



**MEMORANDO**

Bogotá, 16-07-2019

20192010400373 ALSG – AOC – 201

PARA: CORONEL (RA) ÓSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO  
Director General  
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

DE: CORONEL (RA) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ  
Subdirector General de Abastecimientos y Servicios, Encargado de las funciones de la  
Secretaría General  
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas,  
Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Junio de 2019.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar al Señor Coronel (RA) Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de junio así:

**A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**1. ESTADO DE LAS PETICIONES.**

**1.1. PERÍODO ANTERIOR – MAYO 2019**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
91	91	0	0	0%

**1.2. PERÍODO ACTUAL – JUNIO 2019**

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	59	56	3	0	0	5%	92%	95%

Respecto al mes de junio se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta disminución en comparación al mes de mayo; a la fecha de las 59 solicitudes recibidas, una (1) se encuentran en trámite, y dos (2) con gestión a cargo del usuario "trámite del usuario".





- Solicitud con N° 8928 y la 8948 direccionados a la oficina Jurídica, se encuentran con “trámite a cargo del usuario” debido a que deben allegar información para dar respuesta de fondo con fecha de cierre 17 y 22 de julio de 2019, vencido el término establecido, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento se decretará el desistimiento tácito.
- Solicitud con N° 8975, direccionados a la Dirección Administrativa - Talento Humano, se encuentra en “tramite”, con fecha de cierre 22 de julio de 2019.

**1.3. Peticiones vencidas:** Para el mes de junio no se reportaron vencimientos.

**1.4. Desistimiento tácito:** Se presentaron 3 casos en la Regional Llanos, el usuario no allegó la consignación del pago de las copias solicitadas, razón por la cual se decretó el desistimiento tácito mediante acto administrativo motivado.

DESISTIMIENTO TÁCITO				
No. solicitud	Número de Identificación	Fecha solicitud	Estado	Fecha de cierre
Solicitud PQR #8776	79052728	04/23/2019 - 18:41	DESISTIMIENTO TÁCITO	04/06/19
Solicitud PQR #8785	79052728	04/29/2019 - 08:01	DESISTIMIENTO TÁCITO	04/06/19
Solicitud PQR #8786	79052728	04/29/2019 - 10:34	DESISTIMIENTO TÁCITO	04/06/19

**1.5. Monitoreo de Acceso a la Información Pública:** Se evidenció una (1) solicitud.

- Solicitud con N° ID 8903, allegado por el señor Víctor Maldonado Nova, la cual fue direccionada a la Oficina Asesora de Planeación Institucional, dando cierre 07 de junio de 2019.

**1.6. Peticiones entre autoridades:** Se registró una (1) petición, así:

- **ID 8909** – Ejército Nacional - Batallón Especial Energético, direccionada a la Subdirección General de Contratación.

**Nota:** se anularon 16 solicitudes por duplicidad al momento del registro en el módulo PQRD.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	59
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	236
	FELICITACIONES	1613
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>1908</b>

Al contar con 150 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de servicio, principalmente en las Regionales y algunos en la Oficina Principal, éste es 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 junio un total de 1849 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de mayo se evidencia un aumento de 2 interacciones.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE JUNIO

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	217	1516	0	1733	90,8
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	19	96	0	115	6,0
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	9	0	1	0	0	0	10	0,5
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	2	0	0	0	0	0	2	0,1
PLANEACIÓN E INNOVACION INSTITUCIONAL	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	0	0	0	0	0	1	0,1
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	1	0,1
	CARTERA	30	0	0	0	0	0	30	1,6
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	2	0	0	0	0	0	2	0,1
	ASESORIA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	10	0	0	0	1	0	11	0,6
	<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>236</b>	<b>1613</b>	<b>0</b>	<b>1908</b>	<b>100</b>



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que, para el mes de junio, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 217 sugerencias y 1516 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 19 sugerencias y 96 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 59 interacciones de las cuales Gestión de Talento Humano recibió 10 peticiones, el Grupo Gestión Contractual 9 y Gestión Precontractual con 2 peticiones, seguida de Gestión Cartera y Contabilidad con 32, la Oficina Jurídica con 3 peticiones, las demás se pueden evidenciar con una (1) en el cuadro.

