



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



MEMORANDO

Bogotá, 22-04-2019

N° 20192010219293 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 – Marzo 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, Consultas, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de marzo así:

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

**1. ESTADO DE LAS PETICIONES.**

**1.1. PERÍODO ANTERIOR – FEBRERO 2019**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
90	90	0	0	0%

**1.2. PERÍODO ACTUAL – MARZO 2019**

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS A LA FECHA	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	86	85	1	0	0	1%	92%	99%

Respecto al mes de marzo se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR sigue presentando aumento; a la fecha de las 86 solicitudes recibidas, una (1) se encuentra en **Tiempo extendido**.

- Solicitud con N° 8681 de la Dirección Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización - Créditos), se encuentra en Tiempo Extendido con fecha de cierre 29 de abril de 2019.





- 1.3. Para el mes de marzo no se reportaron vencimientos.
- 1.4. Monitoreo de Acceso a la Información Pública, no se evidenciaron solicitudes.
- 1.5. Se registró (2) peticiones entre autoridades.

1 - ID 8609 – Policía Nacional Dirección de Policía Fiscal y Aduanera, direccionado a la oficina Jurídica.

2- ID 8612 – Policía Nacional Dirección de Investigación Criminal E Interpol - ST, direccionado a la oficina Jurídica.

1.6. Solicitudes trasladadas a otras entidades, para el mes de marzo se remitió una (1) petición con número de ID 8659 - Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, con numero de radicado 20192010026341 ALSG-AOC-201 del 26 de marzo de 2019, fecha de recibido el 28 de marzo de 2019.

**Nota:** Se registró un (1) caso en mesa de ayuda con número de Ticket 22365, donde se evidencia que el usuario puede evidenciar las observaciones internas que se hacen en el formato del módulo PQR, también se anularon 6 solicitudes por duplicidad al momento del registro.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	86
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	326
	FELICITACIONES	1532
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
<b>1944</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 marzo un total de 1858 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de febrero se evidencia un aumento de 34 interacciones.



2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE MARZO

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	313	1406	0	1719	88,4
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	13	123	0	136	7,0
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8	0	0	0	0	0	8	0,4
	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	1	1	0	0	0	0	2	0,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACION-CRÉDITOS)	2	0	0	0	1	0	3	0,2
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	2	0	0	0	0	0	2	0,1
SECRETARÍA GENERAL	CARTERA	32	0	0	0	0	0	32	1,6
	CONTABILIDAD	27	0	0	0	0	0	27	1,4
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,2
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	9	0	0	0	2	0	11	0,6
	<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>326</b>	<b>1532</b>	<b>0</b>	<b>1944</b>	<b>100</b>





La seguridad  
es de todos

Ministerio de  
Defensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Como se mencionó en el punto anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que, para el mes de marzo, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 313 sugerencias y 1406 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 13 sugerencias y 123 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 86 interacciones, de las cuales Gestión de Talento Humano recibió 10 peticiones, el Grupo Gestión Contractual 8 peticiones, seguida Gestión Cartera y Contabilidad con 59, la Oficina Jurídica con 3 peticiones, Subdirección General de Abastecimientos y servicios con 3 peticiones y el grupo de Atención y Orientación Ciudadana con 2 peticiones. Lo cual se puede evidenciar en el cuadro.

Además, Subdirección General de Abastecimientos clase I obtuvo una (1) Queja.

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





La seguridad es de todos

Mindefensa

# MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

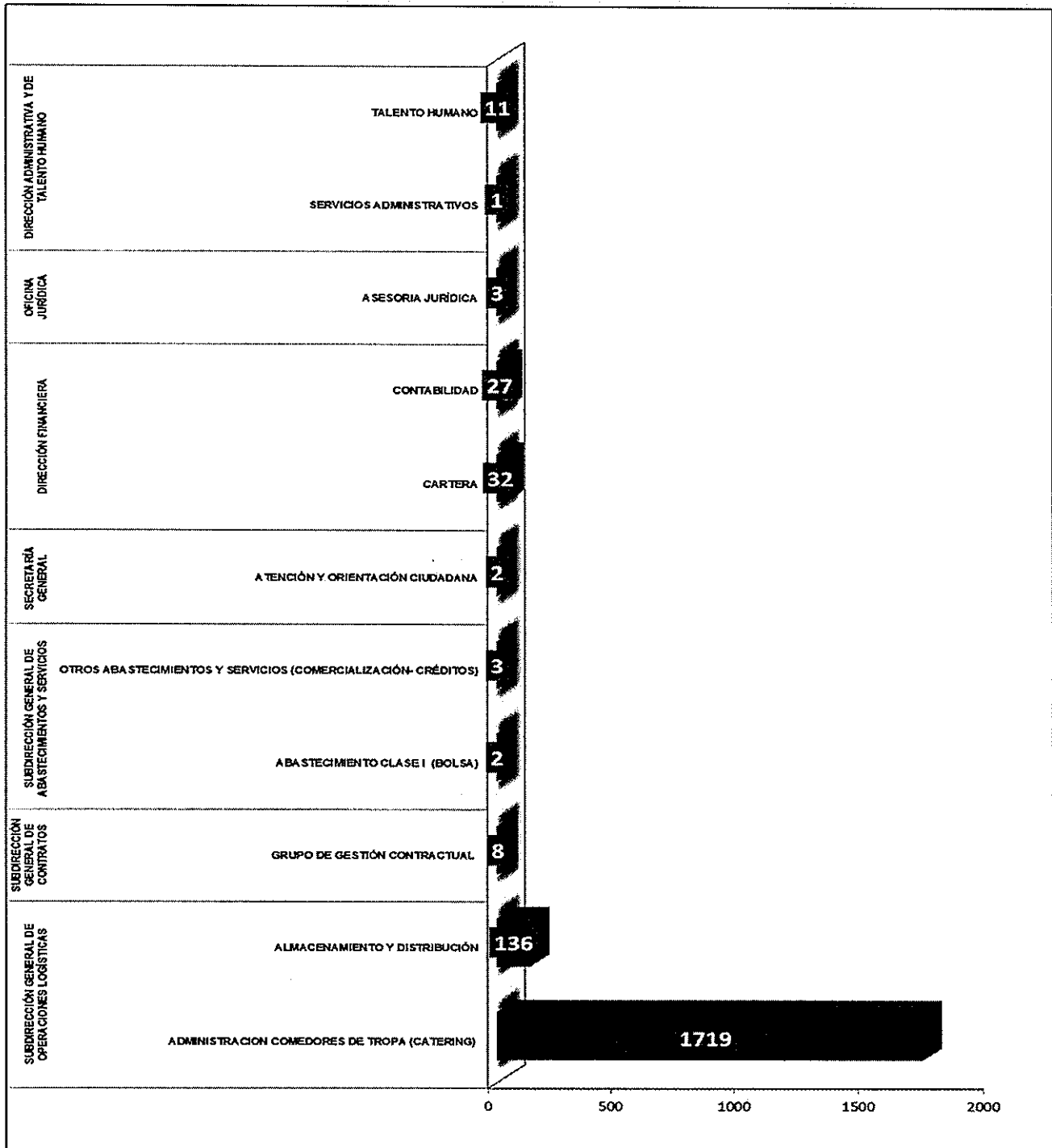


AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas



Grupo de Soporte y Logística de la Defensa

## SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO



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



SOLICITUDES – ASUNTOS TRIMESTRAL

REGIONAL O DEPENDENCIA	PROCESO	ASUNTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%	
SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	Aclaraciones procesos contractuales	4	0	0	0	1	5	0,36	
		Certificación liquidación de un contrato	1	0	0	0	0	1	0,07	
		Información de la entidad	1	0	0	0	0	0	1	0,07
		Certificaciones contractuales	3	0	0	0	0	0	3	0,22
		Pago de pendientes	1	0	0	0	0	0	1	0,07
		Abastecimientos Combustibles	1	0	0	0	0	0	1	0,07
SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	Aclaraciones procesos contractuales	1	0	0	0	0	1	0,07	
		Abastecimiento Alimentación Comedores de Tropa	2	0	1	0	0	0	3	0,22
SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	INFRAESTRUCTURA	Aclaraciones procesos contractuales	1	0	0	0	0	1	0,07	
		Información solicitud de crédito	1	0	0	0	0	0	1	0,07
		Solicitudes seguros	1	0	0	0	0	0	1	0,07
		Certificación liquidación de un contrato	1	0	0	0	0	0	1	0,07
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INNOVACION INSTITUCIONAL	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Información de la entidad	1	0	0	0	0	1	0,07	





La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	Información de la entidad	1	0	0	0	0	0	1	0,07	
		Remisión de petición por competencia otras entidad	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07
		Otros	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	Certificación de paz y salvo	8	0	0	0	0	0	8	0,58	
		Certificación de saldo	75	0	0	0	0	0	75	5,43	
		Certificación para declarar renta	2	0	0	0	0	0	2	0,14	
		Descuentos por nomina créditos de libre inversión	4	0	0	0	0	0	4	0,29	
		Levantamiento de Prenda	1	0	0	0	0	0	1	0,07	
		Solicitud de copias	1	0	0	0	0	0	1	0,07	
		Solicitudes generales administrativas	1	0	0	0	0	0	1	0,07	
		Otros	1	0	0	0	0	0	1	0,07	
		Certificado de retención	32	0	0	0	0	0	32	2,32	
		Información de descuentos	1	0	0	0	0	0	1	0,07	
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	Pago de pendientes	1	0	0	0	0	1	0,07		
		Asesorías Jurídicas	4	0	0	0	0	4	0,29		
		Actas de remate	5	0	0	0	0	5	0,36		
		Descuentos por nomina créditos de libre inversión	1	0	0	0	0	1	0,07		



DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Solicitudes generales administrativas	1	0	0	0	0	0	1	0,07	
		Información ofertas laborales - convocatorias	5	1	0	0	0	0	6	0,43	
	TALENTO HUMANO	Solicitudes generales administrativas	10	0	0	0	0	0	10	0,72	
		Certificación laboral	9	0	0	0	0	0	9	0,65	
		otros	4	0	0	0	0	0	4	0,29	
		Certificaciones contractuales	1	0	0	0	0	0	1	0,07	
	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	Aclaraciones procesos precontractuales	0	1	0	0	0	1	0,07	
			Menú	0	0	0	0	45	0	45	3,26
			Porción	0	0	0	0	36	0	36	2,61
	REGIONAL AMAZONIA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Cocción	0	0	0	0	42	0	42	3,04
Infraestructura del comedor			0	0	0	0	1	0	1	0,07	
Horario de entrega de alimento			0	0	0	0	1	0	1	0,07	
Otros			0	0	0	0	2	0	2	0,14	
Otros			0	0	0	0	3	0	3	0,22	
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	GESTIÓN FINANCIERA	Certificado de retención	1	0	0	0	0	0	1	0,07	
		Menú	0	0	0	0	66	0	66	4,78	
		Porción	0	0	0	0	14	0	14	1,01	



		Cocción	0	0	0	0	4	0	4	0,29	
		Actitud del Personal	0	0	0	0	1	0	1	0,07	
		Horario de entrega de alimentos:	0	0	0	0	1	0	1	0,07	
		Mala presentación e higiene en el comedor	0	0	0	0	1	0	1	0,07	
		Otros	0	0	0	0	1	0	1	0,07	
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	Otros	0	0	0	0	1	0	1	0,07	
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Certificación contractuales	1	0	0	0	0	0	1	0,07	
	Gestión Otros Abastecimientos	Solicitud copias	1	0	0	0	0	0	1	0,07	
	TALENTO HUMANO	Certificado laboral	1	0	0	0	0	0	1	0,07	
REGIONAL CARIBE	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0				11		11	0,80	
		Cocción	0	0	0	0	5		5	0,36	
		Certificado de retención	2	0	0	0	0	0	0	2	0,14
		Certificación laboral	2	0	0	0	0	0	0	2	0,14
		Aclaraciones procesos contractuales	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07
REGIONAL CENTRO	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	0	107	0	107	7,75	
		Porción	0	0	0	0	62	0	62	4,49	
		Cocción	0	0	0	0	37	0	37	2,68	
		Actitud del personal:	0	0	0	0	5	0	5	0,36	
		Presentación del personal:	0	0	0	0	2	0	2	0,14	



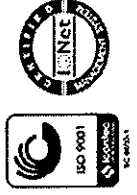
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TALENTO HUMANO	Maia presentación e higiene en el comedor	0	0	0	1	0	1	0	1	0,07
		Otros:	0	0	0	5	0	0	5	0	0,36
	GESTIÓN FINANCIERA	Certificado laboral	2	0	0	0	0	0	2	0	0,14
		Solicitudes generales administrativas	2	0	0	0	0	0	2	0	0,14
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	Certificado de retención	18	0	0	0	0	0	18	0	1,30
		Certificaciones contractuales	4	0	0	0	0	0	4	0	0,29
		Certificación liquidación de un contrato	7	0	0	0	0	0	7	0	0,51
		Otros	1	0	0	0	0	0	1	0	0,07
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Aclaraciones procesos contractuales	1	0	0	0	0	0	1	0	0,07
		Menú	0	0	0	0	93	0	93	0	6,74
Porción		0	0	0	0	44	0	44	0	3,19	
Cocción		0	0	0	0	11	0	11	0	0,80	
Infraestructura del el comedor		0	0	0	0	1	0	1	0	0,07	
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	Otros	0	0	0	0	8	0	8	0	0,58	
	Otros	0	0	0	0	38	0	38	0	2,75	
REGIONAL NORORIENTE	FINANCIERA	Certificado de retención	1	0	0	0	0	1	0	0,07	
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	0	90	0	90	0	6,52
		Porción	0	0	0	0	8	0	8	0	0,58

REGIONAL NORTE	GESTIÓN CONTRAC- TUAL	Cocción	0	0	0	4	0	4	0,29
		Actitud del personal:	0	0	0	1	0	1	0,07
		Otros				3		3	0,22
REGIONAL NORTE	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Aclaraciones procesos contractuales	1	0	0	0	0	1	0,07
		Certificaciones contrac- tuales	1	0	0	0	0	1	0,07
		Menú	0	0	0	7	0	7	0,51
REGIONAL PACIFICO	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	3	0	3	0,22
		Porción	0	0	0	2	0	2	0,14
		Cocción				7	0	7	0,51
		Mala presentación e higiene en el comedor	0	0	0	1	0	1	0,07
		Otros	0	0	0	3	0	3	0,22
		Otros	0	0	0	2	0	2	0,14
		Almacenamiento y distribución (CADS)							
REGIONAL SUROCCIDEN- TE	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	189	0	189	13,70
		Porción:	0	0	0	34	0	34	2,46
		Cocción	0	0	0	15	0	15	1,09
		Actitud del personal	0	0	0	3	0	3	0,22
		Otros	0	0	0	1	0	1	0,07
REGIONAL TOLIMA GRANDE	GESTIÓN CONTRAC- TUAL	Certificaciones contrac- tuales	1	0	0	0	0	1	0,07
		Otros	0	0	0	2	0	2	0,14
		Menú	0	0	0	63	0	63	4,57

COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Porción		0	0	0	16	16	0	16	1,16
	Cocción									
			0	0	0	24	24	0	24	1,74
Infraestructura del comedor			0	0	0	2	2	0	2	0,14
Otros			0	0	0	9	9	0	9	0,65
GESTIÓN FINANCIERA	Certificación de Retención		1	0	0	0	0	0	1	0,07
<b>TOTAL</b>			<b>238</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1138</b>	<b>1138</b>	<b>1</b>	<b>1380</b>	<b>100</b>

Teniendo en cuenta el recuadro anterior, se evidencia en el primer trimestre del año 2019 que a la Dirección Financiera – oficina principal, le allegaron un total de 127 peticiones, la Dirección Administrativa y de talento humano registró 30 peticiones, y una (1) queja; la Subdirección General de Contratos con 11 peticiones y se les remitió una (1) denuncia; Subdirección General de Abastecimientos y Servicios registro 7 peticiones y un (1) reclamo; La oficina Jurídica registro 10 peticiones, también fue direccionada una (1) queja a la Oficina de Control Interno Disciplinario, las demás presentaron una 1 como se evidencia en el cuadro.

En cuanto a las sugerencias se acredita un total de 130 para la Regional Amazonia, 89 Antioquia Choco registra, 16 Caribe, 219 Regional Centro, 195 Regional Llanos, 106 Regional Nororiente, 18 Regional Pacifico, 242 Regional Suroccidente, 116 la Regional Tolima y 7 la Regional Norte. Para un total de 1138 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	9
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	7
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	4
REGIONAL AMAZONIA	7
REGIONAL LLANOS	4
REGIONAL CENTRO	10
REGIONAL CARIBE	9
REGIONAL NORTE	10
REGIONAL TOLIMA	10

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 <a href="mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co">contactenos@agencialogistica.gov.co</a>	9	0,5	
ORFEO	7	1,4	
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	26	1,3	
CORREO ELECTRÓNICO - FUNCIONARIOS	16	0,8	
MODULO PQR	28	1,4	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	326	16,8
	FELICITACIONES	1532	78,8
<b>TOTAL</b>	<b>1944</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.

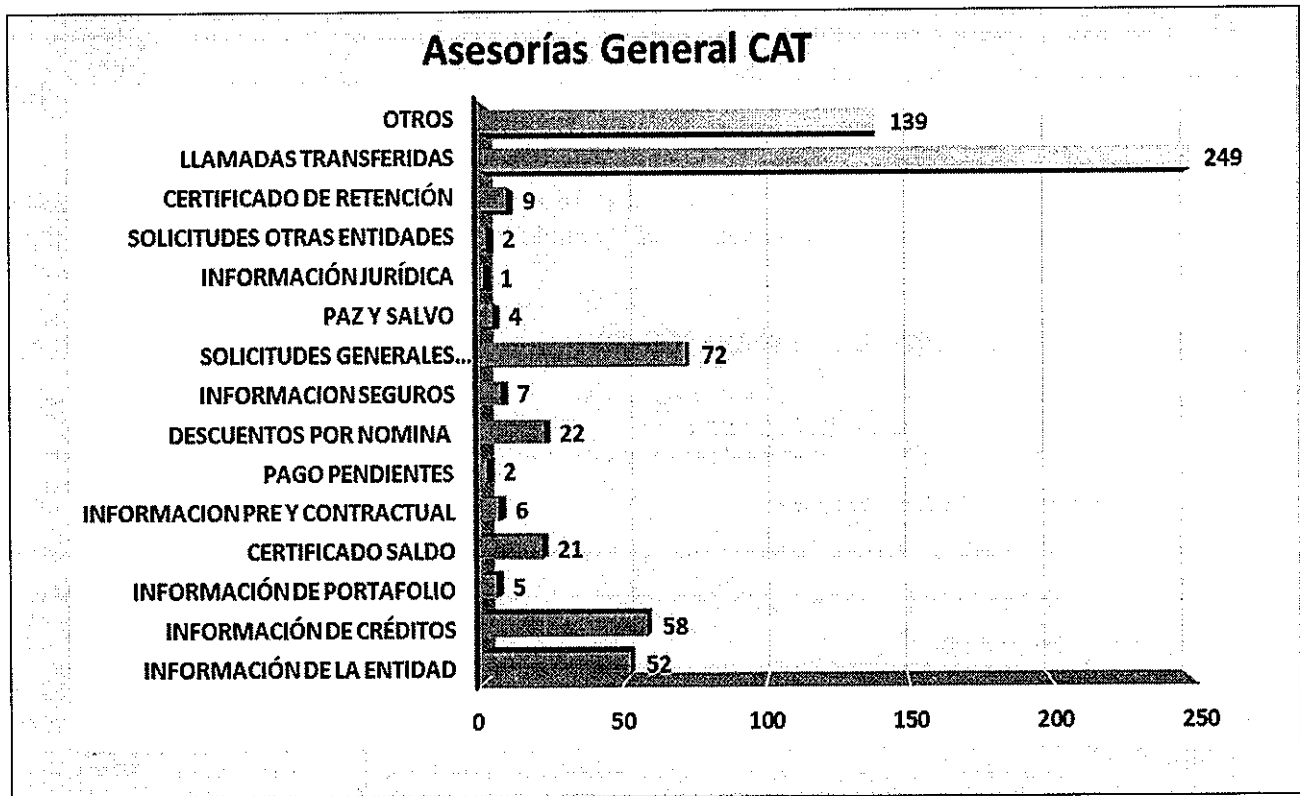
#### 4.1.1 CORREO [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

Para el mes de marzo se recibieron un total de 147 correos, de los cuales 48 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 27 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 8 se registraron en el Módulo PQRD, finalmente 64 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 7 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 marzo 2019

Por este medio ingresaron 649 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m. De las cuales se realizaron 125 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, transferidas con asuntos puntuales 110, se registraron en el módulo PQR 26 solicitudes, 249 transferencias, 139 llamadas salientes y números desconectados dentro de las que se encuentran 35 que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada.

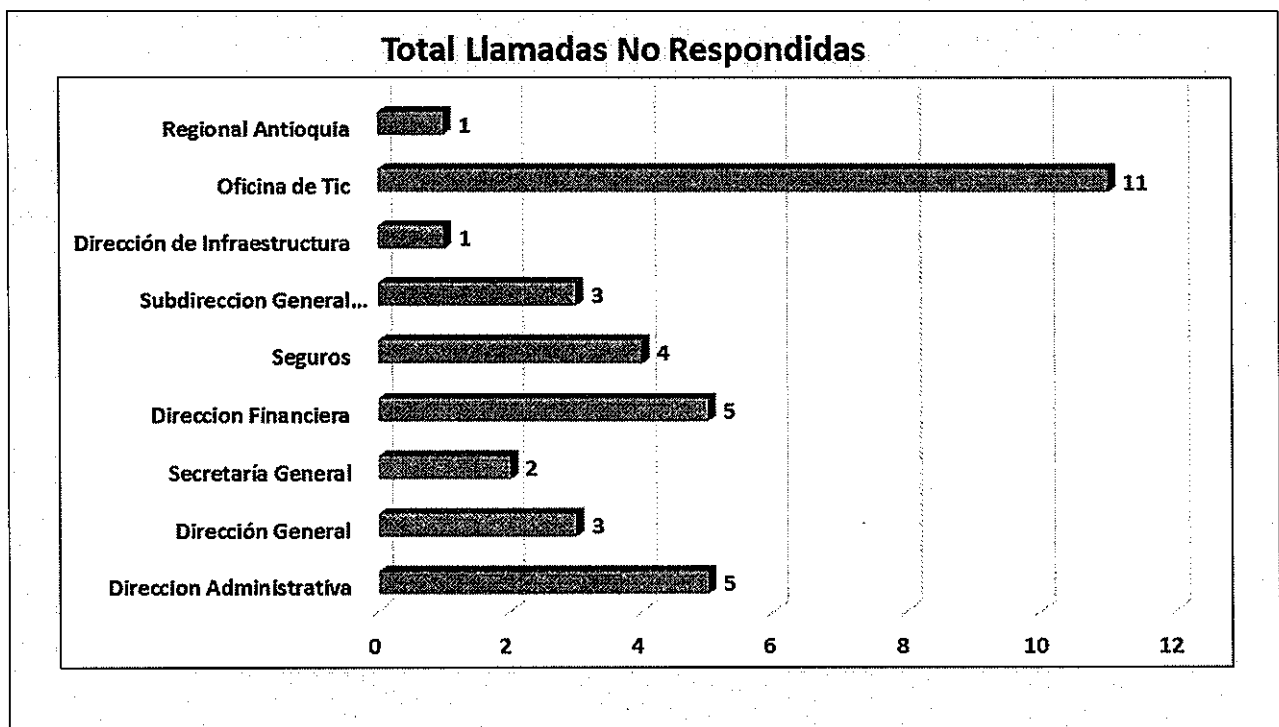


Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

#### 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 35 llamadas no transferidas oportunamente.

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 marzo 2019

En marzo la Oficina de Tecnología, la Dirección Administrativa y la Dirección Financiera fueron las áreas con las que no fue posible realizar la transferencia de la llamada, por lo que se evidencia que las citadas dependencias siguen presentando novedades al momento de atender a los usuarios, sin embargo, es necesario precisar que hubo una disminución considerable en 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 - FUNCIONARIOS

Por este medio se registraron 16 solicitudes.

#### 4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

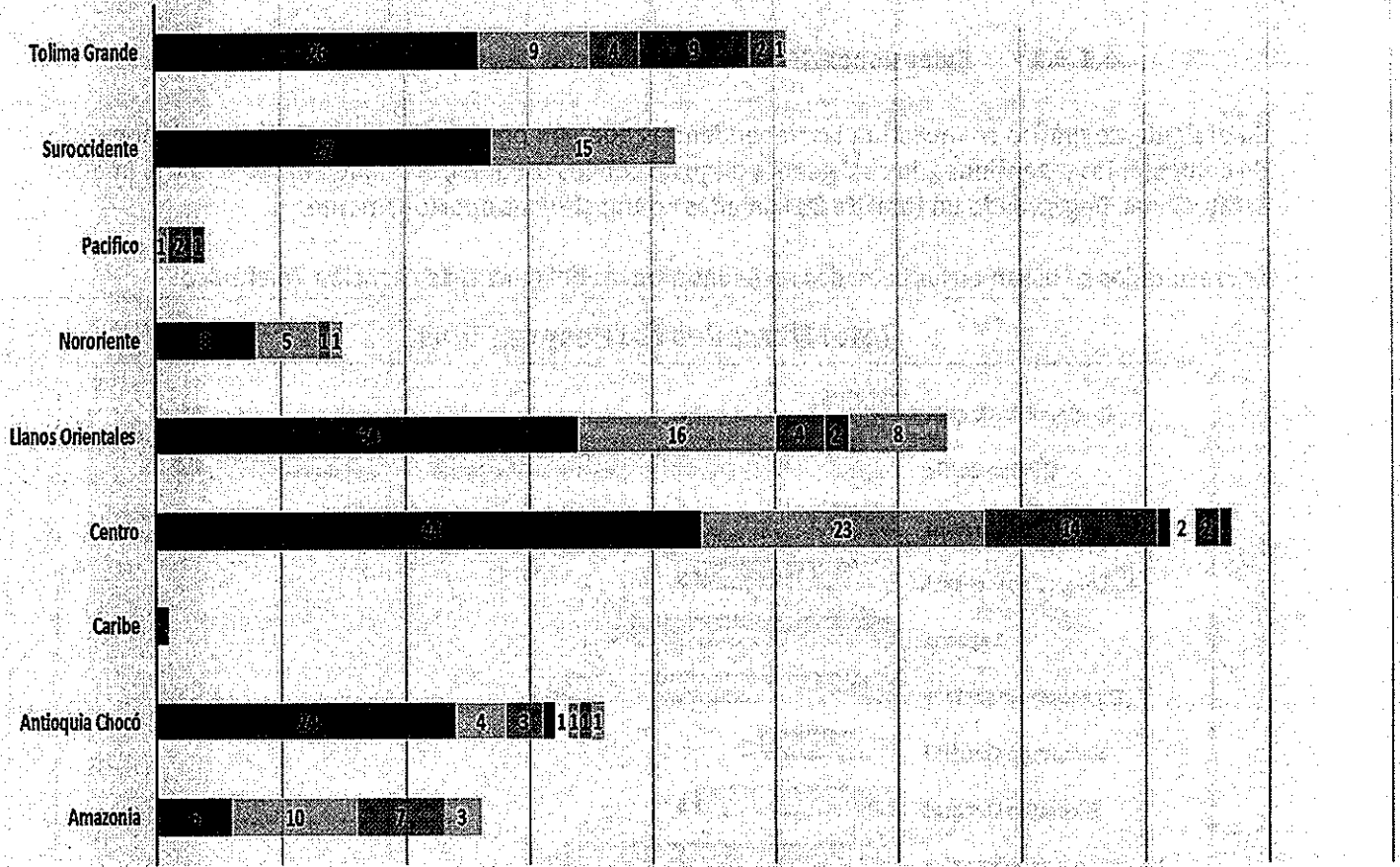
Por este medio se gestionaron 28 solicitudes registradas directamente por los usuarios.





4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA (326)

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) CAD'S Y DEMAS



	Amazonia	Antioquia Chocó	Caribe	Centro	Llanos Orientales	Nororiente	Pacifico	Suroccidente	Tolima Grande
■ MENU	6	24	1	44	34	8		27	26
■ PORCION	10	4		23	16	5	1	15	9
■ COCCION	7	3		14	4	1	2		4
■ MALAPRESENTACION E HIGIENE EN EL COMEDOR		1		1					
■ ACTITUD DEL PERSONAL		1		2					
■ HORARIO ENTREGA DE ALIMENTOS		1							
■ OTROS		1		2	2		1		9
■ PRESENTACION DEL PERSONAL				1					
■ CANTIDAD DE PERSONAL						1			
■ INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR									2
■ CADS	3	1			8				1

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de marzo 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 170 sugerencias a Nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro, Llanos Orientales, Suroccidente, Tolima Grande, y la Regional Antioquia Choco, seguido del tema “Aumento de Porción” con 83 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro, Llanos y la regional Suroccidente, la opción “Cocción” con 35 sugerencias; su gran mayoría para Regional Centro, Amazonia, Tolima y “Otros” con 15 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 Tolima. Almacenamiento y Distribución CAD obtuvo 18 sugerencias, en la Regional Llanos se registraron 8 sugerencias, Regional Amazonia con 3, Antioquia Choco con una (1) y la Regional Tolima con una (1). Los demás temas se pueden evidenciar en el cuadro respectivamente, para un total de 326 sugerencias recibidas a nivel nacional.

#### 4.1.7 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 20 interacciones por este medio sobre información general.

#### 5. PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 187 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 80 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

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

No se notificaron 10 reuniones agendadas, un ingreso formal de 432 personas externas, de las cuales 23 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 marzo se evidenciaron 87 Audiencias de adjudicación de contratos a Nivel Nacional y se realizaron 72 encuestas anticorrupción.

**Regional Amazonía:** (2) encuestas, de (9) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Antioquia Choco:** (32) encuestas, de (11) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Llanos:** (4) encuestas, de (10) Audiencias procesos contractuales

**Regional Nororiente:** (15) encuestas, de (15) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Norte:** (0) encuestas, de (23) Audiencias procesos contractuales.

**Regional pacífico:** Una (1) encuesta, de una (1) Audiencia proceso contractual.

**Regional Suroccidente:** (0) en cuentas de una (1) Audiencia proceso contractual

**Regional Sur:** (3) encuestas, de (10) Audiencias de procesos contractuales.

**Regional Tolima Grande:** (6) encuestas, de (13) Audiencias procesos contractuales.

**Oficina Principal:** Una (1) encuesta, de (2) Audiencia de procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **96,80%**





Registrando una percepción desfavorable 3,20%

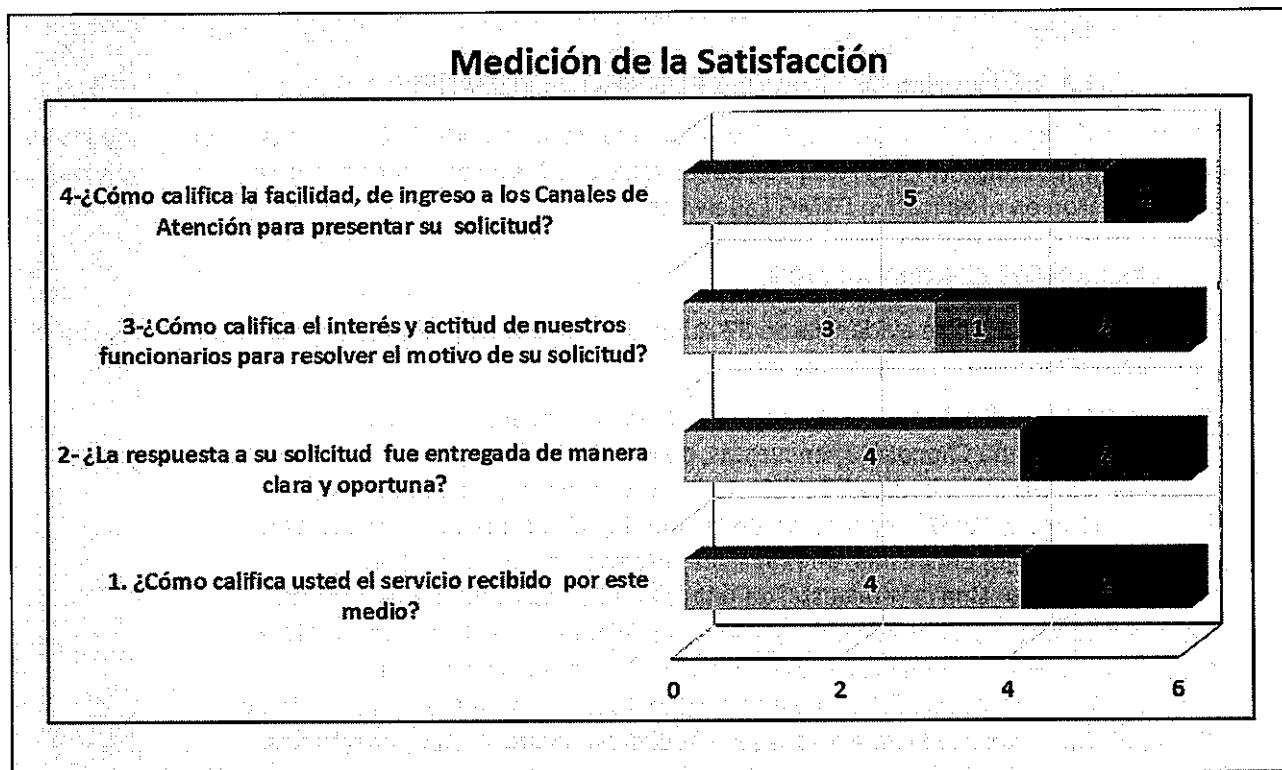
### 7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Este punto se relaciona con la medición de los factores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los petitionarios 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)	6	16	1	0	7
<b>Total Trámites/Servicios</b>	<b>Total Participantes</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
1	6	Bueno (3.5. a 4.5)			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se evidencia la misma cantidad de participación de los usuarios en comparación al mes anterior, los cuales utilizaron el Módulo PQR en el mes de marzo, 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 marzo 2019





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

**CONCEPTOS FAVORABLES**

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1532
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	17
<b>TOTAL</b>	<b>1549</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 del servicio, con las encuestas de satisfacción del Módulo PQR.

**FELICITACIONES (1532)**

Para el mes de marzo llegaron un total de 1532 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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





El Grupo "Administración (Cátering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1406, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Almacenamiento y Distribución (CAD) con 123, y por medio del módulo PQRD, se recibió un total de 17 calificaciones positivas frente al servicio prestado en las encuestas de Satisfacción.

Los resultados son la evidencia del buen trabajo que se realiza en cada una de las Regionales.

### CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	0
QUEJAS	1
DENUNCIA	0
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	7
TOTAL	8

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

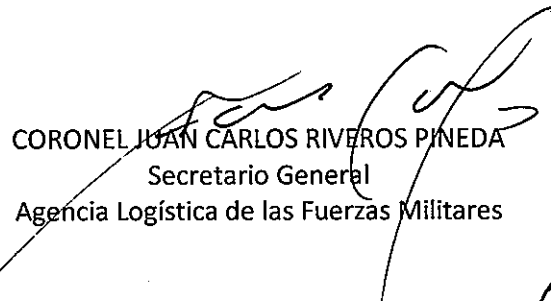
#### QUEJA (1)

1. ID 8662, un representante del Comité Pro - Defensa de la Educación del bajo Putumayo - Comités CAE Municipales, manifiesta inconformidad por la falta de atención a una solicitud que ya había elevado ante la Entidad, en la cual indica que aún no se han cancelado haberes del mes de diciembre al personal manipulador de alimentos del municipio de Valle del Guamuez y San Miguel. Se direcciono a la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios (cerrado).


### 8. RECOMENDACIONES

- De la queja interpuesta, es necesario verificar el cumplimiento del pago prestacional al personal que atiende el servicio institucional, con el fin de mantener la proactividad en la función desempeñada.

Cordialmente,

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

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

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

