







### SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE JULIO



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



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.  
LAT-0977





### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	8
DIRECCION FINANCIERA	5
OFICINA ASESORA JURIDICA	14
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTACIMINETOS	8
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	7
REGIONAL AMAZONIA	6
REGIONAL CENTRO	4
REGIONAL CARIBE	14
REGIONAL NORTE	13
REGIONAL TOLIMA	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 RECEPCIÓN	TOTAL	%	
CORREO CONTACTENOS	26	0,56	
CHAT INTERACTIVO	0	0,00	
ORFEO	3	0,06	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO	0	0,00	
CORREO SERVIDOR	0	0,00	
CORREO DENUNCIE	0	0,00	
CORREO REGIONALES	2	0,04	
MODULO PQR	47	1,01	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	239	5,11
	FELICITACIONES	4357	93,22
<b>TOTAL</b>	<b>4674</b>	<b>100</b>	

**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 Web.



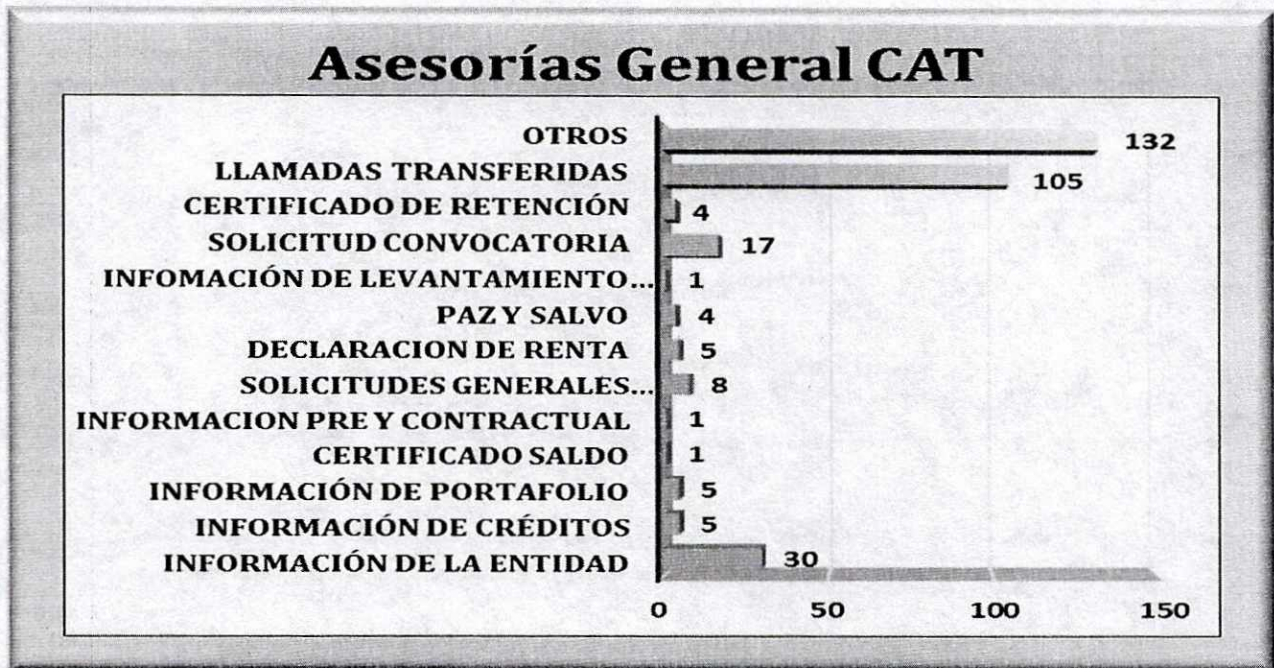
**4.1.1 CORREO - [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)**

Para el mes de julio se recibieron un total de 137 correos, de los cuales 99 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 26 peticiones se registraron en el módulo PQRD, finalmente 12 mensajes recibidos por éste correo no fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

**4.1.2 ORFEO – Gestión Documental**

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO: Se registraron 3 solicitudes.

