

MEMORANDO

Bogotá, 22-07-2020

N° 20202010365733 ALSG – AOC – 201

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

DE: CORONEL JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA
 Secretario General
 Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Junio de 2020.

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 2020

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
51	51	0%	1	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – JUNIO 2020

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	45	43	2	0	5%	86%	96%

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 hay 2 solicitudes que se encuentran en trámite, así:

- Una (1) Solicitud N° 9691 a cargo de la Dirección Administrativa y Talento Humano, con fecha de cierre el 03/08/2020.
- Una (1) solicitud N° 9679, con fecha de cierre el 30/07/2020 a cargo de la subdirección General de Contratación.

Nota: En atención a la resolución N° 362 de 03/04/20 por medio de la cual la ALFM adopta medidas especiales para garantizar la prestación de los servicios, toda petición será resuelta dentro de los 30 días siguientes a su recepción, igualmente se modifican los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 hasta que se supere la contingencia por el COVID - 19. Las peticiones que se encuentran en trámite fueron objeto de modificación en cuanto a los términos de respuesta atendiendo las disposiciones emitidas.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registró.

1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN: No registró.

1.5. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: No registró.

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registran 2 solicitudes.

- N° de ID 9672 con fecha de ingreso 9/06/2020, allegada por el Comando Conjunto No. 3 Suroriente Fuerza de Tarea Conjunta Omega "BG Raúl Hernando Flórez Cuervo", la cual se direccionó a la Subdirección General de Operaciones Logística, con fecha de cierre 24/06/2020.
- No. De ID 9694 con fecha de ingreso 19/06/2020, allegada por la Procuraduría General de la Nación, la cual se direcciono a la Dirección Administrativa "Talento Humano "con fecha de cierre 7/07/ 2020.

Nota: se anularon 5 solicitudes por duplicidad y por pruebas realizadas.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	45
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	336
	FELICITACIONES	1859
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		2240

Contamos con 150 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 junio un total de 2.195 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de mayo se evidencia disminución de 74 interacciones, toda vez que en el mes anterior se registró un mayor de participación.



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



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 OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	0	305	1713	1	2020	90,18
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	30	142	0	172	7,68
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	9	0	0	0	0	0	9	0,40
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CRÉDITOS)	6	0	0	0	3	0	9	0,40
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	8	1	0	0	0	0	9	0,40
	CONTABILIDAD	4	0	0	0	0	0	4	0,18
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	0	0	0	1	0	1	0,04
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	1	0	0	1	0,04
	TALENTO HUMANO	13	0	2	0	0	0	15	0,67
TOTAL		41	1	2	336	1859	1	2240	100





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 305 sugerencias y 1.713 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 30 sugerencias y 142 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 45 interacciones de las cuales Gestión Cartera con 8, Contabilidad con 4 peticiones, seguida, Gestión del Talento Humano recibió 13 peticiones, Dirección de Otros Abastecimientos con 6, seguido del Grupo Gestión Contractual con 9 peticiones. Las demás se pueden evidenciar una (1) en el cuadro.

Además, se prestaron 2 Reclamos los cuales se direccionaron a la Dirección Administrativa "Gestión de Talento Humano".
 Se presentó una (1) Queja direccionada a la Dirección Financiera "Gestión Cartera".
 También ingreso una (1) Denuncia que fue direccionada a la subdirección General de Operaciones Logística.

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	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	23	201	224
	CADS	0	2	14	16
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	41	41
	CATERING	0	14	288	302
CARIBE	CATERING	0	22	23	45
CENTRO	CATERING	0	121	292	413
LLANOS ORIENTALES	CONTRACTUAL	2	0	0	2
	TALENTO HUMANO	3	0	0	3
	CATERING	0	40	119	159
	CADS	0	25	61	86





MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
 AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



NORORIENTE	CATERING	0	19	166	185
NORTE	CADS	0	0	1	1
	CATERING	0	0	237	237
PACIFICO	CADS	0	0	16	16
	CATERING	0	0	20	20
SUROCCIDENTE	CATERING	0	29	200	229
	CADS	0	3	0	3
SUR	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1	0	1
	CADS	0	0	5	5
	ABASTECIMIENTOS	0	0	3	3
	ATENCIÓN CIUDADANA	0	0	1	1
TOLIMA	CONTRACTUAL	2	37	0	39
	CADS	0	0	4	4
	CATERING	0	0	167	167
TOTAL		7	336	1859	2202

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 Cátering y la administración de los Cad's, asimismo, se registraron 7 peticiones las cuales fueron allegadas por medio del módulo PQRD.

En el numeral 4.1.8 se evidencia la gráfica con los asuntos allegados a través de las sugerencias.





La seguridad es de todos

Mindelen

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



Ministerio de la Defensa

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE JUNIO

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	15
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	4
	CARTERA	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	172
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	

2020

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de junio de 2020





3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	16
DIRECCIÓN FINANCIERA	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	14
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL OPERACIÓN LOGÍSTICA	8
REGIONAL LLANOS	6
REGIONAL TOLIMA GRANDE	13

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		9	0,40
ORFEO		2	0,09
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO		2	0,09
CORREO REGIONALES		4	0,18
CORREO DENUNCIE		1	0,04
MODULO PQR		27	1,21
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	336	15,00
	FELICITACIONES	1859	82,99
TOTAL		2240	100

NOTA: Tanto lo que llega por correo contactenos 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.

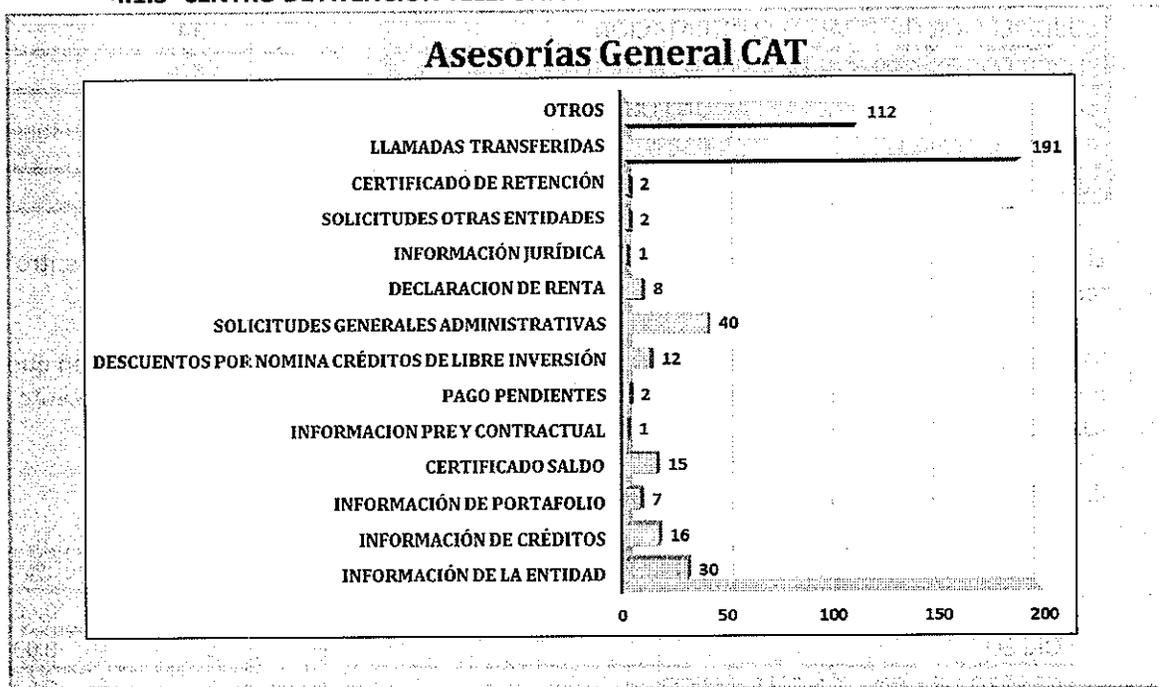
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de junio se recibieron un total de 119 correos, de los cuales 54 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 22 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 9 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, se registraron (2) solicitud de certificaciones financieras en el módulo de trámites de la página web, y finalmente 32 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 recibieron 2 solicitudes.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de junio 2020

Por este medio ingresaron 439 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 120 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 16, se registró en el módulo PQRD una (1) solicitud, 15 solicitudes fueron registradas en el módulo de Certificaciones Financieras, 191 llamadas transferidas, 112 llamadas saliente y números desconectados dentro de las que se encuentran 20 que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada.

