



MEMORANDO

Bogotá, 19-04-2021

N° 2021110010088473 ALSG –GRV- AOC – 1101

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

DE: CORONEL (RA) CARLOS ERNESTO CAMACHO DÍAZ
Subdirector General de Abastecimientos Bienes y Servicios (e) de las funciones de la
Secretaría General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

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

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 2021

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
42	42	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – MARZO 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	42	33	9	0	20%	95%	83%

Respecto al mes de marzo se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR no presenta aumento ni disminución en comparación al mes de febrero; a la fecha 7 solicitudes que se encuentran en trámite.



- Dirección Administrativa con 3 Solicitudes con fecha de plazo de cierre: dos (2) con fecha 27/04/2021, una (1) 22/04/2021.
- Dirección Financiera 2 Solicitudes con fecha de plazo de cierre: 28/04/2021 – 22/04/2021.
- Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios con una (1). Solicitud con fecha de plazo 27/04/2021.
- Subdirección General de Contratación con una (1). Solicitud con fecha de plazo de cierre: 26/04/2021.

Observación: Desde el día 1 febrero de 2021 a la fecha no se ha podido realizar registro de peticiones en la página web módulo PQRD ya que no está disponible por temas de migración y actualización, dicha situación ya se notificó mediante correo electrónico al Señor Secretario General, a la supervisora del contrato de la página y la Jefe de la Oficina de Tecnología, cabe la pena resaltar que las solicitudes recibidas por los usuarios se registran cronológicamente en Excel con fin de tener trazabilidad de la misma y que el servicio se preste oportunamente.

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 fecha de ingreso 17/03/2021 la cual fue direccionada a la Subdirección General de Contratación, con el asuntos “Cuántas adendas fueron realizadas en licitación pública y selección abreviada por eventualidades relacionadas con falla en la plataforma electrónica SECOP II”, la cual fue cerrada el 24/03/2021 por la Regional Amazonia.
- Solicitud con fecha de ingreso 11/03/2021 la cual fue direccionada al Grupo Atención y Orientación Ciudadana, con el asunto “información sobre las PQRD vigencia 2019 y 2020”, la cual fue cerrada el 08/04/2021

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: No se registró.



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	42
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	238
	FELICITACIONES	2688
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		2968

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 marzo un total de 2.926 escritos allegadas por este medio, que Comparado con el mes de febrero se evidencia un aumento de 149 interacciones, toda vez que en el mes anterior se registró menor participación.





La seguridad es de todos
Mindefensa



MINISTERIO DE DEFENSA NACION/
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES
La unión es nuestra fuerza



2. RESULTADO GENERAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL 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	207	2541	0	2748	92,59
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	30	146	0	176	5,93
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	7	1	0	0	0	1	9	0,30
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-GRÉDITOS)	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	1	0	2	0,07
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	9	0	0	0	0	0	9	0,30
	CONTABILIDAD	9	0	0	0	0	0	9	0,30
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	10	1	0	1	0	0	12	0,40
	TOTAL	39	2	0	238	2688	1	2968	100





La seguridad es de todos

Mindefensa



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

El uso Social y Empresarial de la Defensa
La unión de nuestra Fuerza

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 207 sugerencias y 2.541 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 30 sugerencias y 146 felicitaciones.

Por otra parte, a través del seguimiento en Excel a las PQR, se registraron 40 interacciones de las cuales Gestión del Talento Humano recibió 10 peticiones, Gestión Contractual y Precontractual con 8, Dirección Financiera "Gestión, Contabilidad con 9 y "Gestión, Cartera con 9, oficina Jurídica con una (1), las demás dependencias se pueden evidenciar en el cuadro con una (1) Respectivamente.

Se presentaron 2 Quejas las cuales se direccionaron respectivamente a la Dirección Administrativa "Talento Humano", Regional Caribe "Gestión Contractual".

También se presentó una (1) Denuncia el cual se direcciono a la Regional Llanos "Gestión Precontractual".

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	QUEJA	DENUNCIA	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	0	0	12	188	200
	CADS	0	0	0	1	15	16
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	0	0	40	40
	CATERING	0	0	0	9	283	292
CARIBE	CONTRACTUAL	0	1	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	3	16	19
	CATERING	0	0	0	10	35	45
CENTRO	CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	1
	CATERING	0	0	0	51	469	520
LLANOS ORIENTALES	FINANCIERA	3	0	0	0	0	3
	CATERING	0	0	0	90	357	447
	CONTRACTUAL	0	0	1	0	0	1





La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACION/
AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



Oficio Social / Representación de la Defensa

	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	0	26	66	92	
NORORIENTE	CATERING	0	0	0	18	225	243		
NORTE	CATERING	0	0	0	4	453	457		
PACIFICO	CATERING	0	0	0	0	52	52		
SUROCCIDENTE	ATENCIÓN CIUDADANA	0	0	0	0	1	1		
	CATERING	0	0	0	11	247	258		
SUR	CADS	0	0	0	0	9	9		
	CATERING	0	0	0	2	232	234		
	TOTAL	5	1	1	237	2688	2932		

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 5 peticiones y una (1) Denuncia para la Regional Llanos las cuales fueron allegada por medio del correo electrónico .

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 MARZO

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	12
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	9
	CARTERA	9
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	9
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	176
	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	2748

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





3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	8
DIRECCIÓN FINANCIERA	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	11
OFICINA JURÍDICA	19
SUBDIRECCIÓN GENERAL ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	-
SECRETARÍA GENERAL (ATENCIÓN CIUDADANA)	17
REGIONAL CARIBE	-
REGIONAL LLANOS	1
REGIONAL CENTRO	8

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	36	1,21	
PRESENCIAL	0	0,00	
ORFEO	1	0,03	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO	0	0,00	
CORREO DENUNCIE	1	0,03	
CORREO REGIONALES	4	0,13	
MODULO PQR	0	0,00	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	238	8,02
	FELICITACIONES	2688	90,57
TOTAL	2968	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



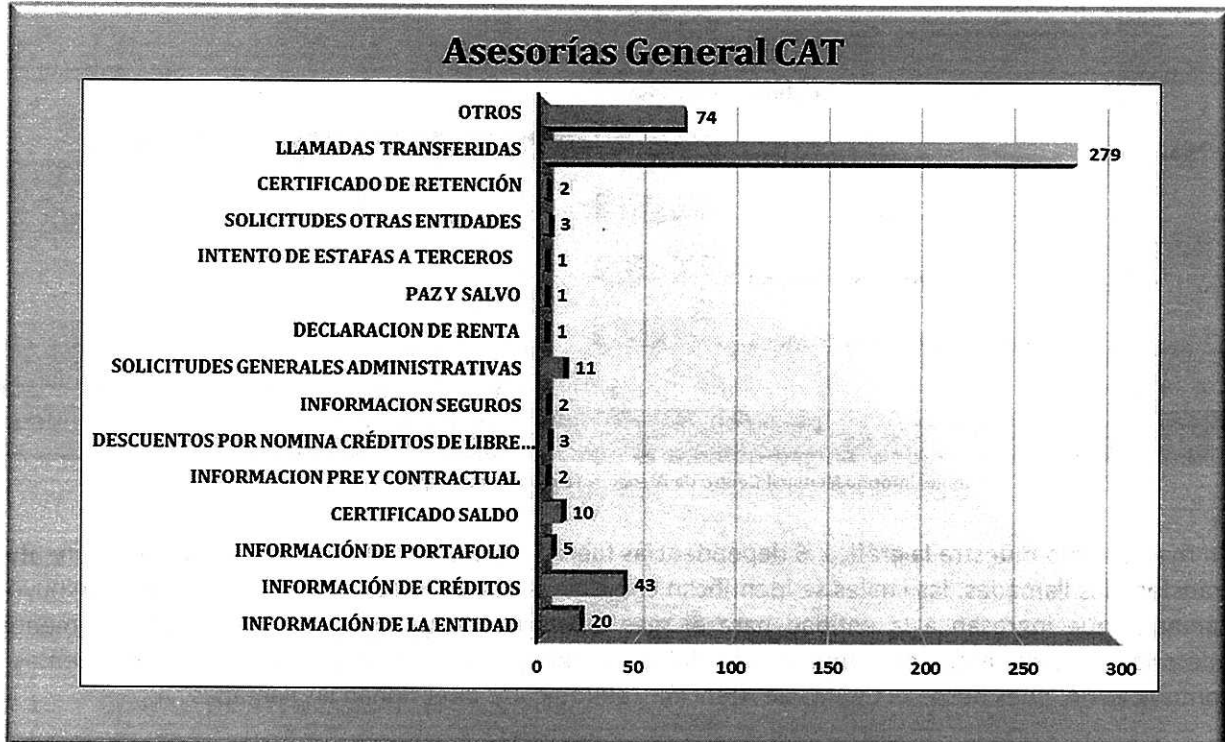


Para el mes de marzo se recibieron un total de 86 correos, de los cuales 27 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 6 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, **41 peticiones se registraron Manualmente en Excel ya que no contamos con el módulo página web**, y finalmente 12 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 marzo 2021

Por este medio ingresaron 457 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 96 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 8, llamadas transferidas 279, llamadas de prueba y números desconectados fueron 74 dentro de las que se encuentran 10 llamadas 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.

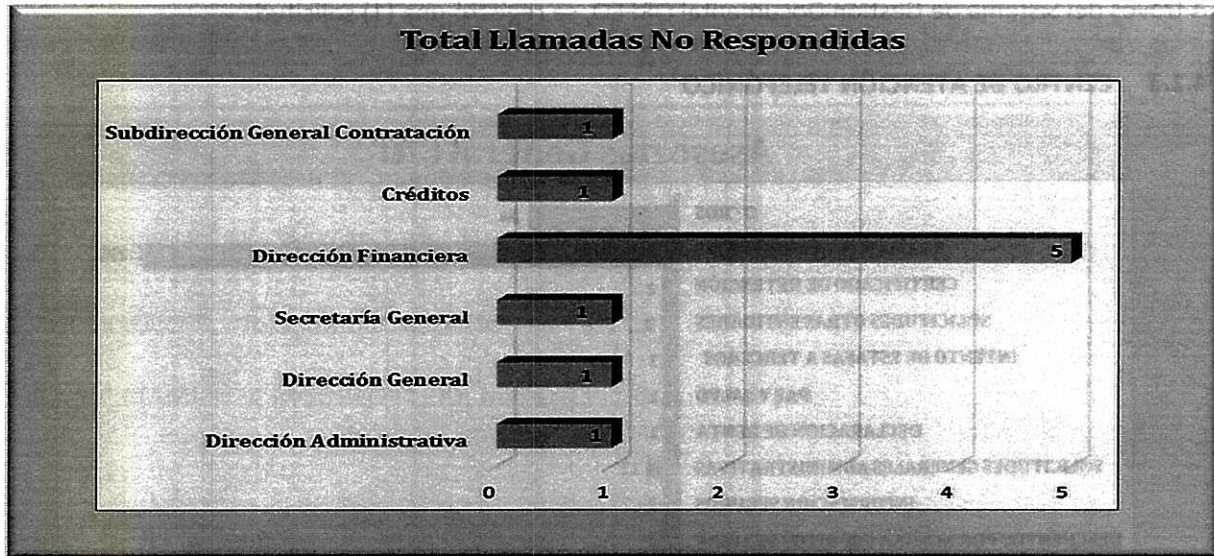




4.1.4 EXTENSIONES NO CONTESTADAS POR LAS DEPENDENCIAS

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 10 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando disminución de 4 llamadas en comparación al mes de enero.

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 2021

En marzo como muestra la gráfica, 6 dependencias fueron las que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, las cuales se identifican como perdidas, es importante reportar que disminuyó las llamadas que ingresan a la entidad para el mes de **marzo en un 46%**. 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 registró una (1) solicitud.

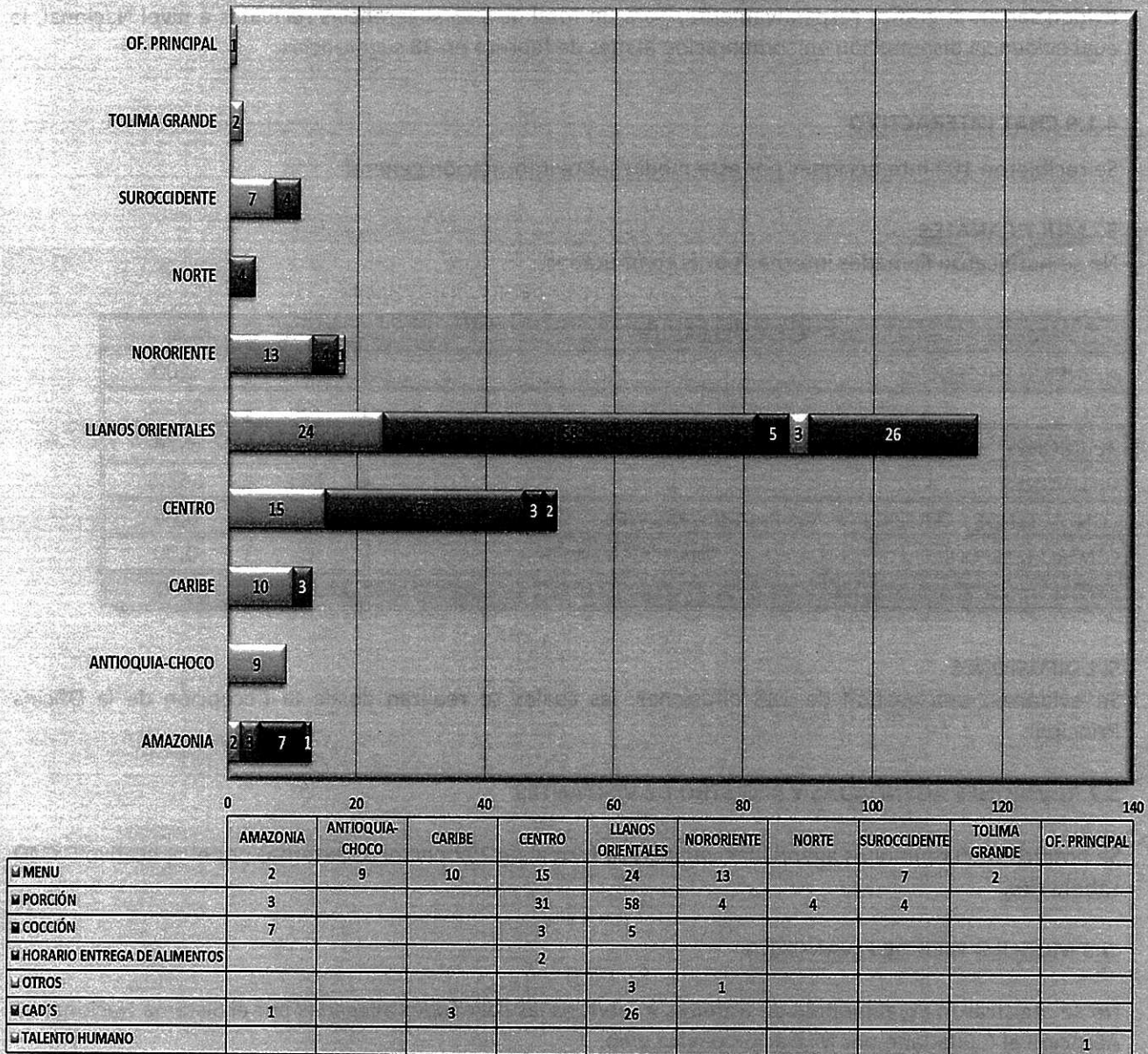
4.1.7 **PRESENCIAL:** No se registró solicitud.

4.1.8 **HERRAMIENTA MÓDULO PQRD:** No se gestionaron solicitudes



4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (238)

SUGERENCIAS
ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



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





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de “Cambio de Menú” con 82 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos con 24, Centro con 15, Nororiente con 13, Caribe con 10, Antioquia-Choco con 9 y Suroccidente con 7. En cuanto al tema “Aumento de Porción” con 104 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Llanos con 58, Centro con 31, seguido de Nororiente, Norte y Suroccidente con 4. La opción “Cocción” con 15 sugerencias; su gran mayoría para Amazonia con 7, Llanos con 5. La opción “Otros” con 4 en su mayoría para Llanos con 3. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 30 sugerencias, principalmente para la Regional Llanos con 26, Caribe con 3 y Amazonia con una (1). Los demás temas menores a 3 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 238 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de febrero en 38 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 102 interacciones por este medio sobre información general.

5. MULTICANALES

No se notificaron llamadas internas por el conmutador.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
PBX	84	30,22
REUNIONES	9	3,24
DIFUSIONES	185	66,55
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
TOTAL	278	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 185 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 9 reuniones agendadas, un ingreso formal de 292 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 marzo se evidenciaron 102 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 62 encuestas anticorrupción.



REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONIA	12	9
ANTIOQUIA CHOCO	18	18
CENTRO	26	2
LLANOS ORIENTALES	6	4
NORORIENTE	20	0
NORTE	1	2
TOLIMA GRANDE	19	27
TOTAL NIVEL NACIONAL	102	62

Registrando una percepción Favorable del **95,31%**

Percepción desfavorable del **4,67%**

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 no se encuentra en funcionamiento por ello no se generó la medición correspondiente del mes de marzo.

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

CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2688
OPINIONES POSITIVAS	1109
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	0
TOTAL	3797

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 (2.688)





Para el mes de marzo llegaron un total de 2.688 felicitaciones las cuales se clasificaron así:

FELICITACIONES



	AMAZONIA	ANTIOQUIA-CHOCO	CARIBE	CENTRO	LLANOS ORIENTALES	NORORIENTE	NORTE	PACIFICO	SUROCIDENTE	SUR	TOLIMA GRANDE
■ ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	15	40	16		66					9	232
■ ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES CATERING	188	283	35	469	357	225	453	52	247		
■ GRUPO DE ABASTECIMIENTOS											
■ ATENCIÓN CIUDADANA										1	

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





El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.541, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 146.

Las manifestaciones positivas para el mes de marzo en comparación al mes de febrero aumentaron en 187, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

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

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.

QUEJAS (2)

- **Dirección Administrativa (08/03/2021):** De manera anónima unos trabajadores de la Entidad interponen queja en donde argumentan que la conyugue del señor Director General de la ALFM es quien ahora toma las decisiones de la Entidad, además cuenta con oficina en el edificio de la Entidad. (Cerrada).
- **Regional Caribe (01/03/2021):** El Quejoso informa que se están presentando irregularidades en el proceso 005-007-2021, indica que se le está dando vía libre para que un oferente que cuenta con más del 70 % de los registros sanitarios vencidos llegue hasta el proceso de subasta. (Cerrada).

DENUNCIAS (1)

- **Regional Llanos (16/03/2021):** El denunciante indica que la Entidad está adjudicando contratos a oferentes sin estos estar cumpliendo con los requisitos habilitantes descritos en la invitación pública y sin permitir a los demás proponentes realizar observaciones a la evaluación final. (Cerrada).

8. RECOMENDACIONES

1. Es importante resaltar que desde el día 1 febrero de 2021 a la fecha no se ha podido realizar registro de peticiones en la página web módulo PQRD ya que no está disponible por temas de migración y actualización, dicha situación ya se notificó mediante correo electrónico, sin embargo se ha llevado un





control de las solicitudes recibidas por los usuarios en Excel con fin de tener trazabilidad de la misma y que el servicio se preste oportunamente, sin vencimiento de términos.

2. La medición de satisfacción e insatisfacción de los servicios prestados por la Entidad en cuanto a las necesidades y expectativas de los petitionarios 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 a la fecha, la página WEB de la entidad está en migración y por lo tanto no se encuentra en funcionamiento el módulo PQR dando como resultado la no medición correspondiente del mes de Enero, Febrero y Marzo.
3. Se evidencia por parte de las Regionales una mayor participación en los buzones de sugerencias respecto a las felicitaciones presentadas, lo cual permite una mejora continua en la Entidad.

Cordialmente,

CORONEL (RA) CARLOS ERNESTO CAMACHO DÍAZ.
Subdirector General de Abastecimientos Bienes y Servicios (e) de las funciones de la
Secretaría General.
Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

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

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