**4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO**



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

Por este medio ingresaron 318 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 55 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, no se registraron peticiones en el módulo PQRD, se radicaron 7 solicitudes en el módulo de Financiera, llamadas transferidas 105, de las cuales 19 se destacan con asunto puntual, llamadas de prueba y números desconectados fueron 132 dentro de las que se encuentran 30 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 consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

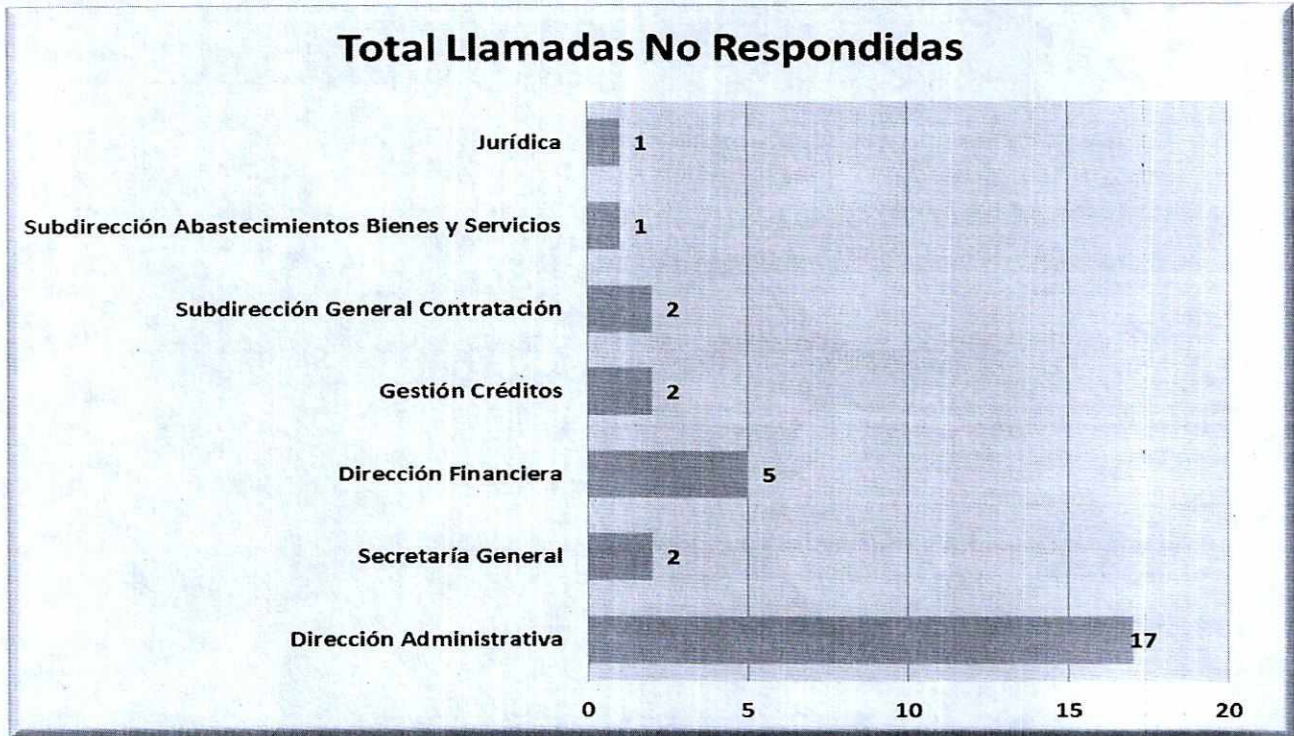




#### 4.1.4 EXTENSIONES NO CONTESTADAS POR LAS DEPENDENCIAS

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar las extensiones, lo cual genera disgusto en los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registro 30 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando aumento en número de 13 llamadas en comparación al mes de junio.

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 julio

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las 30 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 junio disminuyó el porcentaje de ingreso a la entidad para el mes de **julio en un 44%**.