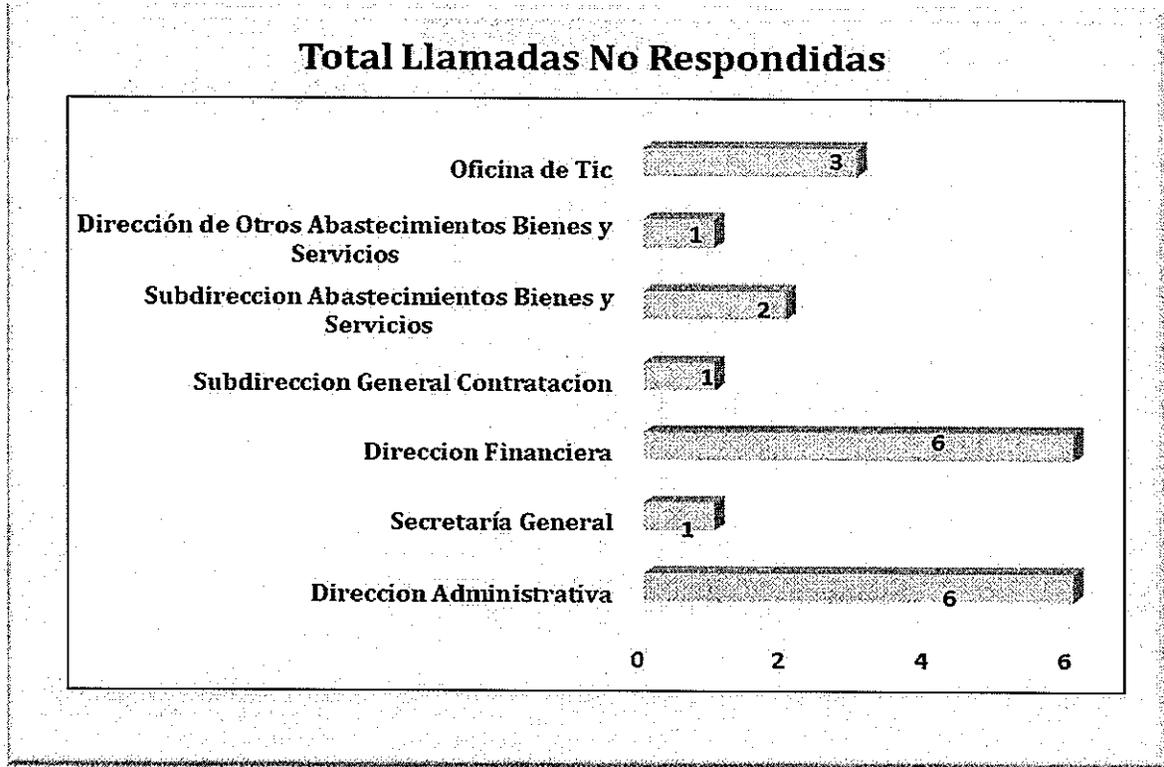
Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

4.1.4 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. Registrando un total de 20 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciado disminución en de 3 llamadas en comparación al 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 2020

En junio como muestra la gráfica, 7 dependencias fueron las que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, las cuales se identifican como perdidas, es importante resaltar el aumento en las llamadas que ingresan a la entidad para el mes de **junio en un 52%**. 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.

- 4.1.5 **CORREO ELECTRÓNICO – Regionales:** Se registraron 4 solicitudes.
- 4.1.6 **CORREO ELECTRÓNICO – Denuncie:** Se registraron una (1) solicitud.
- 4.1.7 **HERRAMIENTA MÓDULO PQRD:** Se gestionaron 27 solicitudes registradas directamente por los usuarios





La seguridad es de todos

Ministerio de Defensa Nacional

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

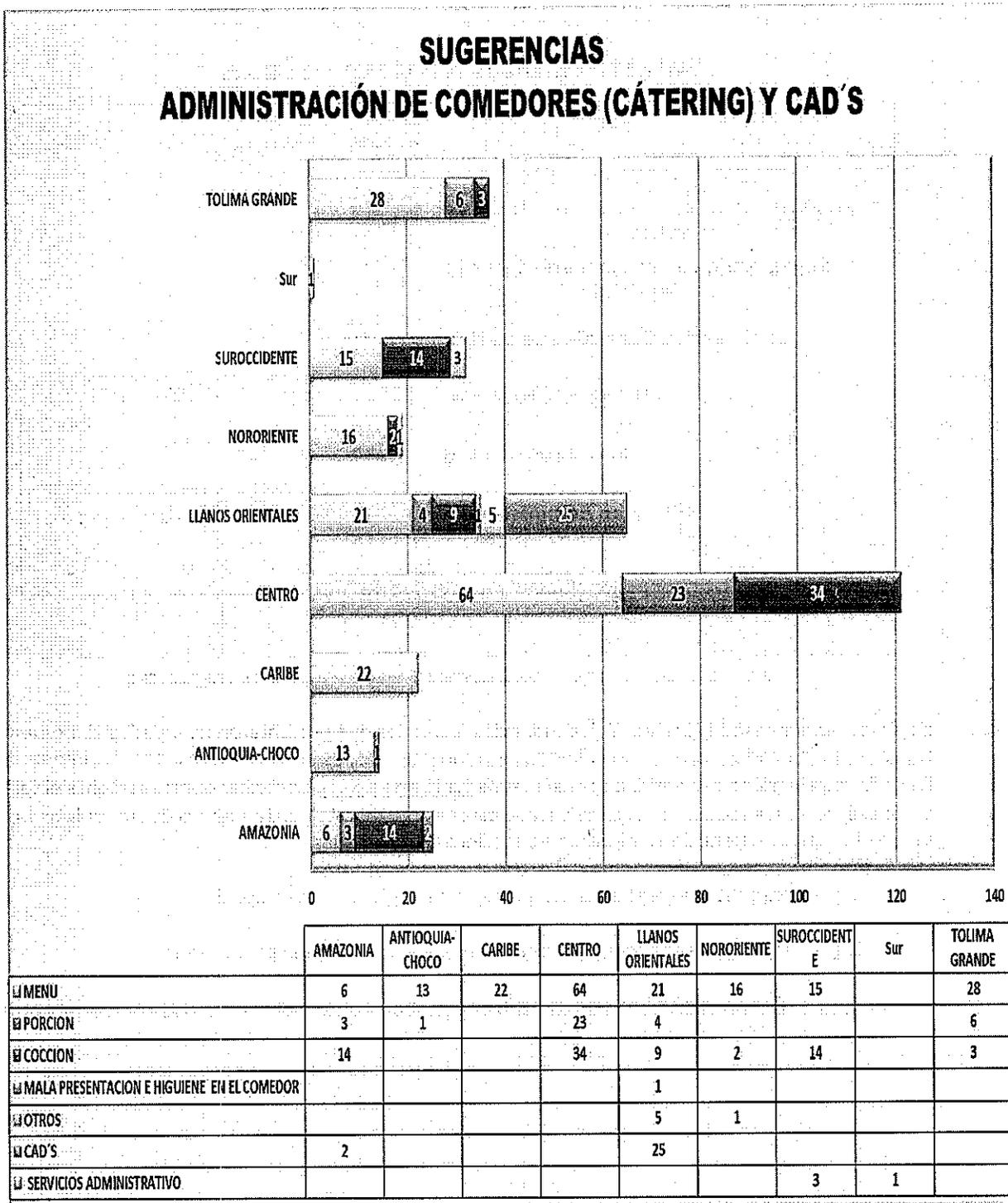


AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

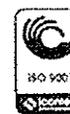


AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

4.1.8 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (336)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes junio de 2020





Regional Amazonia: (3) encuestas, (4) Audiencias procesos contractuales.
Regional Caribe: (0) encuestas de una (1) Audiencia proceso contractual.
Regional Centro: (0) encuestas de (8) Audiencias procesos contractuales.
Regional Llanos Orientales: (3) encuestas de (7) Audiencias procesos contractuales.
Regional Nororiente: (0) encuestas de una (1) Audiencia proceso contractual.
Regional Norte: (0) encuestas de (8) Audiencias procesos contractuales.
Regional Pacífico: una (1) encuesta de (5) Audiencias procesos contractuales.
Regional Sur: (0) encuestas de un (1) proceso Contractual.
Regional Tolima Grande: (12) encuestas de (3) Audiencias procesos contractuales.
Oficina Principal: (5) encuestas de una (4) Audiencia proceso contractual.