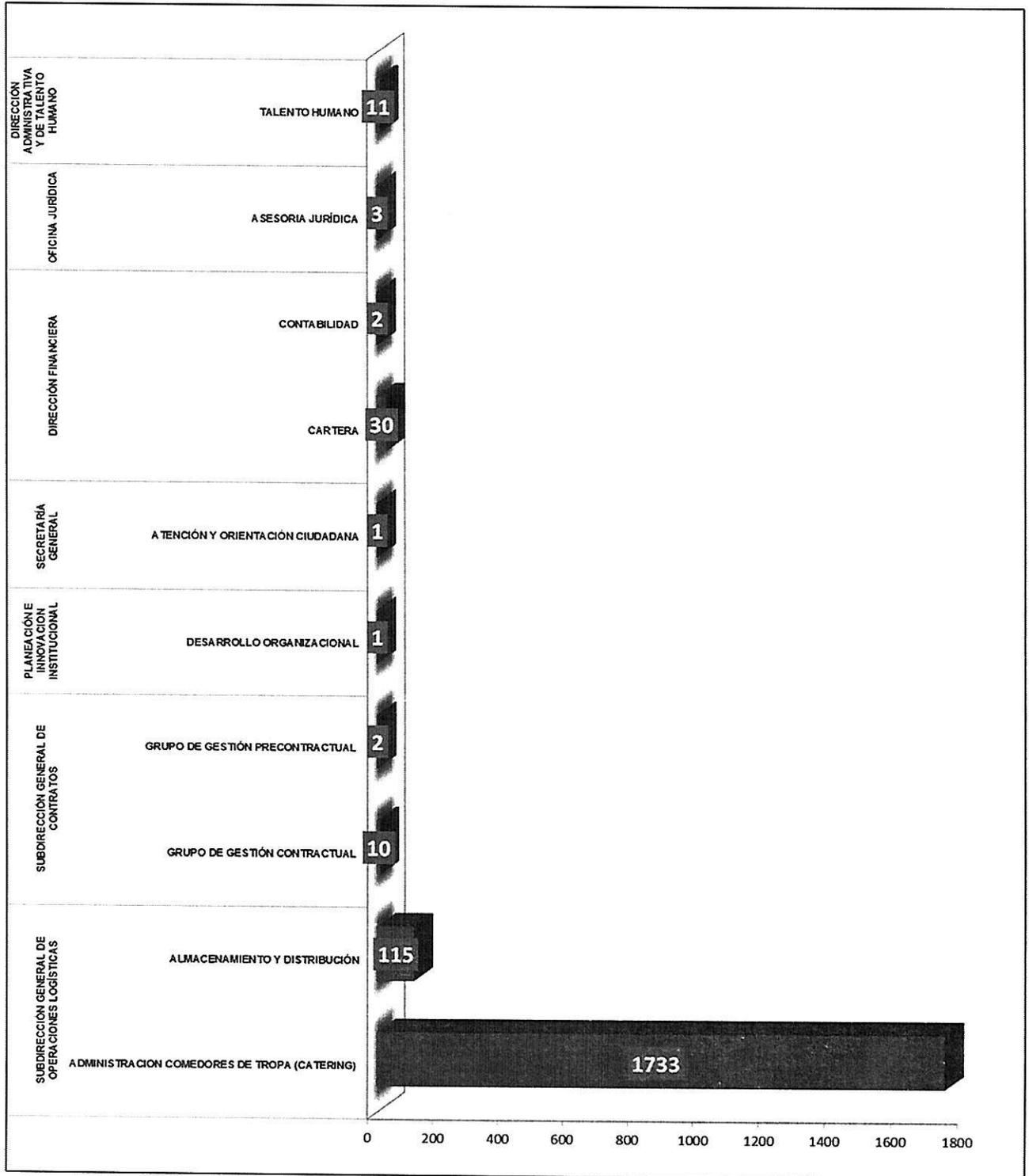
Además, se presentó un (1) reclamo, el cual fue direccionado a la Subdirección General de Contratación “Gestión Contractual”.

Cabe señalar que las quejas y reclamos se detallan en el punto 7.2 “Conceptos Desfavorables.”





### SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE JUNIO



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de junio de 2019





La seguridad es de todos

Mindéfensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



SOLICITUDES – ASUNTOS TRIMESTRAL

REGIONAL O DEPENDENCIA	PROCESO	ASUNTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	PROTECCIÓN AL PATRIMONIO	Otros	1	0	2	0	0	3	0,25
		Aclaraciones procesos contractuales	5	0	0	0	1	6	0,50
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	Aclaraciones procesos precontractuales	2	0	0	0	1	3	0,25
		Certificación liquidación de un contrato	4	0	0	0	0	4	0,33
		Certificaciones contractuales	5	0	0	0	0	5	0,42
		Abastecimiento alimentación comedores de tropa	1	0	0	0	0	1	0,08
		Aclaraciones procesos contractuales	1	0	0	0	0	1	0,08
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	DESPACHO	Solicitudes seguros	0	0	1	1	0	2	0,17
		Información Pública	1	0	0	0	0	1	0,08
SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS)	Información ofertas laborales - convocatorias	1	0	0	0	0	1	0,08
		Otros	1	0	0	0	0	1	0,08
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INNOVACION INSTITUCIONAL	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Certificación de paz y salvo	10	0	0	0	0	10	0,83
		Certificación de saldo	77	0	0	0	0	77	6,41
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	Certificación para declarar renta	3	0	0	0	0	3	0,25
		Descuentos por no-mina créditos de libre inversión	6	0	5	0	0	11	0,92
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA								



	CONTABILIDAD	Información de Des-cuentos	2	0	0	0	0	0	0	2	0,17
		Otros	2	0	0	0	0	0	0	2	0,17
	TESORERIA	Certificado de reten-ción	22	0	0	0	0	0	0	22	1,83
		Otros	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	Aclaraciones Con-tractuales	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08
		Información Pública	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08
		Actas de remate	3	0	0	0	0	0	0	3	0,25
		Otros	4	0	0	0	0	0	0	4	0,33
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TA-LENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	Información ofertas laborales - convoca-torias	9	0	0	0	0	0	0	9	0,75
		Solicitudes generales administrativas	9	0	0	0	0	0	0	9	0,75
		Certificación laboral	14	0	0	0	0	0	0	14	1,16
		Información Pública	3	0	0	0	0	0	0	3	0,25
		Información sustitución pensional	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08
		Certificaciones Ingre-sos y Retenciones	4	0	0	0	0	0	0	4	0,33
		Solicitud de copias	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08
		Menú	0	0	0	0	0	22	0	22	1,83
		Porción	0	0	0	0	0	13	0	13	1,08
		Cocción	0	0	0	0	0	17	0	17	1,41
REGIONAL AMAZONIA	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADs)	Infraestructura del comedor	0	0	0	0	0	1	0	1	0,08
		Otros	0	0	0	0	0	2	0	2	0,17
		Solicitudes generales administrativas	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08
		Certificado de reten-ción	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08



La seguridad es de todos

Mindéfensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	59	0	59	0	59	4,91
		Porción	0	0	0	2	0	2	0	2	0,17
		Cocción	0	0	0	6	0	6	0	6	0,50
		Horario de entrega de alimentos:	0	0	0	1	0	1	0	1	0,08
		Malta presentación e higiene en el comedor	0	0	0	1	0	1	0	1	0,08
		Otros	0	0	0	1	0	1	0	1	0,08
		Otros	0	0	0	4	0	4	0	4	0,33
		Certificación contractual	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08
		Solicitudes generales administrativas	5	0	0	0	0	0	0	5	0,42
		Menú	0	0	0	27	0	27	0	27	2,25
REGIONAL CARIBE	GESTIÓN CONTRACTUAL	Aclaraciones procesos contractuales	2	0	0	0	0	0	0	2	0,17
		Aclaraciones procesos contractuales	1	1	0	0	0	0	0	2	0,17
		Menú	0	0	0	142	0	142	0	142	11,81
		Porción	0	0	0	60	0	60	0	60	4,99
		Cocción	0	0	0	44	0	44	0	44	3,66
		Actitud del personal:	0	0	0	14	0	14	0	14	1,16
		Malta presentación e higiene en el comedor	0	0	0	1	0	1	0	1	0,08
		Horario de entrega de alimentos:	0	0	0	1	0	1	0	1	0,08
		Otros:	0	0	0	6	0	6	0	6	0,50
		Solicitudes generales administrativas	3	0	0	0	0	0	0	3	0,25
REGIONAL CENTRO	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Certificado de retención	9	0	0	0	0	0	9	0,75	
		Menú	0	0	0	5	0	5	0	5	0,42
		Porción	0	0	0	27	0	27	0	27	2,25
		Cocción	0	0	0	60	0	60	0	60	4,99
		Actitud del personal:	0	0	0	14	0	14	0	14	1,16
		Malta presentación e higiene en el comedor	0	0	0	1	0	1	0	1	0,08
		Horario de entrega de alimentos:	0	0	0	1	0	1	0	1	0,08
		Otros:	0	0	0	6	0	6	0	6	0,50
		Solicitudes generales administrativas	3	0	0	0	0	0	0	3	0,25
		Certificado de retención	9	0	0	0	0	0	0	9	0,75
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TALENTO HUMANO	Menú	0	0	0	59	0	59	0	59	4,91
		Porción	0	0	0	2	0	2	0	2	0,17
		Cocción	0	0	0	6	0	6	0	6	0,50
		Horario de entrega de alimentos:	0	0	0	1	0	1	0	1	0,08
		Malta presentación e higiene en el comedor	0	0	0	1	0	1	0	1	0,08
		Otros	0	0	0	1	0	1	0	1	0,08
		Otros	0	0	0	4	0	4	0	4	0,33
		Certificación contractual	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08
		Solicitudes generales administrativas	5	0	0	0	0	0	0	5	0,42
		Menú	0	0	0	27	0	27	0	27	2,25
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	GESTIÓN FINANCIERA	Aclaraciones procesos contractuales	2	0	0	0	0	0	0	2	0,17
		Aclaraciones procesos contractuales	1	1	0	0	0	0	0	2	0,17
		Menú	0	0	0	142	0	142	0	142	11,81
		Porción	0	0	0	60	0	60	0	60	4,99
		Cocción	0	0	0	44	0	44	0	44	3,66
		Actitud del personal:	0	0	0	14	0	14	0	14	1,16
		Malta presentación e higiene en el comedor	0	0	0	1	0	1	0	1	0,08
		Horario de entrega de alimentos:	0	0	0	1	0	1	0	1	0,08
		Otros:	0	0	0	6	0	6	0	6	0,50
		Solicitudes generales administrativas	3	0	0	0	0	0	0	3	0,25



GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	Otros:	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,08
REGIONAL NOROCCIDENTE	Certificación liquidación de un contrato	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,58
	Aclaraciones procesos contractuales	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,42
	Menú	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45	0	3,74
	Porción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	1,33
	Cocción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	1,16
	Actitud del personal:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0,08
	Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0	1,41
	Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45	0	3,74
	Menú	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45	0	3,74
	Porción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0	1,58
REGIONAL NORTE	Horario entrega de alimentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0,08
	Pago de pendientes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,08
	Porción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0,08
	Cocción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0,33
	Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0,08
	Menú	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0,58
	Porción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0,17
	Mala presentación e higiene en el comedor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0,08
	Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0,33
	Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	1,16
REGIONAL PACIFICO	Almacenamiento y distribución (CADS)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0,08
	GESTIÓN TALENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0,08
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	85	0	7,07
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	0	2,33
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	1,16
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	1,16
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	1,16
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	1,16
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	1,16
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	1,16
REGIONAL SUROCCIDENTE	Almacenamiento y distribución (CADS)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0,08
	GESTIÓN TALENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0,08
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	85	0	7,07
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	0	2,33
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	1,16
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	1,16
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	1,16
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	1,16
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	1,16
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	1,16





La seguridad es de todos

Minidéfensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



	GESTIÓN CONTRACTUAL	Certificaciones contractuales	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
REGIONAL TOLIMA GRANDE	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	116	0	0	0	116	116	9,65
		Porción	0	0	0	12	0	0	0	12	12	1,00
		Cocción	0	0	0	43	0	0	0	43	43	3,58
	Malas presentaciones e higiene en el comedor	0	0	0	3	0	0	0	3	3	0,25	
	Infraestructura del comedor	0	0	0	2	0	0	0	2	2	0,17	
	Otros	0	0	0	3	0	0	0	3	3	0,25	
	Aclaraciones procesos contractuales	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0,08	
	<b>GESTIÓN PRECONTRACTUAL</b>		235	1	9	955	2	1202			100	
	<b>TOTAL</b>											

Teniendo en cuenta el recuadro anterior, se evidencia en el segundo trimestre del año 2019 que a la Dirección Financiera – oficina principal, le allegaron un total de 100 peticiones y se presentaron 5 reclamos; la Dirección Administrativa y de talento humano registró 40 peticiones; la Subdirección General de Contratos con 16 peticiones y se le remitió dos (2) denuncias; dirección General “Protección al Patrimonio” registro una (1) petición y 2 reclamos; Subdirección General de Abastecimientos y Servicios registro un (1) reclamo; La oficina Jurídica registro 9 peticiones, también fue direccionada un (1) reclamo a la Regional Llanos; las demás presentaron una 1 como se evidencia en el cuadro.

En cuanto a las sugerencias se acredita un total de 268 para la Regional Centro, 179 Tolima Grande, 138 Regional Llanos, 74 Regional Antioquia Choco, 127 Regional Suroccidente, 55 Regional Amazonia, 65 la Regional Nororiente, 27 Regional Caribe, 14 Regional Pacifico y 5 para la regional Norte. Un total de 955 de las cuales en su mayoría son para Administración Catering y la administración en los CAD.





### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	7
DIRECCIÓN FINANCIERA	3
OFICINA ASESORA JURÍDICA	13
OFICINA DE PLANEACIÓN	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	6
SECRETARÍA GENERAL	1
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	5
REGIONAL CARIBE	12
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	7
REGIONAL SUROCCIDENTE	9
REGIONAL TOLIMA GRANDE	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 RECEPCION	TOTAL	%	
CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co	10	0,5	
ORFEO	4	0,2	
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	19	1,0	
CORREO ELECTRÓNICO - SERVIDORES	4	0,2	
MODULO PQR	22	1,2	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	236	12,4
	FELICITACIONES	1613	84,5
<b>TOTAL</b>	<b>1908</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.





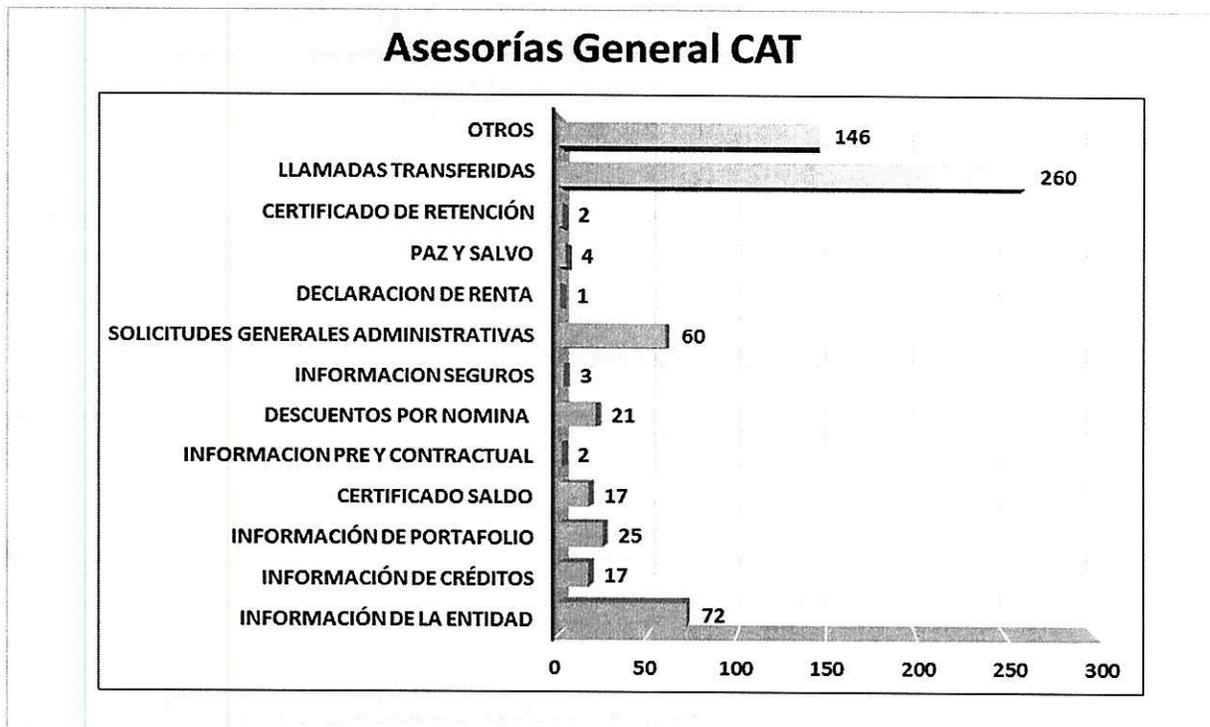
#### 4.1.1 CORREO [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

Para el mes de junio se recibieron un total de 106 correos, de los cuales 52 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 18 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 10 se registraron en el Módulo PQRD, finalmente 26 mensajes recibidos por éste correo **NO** fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

#### 4.1.2 ORFEO

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron 4 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a la dependencia competente para dar trámite.

#### 4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de junio 2019

Por este medio ingresaron 630 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m. De las cuales se realizaron 119 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 86, se registraron en el módulo PQR 19 solicitudes, 260 transferencias, 146 llamadas salientes y números desconectados dentro de las que se encuentran 27 que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada.

Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

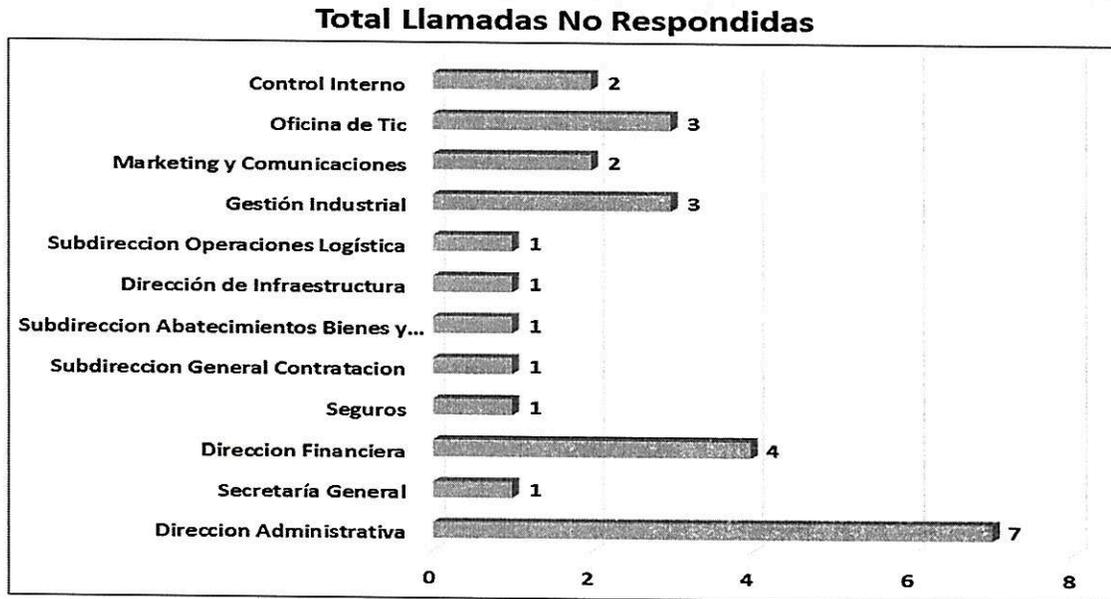




#### 4.1.3.1 Extensiones NO contestadas por las Dependencias

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar las extensiones, lo cual genera disgusto con los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 27 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciado el mismo reporte en el mes de mayo

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 junio 2019

En junio la Dirección Administrativa y la Dirección financiera, fueron las áreas con las que se presentó novedad al momento de transferir la llamada, por lo que se evidencia que las citadas dependencias presentan novedades al momento de atender a los usuarios, sin embargo, es necesario precisar que son las llamadas perdidas. Como se describe en la gráfica. Es de aclarar que contestar oportunamente los teléfonos en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues en el Centro de Atención Telefónico cumple con direccionar las llamadas.

#### 4.1.4 CORREO ELECTRÓNICO - SERVIDORES

Por este medio se registraron 4 solicitudes.

