



La seguridad
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



MEMORANDO

Bogotá, 21-07-2021

N° 2021110010159033 GRV- AOC – 1101

PARA: CORONEL JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA
Secretario General (E) de las funciones de la Dirección General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

DE: Lizeth Katherine Rodríguez Muñoz
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Junio
2021

Respetuosamente y con toda atención me permito informar al Señor Coronel (e) de las Funciones de la Dirección 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 2021

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
32	32	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – JUNIO 2021

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	49	48	1	0	2%	94%	98%

Respecto al mes de junio se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta aumento en comparación al mes de mayo; a la fecha una (1) solicitud se encuentran en trámite.



- Dirección Administrativa - Talento Humano con número de ID 10146
Solicitud con fecha de plazo de cierre 30/07/2021

Observación: Desde el día 22 de junio de 2021, se pone a disposición de la ciudadanía el módulo PQRD en el portal Web de la Entidad, para garantizar el derecho fundamental de petición determinado por la ley y con ello se puedan registrar Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias normalmente, vale la pena aclarar que estará dispuesto en la página web a manera de prueba ya que se presentan novedades las cuales se ajustaran en el transcurso de la operación, es por ello que no se recibe a satisfacción.

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 registro.

1.5. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Se registraron 2 solicitudes.

- Solicitud con número ID 10133 con fecha de ingreso 24/06/2021, con el asunto "validar los pagos exactos de cargos en profesional grado 14", la cual se respondió con fecha de cierre 16/07/2021.
- Solicitud con número ID 10146 con fecha de ingreso 30/06/2021, con el asunto "información desea saber si al posesionarse en un cargo técnico administrativo en la ALFM, recibirá una prima mensual del 30% por estar casado" la cual se encuentra en trámite y con fecha de plazo de cierre el 30/07/2021. Las cuales se direccionaron a la Dirección Administrativa Gestión Talento Humano.

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: No se registró solicitudes.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	49
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	258
	FELICITACIONES	2874
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		3181

Contamos con 154 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 3.132 escritos allegados por este medio, que

Comparado con el mes de Mayo se evidencia aumento de 374 interacciones, lo cual evidencia mayor participación.

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	235	2688	0	2923	91,89
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	23	183	0	206	6,48
SECRETARÍA GENERAL	DESPACHO SECRETARÍA	0	0	0	0	0	1	1	0,03
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	0	0	0	3	0	3	0,09
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	0	0	0	0	0	1	1	0,03
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	9	0	0	0	0	0	9	0,28
	CARTERA	19	0	1	0	0	0	20	0,63
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	9	0	0	0	0	0	9	0,28
	TALENTO HUMANO	7	0	0	0	0	1	8	0,25
TOTAL		45	0	1	258	2874	3	3181	100

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 235 sugerencias y 2.923 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 23 sugerencias y 183 felicitaciones.

Por otra parte, a través del seguimiento en Excel a las PQR, se registraron 49 interacciones de las cuales "Gestión Cartera con 19 y "Gestión, Contabilidad con 9, Gestión del Talento Humano recibió 7 peticiones, Gestión Contractual con 9, seguida de la Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con una (1).

Se presentaron 3 Denuncias.

Las cuales fueron Direccionadas así: Secretaria General, Regional Caribe "Gestión del Talento Humano", Subdirección General de Contratación "Gestión Contractual.

Así mismo se registró un (1) Reclamo.

El cual fue allegado a la Dirección Financiera "gestión Cartera".

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	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	0	7	129	136
	CADS	0	0	0	14	14
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	1	44	45
	CATERING	0	0	27	328	355
CARIBE	CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	11	11
	CATERING	0	0	0	48	48
CENTRO	TALENTO HUMANO	0	1	0	0	1
	FINANCIERA	1	0	0	435	436
	CATERING	0	0	47	0	47



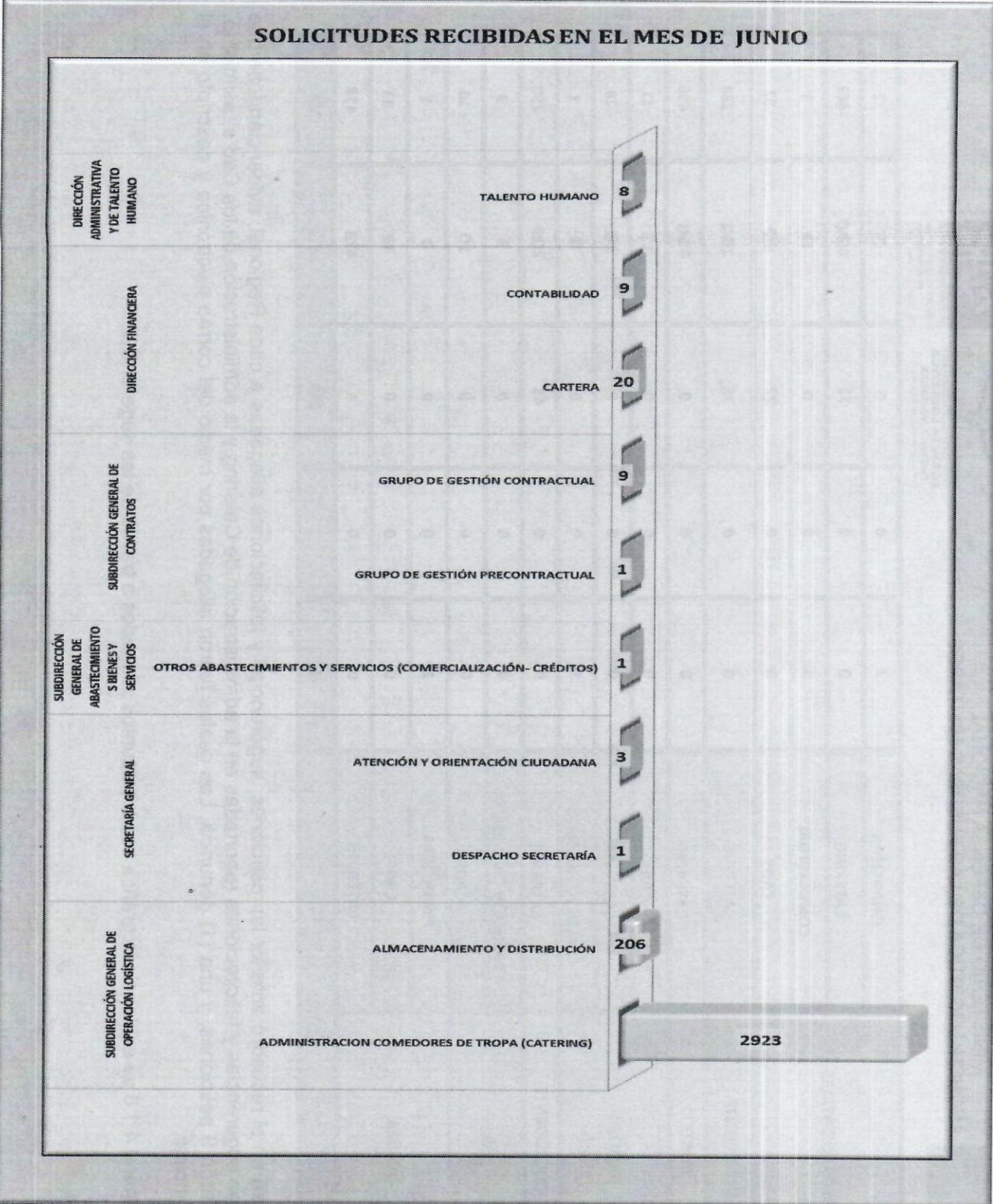
LLANOS ORIENTALES	FINANCIERA	2	0	0	0	0	2
	CATERING	0	72	0	0	390	462
	CONTRACTUAL	3	0	0	0	0	3
	CADS	0	22	0	0	60	82
NORORIENTE	CATERING	0	36	0	0	252	288
NORTE	CATERING	0	0	0	0	456	456
PACIFICO	CADS	0	0	0	0	11	11
	CATERING	0	0	0	0	28	28
	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	0	1
SUROCCIDENTE	CATERING	0	41	0	0	209	250
SUR	ATENCIÓN CIUDADANA	0	0	0	0	3	3
	CADS	0	0	0	0	10	10
TOLIMA	FINANCIERA	1	0	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	0	33	33
	CATERING	0	5	0	0	413	418
TOTAL		9	258	1	1	2874	3142

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, asimismo, se registraron 9 peticiones, y una (1) denuncia. Las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y descrito en el cuadro principal.