Registrando una percepción Favorable del **96,15%**
 Percepción desfavorable del **3,84%**

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 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 usted el servicio recibido por este medio?	3	1	0	0	2
2. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		1	0	0	2
3. ¿Cómo Califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el requerimiento?		0	1	0	2
4. ¿Cómo Califica la facilidad de ingreso a los canales de atención para presentar su solicitud ?.		0	1	0	2
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	3				

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, la medición se realiza a través de cuatro preguntas en el módulo PQR, para el mes de junio se evidencia la participación de 3 usuarios quienes consideran que la percepción del servicio en general es malo con 8 calificaciones negativas, 2 buenas y 2 excelentes.

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





La seguridad es de todos

Mindofensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



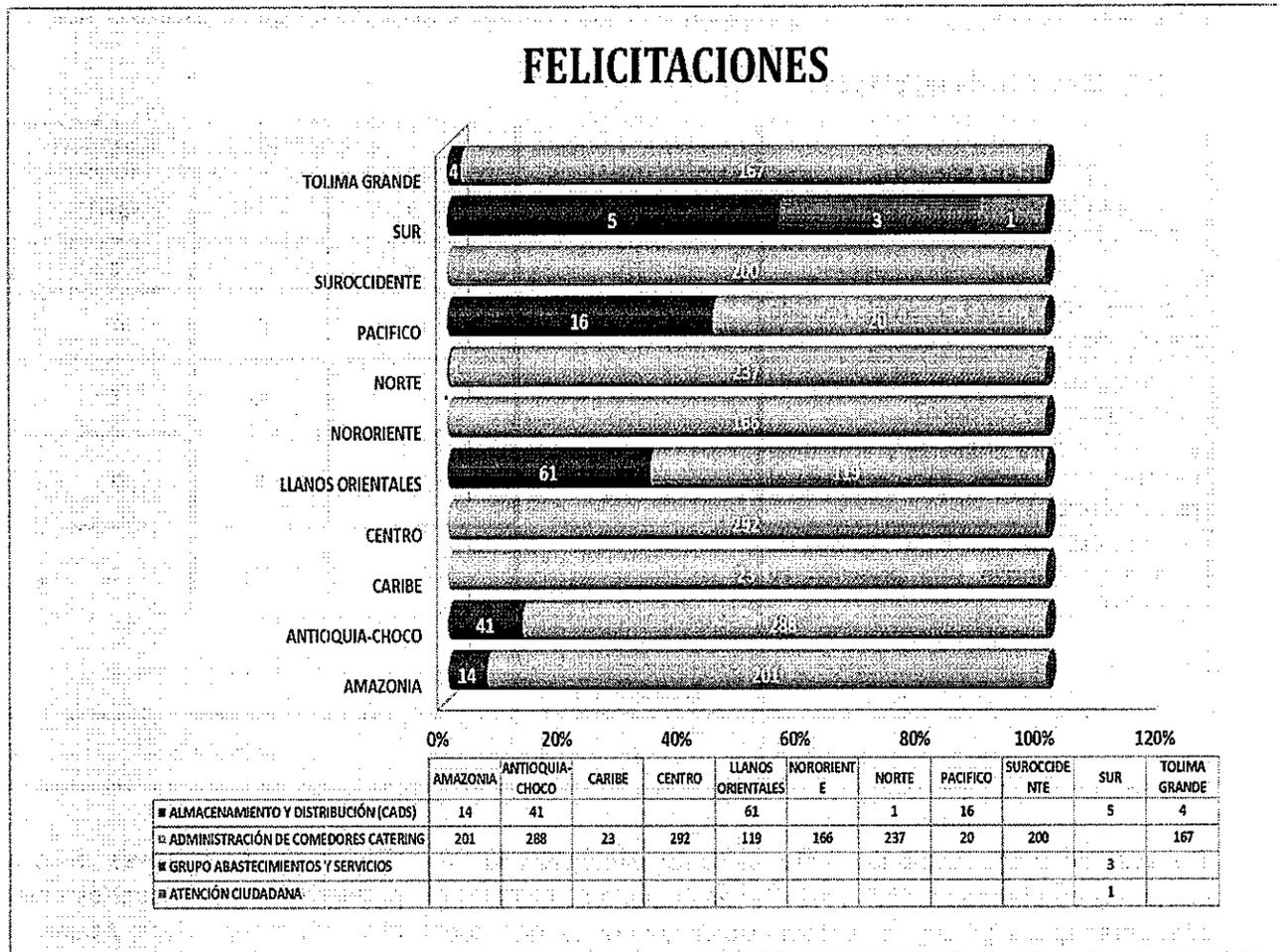
CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1859
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	4
TOTAL	1863

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). También se evidencia el resultado de las encuestas de calificación del Módulo PQRD.

FELICITACIONES (1.859)

Para el mes de junio llegaron un total de 1.859 felicitaciones las cuales se clasificaron así



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes junio de 2020



El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.713, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 142, “Grupo Abastecimientos de la de la Regional Sur con 3 y para Atención Ciudadana con una (1).

Las manifestaciones positivas para el mes de junio en comparación al mes de mayo disminuyeron en un porcentaje mínimo de (9), igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	1
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	8
TOTAL	12

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos: Hace referencia a las inconformidades que presentan los usuarios como quejas, reclamos, y denuncias, seguido de una calificación que realiza por medio del módulo PQRD al obtener la respuesta de una solicitud por parte de la entidad.

RECLAMOS (2)

- ID 9697, usuaria manifiesta que “dentro de la Entidad han encontrado casos positivos de COVID y aun así obligan a sus trabajadores asistir, sin tener la certeza de la totalidad de empleados contagiados con esta enfermedad... lo cual pone claro que no evalúan el riesgo en la salud de los servidores públicos y de su familia...”. Se direccionó a la Dirección Administrativa – Talento Humano (Cerrado).
- ID 9700, usuario manifiesta lo siguiente “teniendo en cuenta que, dentro de la entidad, se han encontrado casos positivos de COVID-19, y solo a estas personas las han puesto en cuarentena, y a otras 3 personas, los altos mandos de la ALFM no han evaluado el riesgo... varios de los trabajadores podrían ser positivos y ser asintomáticos y podrían estar contagiando a más personas...”. Se direccionó a la Dirección Administrativa – Talento Humano (Cerrado).

QUEJAS (1)

- ID 9689, usuaria informa que solicito telefónicamente a un funcionario de cartera un certificado de saldo, se ha comunicado en varias oportunidades y la última vez le indicaron que está pendiente para firmas, pero aún no lo recibe. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).

DENUNCIAS (1)

- ID 9673, usuario denuncia que hizo una negociación verbal con una persona que labora en el comedor del rancho de tropa BITER 9, le suministro víveres aproximadamente por dos meses y aún

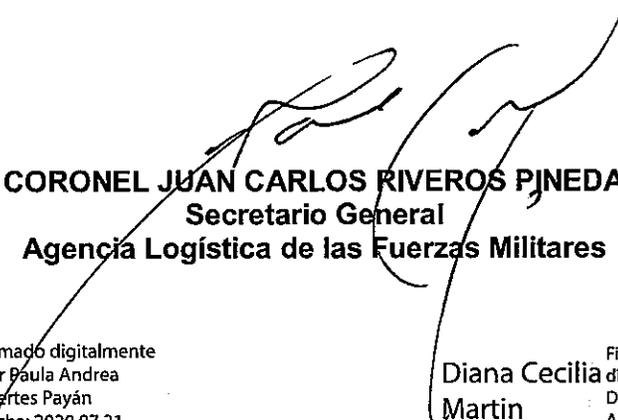


no se le ha cancelado. Se direccionó a la Subdirección General de Operación Logística – Catering (Cerrado).

8. RECOMENDACIONES

- 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.
- Es importante que las regionales evalúen la percepción de los proveedores en la adjudicación de los contratos mediante las encuestas anticorrupción con el fin de medir la transparencia en los procesos contractuales.

Cordialmente,



CORONEL JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA
Secretario General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Paula Andrea Fuertes Payán
Firmado digitalmente por Paula Andrea Fuertes Payán
Fecha: 2020.07.21 14:10:34 -05'00'

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

Diana Cecilia Martin Amaya
Firmado digitalmente por Diana Cecilia Martin Amaya
Fecha: 2020.07.21 14:23:20 -05'00'

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

1098

