



**MEMORANDO**

Bogotá D.C., 24/04/2023

N° 2023110010082273 ALSG – GRV – AOC -11001

PARA: CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ  
Director General.

DE: CORONEL (R) RICARDO AUGUSTO SALCEDO ROZO  
Secretario General (E)

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – MARZO 2023.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar al Señor Coronel 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 2023**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
101	101	0	0	0%

**1.2. PERÍODO ACTUAL – MARZO 2023**

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRÁMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	117	110	7	0	6%	100%	94%

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 se reportan 7 solicitudes pendientes de respuesta dentro de los términos de ley, así: 7 solicitudes se encuentran en trámite, de las cuales 2 con extensión de términos de respuesta, así mismo, una (1) solicitud se encuentra en trámite para ser cerrada con Desistimiento Tácito a cargo de Dirección Administrativa, toda vez que los usuarios no allegaron los soportes requeridos para dar trámite a la respuesta.

#### Trámite

- **ID 12052** – Certificaciones Contractuales, con fecha de ingreso 17/03/2023, la cual fue direccionada a la Regional Amazonía - Gestión Contractual, con fechas límite de respuesta 28/04/2023.
- **ID 12100** – Petición, la cual se encuentra en trámite, con fecha límite de respuesta 24/04/2023, a cargo de Dirección Administrativa Talento Humano.
- **ID 12061** – Solicitud de Información, la cual se encuentra en trámite con fecha límite de respuesta 05/05/2023, a cargo de Regional Amazonía.
- **ID 12029** – Certificaciones Contractuales, con fecha de ingreso 13/03/2023, la cual fue direccionada a Subdirección General de Contratación, con fecha límite de respuesta 26/04/2023. Pasar a desistimiento tácito.

#### Tiempo Extendido

- **ID 12062** – Petición, con fecha de ingreso 17/03/2023, la cual fue direccionada a Dirección Administrativa Talento Humano, con fecha límite de respuesta 04/05/2023.
- **ID 12092** – Petición, con fecha de ingreso 22/03/2023, la cual fue direccionada a Dirección Administrativa Talento Humano, con fecha límite de respuesta 08/05/2023

#### Desistimiento Tácito

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	DOCUEMENTO	ESTADO	PLAZO
01/03/2023	11985	900189642	DESISTIMIENTO TÁCITO	21/04/2023

Las demás solicitudes se encuentran cerradas sin novedad.





**1.3. PETICIONES VENCIDAS:** No se registraron vencimientos.

**1.4. REMISIÓN DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD:** No se presentó solicitudes para ser remitidas.

**1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA:** Se registraron 4, las cuales fueron allegadas así:

- Comando General de las Fuerzas Militares, radicada en el Módulo PQRD con **ID 12056**, la cual fue direccionó al Despacho de la Secretaría General.
- Procuraduría General de la Nacional, radicada en el Módulo PQRD con **ID 12068**, la cual se direccionó a la Regional Llanos Orientales Gestión Contractual.

Ministerio de Defensa Nacional, de conformidad con la circular No. M2022081100762 de fecha 11 de agosto 2022, emitida por el Ministerio de Defensa Nacional, con el asunto: **TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA Y FELICITACIONES Y DENUNCIAS - SGDEA:** se remitieron las siguientes peticiones por medio de la plataforma del MDN, las cuales fueron comunicadas a través de la misma:

- Petición radicada en el Módulo PQRD de la Agencia Logística con **ID 12004**, la cual se direccionó a Dirección Administrativa Talento Humano.
- Requerimiento radicado en el Módulo PQRD de la ALFM con el **ID 12007**, la cual se direccionó a Dirección Administrativa Talento Humano.

**1.6. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** Se registró una (1) así:

- **ID 11998** - aclaración de procesos contractuales, con fecha de ingreso 06/03/2023, por parte de Abg. Juan Diego León Saavedra, la cual se direccionó a Subdirección General de Contratación Gestión Contractual, con fecha de cierre: 16/03/2023.

**1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Se registraron seis (6) solicitudes, así:

- **ID 12010** - Información de la entidad, con fecha de ingreso 07/03/2023, por parte de la Sra. Julie Andrea Bernal de la Fiscalía General de la Nación, la cual se direccionó a Regional Sur oficina Talento Humano, con fecha de cierre 17/03/2023.
- **ID 12019** - Información de la entidad, con fecha de ingreso 09/03/2023, por parte de TC. Carlos Iván Sánchez Sanchez del Ejército Nacional, la cual se direccionó a Subdirección General de Operación Logística, con fecha de cierre 15/03/2023.
- **ID 12037** - Solicitud de copias, con fecha de ingreso 14/03/2023, por parte de TC. Sebastián Lozada Benítez del Ejército Nacional, la cual se direccionó a Regional Llanos Orientales. Oficina de Contratos, con fecha de cierre 21/03/2023.



- **ID 12039** - Solicitud de copias, con fecha de ingreso 14/03/2023, por parte de SV. Henry Fabián Valderrama Corredor de Justicia Penal Militar, la cual se direccionó a Regional Llanos Orientales. Administración de Comedores (CATERING), con fecha de cierre 15/03/2023.
- **ID 12082** - Información ofertas laborales convocatorias, con fecha de ingreso 24/03/2023, por parte del Sr. Humberto Luis García de la Comisión Nacional del Estado Civil, la cual se direcciona a la Dirección Administrativa Talento Humano, con fecha de cierre 10/04/2023.
- **ID 12093** - Solicitud de copias, con fecha de ingreso 28/03/2023, por parte del Sr. Henry Fabian Valderrama Corredor del Juzgado 45 de Instrucción Penal Militar, la cual se direccionó a Regional Llanos Orientales. Oficina de Contratos, con fecha de cierre 05/04/2023.

**1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL:** Se registraron 6 solicitudes, así:

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	AGISNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
06/03/2023	12003	YOLIMA LOBO BAUTE PROCURADURÍA DELEGADA DISCIPLINARIA DE JUZGAMIENTO 2	REGIONAL TOLIMA	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	21/03/2023	07/03/2023
08/03/2023	12015	LORENA AMARILLO ALONSO PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	13/03/2023	13/03/2023
08/03/2023	12016	JOSE DAVID SIERRA CARVAJAL CONTRALORÍA CASANARE	CONTROL INTERNO	PROCESOS CONTRACTUALES	13/03/2023	13/03/2023
27/03/2023	12088	MARIA HURTADO GONZALEZ PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	SOLICITUD COPIAS	12/04/2023	12/04/202
27/03/2023	12089	MARIA HURTADO GONZALEZ PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	03/04/2023	03/04/2023
29/03/2023	12096	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CONTROL INTERNO	PROCESOS CONTRACTUALES	14/04/2023	14/04/2023



### Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	117
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	335
	FELICITACIONES	4160
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
4612		

Contamos con 135 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 Felicidades más utilizado por nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general). Alcanzando para el mes de marzo, un total de 4.495 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de febrero se evidencia aumento de 303 interacciones evidenciando participación.





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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTA	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICA	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	4	1	300	3950	0	0	4255	99,11
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	0	1	35	198	0	0	234	5,45
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	20	0	0	0	0	0	20	0,47
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	4	0	0	12	0	0	16	0,37
SECRETARÍA GENERAL	DESPACHO SECRETARÍA	1	0	0	0	0	1	2	0,05
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	1	0	0	0	0	0	1	0,02
	CONTABILIDAD	22	0	0	0	0	0	22	0,51
	TESORERÍA	1	0	0	0	0	0	1	0,02
OFICINA JURÍDICA	ASESORÍA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,02





OFICINA TECNOLOGÍA	REDES DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	0	0	0	0	0	0	0	0,00
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	GESTIÓN NÓMINA	2	0	0	0	0	0	2	0,05
	TALENTO HUMANO	53	1	0	0	1	0	55	1,28
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	2	0	0	0	0	1	3	0,07
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DICIPLINARIA	0	0	0	0	0	0	0	0,00
TOTAL		111	3	335	4160	1	2	4612	100

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recibieron escritos. Para el mes de marzo, la mayoría fueron para el Grupo Administración; (CATERING), los cuales registraron 300 sugerencias y 3.950 felicitaciones. Seguido por, Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) donde se recibieron 35 sugerencias y 198 felicitaciones. Así mismo: 12 felicitaciones para Regional Sur, Gestión Créditos.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 117 peticiones, de las cuales: Dirección Administrativa y del Talento Humano recibió 53, Dirección Financiera – Contabilidad 22, Subdirección General de Contratos – Precontractual 20, Subdirección General de Operaciones Logística (CATERING) y Subdirección General de Abastecimientos Bienes y Servicios; con 4 respectivamente, Oficina de Control Interno y Nómina con 2, así mismo; el Despacho de la Secretaría General, Cartera, Tesorería y Jurídica con (1) petición respectivamente.

A su vez, se registraron 3 reclamos direccionados a: Talento Humano, (CATERING) y (CAD'S) respectivamente. Además, fueron allegadas 2 denuncias direccionadas al Despacho de Secretaría General y Control Interno

Finalmente, una consulta que fue enviada a Dirección Administrativa del Talento Humano.

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias, se detallan en el punto 7.1; "Conceptos Desfavorables".





## 2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONÍA	CADS	0	0	15	15
	CATERING	0	33	339	372
	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	2
	CONTABILIDAD	1	0	0	1
ANTIOQUÍA CHOCÓ	GESTIÓN CONTRACTUAL	0	0	0	0
	CADS	0	9	42	51
	CATERING	0	49	239	288
CARIBE	CADS	0	0	16	16
	CONTABILIDAD	0	0	0	0
	CATERING	0	3	33	36
CENTRO	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CADS	0	4	3	7
	CATERING	0	67	285	352
LLANOS ORIENTALES	GESTIÓN CONTRACTUAL	4	0	0	4
	TALENTO HUMANO	5	0	0	5
	CONTABILIDAD	1	0	0	1
	CATERING	1	85	742	828
	CADS	0	22	85	107



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.

LAT-0977





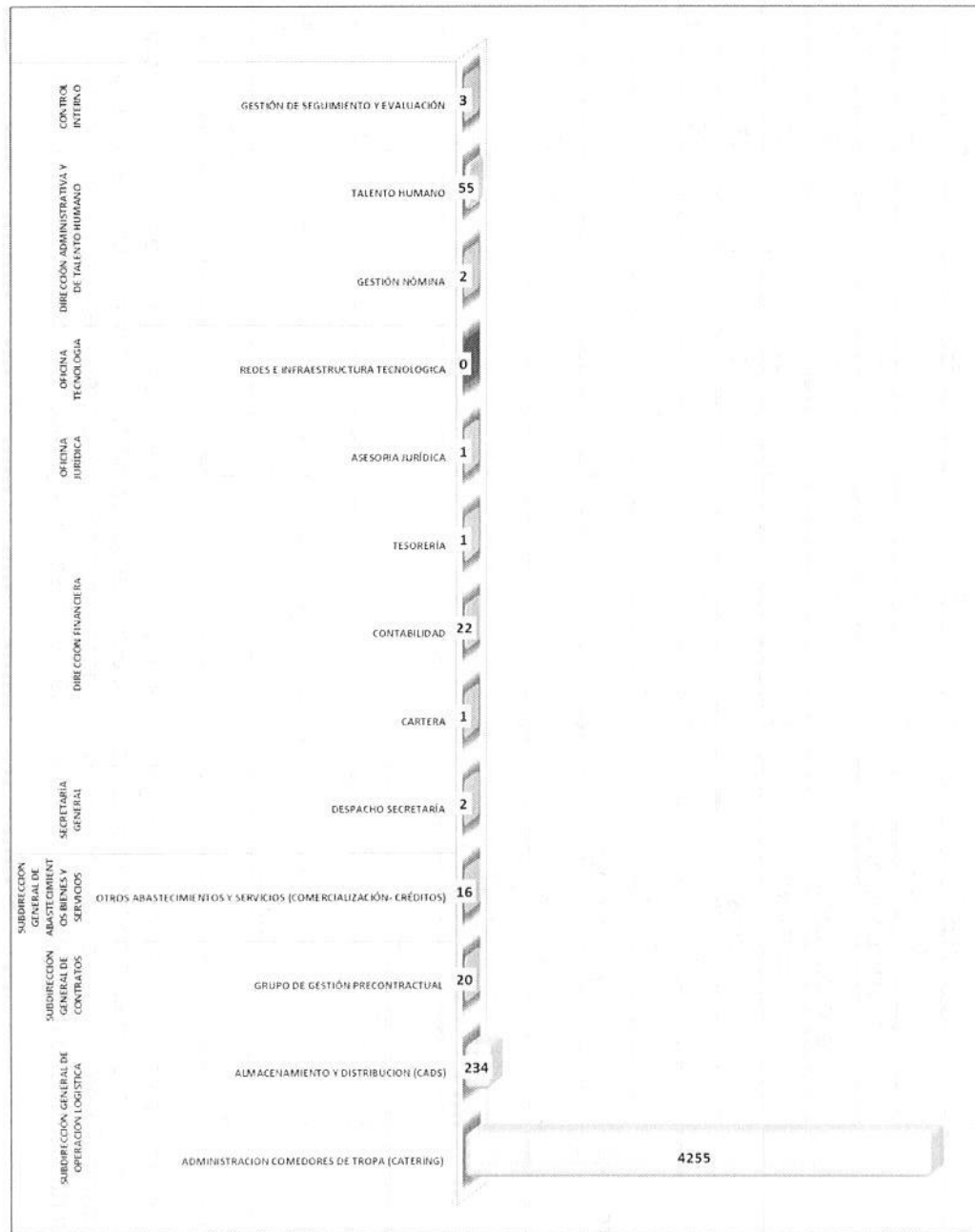
NORORIENTE	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	33	943	976
NORTE	TESORERÍA	1	0	0	1
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	GESTIÓN CONTRACTUAL	0	0	0	0
	CATERING	0	11	657	668
PACÍFICO	CADS	0	0	23	23
	CATERING	0	4	100	104
SUROCCIDENTE	CADS	0	0	0	0
	GESTIÓN CONTRACTUAL	0	0	0	0
	CATERING	0	12	292	304
SUR	CREDITOS	0	0	12	12
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CADS	0	0	6	6
TOLIMA GRANDE	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CADS	0	0	8	8
	CATERING	0	3	320	323
TOTAL		20	335	4160	4515

Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada regional, evidenciando, que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de (CATERING) y administración de (CAD'S). Asimismo, se registraron 20 peticiones, las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQRD, reportadas en el cuadro principal, numeral 4.1.9. Se observa la gráfica con los asuntos allegados a través de sugerencias.





SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de marzo 2023



### 3. TEMPORALIDAD.

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DÍAS
CONTROL INTERNO	8
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	8
DIRECCIÓN FINANCIERA	2
SECRETARÍA GENERAL	2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	5
OFICINA JURÍDICA	7
REGIONAL AMAZONÍA	2
REGIONAL CENTRO	5
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	6
REGIONAL NORORIENTE	9
REGIONAL NORTE	4
REGIONAL SUR	8
REGIONAL TOLIMA	1
PROMEDIO	5

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 CONTÁCTENOS	27	0,63
CHAT INTERACTIVO	0	0,00
ORFEO	2	0,05
ATENCIÓN TELEFONICA	0	0,00
CORREO DENUNCIE	0	0,00
CORREO SERVIDOR	3	0,07
CORREO REGIONALES	15	0,35
MÓDULO PQR	70	1,63
SUGERENCIAS	335	7,80
FELICITACIONES	4160	96,90
<b>TOTAL</b>	<b>4612</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 registra en el Módulo PQR, sin embargo, en este punto solo se clasifica como solicitudes recibidas por el “Módulo PQR”, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta Web.

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

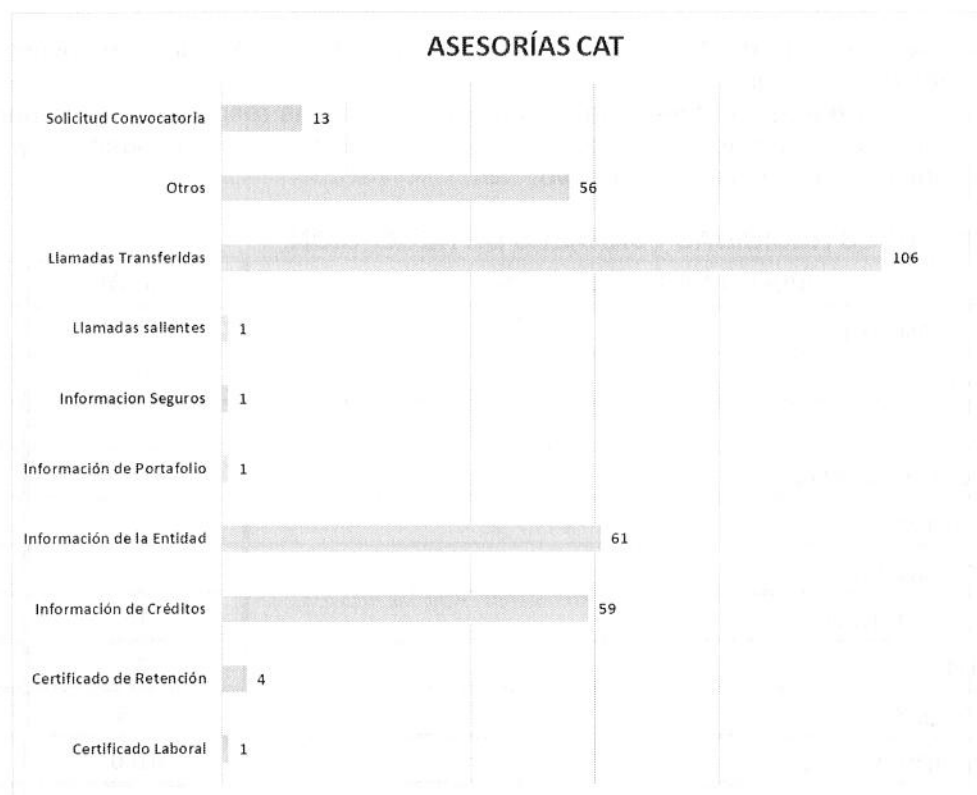
Para el mes de marzo, se recibió un total de 133 correos de los cuales: 96 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 27 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, no se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 4 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 6 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.1.2 CHAT INTERACTIVO. No se registraron solicitudes.

#### 4.1.3 ORFEO – Gestión Documental.

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO: Se registraron 2 solicitudes.

#### 4.1.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de marzo 2023



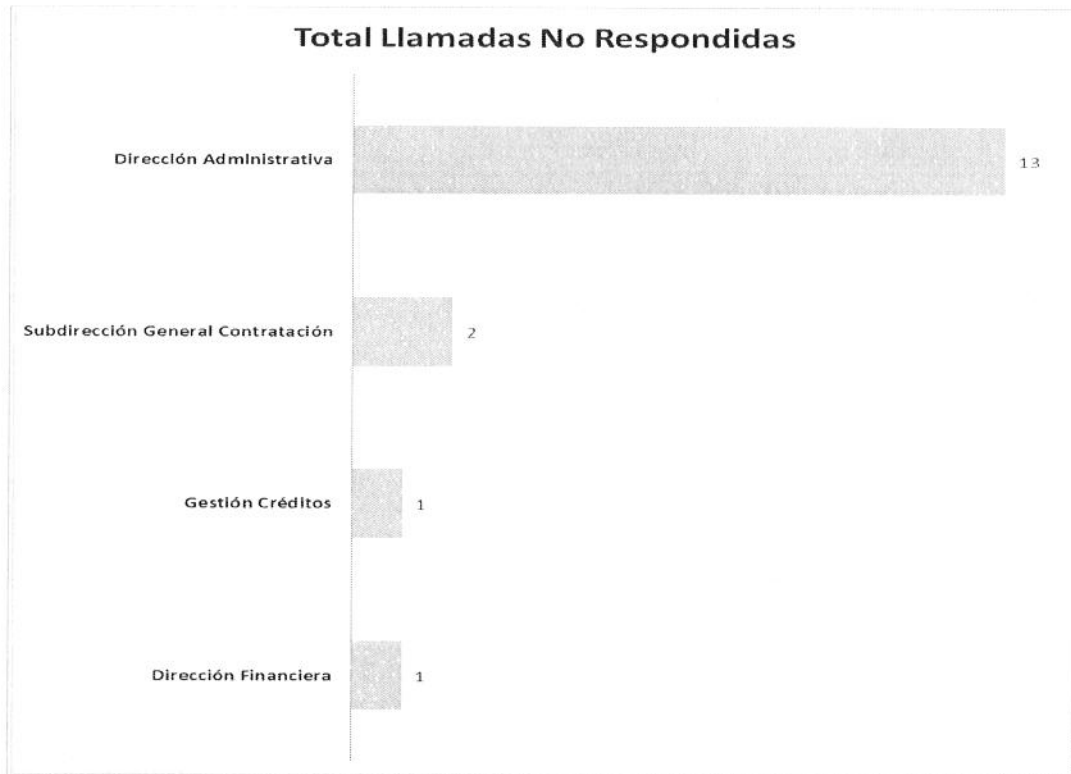
Por este medio ingresaron 303 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 126 asesorías sobre información general; tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma entidad, 106 llamadas transferidas y 14 con asunto puntual.

Finalmente, se registraron 57 llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes a usuarios; dentro de las cuales se encuentran 17 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 considera: Peticiones, Quejas, Reclamo o Denuncias se registran y responden a través del Módulo PQR; Que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

### 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. Se registraron **17 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando disminución de 5 llamadas en comparación con el mes de febrero.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de marzo 2023



Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las 17 llamadas son las descritas en la gráfica, las cuales se identifican como perdidas. Contestar oportunamente el teléfono en cada área, es competencia del personal que está a cargo de esta herramienta de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas. El registro de llamadas en comparación al mes de febrero disminuyó, el porcentaje de recepción para el mes de **marzo es del 49%**.

**4.1.5 CORREO - [denuncie@agencialogistica.gov.co](mailto:denuncie@agencialogistica.gov.co):** No se registraron solicitudes.

**4.1.6 CORREO SERVIDOR:** Se registró 3 solicitudes.

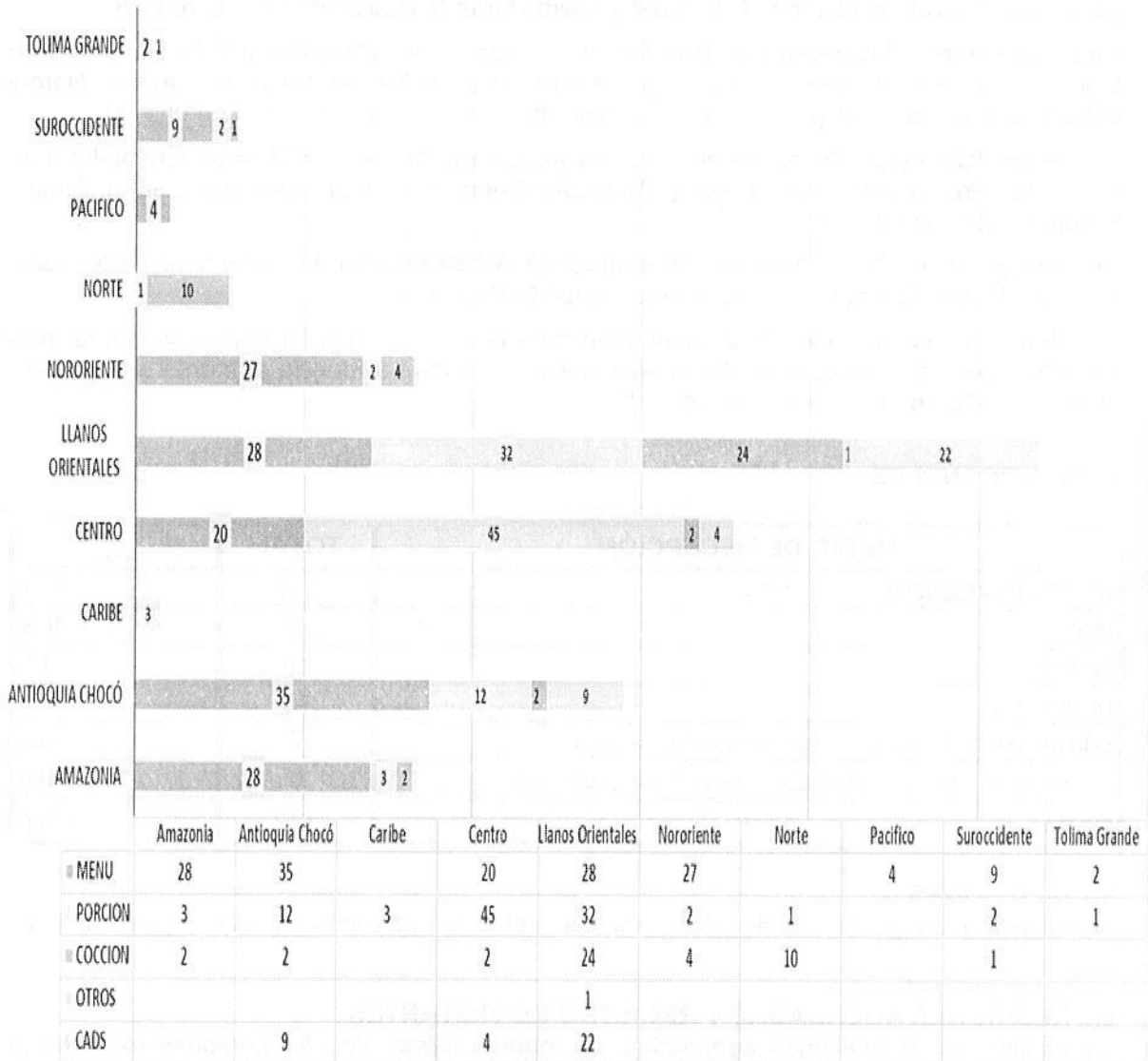
**4.1.7 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales:** Se registraron 15 solicitudes.

**4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD:** Se gestionaron 70 solicitudes registradas directamente Por los usuarios.



#### 4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (335)

### ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de marzo de 2023







Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas reiterativos en la Administración de (CÁTERING) fueron:

El “**Cambio de Menú**” con 153 sugerencias a nivel Nacional allegadas, principalmente a la Regional Antioquía Chocó con 35, Regional Llanos Orientales y Amazonía con 28, Nororiente 27, Centro 20, Suroccidente 9, Pacífico 4 y Tolima Grande finalizó con 2 sugerencias.

En cuanto al tema “**Aumento de Porción**” 101 Sugerencias allegadas así: Regional Centro 45, Llanos Orientales 32, Antioquía Chocó 12, Amazonía y Caribe con 3 respectivamente, Nororiente y Suroccidente con 2 respectivamente, finalmente Norte y Tolima Grande con una (1).

La opción “**Cocción**” 45 sugerencias en su mayoría para Regional Llanos Orientales con 24, Norte 10, Nororiente 4, Amazonía y Antioquía Chocó con 2 al igual que Centro, finalmente Suroccidente con una (1).

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución (CAD’S) registró 35 sugerencias allegadas así: Regional Llanos Orientales 22, Antioquía Chocó 9, Centro 4.

Los demás temas, menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de: **335** sugerencias recibidas a nivel nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de febrero en 88 sugerencias.

## 5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCIÓN PRESENCIAL	250	43,7
PBX	266	46,5
REUNIONES	10	1,7
DIFUSIONES	46	8,0
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>572</b>	<b>100,0</b>

### 5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 46 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

### 5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 10 reuniones agendadas, un ingreso formal de 250 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite

### 5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA

No se registró en el Módulo Certificaciones Financieras solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano.



## 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de marzo, se evidenciaron 61 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 33 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONÍA	10	2
ANTIOQUÍA CHOCÓ	7	7
CARIBE	1	0
CENTRO	7	0
LLANOS ORIENTALES	8	2
NORORIENTE	6	7
NORTE	14	6
PACÍFICO	0	0
SUROCCIDENTE	0	0
SUR	0	0
TOLIMA GRANDE	7	8
OFICINA PRINCIPAL	1	1
<b>TOTAL NIVEL NACIONAL</b>	<b>61</b>	<b>33</b>

Registrando una percepción favorable del 95,10%.

Percepción desfavorable del 3,99%.

El porcentaje negativo y positivo, no da 100%, ya que en la Regional Antioquía Chocó un (1) oferente no respondió el punto 5, punto 6, punto 8 y punto 9 de la encuesta.

### Regional Nororiente.

En el punto 4 de la encuesta anticorrupción, donde se pregunta: ¿Ha tenido conocimiento sobre hechos de corrupción en la Agencia Logística? Un (1) oferente seleccionó la opción **B. Sí**. Comentado; "Por las noticias nacionales que se presentaban hechos de corrupción".

En el punto 5 de la encuesta: ¿Considera usted que, en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el fenómeno de la corrupción es? Un (1) oferente seleccionó la opción **C. Ocasional**. Sin comentarios.

A su vez, en el punto 6 de la encuesta: De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?, 2 oferentes seleccionaron la opción **A. Nivel Directivo**. Así mismo, un (1) oferente seleccionó la opción **C. Nivel Técnico** y finalmente, un (1) oferente seleccionó la opción **F. Todos**. Comentando; "Porque cuentan con personal capacitado para ejercer su rol de manera responsable"

En el punto 7 de la encuesta: ¿Cómo percibe usted el interés de la entidad por combatir la corrupción? Un (1) oferente selecciono la opción **B. POCO INTERESADA**. Sin comentarios.



En el punto 9 de la encuesta: ¿Considera que las respuestas a las observaciones, o inquietudes y sugerencias, son dadas bajo el principio de objetividad? Un (1) oferente seleccionó la opción **B.No.** Sin comentarios.

#### Regional Amazonía.

En el punto 4 de la encuesta: ¿Ha tenido conocimiento sobre hechos de corrupción en la Agencia Logística? Un (1) oferente seleccionó la opción **B. Sí.** Sin comentarios.

Por otra parte, en el punto 6 de la encuesta: De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción? Un (1) oferentes seleccionó la opción **A. Nivel Directivo.** Sin comentarios.

#### Regional Llanos Orientales.

En el punto 6 de la encuesta: De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción? Un (1) oferente seleccionó la opción **A. Nivel Directivo.** Sin comentarios.

#### La regional Tolima.

En el punto 6 de la encuesta: De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción? Un (1) oferente seleccionó la opción **F. Todos.** Comentado; "Todos trabajan hacia el mismo objetivo"

## 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.

### Medición de satisfacción / Módulo PQR:

La medición se realiza a través de cuatro preguntas

Se evidencia la participación de 7 usuarios al cierre de la petición. Calificando de manera positiva el servicio prestado.

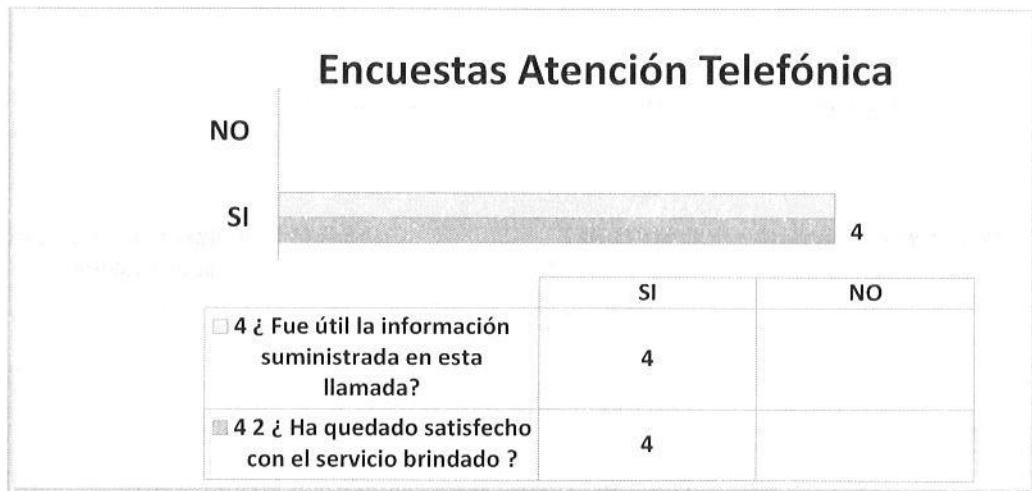


TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5. a 5)	(3.5. a 4.5)	(2.5. a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	7	4	2		1
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		4	1	1	1
3.¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		4	1		2
4.¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?.		3	1		2
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
<b>Trámites/Servicios</b>	<b>Participantes</b>				
<b>1</b>	<b>7</b>	<b>BUENO (3.5. a 4.5)</b>			

### Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico:

Mediante el Software GoAutodial, se evidencia participación en la encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del Centro de Atención Telefónico por las dependencias que prestan atención a la ciudadanía en general.

Se reportaron 4 participantes de la encuesta para el mes de marzo, así:

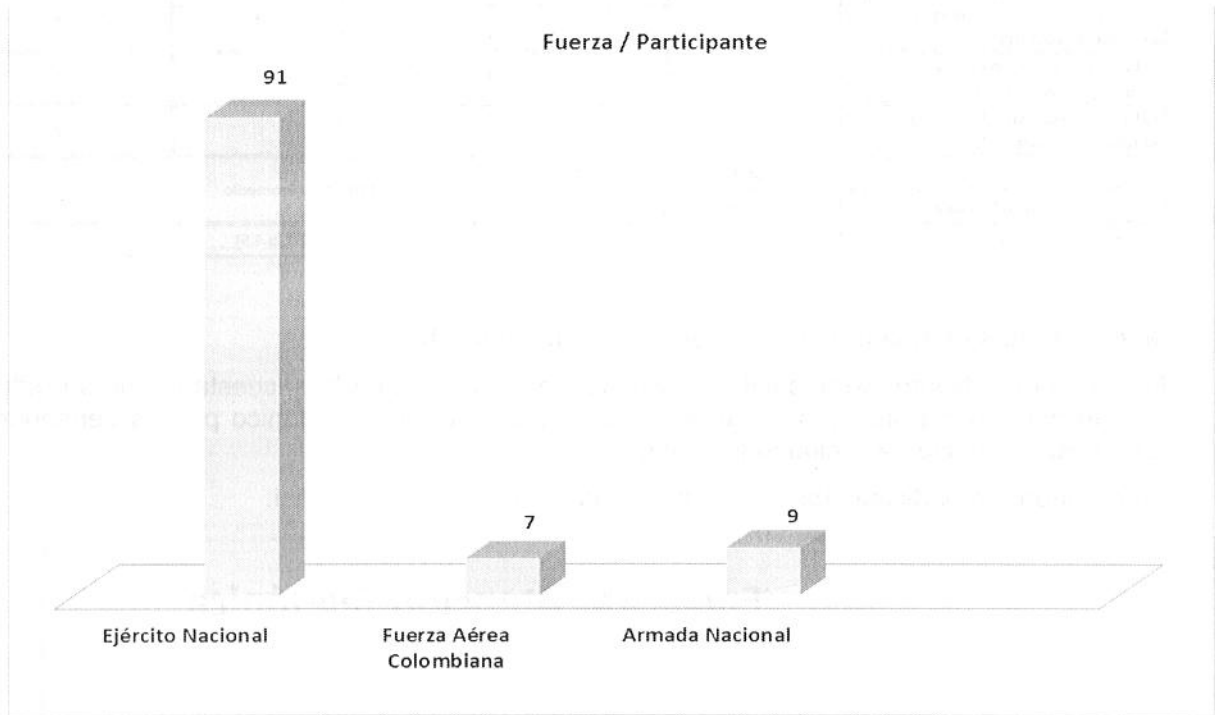


### Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:

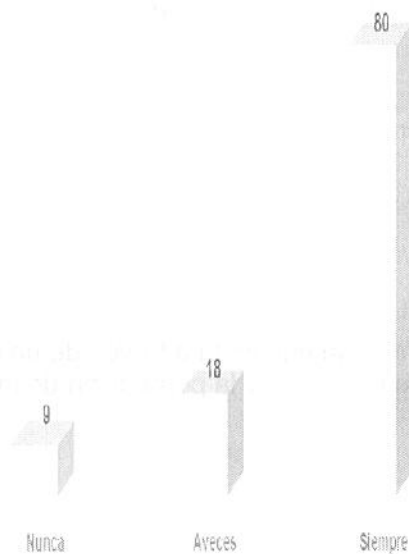
La Agencia Logística de las Fuerzas Militares implementó una encuesta a través de un código QR ubicado en los diferentes comedores de tropa, con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la entidad.



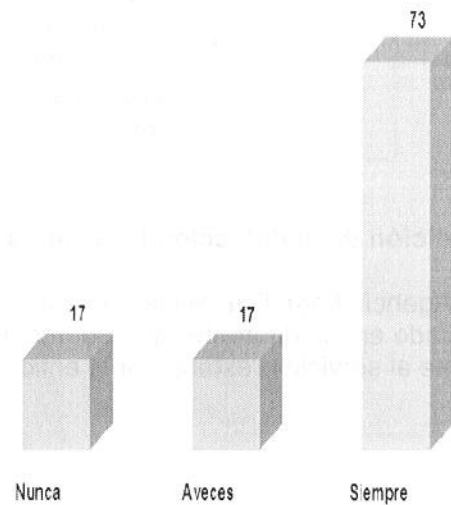
Para el mes de marzo se evidenció una participación de 107 usuarios, quienes respondieron 6 preguntas respecto del servicio prestado, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:



¿Se cumple con el menú establecido publicado en el Comedor?

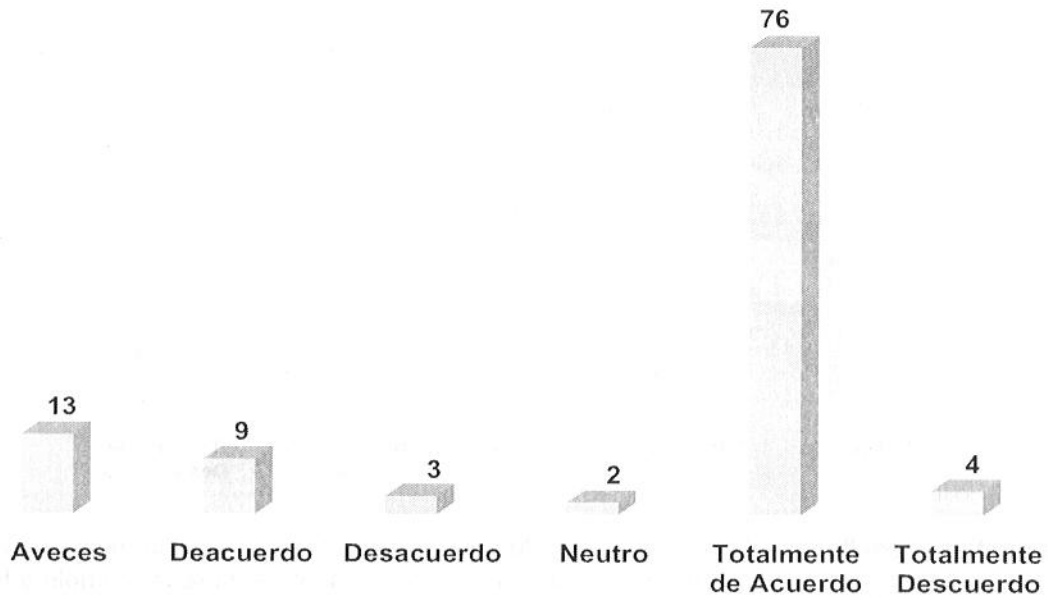


¿La calidad de los alimentos suministrados cumple con el menú concertado?

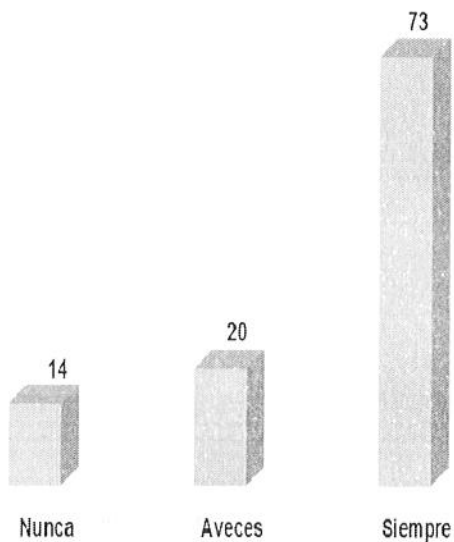




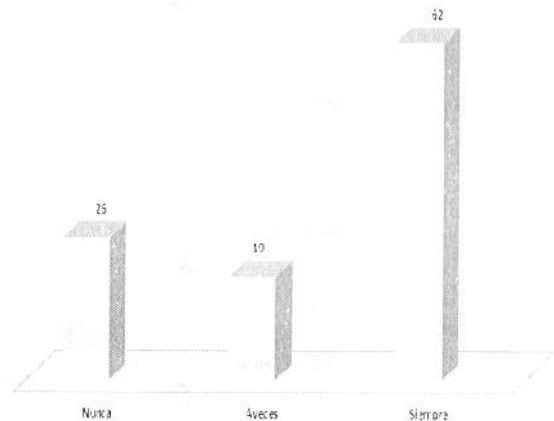
### ¿La entrega de los alimentos se realizan de forma oportuna?



### ¿La atención del personal de la ALFM es cordial?

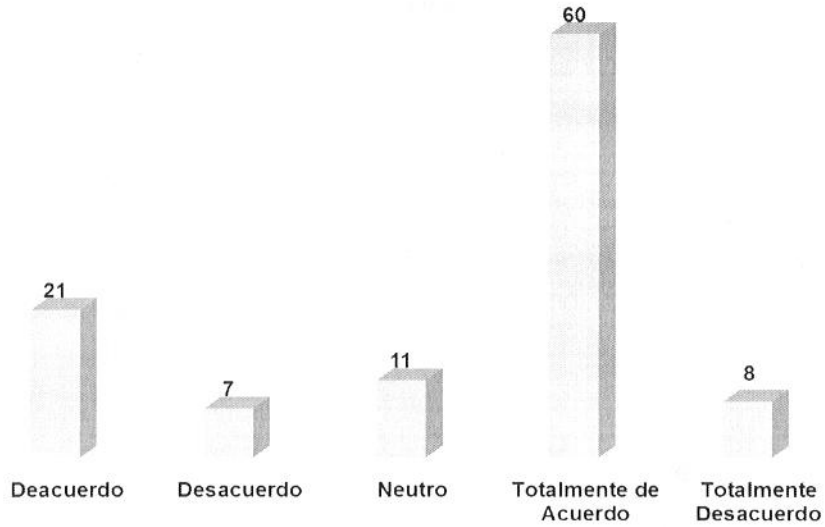


### ¿Está usted conforme a nivel general con la alimentación y las porciones que le suministra la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?



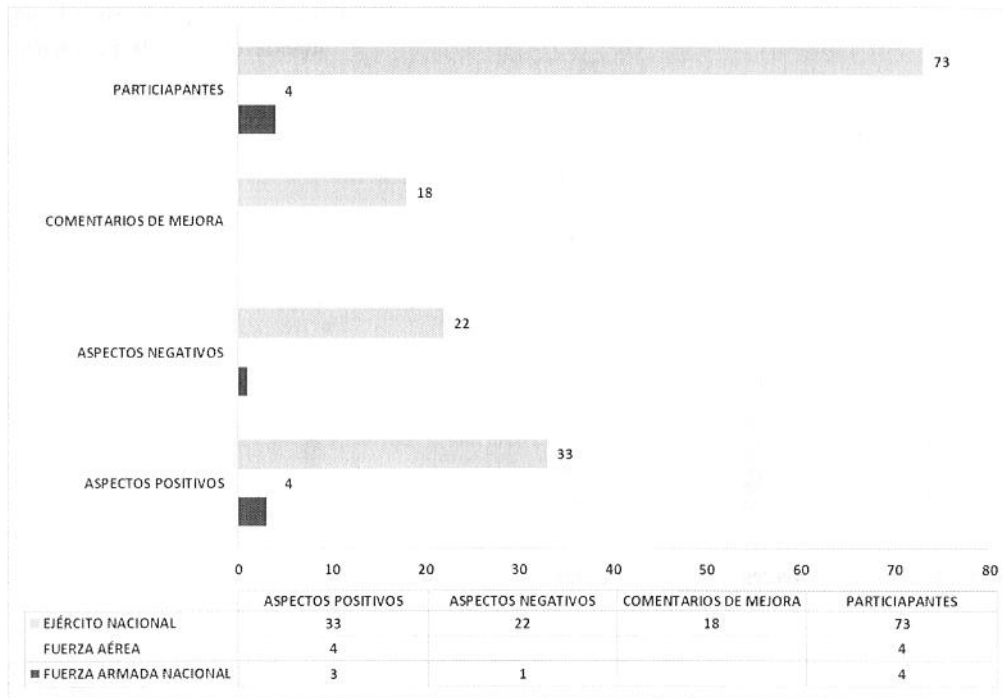


¿Considera usted que el área de cocina y línea de servicio está en óptimas condiciones para el suministro de alimentos?



Es importante resaltar que la percepción de los usuarios es buena, se evidencia en las gráficas que las opciones con mayor número de participación son las de siempre se cumple y totalmente de acuerdo con el servicio prestado.

**Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).**



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2023







Los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 81 comentarios, de los cuales 40 se relacionan con aspectos positivos, 18 comentarios con oportunidad de mejora y 23 con aspectos negativos.

Como resultado de la encuesta, los usuarios manifiestan que el servicio prestado por la Agencia Logística es excelente en cuanto a la preparación, cocción, porción, sabor y entrega de los alimentos; asimismo, resaltan la atención del personal que los atiende, sin embargo, también hacen alusión al aumento de la porción.

En atención a los resultados obtenidos, se informó a la alta Dirección del resultado de la encuesta (código QR), con el fin de tomar acción frente a las inconformidades, en procura de mejorar el servicio suministrado por la Agencia Logística en las Unidades Militares.

Así mismo, se informa a la Subdirección de Operaciones Logísticas para conocimiento y acción.

**7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO, ASÍ:**

**Conceptos Favorables:**

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4.160
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	58
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	462
<b>TOTAL</b>	<b>4680</b>

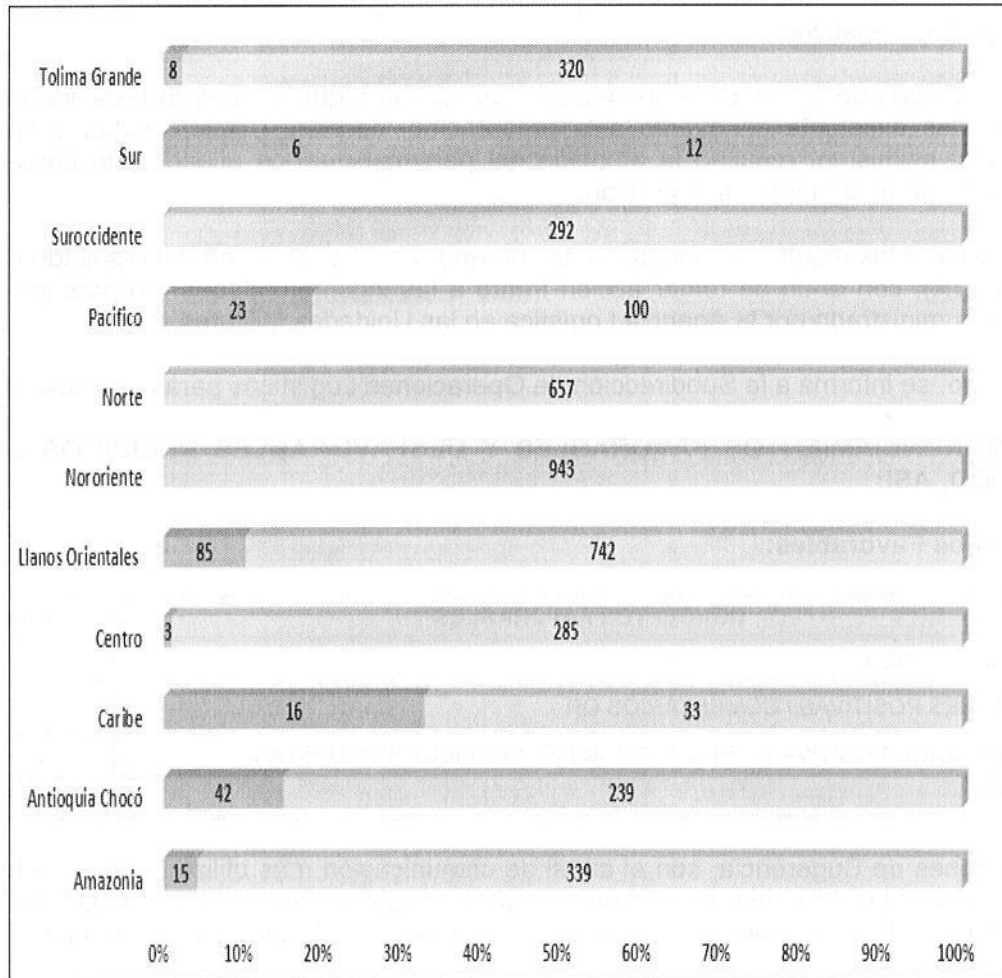
Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING) de igual manera se detallan las opiniones realizadas por los usuarios a través de la encuesta QR.

**Felicitaciones (4.160):** Para el mes de febrero llegó un total de 4.160 felicitaciones, las cuales se clasificaron así:





### FELICITACIONES



■ ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS) ■ ADMINISTRACION DE COMEDORES CATERING ■ GRUPO CREDITOS

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes marzo 2023

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.950, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 198. La Regional Sur reportó 12 felicitaciones, por la gestión de créditos.





Las manifestaciones positivas para el mes de marzo en comparación al mes de febrero aumentaron en 569, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

### Conceptos Desfavorables

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	3
QUEJAS	0
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	41
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	182
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>

**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, los comentarios e inconformidades registradas por los usuarios a través de la encuesta realizada por el código QR, son dirigidos a la Subdirección de Operación Logística quienes realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

#### RECLAMOS: 3

- ID 11988 - SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (01/03/2023):** Reclamante manifiesta inconformidad con el cambio de menú del 01 de marzo en el comedor del cantón norte, el cual está publicado en la cartelera. **Cerrado 09/03/2023.**
- ID 12009- SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (07/03/2023):** Reclamante manifiesta que en el CAD de Villagarzon la bodega está llena de productos con gorgojo y roedores. Manifestando que eso deben recibir los batallones y por ese motivo se devuelven los productos, no se evidencia fumigación. **Cerrado 23/03/2023. Informado a Control Interno: Memorando N° 20231100100497703.**
- ID 12075 - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO (23/03/2023):** Reclamante manifiesta inconformidad porque las certificaciones remitidas, ya que presentan inconsistencias. **Cerrado 06/04/2023. Informado a Control Interno: Memorando N° 2023110010061753**

#### DENUNCIAS: 2

- ID 11999 – CONTROL INTERNO (02/03/2023):** Denunciante manifiesta que en el proceso No. 09-004-2023 adelantado por la Entidad en la Regional Llanos, indica que se direccionó el proceso para beneficio de un único oferente. **Cerrado 23/03/2023.**




- **ID 12021 – SECRETARÍA GENERAL (10/03/2023):** Él denunciante manifiesta que hay dejadez en el sector público, ya que un ciudadano fue contratado en un cargo de libre nombramiento y remoción sin el lleno de los requisitos. **Cerrado: 23/03/2023.**

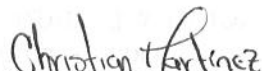
## 8. RECOMENDACIONES

- En atención a los asuntos descritos en los reclamos y las denuncias se debe realizar el análisis de las causas que originan las manifestaciones negativas de los usuarios y tomar acción en pro de generar confianza institucional.
- Es importante realizar seguimiento y control a las encuestas anticorrupción para identificar posible hechos de corrupción en los procesos contractuales.

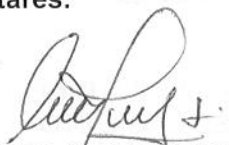
Cordialmente,



**CORONEL (R) RICARDO AUGUSTO SALCEDO ROZO**  
Secretario General (E)  
Agencia Logística de las Fuerzas Militares.



Elaboró: Christian Martínez Ospina  
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa



Revisó y Aprobó: Aboga. Esp. Diana Cecilia Martín Amaya  
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana