

MEMORANDO

Bogotá D.C. 21/07/2023

N° 2023110010168993 ALSG-GRV- AOC – 11001

PARA: Abg. MARTHA EUGENIA CORTES BAQUERO
Jefe de la oficina Jurídica, (E) de las Funciones del Despacho de la Dirección 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 – Junio 2023.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar a la ABOG. Martha Eugenia Cortes Baquero Directora General (E) 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 junio, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – MAYO 2023

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
63	63	0	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – JUNIO 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	48	48	0	0	0%	100%	100%

Respecto al mes de junio se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Recibidas a través del Módulo PQR, presenta disminución en comparación al mes de mayo. Las 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 registró una, la cual fue allegada así:

- **ID 12299** – Solicitudes generales administrativa, con fecha de ingreso 21/06/2023, por parte del Sr. Héctor Julio Pabón Pérez del Ejército Nacional, la cual se direccionó a Jurídica, con fecha de respuesta 06/07/2023.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA Y FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa Nacional: No se 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** - Información de la entidad, con fecha de ingreso 06/06/2023, por parte del Sr. Coronel Lothar Alcindo Gelvez Suarez - Jefe de Estado Mayor y Segundo Comandante del COING, la cual se remitió a la Subdirección General de Contratos "Gestión Contractual", con fecha de cierre 22/06/2023.

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

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	AGISNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
13/06/2023	12278	ILEANA MARIA BOADA HARKER - LA PROCURADURÍA REGIONAL DE INSTRUCCIÓN SANTANDER	REGIONAL NORORIENTE	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	21/06/2023	21/06/2023
23/06/2023	12302	PABLO JOSÉ CARPIO SALCEDO – PROCURADIRÍA GENERAL DE LA NACIÓN	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	INFORMACION DE LA ENTIDAD	17/07/2023	07/07/2023

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

	MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	48
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	255
	FELICITACIONES	4246
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
4549		

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 junio, un total de 4.501 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de mayo se evidencia aumento de 188 en el número de interacciones.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	240	4029	0	4269	93,84
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	1	0	0	12	201	0	214	4,70
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8	0	0	0	0	0	8	0,18
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	CRÉDITOS	0	0	0	0	12	0	12	0,26
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	4	0	0	0	0	0	4	0,09
	CONTABILIDAD	9	0	0	0	0	0	9	0,20
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,07
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1	0	0	0	0	0	1	0,02
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	2	0	0	0	1	4	0,09
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	3	4	0	7	0,15
	TALENTO HUMANO	18	0	0	0	0	0	18	0,40
TOTAL		45	2	0	255	4246	1	4549	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 junio, la mayoría fueron para el Grupo Administración Comedores; (CATERING) los cuales registraron 240 sugerencias y 4.029 felicitaciones, seguido por, Centros de Almacenamiento y Distribución; (CAD'S) donde se recibieron 12 sugerencias y 201 felicitaciones, asimismo, 3 sugerencias y 4 felicitaciones fueron allegadas a la Oficina Principal, las cuales se remitieron a Servicios Administrativos, "Centro Vacacional la Recalada" Regional Pacífico. Finalmente, 12 felicitaciones dirigidas a la Regional Sur, para el grupo de Créditos.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 45 peticiones, de las cuales: Dirección Administrativa Y De Talento Humano recibió 18, Dirección Financiera 13 así; 9 "Contabilidad" y 4 "Cartera", respectivamente. Subdirección General de Contratos "Gestión Contractual" 8, seguida de 3 para oficina Asesora Jurídica. Finalmente, una (1) petición respectivamente para: Almacenamiento y Distribución (CADS), Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.

A su vez, se registraron 2 quejas direccionados para la oficina de Control Interno. Asimismo se registró una (1) denuncia, cual se direcciono a oficina de Control Interno.

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

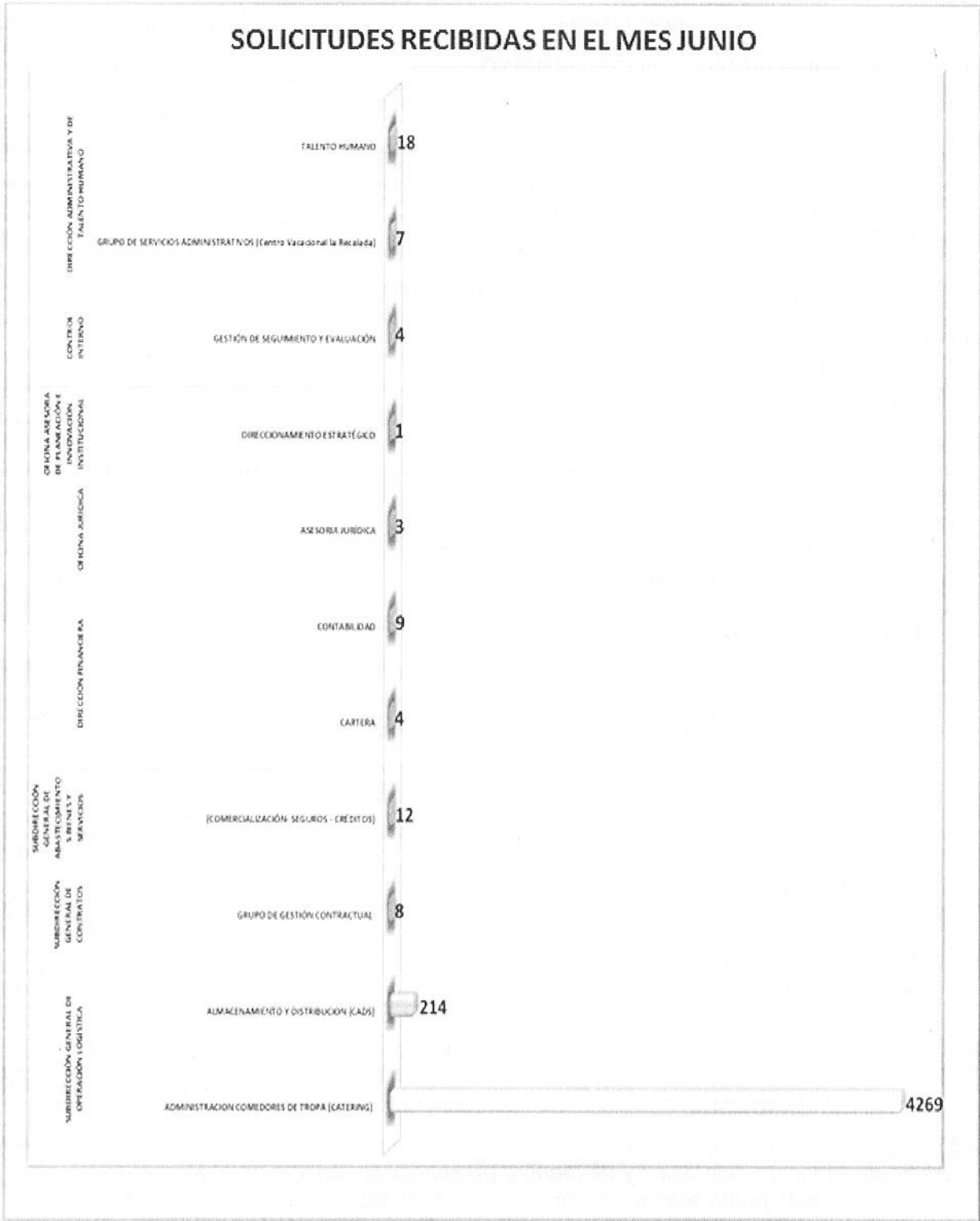
2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CADS	0	0	13	13
	CATERING	0	20	327	347
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	2	42	44
	CATERING	0	34	229	263
CARIBE	CADS	0	0	14	14
	CATERING	0	8	45	53
CENTRO	CADS	0	0	10	10
	CATERING	0	36	354	390
LLANOS ORIENTALES	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	63	580	643
	CADS	0	9	87	96

	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
NORORIENTE		1	0	0	1
	CATERING	0	20	977	997
NORTE		0	30	637	667
	CATERING	0	30	637	667
	CADS	0	0	22	22
PACIFICO		0	3	4	7
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	3	4	7
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	17	47	64
SUROCCIDENTE		0	12	286	298
	CATERING	0	12	286	298
SUR		0	0	12	12
	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	12	12
	CADS	0	0	5	5
	CADS	0	1	8	9
TOLIMA GRANDE		1	0	0	1
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	0	547	547
TOTAL					
		4	255	4246	4505

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 4 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 observa la gráfica con los asuntos allegados a través de sugerencias.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES JUNIO



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
OFICINA ASESORA JURIDICA	11
DIRECCIÓN FINANCIERA	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	4
CONTROL INTERNO	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA	15
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	7
REGIONAL PACÍFICO	14
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	11
REGIONAL TOLIMA GRANDE	9
REGIONAL NORORIENTE	5

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		11	0,25
CHAT INTERACTIVO		0	0,00
ORFEO		1	0,02
ATENCIÓN TELEFÓNICA		0	0,00
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		0	0,00
CORREO REGIONALES		2	0,05
MÓDULO PQR		34	0,78
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	255	5,83
	FELICITACIONES	4246	97,0
TOTAL		4549	100

NOTA: Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónica 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.