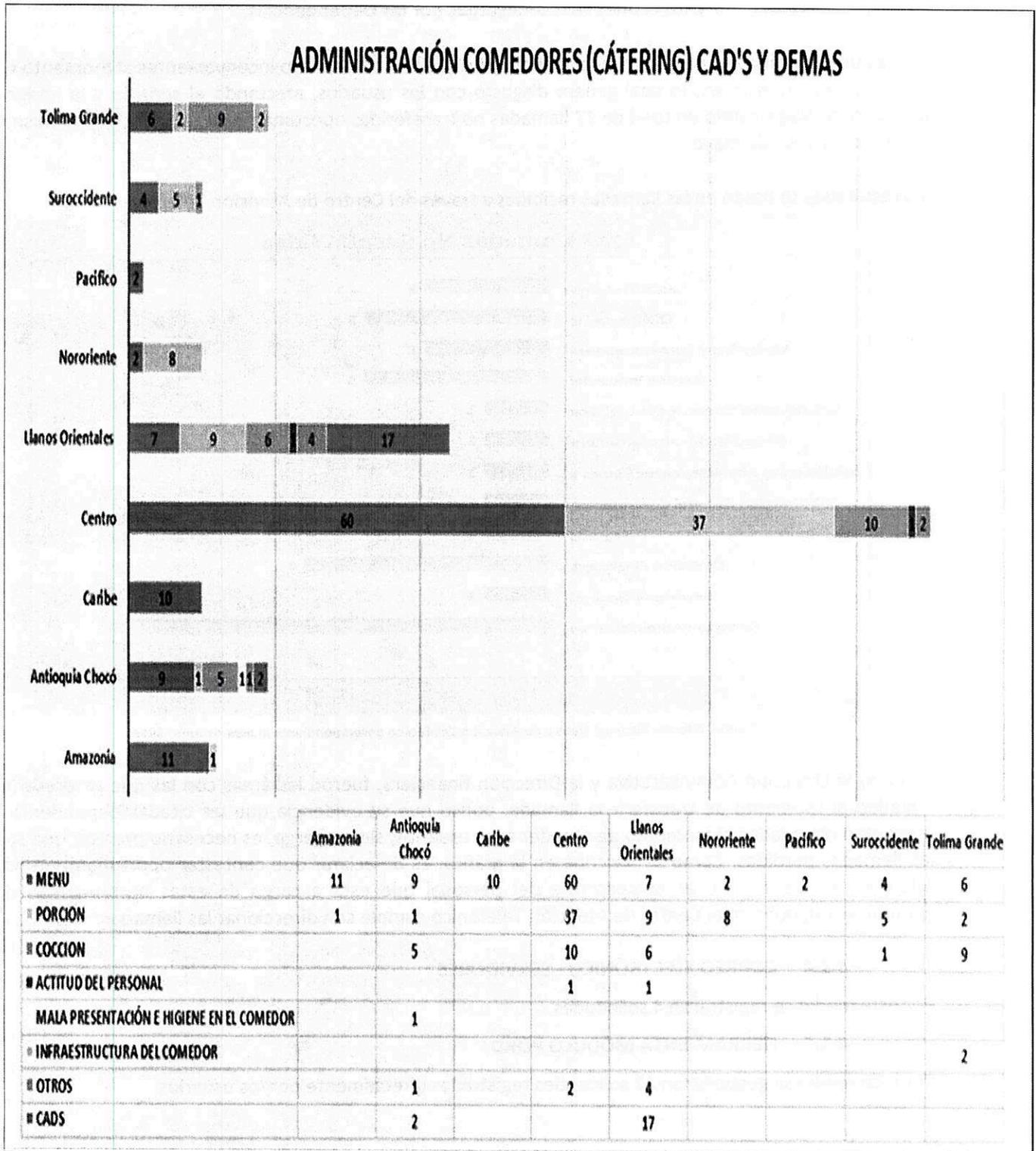
#### 4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 22 solicitudes registradas directamente por los usuarios.





### 4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA (236)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de junio de 2019





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en el Grupo de Administración (CÁTERING), fue el de “Cambio de Menú” con 111 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 60, Regional Caribe con 10, Llanos y Antioquia Choco con 9, seguido del tema “Aumento de Porción” con 63 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro con 37 y la Regional Llanos con 9. La opción “Cocción” con 31 sugerencias; su gran mayoría para Regional Centro con 10 y Llanos con 6. La opción “Actitud del Personal” con 2 sugerencias; para la Regional Centro y Llanos respectivamente La opción “Otros” con 7 sugerencias; que hacen referencia a la entrega de alimentos oportunamente, comida más caliente, apertura de otros puntos de servicio, cambio de menaje, solicitudes de mesa, objetos que se encuentran dentro de los alimentos y verificación en la entrega de los mismos, principalmente en Regional Llanos y Centro. Almacenamiento y Distribución CAD registró 19 sugerencias, de las cuales la Regional Llanos obtuvo 17, Regional Antioquia Choco con 2. Los demás temas se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 236 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia una disminución en comparación al mes de mayo en 144 sugerencias.

#### 4.1.7 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 23 interacciones por este medio sobre información general.

### 5. PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 201 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.

#### 5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 60 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

#### 5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES:

Se notificaron 21 reuniones agendadas, un ingreso formal de 506 personas externas, de las cuales 22 de ellas se remitieron a Cartera por temas relacionados a certificaciones de créditos, individuos que se registraron en el aplicativo DYMO Labelwrite.

### 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de junio se evidenciaron 29 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 34 encuestas anticorrupción.

**Regional Amazonía:** (0) encuestas, de (4) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Llanos:** (1) encuesta, de (5) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Nororiente:** (0) encuestas, de (9) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Suroccidente:** (2) encuestas, de (3) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Sur:** (0) encuesta, de (4) Audiencias de procesos contractuales.

**Regional Tolima Grande:** (30) encuestas, de (3) Audiencias procesos contractuales.

Oficina Principal: (1) encuesta, de una (1) Audiencia de procesos contractual.

Registrando una percepción Favorable del **99,70%**

Registrando una percepción desfavorable **0,3%**



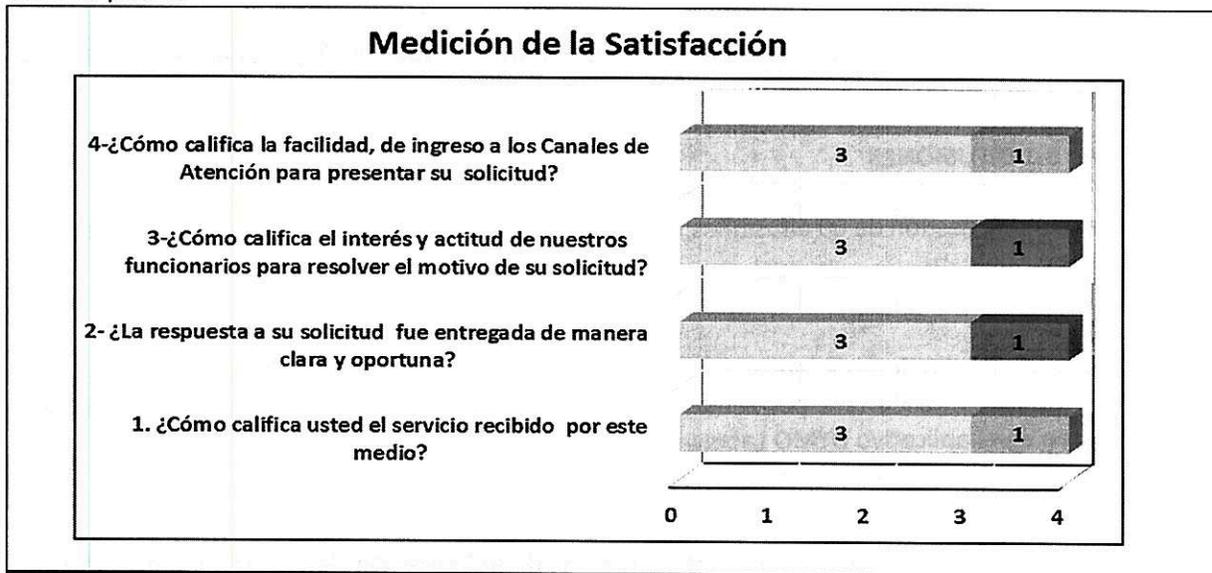
### 7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN 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)
Percepción del servicio en general (PQRD)	4	12	2	0	2
<b>Total Trámites/Servicios</b>	<b>Total Participantes</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
<b>1</b>	<b>4</b>	<b>Bueno (3.5. a 4.5)</b>			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se evidencia disminución en participación de los usuarios en comparación al mes anterior, los cuales utilizaron el Módulo PQR en el mes de junio, se determinó que el personal encuestado presentó en general un nivel bueno de satisfacción frente al Servicio presta.



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de junio 2019

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

##### CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1613
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	14
<b>TOTAL</b>	<b>1627</b>





Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, que en su mayoría exaltan la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING) y las percepciones positivas por medio del módulo PQR en las encuestas de Satisfacción, toda vez que se recibió un total de 14 calificaciones positivas frente al servicio prestado.

### FELICITACIONES (1613)

Para el mes de junio llegaron un total de 1613 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de junio 2019

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.516, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 96 y "Gestión de Talento Humano" en la Regional Pacifico con una (1).





Los resultados y el aumento considerativo de las manifestaciones positivas para el mes de junio en comparación al mes de mayo que oscilan entre los 146, son la evidencia del buen trabajo que se realiza en la Entidad.

**CONCEPTOS DESFAVORABLES**

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	1
QUEJAS	0
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

**RECLAMOS (1)**

- ID 8927, el representante legal de Ingeniería y Representaciones SAS indica que se le vulneró el principio de libre concurrencia y participación ya que no se evaluó su oferta por no presentar el formulario N° 3 con los requisitos establecidos en la invitación pública, indica que era un detalle mínimo el que la empresa omitió. Se direccionó a la Regional Tolima Grande (Cerrado).

**8. RECOMENDACIONES**

- Los procesos contractuales se tramitan mediante la plataforma del SECOP II, garantizando de esta forma la transparencia en la contratación pública y el derecho que tiene la ciudadanía de participar en la contratación estatal, asimismo, se recuerda que los requisitos establecidos en la ley son de estricto cumplimiento.

Cordialmente,

CORONEL (RA) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ  
Subdirector General de Abastecimientos y Servicios encargado  
De la Secretaria General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

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

Revisó y Aprobó: Diana Cecilia Martín Amaya  
Abogada Especialista Derecho Administrativo  
Coordinadora Nacional Atención y Orientación