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



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE JUNIO



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de junio 2021





3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	16
DIRECCIÓN FINANCIERA	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	15
SECRETARIA GENERAL	3
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	8
REGIONAL TOLIMA GRANDE	1
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	5
REGIONAL CARIBE	4
REGIONAL PACIFICO	3
REGIONAL CENTRO	11

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		31	0,97
CHAT INTERACTIVO		5	0,16
ORFEO		1	0,03
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO		3	0,09
CORREO DENUNCIE		1	0,03
CORREO REGIONALES		5	0,16
MODULO PQR		3	0,09
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	258	8,11
	FELICITACIONES	2874	90,35
TOTAL		3181	100

NOTA: Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónico y de manera presencial se 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.



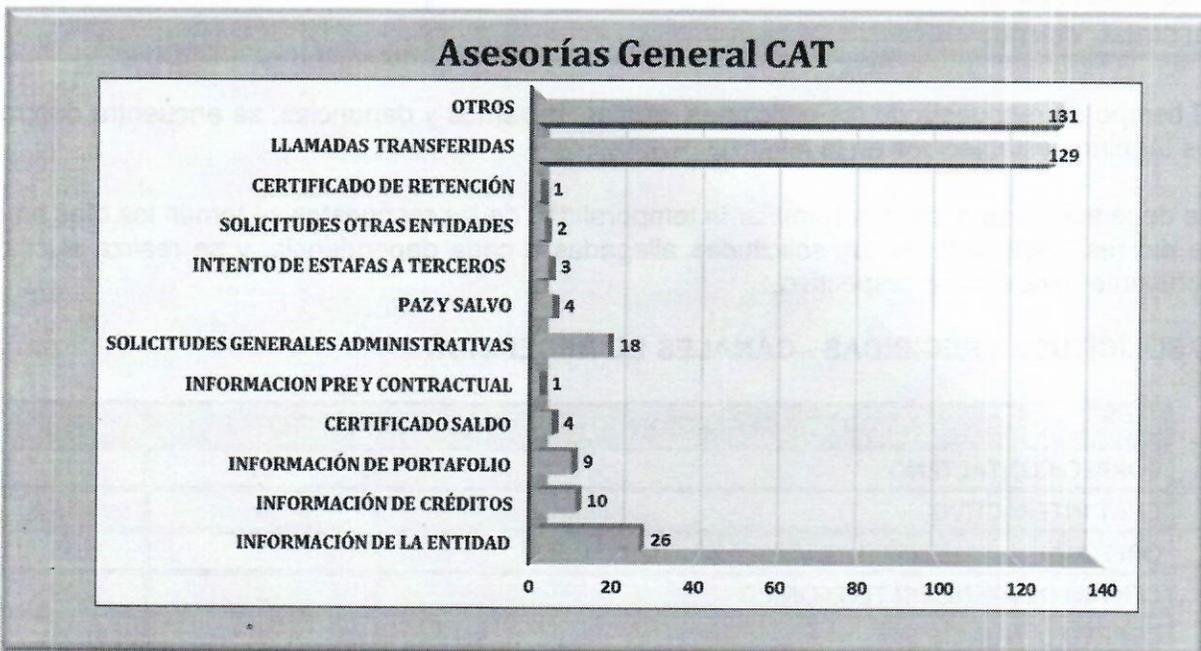
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de junio se recibieron un total de 113 correos, de los cuales 64 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 3 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, **28 peticiones se registraron Manualmente en Excel** y 9 de ellas se registraron en el módulo PQRD para un total de 37, ya que se habilito desde el 22 junio del presente finalmente 10 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 registró una (1) solicitud.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de junio 2021

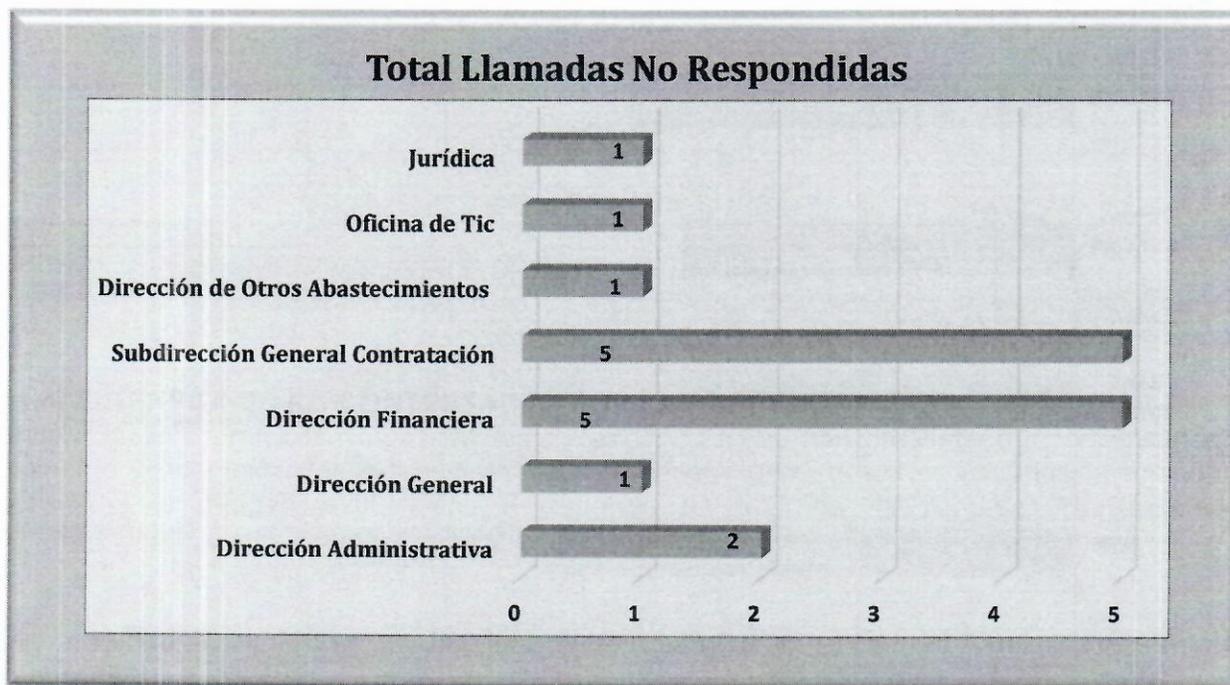
Por este medio ingresaron 338 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 72 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, 2 se registraron en el módulo PQRD, trasferidas con asuntos puntuales 4, llamadas transferidas 129, llamadas de prueba y números desconectados fueron 131 dentro de las que se encuentran 16 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. Registrando un total de 16 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando aumento de 15 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 2021

En junio como muestra la gráfica, 16 dependencias fueron las que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, 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. Es importante reportar que aumentaron las llamadas que ingresan a la entidad para el mes de **junio en un 58%**.

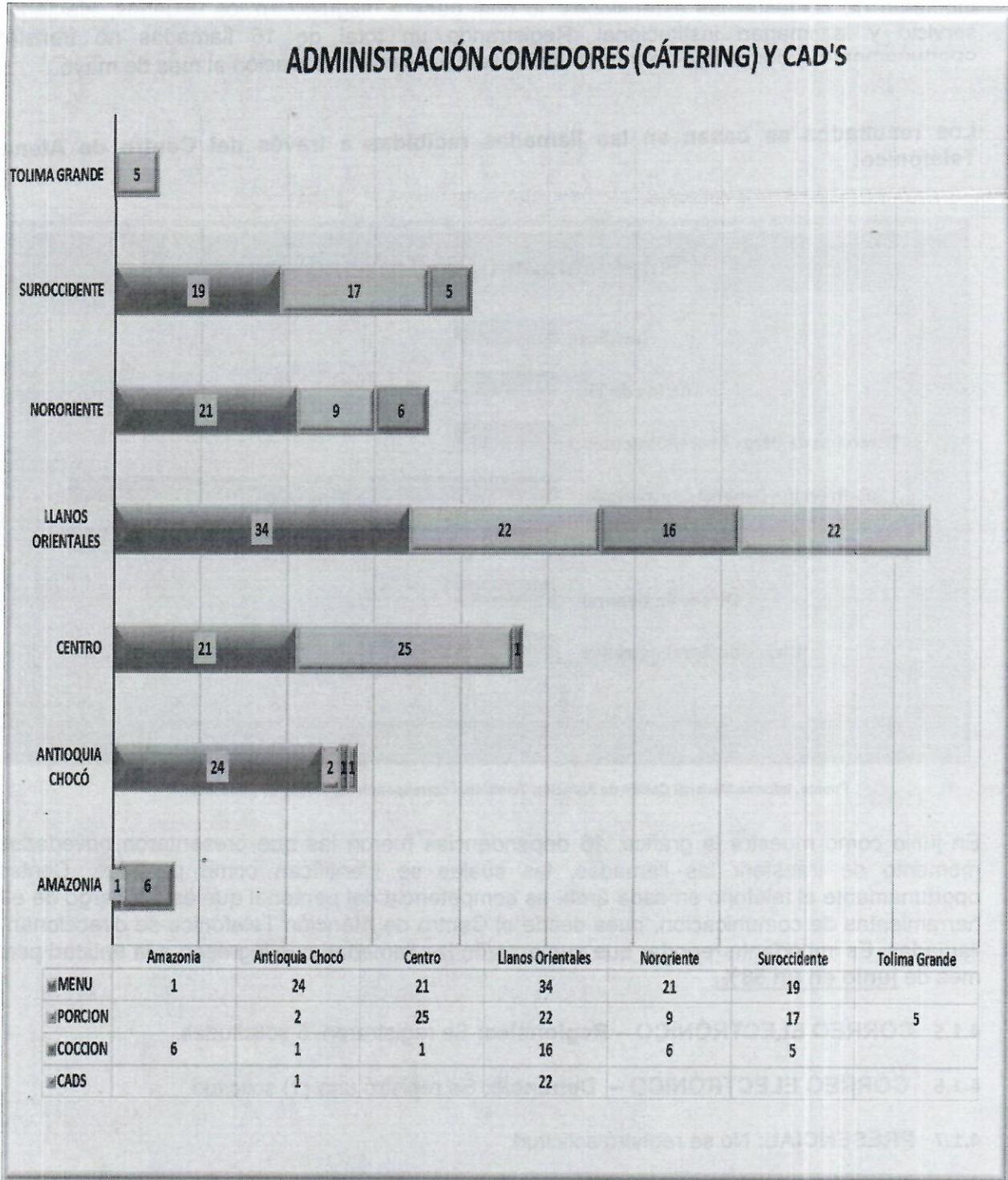
4.1.5 **CORREO ELECTRÓNICO – Regionales:** Se registraron 5 solicitudes.

4.1.6 **CORREO ELECTRÓNICO – Denuncie:** Se registró una (1) solicitud.

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

4.1.8 **HERRAMIENTA MÓDULO PQRD:** Se gestionaron 4 solicitudes registradas directamente por los usuarios

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (258)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes junio de 2021

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 120 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional con Llanos con 34, Antioquia-Choco con 24, Centro y Nororiente con 21 respectivamente, regional Suroccidente con 19. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 80 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro con 25, Llanos con 22, Suroccidente con 17, Nororiente con 9 y Regional Tolima con 5. La opción **“Cocción”** con 35 sugerencias; su gran mayoría para Llanos con 16, Amazonia y Nororiente con 6 respectivamente, Suroccidente con 5. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 23 sugerencias, principalmente para la Regional Llanos con 22, y una (1) de Antioquia Choco. Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 258 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de mayo en 23 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 63 interacciones por este medio sobre información general y de las cuales 5 solicitudes se registraron como peticiones.

5. MULTICANALES

No se notificaron llamadas internas por el conmutador.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,0
PBX	65	39,9
REUNIONES	16	9,8
DIFUSIONES	82	50,3
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
TOTAL	314	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 82 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 16 reuniones agendadas, un ingreso formal de 183 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

No se registraron en el módulo de trámites y servicios las solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano por Migración página web.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN



Para el mes de junio se evidenciaron 14 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 20 encuestas anticorrupción.

REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONIA	3	0
CARIBE	1	4
CENTRO	2	8
LLANOS ORIENTALES	2	1
NORORIENTE	3	0
TOLIMA GRANDE	3	7
TOTAL NIVEL NACIONAL	11	20

Registrando una percepción Favorable del **97%**
Percepción desfavorable del **2%**

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

La medición se realiza a través de cuatro preguntas en el módulo PQR, pero debido a que, desde el 1 de febrero de 2021 hasta la fecha, la página WEB de la entidad está en migración, el módulo PQRD ya se encuentra en funcionamiento como prueba pero aún no ha sido posible que el usuario realice la encuesta debido a que falta que se realicen los ajustes técnicos por parte de la firma contratista.

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

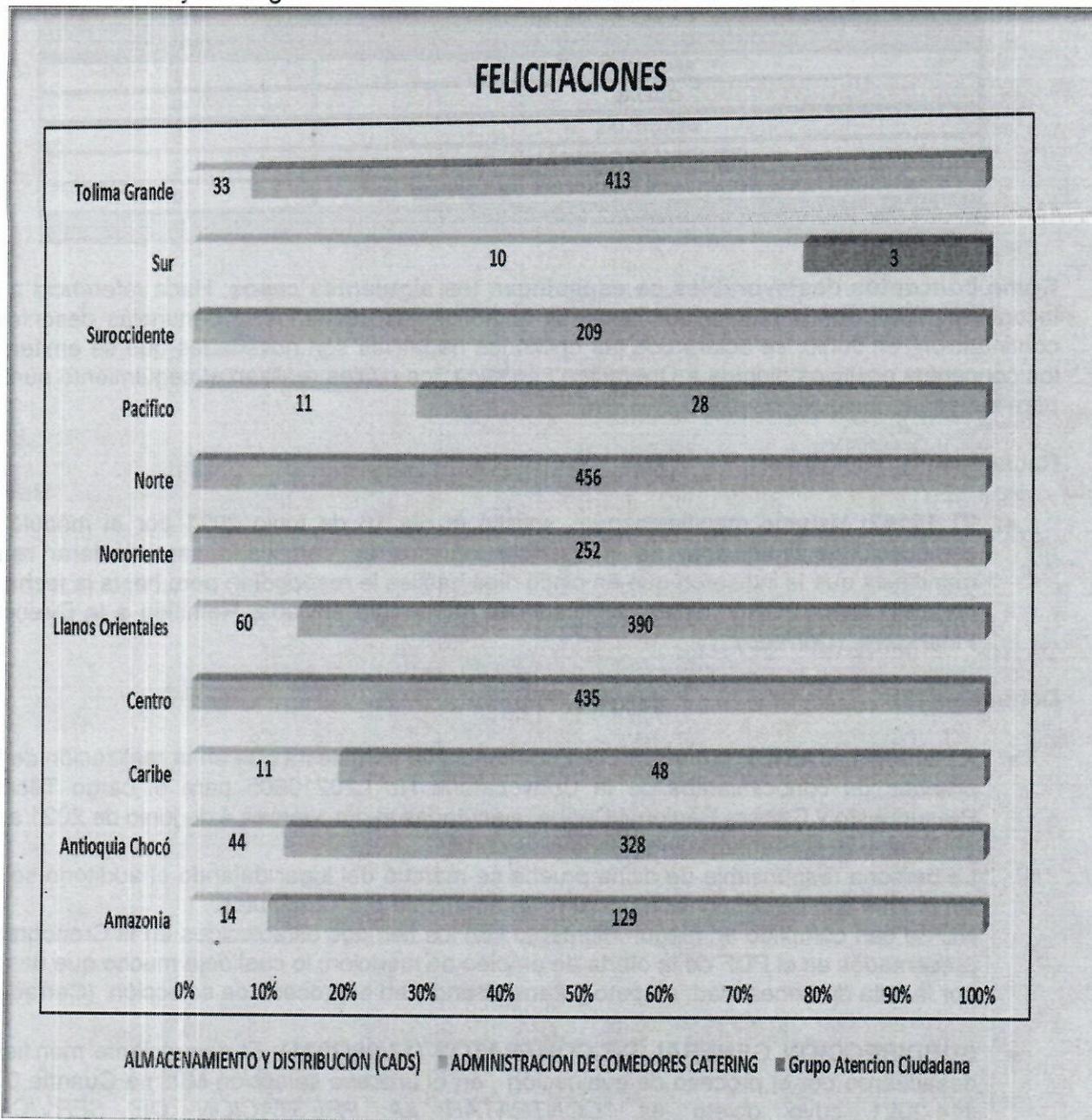
CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2874
OPINIONES POSITIVAS	103
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	0
TOTAL	2977

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 (2.874)

Para el mes de junio llegaron un total de 2.874 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes mayo de 2021

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.688, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 183.

Las manifestaciones positivas para el mes de junio en comparación al mes de mayo aumentaron en 351, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.





CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	1
QUEJAS	0
DENUNCIAS	3
OPINIONES NEGATIVAS	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	6

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, en Junio, se aclara que las opiniones negativas son novedades que se emiten en los conceptos positivos dirigidos a Operación Logística, los cuales realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

Reclamos (1)

- **ID 10142:** Usuario manifiesta que solicitó el día 16 de junio 2021 por el módulo de certificaciones financieras de la agencia logística un certificado para declarar renta, manifiesta que le indicaron que en cinco días hábiles le respondían pero hasta la fecha de creación de la PQRD, dicho certificado no había sido enviada. Remitido a la Dirección Financiera. (Cerrado).

Denuncias (3)

- **REGIONAL CARIBE (16/06/2021):** El denunciante manifiesta que en la realización de las pruebas de conocimientos de la Convocatoria No L20210605 para el cargo Técnico Presupuesto y Cartera Regional Caribe, ejecutadas el día viernes 4 de junio de 2021 a las 10:30 am, se presentaron irregularidades como:
La persona responsable de dicha prueba se marchó del lugar dejando el auditorio solo y sin ningún tipo de supervisión por aproximadamente 5 a 12 minutos.
NO se han cumplido en ningún momento con los tiempos establecidos en el Cronograma presentados en el PDF de la oferta de empleo en mención, lo cual deja mucho que desear por la falta de honestidad, respeto y transparencia en el proceso de selección. (Cerrado).
- **SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS (17/06/2021):** El denunciante manifiesta desacuerdo por el proceso de evaluación, en el proceso selección Mínima Cuantía 002-114-2021 cuyo objeto es "CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA ELABORACIÓN DEL CÁLCULO ACTUARIAL DE LA ENTIDAD EN MATERIA PENSIONAL CON DATOS CONSOLIDADOS A 31/12/2021", en donde el proponente seleccionado NO cumplía con la habilitación de la oferta, sin embargo, el Comité Evaluador ratifica su decisión por cuanto este subsanó, sin considerar que inicialmente no aportó la documentación técnica exigida en la invitación, allegando paulatinamente nueva documentación lo que llevó a una mejora en su oferta. (Cerrado).



- **SECRETARIA GENERAL (22/06/2021):** El denunciante se comunica por el centro telefónico solicitando la fecha en que la ALFM va a realizar el pago de un contrato que dice fue celebrado entre el señor Víctor y la Entidad, se le solicita enviar la documentación de dicho contrato al correo electrónico contactenos@agencialogistica.gov.co Al revisar dicha información se puede evidenciar de inmediato que es una estafa ya que todos los documentos recibidos contienen sellos, datos y firmas que no corresponden a los manejados por la entidad. (Cerrado).

8. RECOMENDACIONES

1. Es importante resaltar que desde el día 22 de junio de 2021, se pone a disposición de la ciudadanía el módulo PQRD en el portal Web de la Entidad, para garantizar el derecho fundamental de petición determinado por la ley y con ello se puedan registrar Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias normalmente, vale la pena aclarar que estará dispuesto en la página web a manera de prueba ya que se presentan novedades las cuales se ajustaran en el transcurso de la operación, es por ello que no se recibe a satisfacción.
2. La medición de satisfacción e insatisfacción de los servicios prestados por la Entidad en cuanto a las necesidades y expectativas de los peticionarios y ciudadanía en general no se ha podido realizar a través de las cuatro preguntas en el módulo PQR ya que, desde el 1 de febrero de 2021 hasta la fecha, la página WEB de la entidad está en migración, el módulo PQRD ya se encuentra en funcionamiento como prueba pero aún no ha sido posible que el usuario realice la encuesta debido a que falta que se realicen los ajustes técnicos por parte de la firma contratista.
3. Realizar seguimiento a las petición direccionada a Dirección Administrativa - Talento Humano con número de ID 10146 con fecha de plazo de cierre 30/07/2021
4. En el presente informe se evidencia aumento de las manifestaciones positivas para el mes de junio en comparación al mes de mayo aumentaron en 351, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Cordialmente,

Lizeth Katherine Rodríguez Muñoz
Lizeth Katherine Rodríguez Muñoz

Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

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

Lizeth Katherine Rodríguez Muñoz
Aprobó: Abog. Lizeth Katherine Rodríguez Muñoz
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana