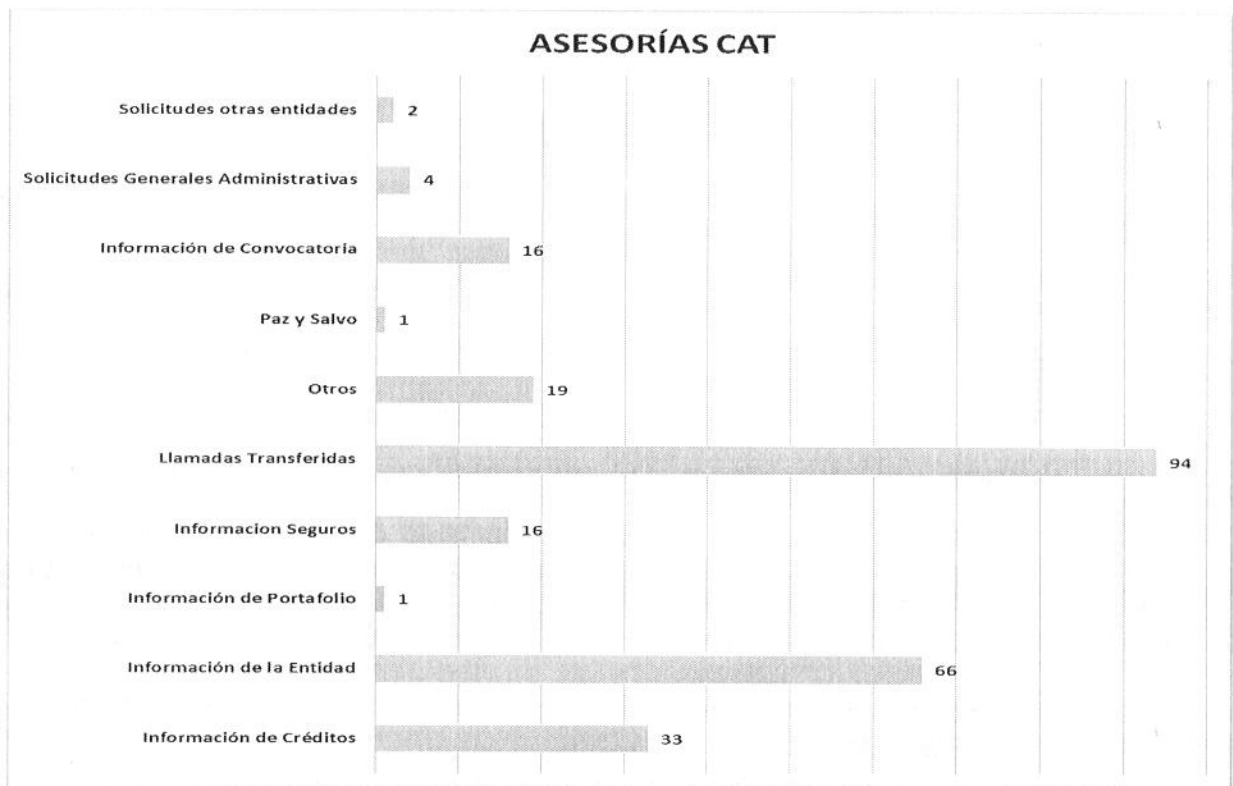
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de mayo, se recibió un total de 99 correos de los cuales: 70 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 11 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, se registraron 2 solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 8 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 8 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.1.2 CHAT INTERACTIVO - Se suministró asesoría a 56 usuarios, no se registraron solicitudes en el módulo PQRD.

4.1.3 ORFEO – Gestión Documental - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registraron 1 solicitud.

4.1.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Por este medio ingresaron 252 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 107 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, 94 llamadas transferidas y 32 con asunto puntual.

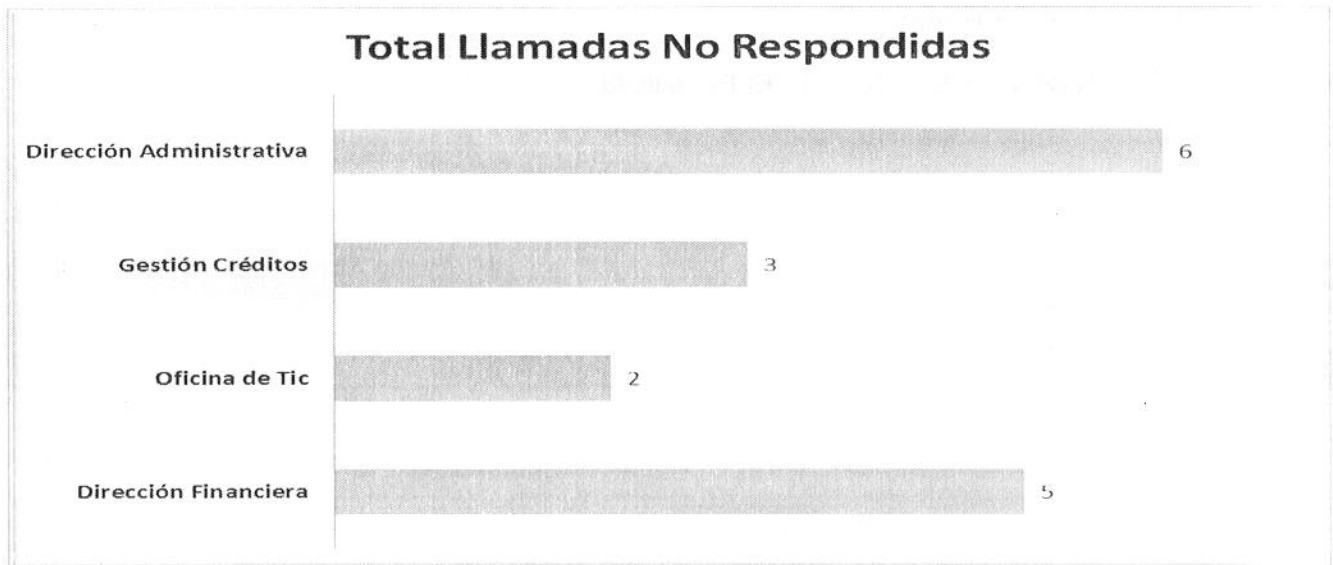
Finalmente, se evidenciaron 19 llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes a usuarios; dentro de las cuales se encuentran 16 llamadas que no se transfirieron a

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 **16 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando aumento de 4 llamadas en comparación con el mes de mayo.



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

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir 16 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 mayo aumento, el porcentaje de recepción para el mes de **junio es del 54,5%**.

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 2 solicitudes.

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 34 solicitudes registradas directamente por los usuarios.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (255)

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



	Amazonia	Antioquia Chocó	Caribe	Centro	Llanos Orientales	Nororient e	Norte	Pacifico	Suroccide nte	Tolima Grande
■ MENU		32	8	24	22	12	15	17	12	
■ PORCION	4	2		4	17	3				
■ COCCION		16		7	23	5	15			
■ ACTITUD DEL PERSONAL				1						
■ OTROS					1					
■ GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (CENTRO VACACIONAL)								3		
■ CADS		2			9					1

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

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

“**Cambio de Menú**”: Con 142 sugerencias a nivel nacional, allegadas principalmente a la Regional Antioquía Chocó con 32, Regional Centro 24, Regional Llanos Orientales 22, Regional Pacífico 17, Regional Norte 15, Regional Nororiente y Suroccidente con 12 respectivamente. Finaliza, Regional Caribe registró 8 sugerencias por cambio de menú.

En cuanto la opción “**Aumento de Porción**”: 30 Sugerencias allegadas así; Regional Llanos Orientales 17, Regional Amazonía y Centro con 4 para cada una, seguido de Regional Nororiente que registró 3 y finalizando Regional Antioquía Chocó con 2 sugerencias.

La opción “**Cocción**” registra: 66 sugerencias en su mayoría para Regional Llanos Orientales con 23, Regional Amazonía 16, Regional Norte 15, seguido de Regional Centro con 7, finalizando Regional Nororiente con 5.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución (CAD’S) registró 12 sugerencias allegadas así: Regional Llanos Orientales 9, Antioquía Chocó 2 y Regional Tolima Grande registró una (1).

Por otra parte, se registraron 3 sugerencias para Regional Pacífico dirigidas a: (**Centro Vacacional la Recalada**).

Los demás temas, menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de: **255** sugerencias recibidas a nivel nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de mayo en 36 sugerencias.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	210	43,4
PBX	216	44,6
REUNIONES	6	1,2
DIFUSIONES	50	10,3
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	2	0,4
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
TOTAL	484	100,0

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 50 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 210 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 junio, se evidenciaron 24 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 19 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONÍA	3	0
ANTIOQUÍA CHOCÓ	2	3
CARIBE	3	1
CENTRO	2	0
LLANOS	1	0
NORORIENTE	2	3
NORTE	3	1
TOLIMA GRANDE	6	8
OFICINA PRINCIPAL	2	3
TOTAL NIVEL NACIONAL	24	19

Registrando una percepción favorable del 93,15%.

Percepción desfavorable del 5,8%.

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 3 - ¿Le han solicitado algún tipo de preventa para la adjudicación de un contrato o ha tenido conocimiento sobre un hecho similar?:

- Regional Tolima un oferente selecciono la opción A. SI, sin dejar ningún comentario.

Pregunta 4 - De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?:

- Regional Tolima dos oferentes seleccionaron la opción A. SI, con el siguiente comentario: "por las noticias, hay noticias en ocasiones de corrupción dentro de la entidad".

Pregunta 5 - ¿Cómo percibe usted el interés de la entidad por combatir la corrupción?:

- Regional Tolima tres oferentes seleccionaron de la siguiente manera: uno selecciono la opción B. OCASIONAL, y dos seleccionaron la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, sin dejar ningún comentario.

Pregunta 6 - ¿Siente que la entidad en desarrollo de los diferentes procesos contractuales ha vulnerado sus derechos?:

- Regional Tolima Grande tres oferentes seleccionaron de la siguiente manera dos seleccionaron la opción A. NIVEL DIRECTIVO, con el siguiente comentario: porque es la cabeza donde está la responsabilidad de la contratación y firma como responsable y uno selecciono la opción F. TODOS, sin dejar ningún comentario.

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

- Regional Tolima un oferente selecciono la opción B. POCO INTERESADA, sin dejar ningún comentario.

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

- Regional choco un oferente selecciono la opción B. NO sin dejar ningún 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 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 un (1) usuario 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	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
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	1	Bueno (3.5. a 4.5)			

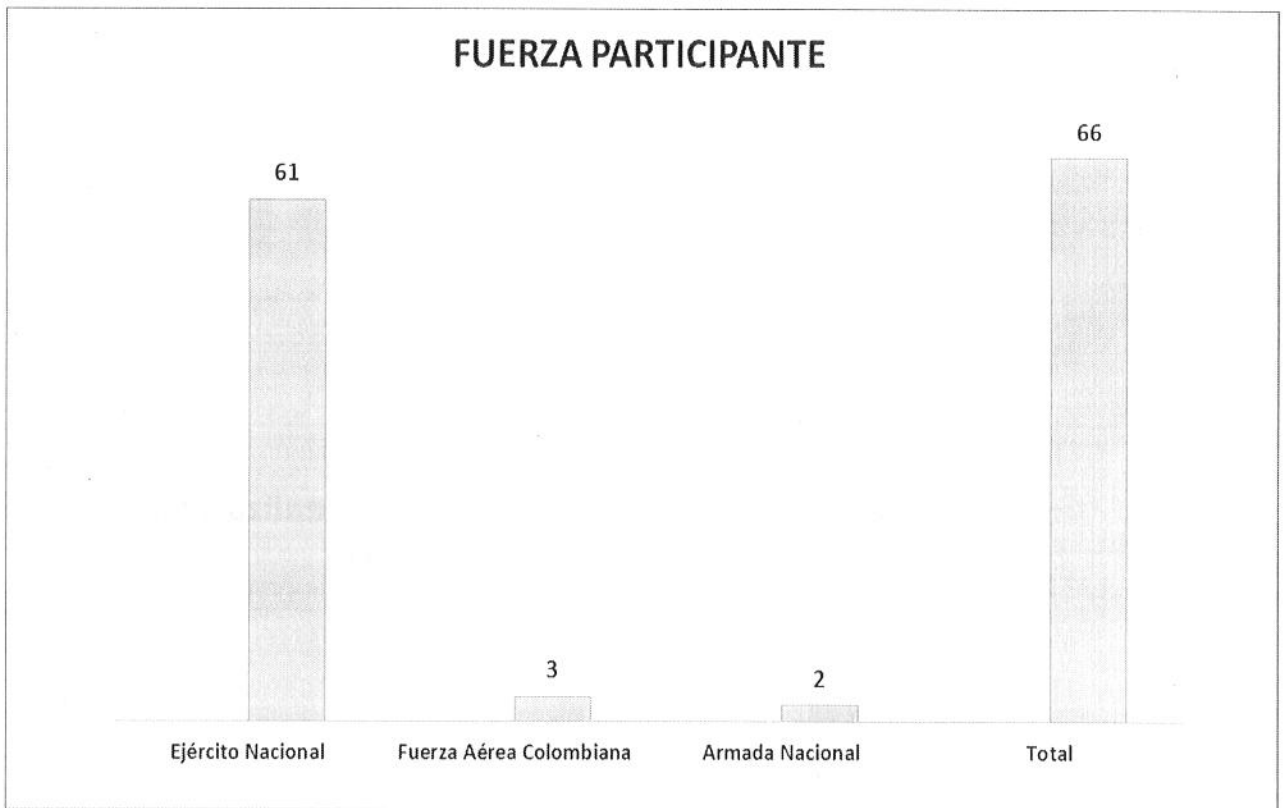
Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico:

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 mayo no se evidencia participación.

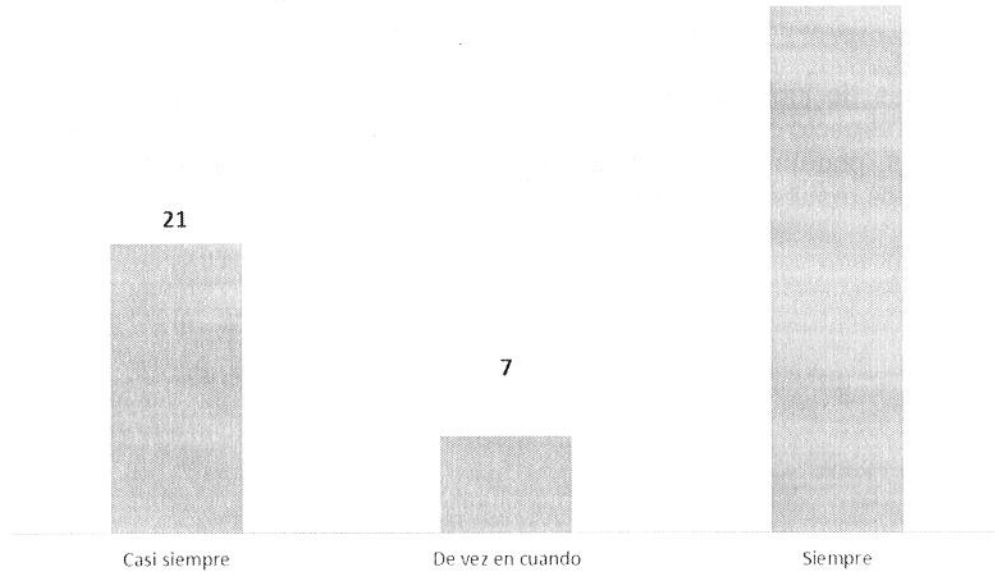
Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:

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.

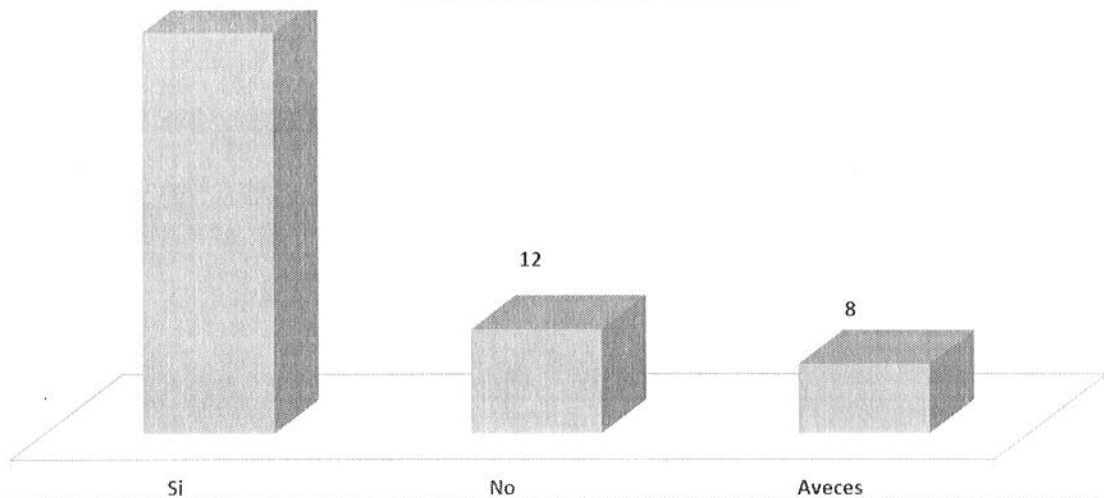
Para el mes de junio se evidenció una participación de 66 usuarios, quienes respondieron 5 preguntas respecto del servicio prestado, que comparado con el mes de mayo donde participaron 71 usuarios, podemos determinar aumento considerable en la participación, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:



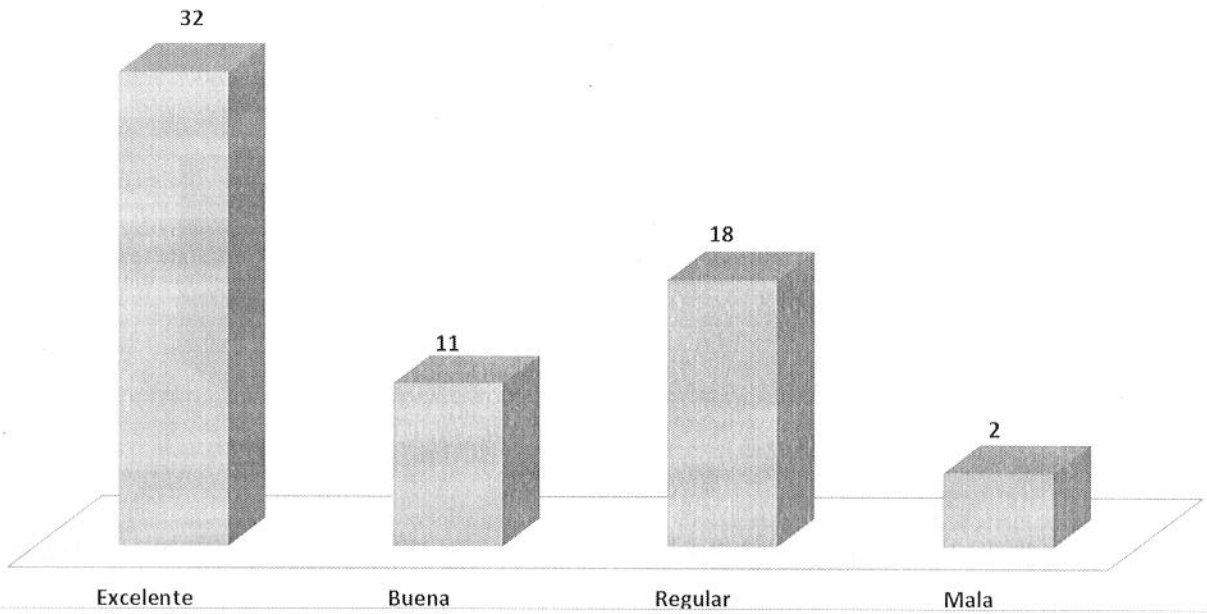
1. ¿Se cumple con el menú establecido publicado en el Comedor?



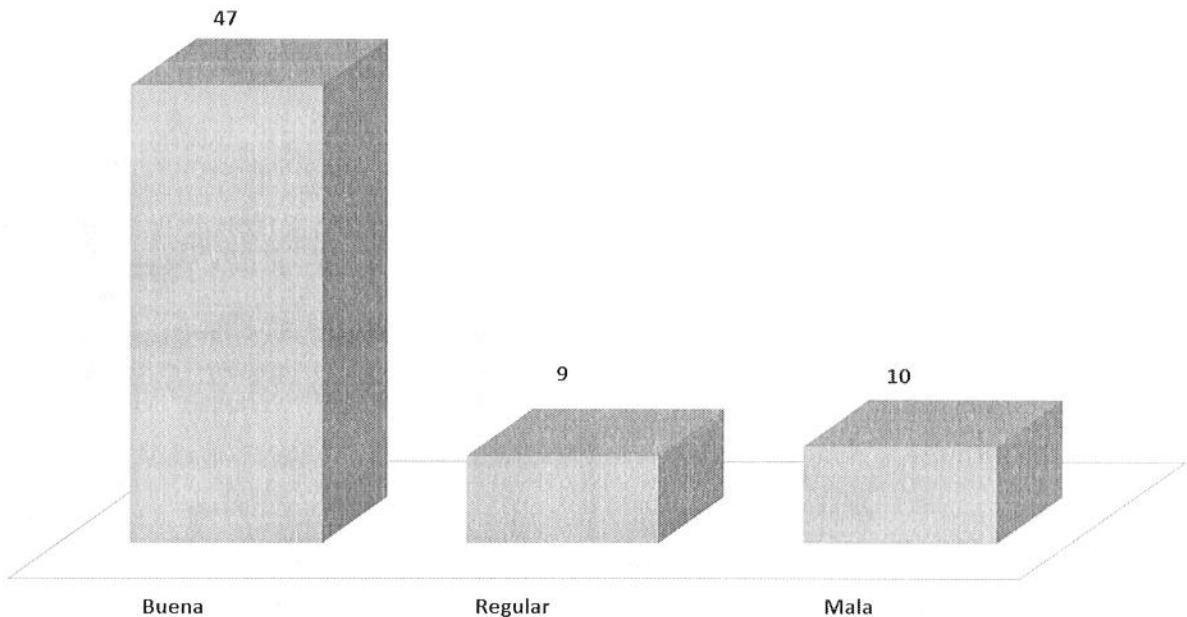
2. ¿La entrega de los alimentos se realiza en los horarios establecidos?



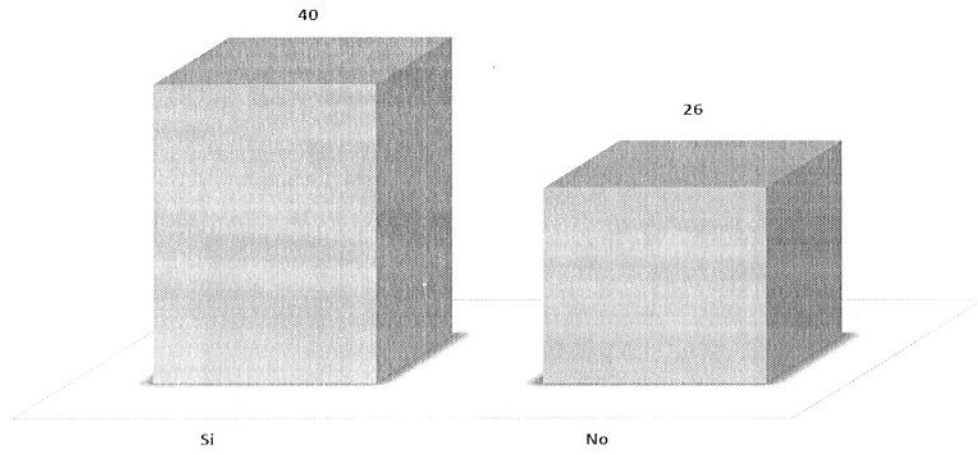
3. ¿La calidad de los alimentos suministrados es?



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



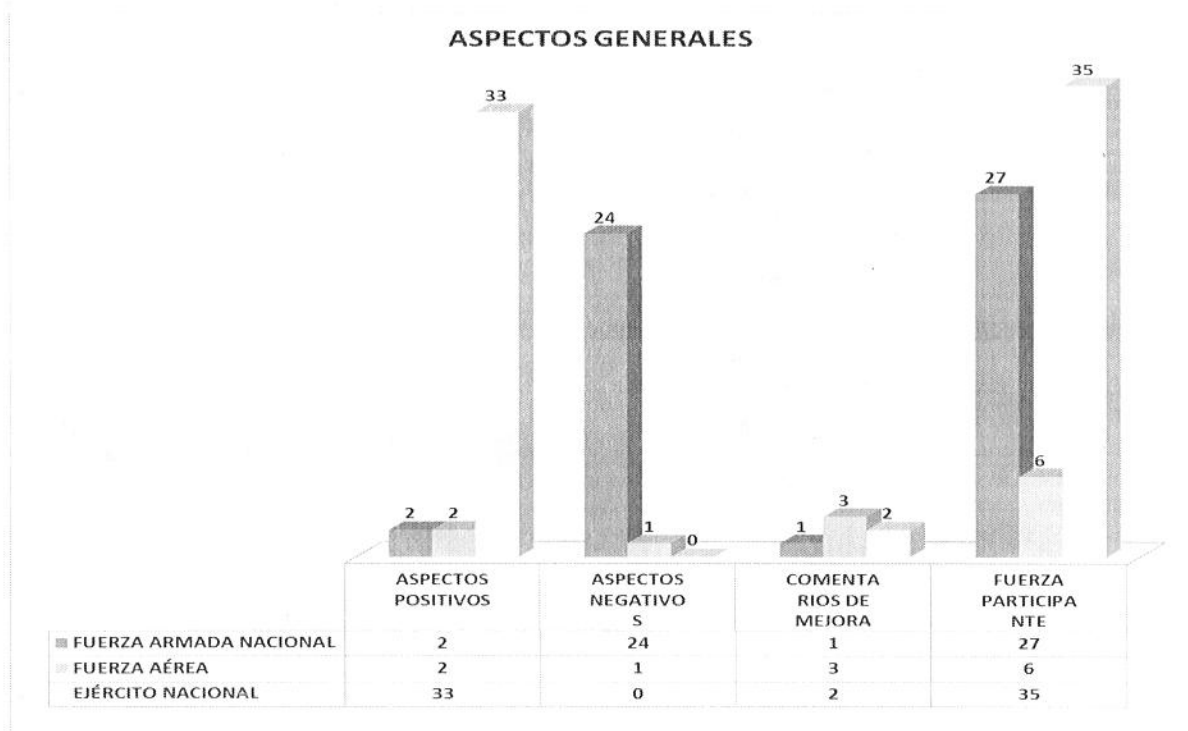
5. ¿Está usted conforme a nivel general con la alimentación y las porciones que le suministra la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?



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

El reporte se realiza desde el 01/06/2023 al 30/06/2023, cabe resaltar, que la percepción es buena frente a la atención del personal en comedores, sabor y la cocción de los alimentos, calidad de los productos. Sin embargo, también se observa inconformidad en los usuarios, así:

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2023

Los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 68 comentarios, de los cuales 37 se relacionan con aspectos positivos, 6 comentarios con oportunidad de mejora y 25 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.

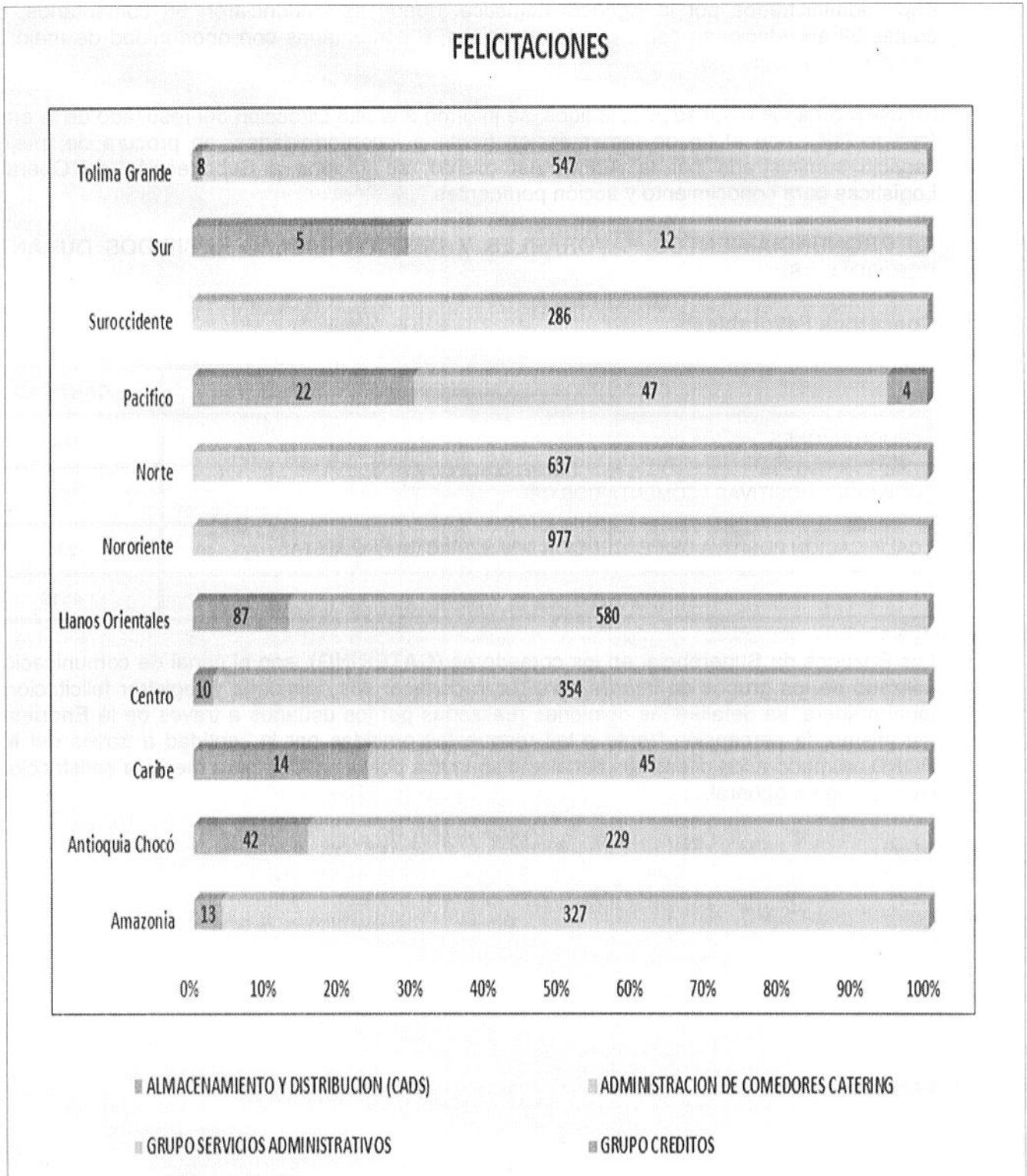
7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO, ASÍ:

Conceptos Favorables:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4246
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	37
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	236
TOTAL	4519

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 (4.246): Para el mes de junio se registraron en un total felicitaciones, clasificadas así:



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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 4.029, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 201. La Regional Sur reportó 12 felicitaciones, por la gestión de créditos y la Regional Pacifico "Centro Vacacional la Recalada" 4.

Las manifestaciones positivas para el mes de junio en comparación al mes de mayo aumento en 67, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Conceptos Desfavorables:

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	0
QUEJAS	2
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	31
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	95
TOTAL	129

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.

QUEJAS: (2)

- **ID 12261 - ID 12262- CONTROL INTERNO (01/06/2023):** Anónimo, manifiesta que en representación de los empleados de la regional se haga investigación por conflicto de interés y acoso constante por parte del Director Regional, extralimitándose en sus funciones.

DENUNCIAS (1)


- **ID 12264 – CONTROL INTERNO (01/06/2023):** Anónimo, manifiesta que desde la oficina principal se haga investigación con los actos extralimitados por partes de un Director Regional, el cual atropella los derechos de los empleados. Haciendo que trabajen los sábados, niega los permisos familiares, también les ha tocado pagar los tiquetes y viáticos cuando se tienen que dirigir a las unidades militares.

Informados a Control Interno Disciplinario: 2023110010119243.

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


Reviso y Aprobó: Paula Andrea Fuertes Payán
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana (E)