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

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

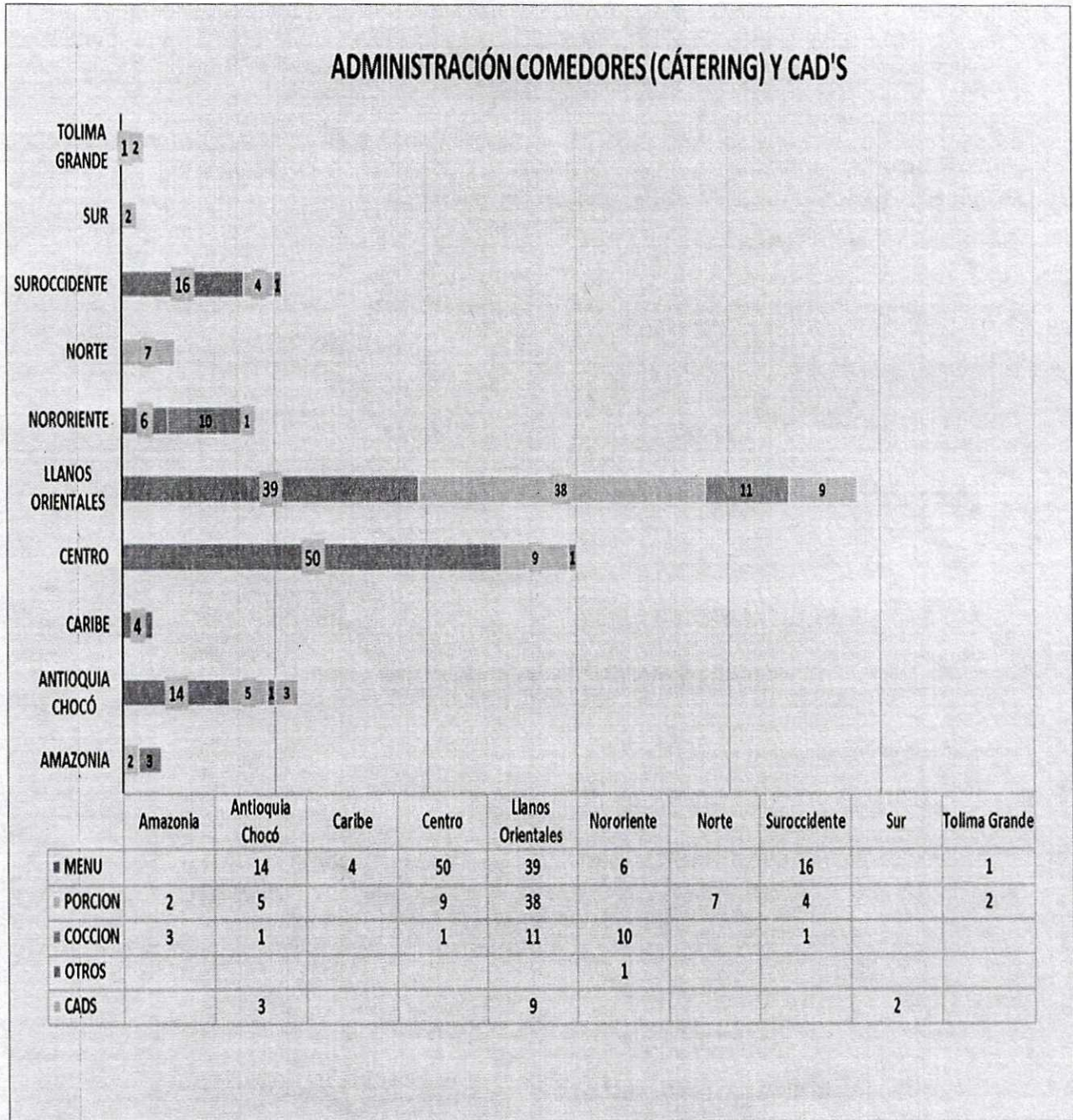
4.1.7 **PRESENCIAL:** No se registró solicitud.

4.1.8 **HERRAMIENTA MÓDULO PQRD:** Se gestionaron 47 solicitudes registradas directamente por los usuarios.





### 4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (239)



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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de "Cambio de Menú" con 130 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 50, Llanos con 39, Suroccidente con 16 seguido de



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.  
LAT-0977





Antioquia Choco con 14, Caribe con 4, Nororiente con 6. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 67 Sugerencias, Regional Llanos 38, Centro con 9, Norte 7 y Antioquia Choco con 5 y Suroccidente con 4. La opción **“Cocción”** con 27 sugerencias; en su gran mayoría para Llanos con 11, Nororiente con 10 y Amazonia con 3. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 14 sugerencias allegadas, la Regional Llanos con 9, Antioquia Choco con 3 y Sur con 2.

Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 239 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de junio en 54 sugerencias.

#### 4.1.10 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 44 interacciones por este medio sobre información general, no se registraron solicitudes en el módulo PQRD.

### 5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
PBX	193	73,38
REUNIONES	9	3,42
DIFUSIONES	54	20,53
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	7	2,66
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>	<b>100</b>

#### 5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 54 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 348 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

#### 5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registró en el módulo Certificaciones Financieras 7 solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano.

### 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de julio se evidenciaron 16 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 10 encuestas anticorrupción.

REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONIA	2	1





ANTIOQUIA CHOCO	2	6
CENTRO	1	0
LLANOS ORIENTALES	1	0
NORORIENTE	3	0
NORTE	1	1
PACIFICO	3	0
SUR	1	0
TOLIMA GRANDE	2	2
<b>TOTAL NIVEL NACIONAL</b>	<b>16</b>	<b>10</b>

Registrando una percepción Favorable del 90%.  
Percepción desfavorable del 8,0%.  
Porcentaje de 2,0% por 2 preguntas no contestadas.

## 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

#### Módulo PQR:

La medición se realiza a través de cuatro preguntas, así:

Se evidencia participación de un (1) usuario, calificando Buena la respuesta, al cierre de la petición.

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?	1	0	1	0	0
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		0	1	0	0
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		0	1	0	0
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		0	1	0	0
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
<b>Trámites/Servicios</b>	<b>Participantes</b>				
<b>1</b>	<b>1</b>				

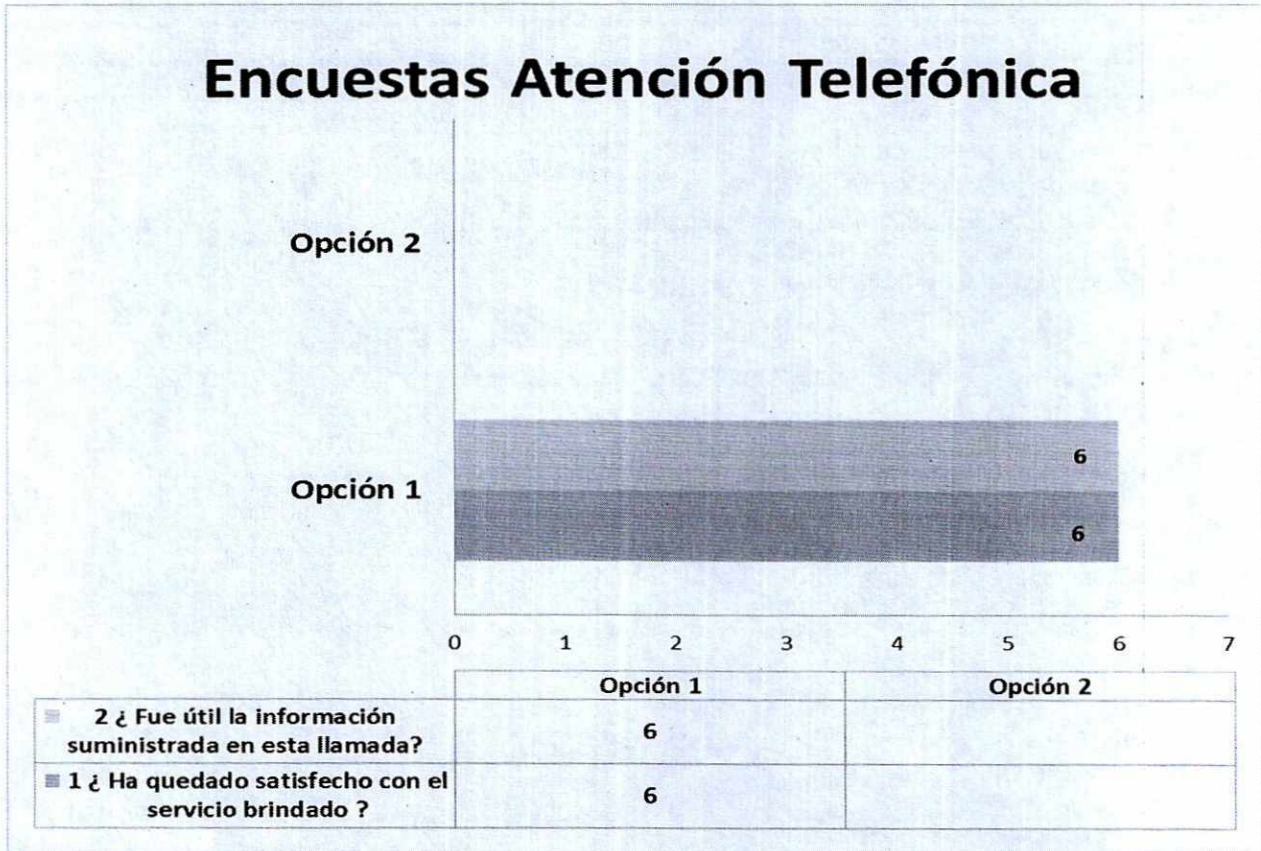




**Centro de Atención Telefónica:**

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

Se reporta la participación de 6 usuarios (ciudadanos) manifestando que se encuentra totalmente de acuerdo con la información suministrada telefónicamente. Como lo muestra la gráfica.



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

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

**CONCEPTOS FAVORABLES**

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4357
OPINIONES POSITIVAS	134
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	16
<b>TOTAL</b>	<b>4507</b>

Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, y también los Conceptos Positivos que emiten los

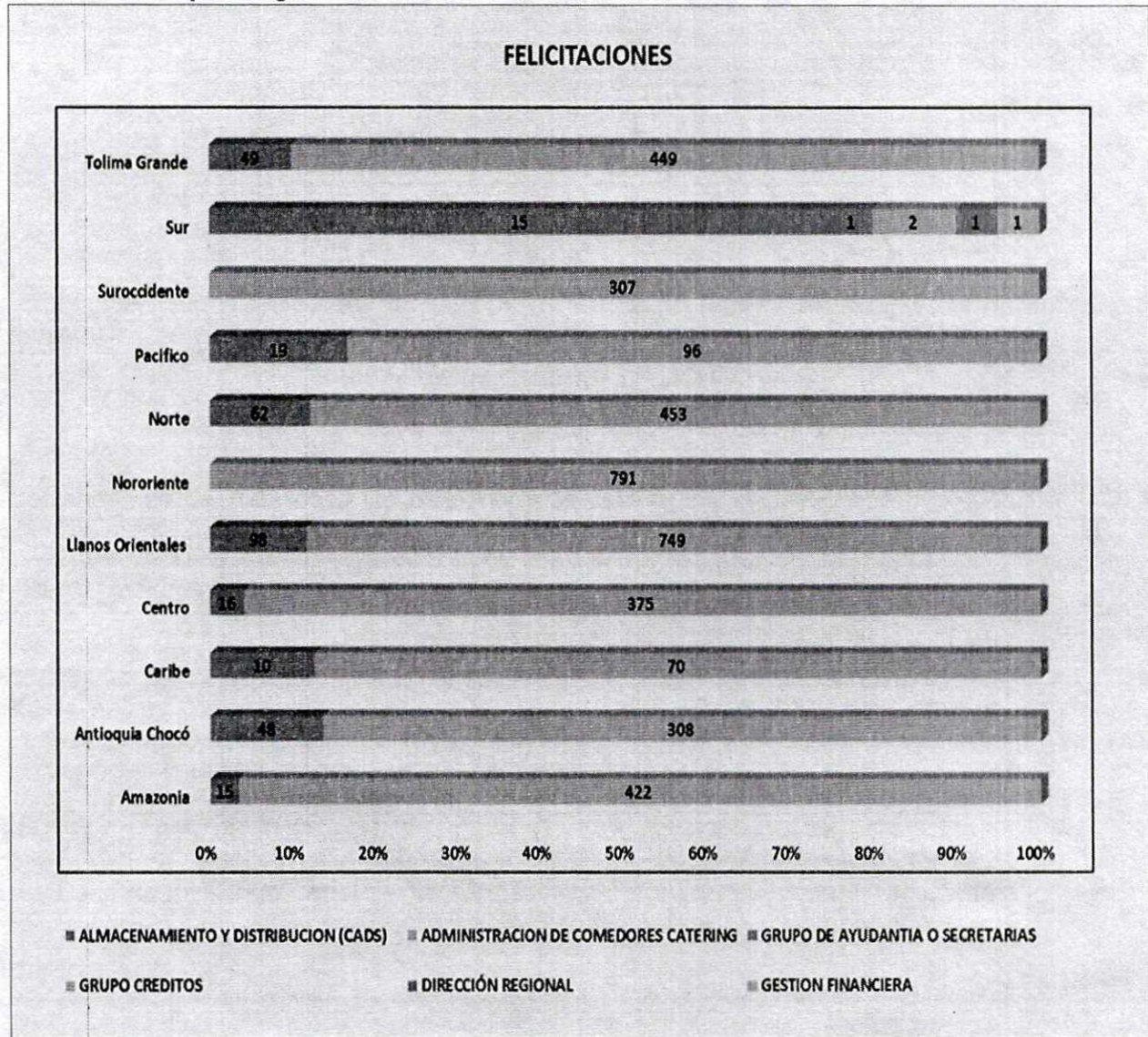




Comandantes de Batallón a las Regionales lo cual exalta la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING).

### FELICITACIONES (4.357)

Para el mes de julio llegaron un total de 4.357 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 4.020, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 225.







Las manifestaciones positivas para el mes de julio en comparación al mes de junio disminuyeron en 90, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

**CONCEPTOS DESFAVORABLES**

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	3
QUEJAS	3
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

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

**QUEJAS (3)**

- **ID 11258- REGIONAL NORTE (01/07/2022):** Servidora pública de la entidad manifiesta que una practicante está ocupando el cargo en el que ella fue nombrada y que hace un año está en el archivo central donde se ha visto afectada mentalmente y Manifiesta acoso laboral. Cerrado.
- **ID 11291- REGIONAL TOLIMA (12/07/2022):** El administrador del comedor **BICAI-G409** del municipio de Chaparral-Tolima, indica que ganó una convocatoria con el Ejército Nacional y que la Directora encargada de la regional Tolima no le colabora con el trámite de la renuncia, la cual requiere sea aceptada para no retrasar el proceso de nombramiento con el Ejército. Cerrado
- **ID 11332- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (25/07/2022): QUEJA TRASLADADA POR COMPETENCIA - POR EL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL-** Servidora Pública en provisionalidad de la Agencia Logística / Regional Norte, manifiesta un posible acoso laboral por parte del Director de la regional. Cerrado

**RECLAMOS (3)**

- **ID 11272- REGIONAL NORTE (06/07/2022):** Un oferente realiza observación a la evaluación de la oferta MC 010-042-2022, manifiesta que el documento subsanado por el oferente debe cumplir con los requisitos solicitados o por el contrario ser rechazado, pues el certificado de existencia y representación legal tiene fecha posterior al cierre, anexa copia de las observaciones hechas en el Secop II y las repuestas por parte del evaluador. Cerrado
- **ID 11278- SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTACIMIENTOS - DIRECCIÓN DE OTROS ABASTECIMIENTOS - GESTIÓN CREDITOS - (09/07/2022):** Usuario manifiesta que ha tratado de realizar una solicitud de crédito por medio del módulo de créditos y al





momento de ingresar todos los registros no permite continuar con el requerimiento.  
Cerrado

- **ID 11289- DIRECCIÓN FINANCIERA (12/07/2022):** Usuario manifiesta que el día 05/jul/22 realizó el trámite para el certificado declaración de renta con radicado N° JKL8734 y a la fecha no ha tenido respuesta. Cerrado

## 8. RECOMENDACIONES

- En atención a los asuntos descritos en las quejas y los reclamos se debe realizar el análisis de las causas que originan el disgusto en los usuarios, por lo que es procedente remitir los casos a la oficina de Control Interno y a Control Disciplinario para su conocimiento, seguimiento y acción.
- En atención a 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) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ**

Subdirector General de Abastecimientos Bienes y Servicios (E) de las  
funciones de la Secretaría General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

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

Elaboró y Aprobó: Abog. Esp. Diana Cecilia Martin Amaya  
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana