



MEMORANDO

Bogotá, 21-04-2020

N° 20202010201713 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 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 marzo así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – FEBRERO 2020

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
35	35	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – MARZO 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	53	43	10	1	23%	97%	81%

Respecto al mes de marzo se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta aumento en comparación al mes de febrero; a la fecha hay 10 solicitudes que se encuentran en trámite, así:





- Una (1) Solicitud con N° de ID 9525 bajo la responsabilidad de la Dirección Administrativa y Talento Humano, con fecha de cierre el 08/05/2020.
- Cinco Solicitudes con N° 9521, 9523, 9524, 9539, a cargo de la Dirección Financiera - Gestión Cartera: asunto congelamiento de créditos, y el ID 9537 de Gestión Contabilidad con fecha de cierre el 28/04/2020.
- Con 3 Solicitudes N° 9526, 9535, 9538 de la Subdirección General de Contratación.
- Una (1) solicitud N° 9518, se encuentra a cargo de la Regional Llanos y el estado es (*Tramite del Usuario*).

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 los del 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: se reportó un (1) vencimiento.

ID VENCIDOS						
No. SOLICITUD PQR	TIPO DE SOLICITUD	ASUNTO	GRUPO DE TRABAJO	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE VENCIMIENTO	DIAS POSTERIORES DE RESPUESTA AL VENCIMIENTO
9419	SOLICITUDES GENERALES	CERTIFICACIÓN LABORAL	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	30/01/2020	13/03/2020	11

Nota: El Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, con antelación al vencimiento del término, envía los respectivos reportes de alerta, una vez materializado el vencimiento, se envía memorando al Director de la dependencia responsable con el fin de instar al cierre de las solicitudes.

No. Memorando 20202010159283 enviado a la dependencia encargada de cerrar la solicitud. La cual fue cerrada en el módulo PQR el 31/03/2020, con **Desistimiento Tácito**.

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.

- Solicitud N° de ID 9487 con fecha de ingreso 05/03/2020 allegada por la Armada Nacional, la cual se direccionó a la Subdirección General de Abastecimientos clase III, con fecha de cierre 17/03/2020.
- Solicitud N° de ID 9535 con fecha de ingreso 26/03/2020 allegada por la Fuerza Aérea, la cual se direccionó a la Subdirección General de Contratación, se encuentra en trámite con fecha de cierre el 27/04/2020.

Nota: se anularon 14 solicitudes por duplicidad y por pruebas realizadas.





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 Social y Empresarial de la Defensa

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	53
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	317
	FELICITACIONES	1642
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
2012		

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 marzo un total de 1959 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de febrero se evidencia disminución de 161 interacciones, toda vez que en el mes anterior se registró un mayor número de participación.



IC 66501



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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESAPACHO	0	0	0	0	6	0	6	0,30
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	1	286	1497	0	1784	88,67
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	31	135	0	166	8,25
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	2	3	0,15
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	10	0	0	0	0	0	10	0,50
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	1	0	0	0	0	0	1	0,05
	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	1	0	0	0	0	0	1	0,05
SECRETARÍA GENERAL	DESAPACHO	2	0	0	0	0	0	2	0,10
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	0	0	0	1	0	1	0,00
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	7	0	2	0	0	0	9	0,45
	CONTABILIDAD	17	0	0	0	0	0	17	0,84
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,05
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	1	0	2	0,10
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	0	2	0	2	0,10
	TALENTO HUMANO	5	0	1	0	0	0	6	0,30
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0,05
	TOTAL	47	0	4	317	1642	2	2012	100





La seguridad es de todos

Minidefensa

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 marzo, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 286 sugerencias y 1.497 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 31 sugerencias y 135 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 53 interacciones de las cuales Gestión Contabilidad con 17 y Cartera con 7 peticiones, seguida del Grupo Gestión Contractual con 10 peticiones, Gestión del Talento Humano recibió 5 peticiones, las demás se pueden evidenciar una (1) en el cuadro.

Además, se presentaron 4 Reclamos, los cuales se direccionaron así: 2 para la Dirección Financiera Gestión de Cartera, uno (1) para la Dirección Administrativa Gestión de Talento Humano y uno (1) para la Subdirección General de Operaciones Logísticas Gestión Catering.

También se ingresaron 2 Denuncias, las cuales se direccionaron a la Subdirección General de Contratación

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	11	83	94
	CADS	0	1	4	5
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	2	40	42
	CATERING	0	28	241	269
CARIBE	CONTABILIDAD	1	0	0	1
	DIRECCIÓN REGIONAL	0	0	4	4
CENTRO	CATERING	0	23	18	41
	CATERING	0	91	393	484
LLANOS ORIENTALES	CONTABILIDAD	6	0	0	6
	CONTRACTUAL	2	0	0	2
	PRECONTRACTUAL	1	0	0	1
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CADS	0	24	58	82



NORORIENTE	CATERING	1	36	73	110
	CATERING	0	11	179	190
NORTE	CONTABILIDAD	0	0	0	0
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0
PACIFICO	CATERING	0	0	152	152
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
SUROCCIDENTE	CADS	0	2	14	16
	CATERING	0	0	26	26
SUR	CATERING	0	16	207	223
	ATENCIÓN CIUDADANA	0	0	1	1
TOLIMA	DIRECCIÓN REGIONAL	0	0	2	2
	CADS	0	0	1	1
TOTAL	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	1	1
	GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	2	2
TOTAL	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CONTABILIDAD	2	0	0	2
TOTAL	CADS	0	2	18	20
	CATERING	0	70	123	193
TOTAL		16	317	1640	1973

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 16 peticiones, por medio del módulo PQRD.

En el numeral 4.1.7 se evidencia la gráfica con los asuntos allegados.



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	6
	GESTION DOCUMENTAL	2
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	17
	CARTERA	9
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1
	DESAPACHO	2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	1
	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	10
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	166
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1784
DIRECCIÓN GENERAL	DESAPACHO	6

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





3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	8
DIRECCIÓN FINANCIERA	5
SECRETARIA GENERAL	4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	8
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	13
REGIONAL CARIBE	9
REGIONAL LLANOS	3
REGIONAL PACIFICO	10
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 RECEPCIÓN		TOTAL	%
CORREO CONTACTENOS		9	0,45
ORFEO		3	0,15
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO		0	0,00
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO ELECTRONICO SERVIDORES		11	0,55
MODULO PQR		30	1,49
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	317	15,76
	FELICITACIONES	1642	81,61
TOTAL		2012	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



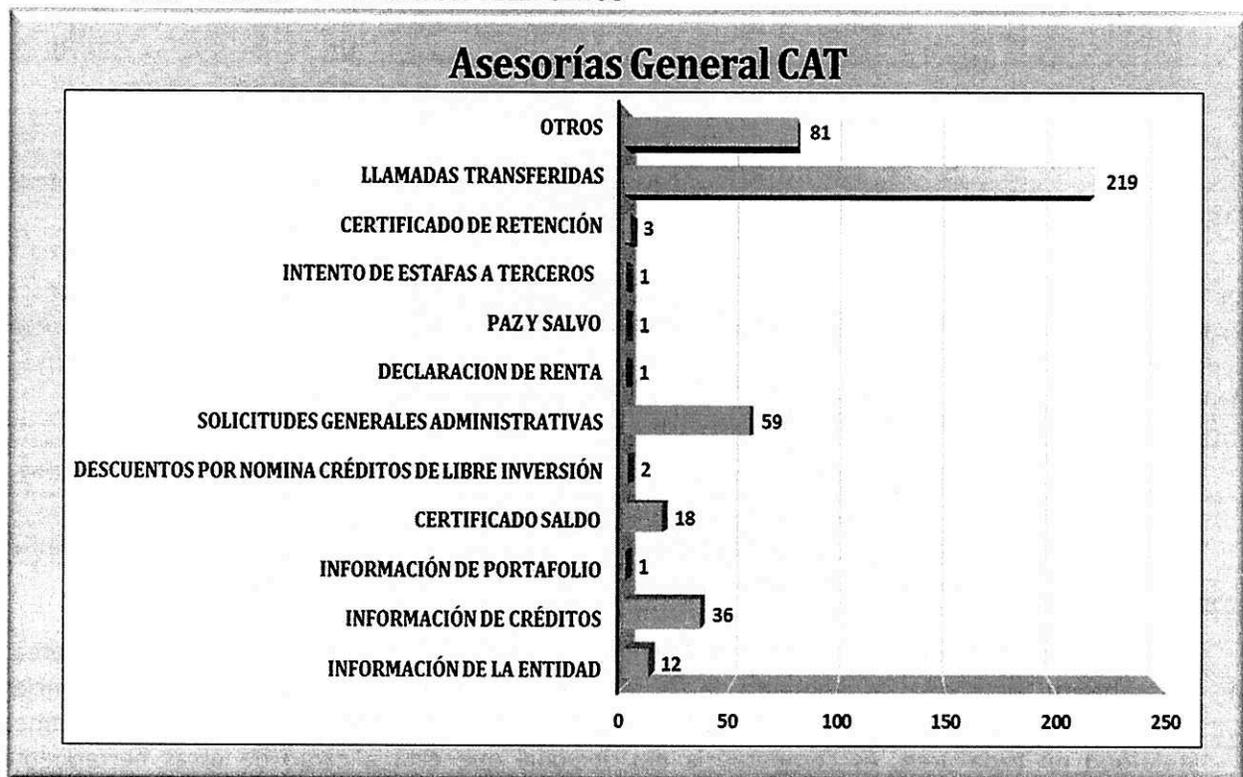


Para el mes de marzo se recibieron un total de 80 correos, de los cuales 26 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 22 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 9 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, se registraron 4 solicitudes de certificaciones financieras en el módulo de trámites de la página web, y finalmente 19 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 3 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 2020

Por este medio ingresaron 434 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 113 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 3, no se registró en el módulo PQRD ninguna solicitud, 18 solicitudes fueron registradas en el módulo de Certificaciones Financieras, 219 llamadas transferidas, 81 llamadas saliente y números desconectados dentro de las que se encuentran 8 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.

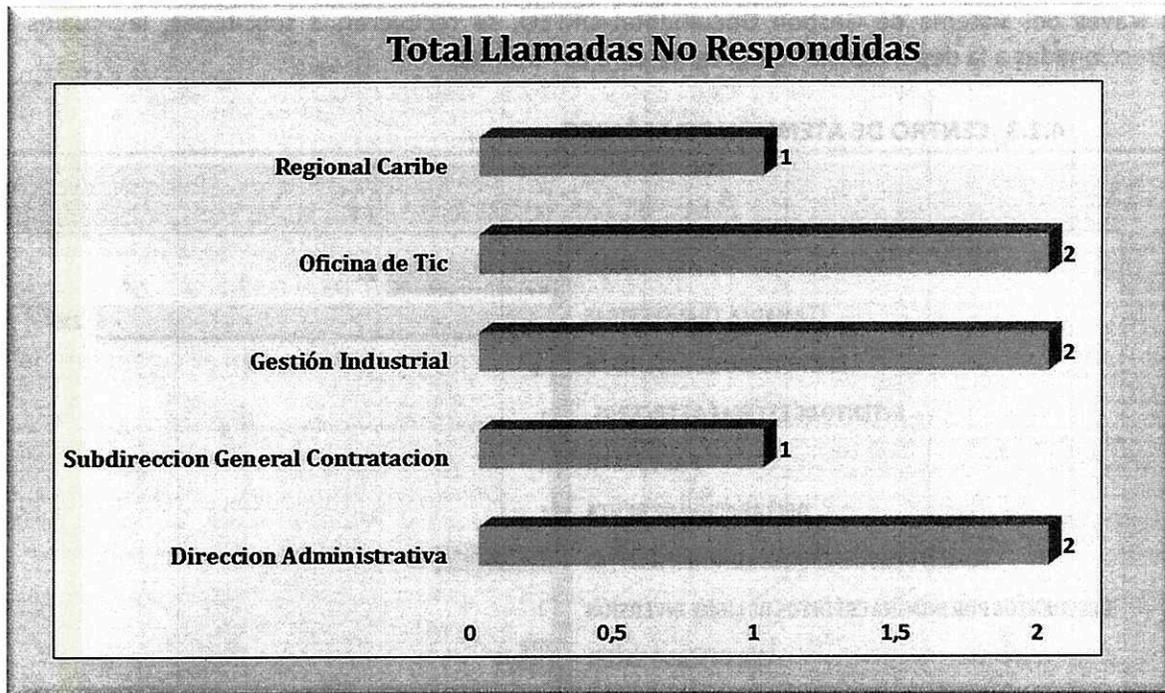




4.1.3.1 EXTENSIONES NO CONTESTADAS POR LAS DEPENDENCIAS

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar las extensiones, lo cual genera disgusto en los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 8 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciado disminución de 13 llamadas en comparación al mes de febrero.

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 2020

En marzo la Dirección Administrativa y Gestión Industrial oficina de Tecnología fueron las áreas que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, seguido de la dirección Financiera, es necesario precisar que estas son las llamadas identificadas 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.

4.1.5 CORREO ELECTRÓNICO – SERVIDORES

Por este medio se registraron 11 solicitudes.

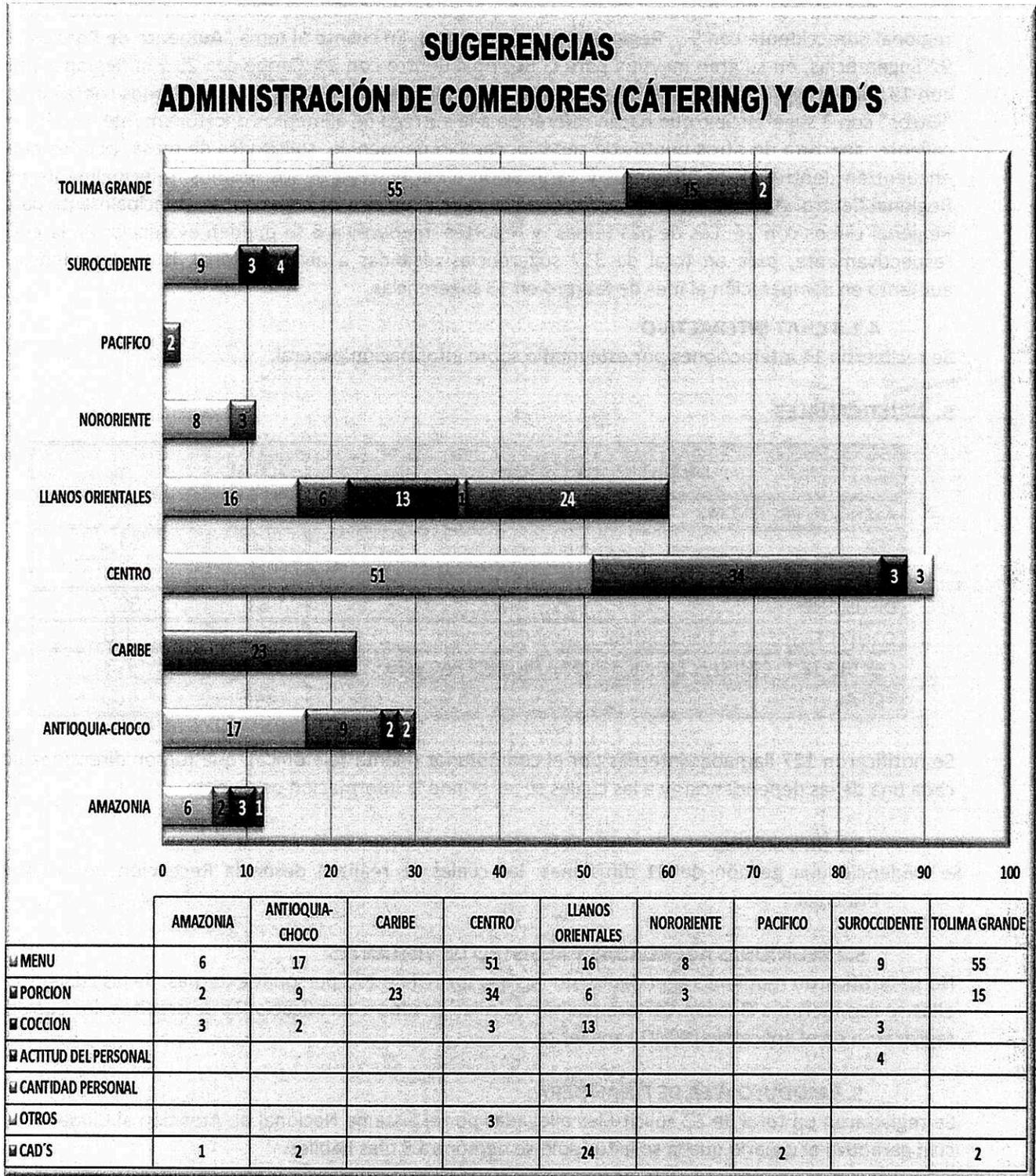
4.1.6 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 30 solicitudes registradas directamente por los usuarios.





4.1.7 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (317)



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





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la **Administración (CÁTERING)**, fue el de **“Cambio de Menú”** con 162 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Tolima Grande con 55, Regional Centro con 51 seguido de Antioquia Choco con 17, Llanos con 16, regional Suroccidente con 9 y Regional Nororiente con 8. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 92 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro con 34, Caribe con 23 y la Regional Tolima con 15. La opción **“Cocción”** con 24 sugerencias; su gran mayoría para la Regional Llanos con 13. opción **“Otros”** con 3 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 la Regional Centro. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 31 sugerencias, principalmente para la Regional Llanos con 24. Los demás temas y reportes menores a 8 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 317 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia un aumento en comparación al mes de febrero en 13 sugerencias.

4.1.8 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 14 interacciones por este medio sobre información general.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	18	7,3
PBX	127	51,2
REUNIONES	0	0,0
DIFUSIONES	81	32,7
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	4	1,6
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	18	7,3
TOTAL	248	100

Se notificaron 127 llamadas internas por el conmutador (Planta telefónica), 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 81 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

No se notificaron reuniones agendadas, un ingreso formal de 273 personas externas, de las cuales 18 de ellas se remitieron a Gestión Cartera por temas relacionados a certificaciones de créditos, los cuales se registraron en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registraron un total de 22 solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano, lo cual garantiza al usuario que la solicitud solo se demorará 5 días hábiles.



6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de marzo se evidenciaron 18 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 31 encuestas anticorrupción.

Regional Amazonia: (6) encuestas, (7) Audiencia proceso contractual.

Regional Antioquia Choco: (24) encuestas de (5) Audiencias procesos contractuales.

Regional Llanos Orientales: una (1) encuesta de (6) Audiencias procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **95,48%**

Percepción desfavorable del **4,51%**

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)	3	12	0	0	0
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	3	Excelente (3.5. a 4.5)			

Los usuarios participantes en la nueva plataforma del módulo fueron 3, calificando las cuatro preguntas de satisfacción excelentes.

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

CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1642
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	12
TOTAL	1654

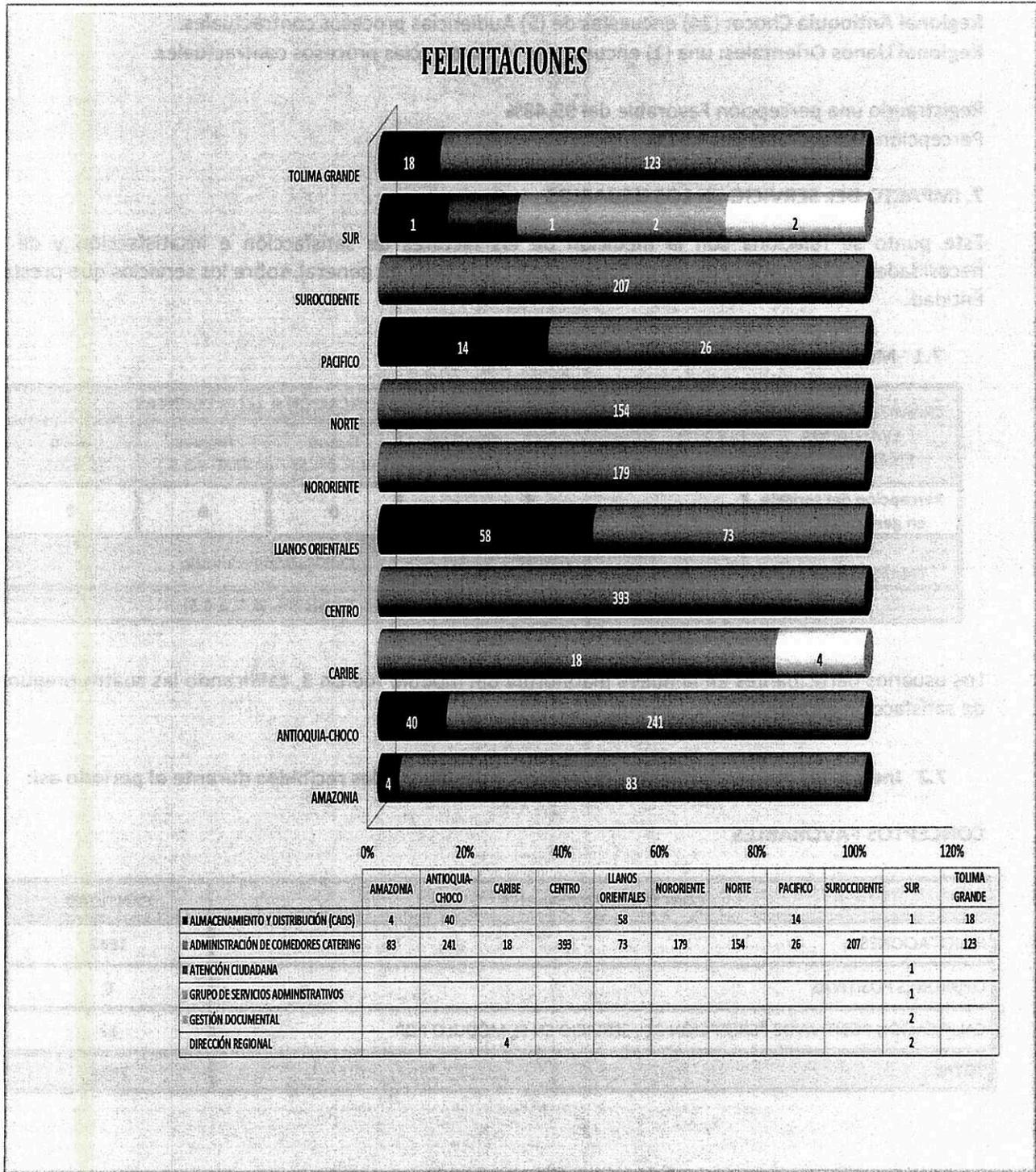




Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, que en su mayoría exaltan la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING).

FELICITACIONES (1.642)

Para el mes de marzo llegaron un total de 1.642 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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





El Grupo “Administración (Cátering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.499, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 135, “Gestión servicios Administrativos con una (1), Dirección de Regional Caribe con 4, seguida de la Regional Sur con 2 Gestión Documental, 2 para la dirección de la misma y una (1) Para atención ciudadana también reportados por la Regional Sur.

Las manifestaciones positivas para el mes de marzo en comparación al mes de febrero disminuyeron en 174, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	4
QUEJAS	0
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	6

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

RECLAMOS (4)

1. ID 9525, Usuaría reclama el pago de prestaciones sociales e intereses moratorios originados por el fallecimiento de su cónyuge en el año 2017, no le han reconocido el derecho. Se direccionó al Grupo de Talento Humano **(En Trámite)**
2. ID 9536, Soldado manifiesta inconformidad con el desayuno servido el día 28 de marzo, reclama que el tamal no cumplía ni con la cantidad ni con los ingredientes típicos del producto, informa que no es la primera vez que sucede, ya que en varias oportunidades ha habido novedades con los refrigerios y otros alimentos que les brindan en el rancho de tropa - Batallón Especial Energético y Vial N° 13. Se direccionó a la Subdirección General de Operación Logística **(Cerrado)**.
3. ID 9534, Usuario indica que tiene un crédito con la Entidad, consultó las centrales de riesgo y encontró una sanción por el no pago de esta obligación, situación que es errónea porque está al día, por tanto, requiere aclaración del tema y que se modifique el reporte negativo. Se direccionó al Grupo de Cartera **(Cerrado)**.
4. ID 9530, Usuario indica que en su desprendible de pago ve reflejados dos descuentos por el mismo valor y para el mismo código de empresa, solicita verificación, aclaración y si es el caso devolución de los valores cobrados de más. Se direccionó al Grupo de Cartera **(Cerrado)**.



DENUNCIAS (2)

1. ID 9520, Usuario denuncia una posible irregularidad durante la etapa precontractual de un proceso de Selección Abreviada por Subasta Inversa en la Regional Amazonia, manifiesta que no se concedió el término establecido por la ley para realizar las observaciones al proceso. Se direccionó a la Subdirección General de Contratos (Cerrada)
2. ID 9526, La Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano del Comando General FF.MM. nos da a conocer mediante correo electrónico una denuncia instaurada por un ciudadano que informa posible irregularidad presentada durante la etapa precontractual en un proceso de Mínima Cuantía. Se direccionó a la Subdirección General de Contratos (En Trámite).

8. RECOMENDACIONES

- Es importante que las dependencias responsables de emitir respuesta a los reclamos realicen el análisis pertinente a los casos y así mitigar las causas que originan el disgusto en los usuarios.
- Los servidores públicos deben dar cumplimiento a los términos establecidos en la ley, los cuales son controlados mediante el módulo PQR, para el mes de marzo la Subdirección General de Contratos incumplió el término establecido en el módulo para decretar el desistimiento tácito de una petición.

Cordialmente,


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


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

**Diana Cecilia
Martin
Amaya**
Firmado digitalmente
por Diana Cecilia
Martin Amaya
Fecha: 2020.04.21
12:10:34 -05'00'

Aprobó: Abog. Esp. Adm.
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana