

**MEMORANDO**

Bogotá, 17-06-2019

N° 20192010341293 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 – Mayo 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, Denuncias, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de mayo así:

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

**1. ESTADO DE LAS PETICIONES.**

**1.1. PERÍODO ANTERIOR – ABRIL 2019**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
97	97	0	4	0%

**1.2. PERÍODO ACTUAL – MAYO 2019**

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	91	84	7	0	0	8%	96%	92%

Respecto al mes de mayo se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta una leve disminución en comparación al mes de abril; a la fecha de las 91 solicitudes recibidas, dos (2) se encuentran en trámite, tres (3) en “tiempo extendido” y dos (2) con gestión a cargo del usuario “trámite del usuario”.



- Solicitud con N° 8844 y la 8873 direccionados a la Subdirección General de contratación, se encuentran en tiempo extendido con fecha de cierre 18 y 19 de junio de 2019, La solicitud con N° 8848 se encuentra con trámite a cargo del usuario debido a que debe cancelar la certificación contractual “tramite del usuario”, con fecha de cierre el 14 de junio de 2019.
- Solicitud con N° 8872, direccionado a Control Interno Disciplinario, se encuentra en “tramite del usuario” debido a que se deben cancelar las copias del expediente solicitado, con fecha de cierres 05 de julio de 2019.
- Solicitud con N° 8876, direccionado a la Dirección Administrativa se encuentra en tiempo extendido, con fecha de cierre el 25 de junio de 2019.

1.3. Para el mes de mayo no reportaron vencimientos.

1.4. Monitoreo de Acceso a la Información Pública, se evidenciaron 2 solicitudes.

- Solicitud con N° 8835, allegado por Veeduría Ciudadana para el Sector Defensa, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa, dando cierre 24 de mayo de 2019.
- Solicitud con N° 8883, recabando sobre la respuesta a la solicitud 8835. Veeduría Ciudadana, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa, la cual fue cerrada el 11 de junio de 2019.

1.5. Se registró una (1) petición entre autoridades.

- ID 8873 – Contraloría General de la república, direccionada a la Subdirección General de Contratación.

**Nota:** se anularon 8 solicitudes por duplicidad al momento del registro en el módulo PQRD.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	91
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	380
	FELICITACIONES	1467
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		1938

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 mayo un total de 1847 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de abril se evidencia un aumento de 39 interacciones.



La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE MAYO

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	SEGURIDAD Y PROTECCION AL PATRIMONIO	0	0	2	0	0	0	2	0,1
	DESPACHO	1	0	0	0	0	0	1	0,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	0	363	1369	0	1733	89,4
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	15	95	0	110	5,7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8	0	0	0	0	1	9	0,5
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	0	0	0	0	0	1	1	0,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	0	0	1	1	0	0	2	0,1
	CARTERA	32	0	4	0	0	0	36	1,9
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	12	0	0	0	0	0	12	0,6
	ASESORIA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	24	0	0	1	3	0	28	1,4
	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0,1
<b>TOTAL</b>		<b>82</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>380</b>	<b>1467</b>	<b>2</b>	<b>1938</b>	<b>100</b>





La seguridad  
es de todos

Mindefensa

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 mayo, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 363 sugerencias y 1369 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 15 sugerencias y 95 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 91 interacciones de las cuales Gestión de Talento Humano recibió 24 peticiones, el Grupo Gestión Contractual 8 peticiones, seguida de Gestión Cartera y Contabilidad con 44, la Oficina Jurídica con 3 peticiones, las demás se pueden evidenciar con una (1) en el cuadro.

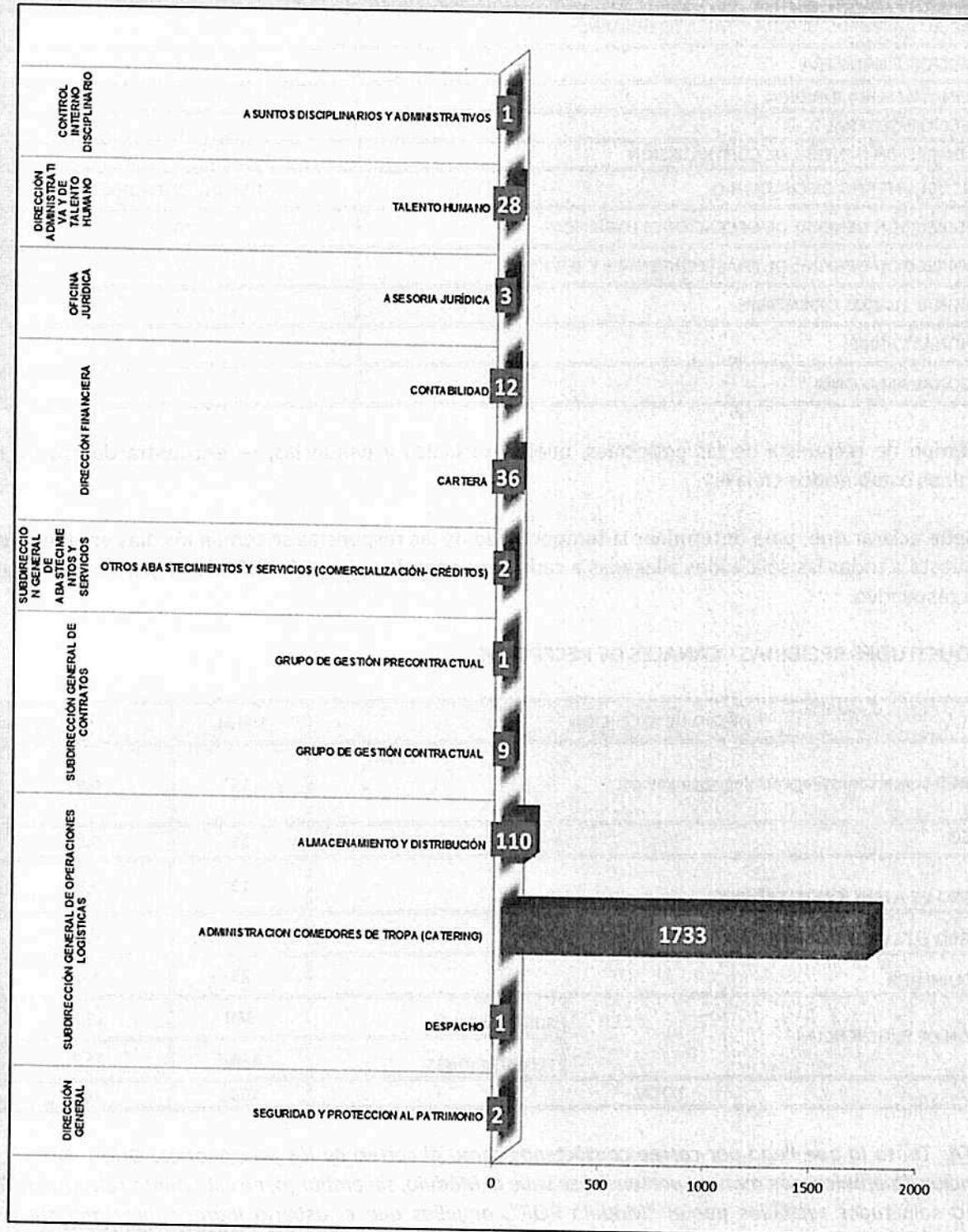
Además, se prestaron 2 Denuncias, las cuales se direccionaron a *Oficina Principal "Gestión Contractual"*. También se presentaron 7 Reclamos de los cuales fueron direccionados así: La Dirección Financiera "Gestión Cartera" con 4 Reclamos, Dirección General "Gestión Seguridad Protección al Patrimonio" con 2, seguido de la Dirección Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con un (1).

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





SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE MAYO



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





### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	9
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	10
DIRECCIÓN GENERAL	2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	9
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	TIEMPO EXTENDIDO
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	1
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	3
REGIONAL CARIBE	19
REGIONAL AMAZONIA	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 contactenos@agencialogistica.gov.co	15	0,8	
ORFEO	15	0,8	
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	29	1,5	
CORREO ELECTRÓNICO - SERVIDORES	7	0,4	
MODULO PQR	25	1,3	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	380	19,6
	FELICITACIONES	1467	75,7
<b>TOTAL</b>	<b>1938</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.





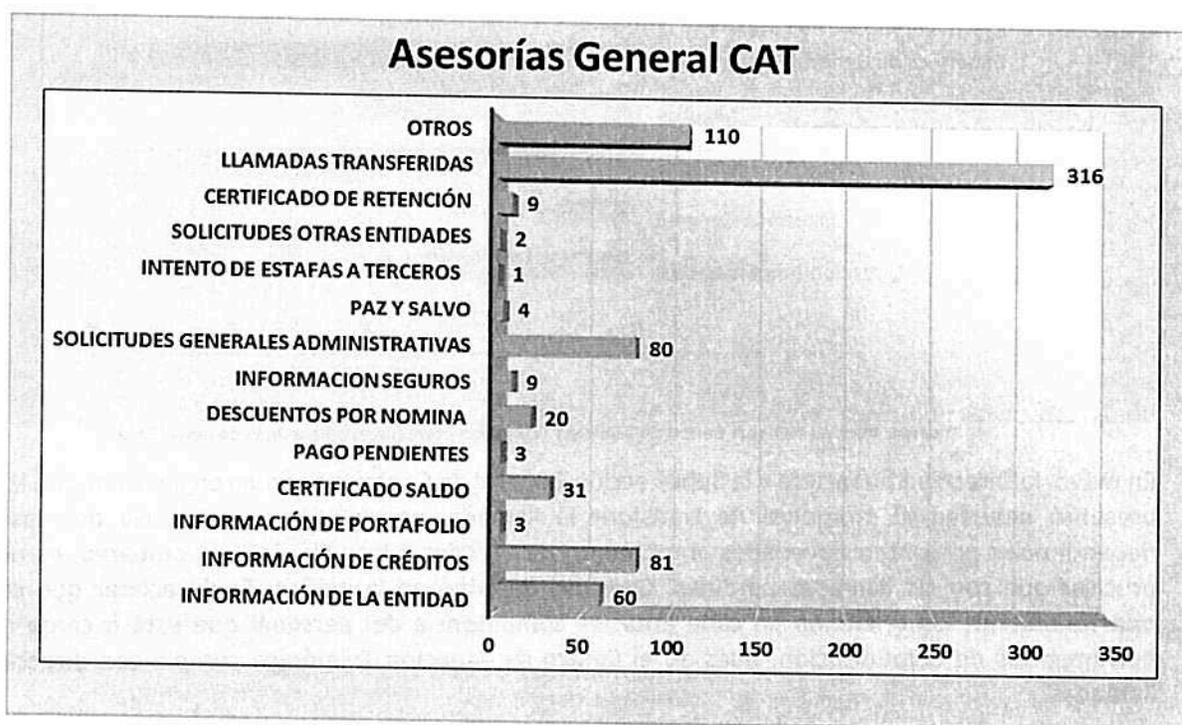
#### 4.1.1 CORREO [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

Para el mes de mayo se recibieron un total de 128 correos, de los cuales 47 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 25 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 15 se registraron en el Módulo PQRD, finalmente 41 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 15 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 mayo 2019

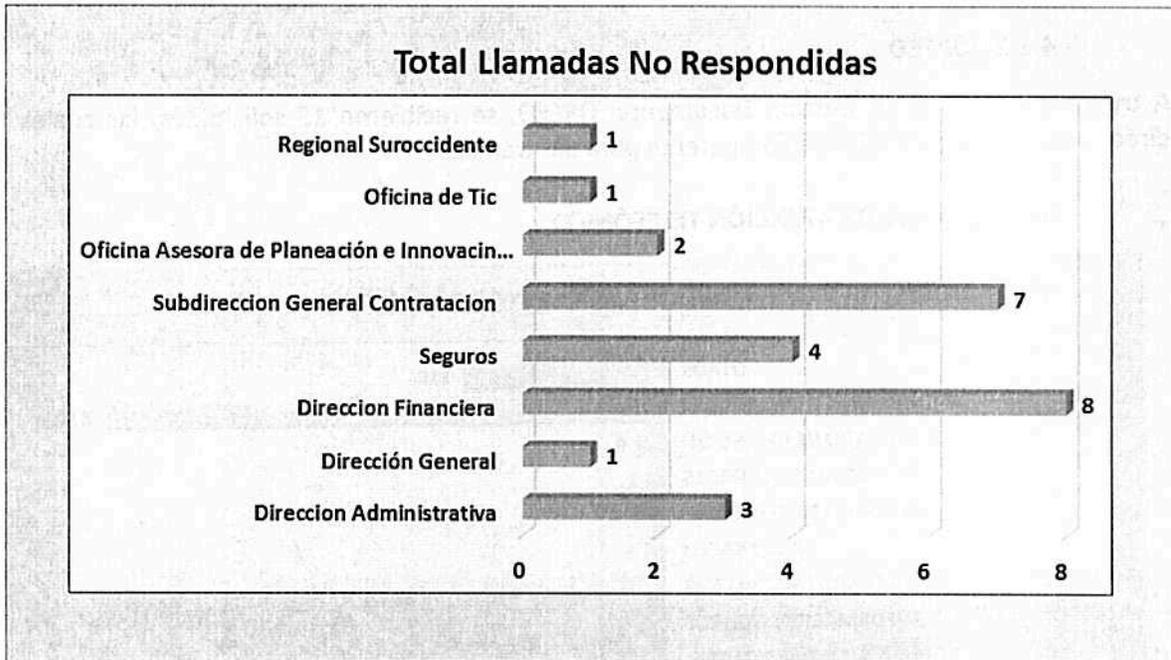
Por este medio ingresaron 729 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m. De las cuales se realizaron 161 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, transferidas con asuntos puntuales 113, se registraron en el módulo PQR 29 solicitudes, 316 transferencias, 110 llamadas salientes y números desconectados dentro de las que se encuentran 27 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 27 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 mayo 2019

En mayo la Dirección financiera y la Subdirección General de Contratación fueron las áreas con las que se presentó novedad al momento de transferir la llamada, por lo que se evidencia que las citadas dependencias presentan novedades al momento de atender a los usuarios, sin embargo, es necesario precisar que son 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 - SERVIDORES

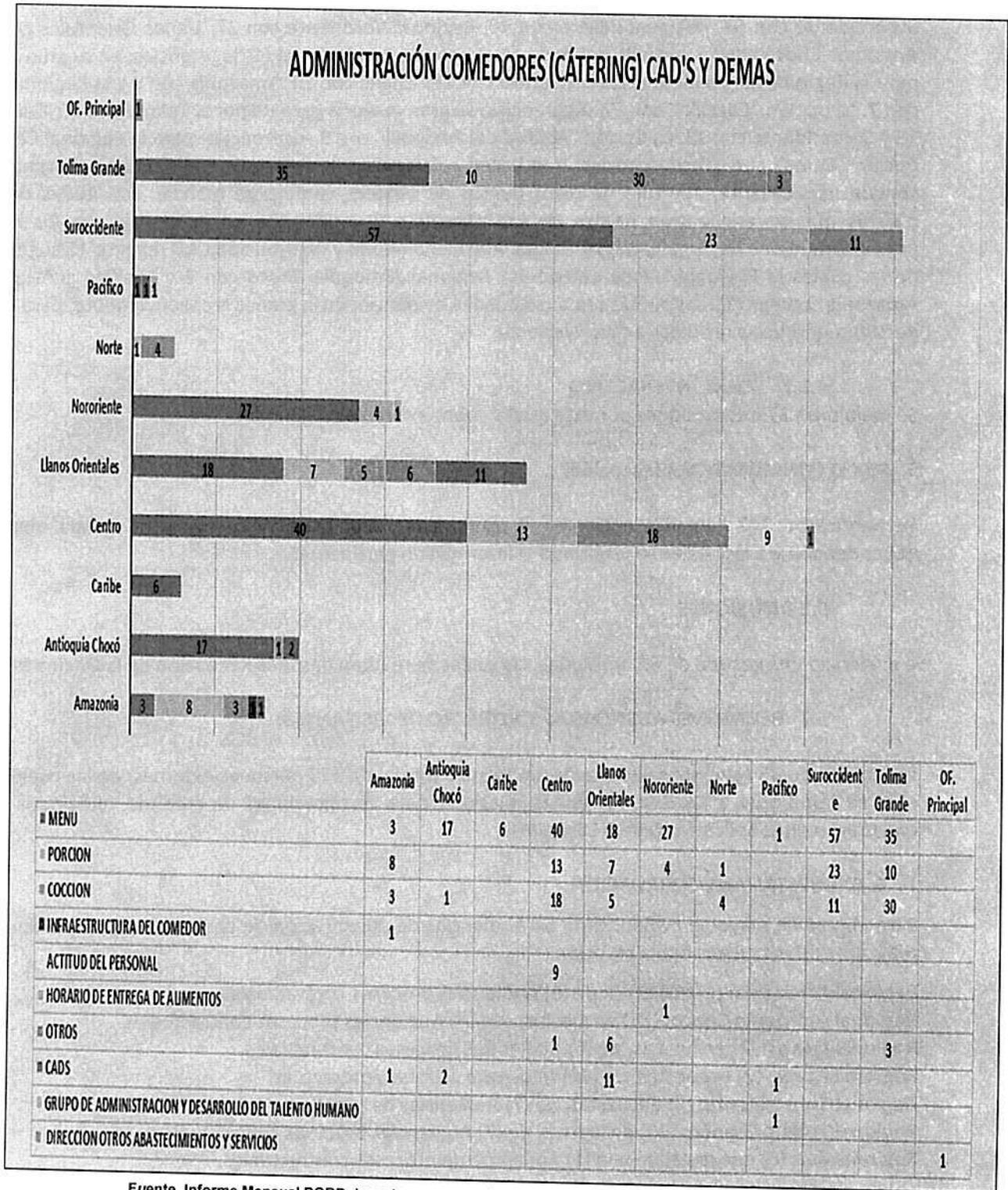
Por este medio se registraron 7 solicitudes.

#### 4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 25 solicitudes registradas directamente por los usuarios.



4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA (380)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de mayo 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 204 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Suroccidente con 57, Regional Centro con 40, Regional Nororiente con 27, Llanos Orientales con 18, y Antioquia Choco con 17, seguido del tema “Aumento de Porción” con 66 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Suroccidente con 23, Centro con 13, Tolima con 10, Amazonia con 8 y la Regional Llanos con 7. La opción “Cocción” con 72 sugerencias; su gran mayoría para Regional Tolima con 30, Centro con 18 y Suroccidente con 11. La opción “Actitud del Personal” con 9 sugerencias; para la Regional Centro. La opción “Otros” con 10 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 Llanos y Tolima. Almacenamiento y Distribución CAD registro 15 sugerencias, de las cuales la Regional Llanos obtuvo 11, Regional Antioquia Choco con 2 y Pacífico con una (1) y Amazonia con una (1). Los demás temas se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 380 sugerencias recibidas a nivel Nacional.

#### 4.1.7 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 37 interacciones por este medio sobre información general.

### 5. PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 242 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 61 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

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

Se notificaron 35 reuniones agendadas, un ingreso formal de 555 personas externas, de las cuales 31 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 mayo se evidenciaron 54 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 90 encuestas anticorrupción.

**Regional Amazonía:** (1) encuesta, de (9) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Antioquia Choco:** (58) encuestas, de (14) Audiencias procesos contractuales

**Regional Llanos:** (2) encuestas, de (6) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Norte:** (2) encuestas, de (10) Audiencia proceso contractual.

**Regional Suroccidente:** (7) encuestas, de (7) Audiencias de procesos contractuales.

**Regional Tolima Grande:** (20) encuestas, de (7) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Sur:** (0) encuesta, de una (1) Audiencia de procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **98,66%**

Registrando una percepción desfavorable 1,33%

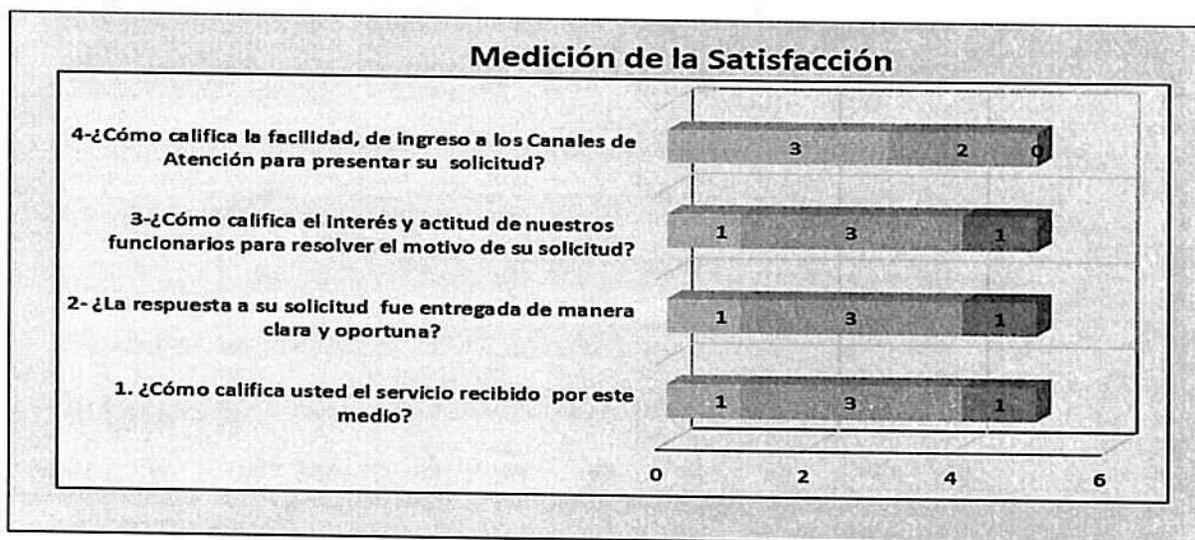
## 7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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)	5	6	11	0	3
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	5	Bueno (3.5. a 4.5)			

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

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

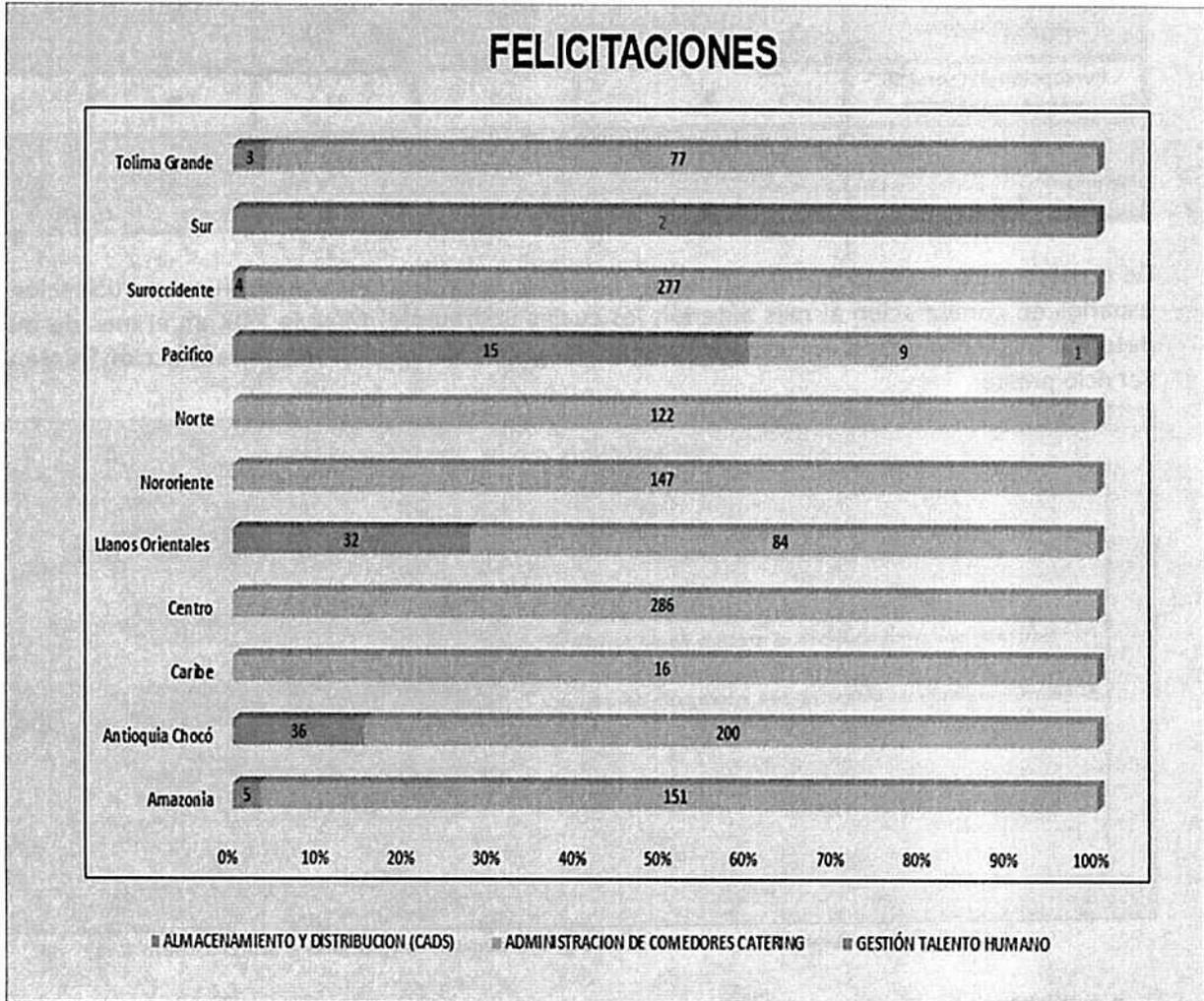
#### CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1467
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	17
<b>TOTAL</b>	<b>1484</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 por medio del módulo PQR en las encuestas de Satisfacción, toda vez que se recibió un total de 17 calificaciones positivas frente al servicio prestado.

### FELICITACIONES (1467)

Para el mes de mayo llegaron un total de 1467 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.369, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 95 y "Gestión de Talento Humano" en la Regional Sur con dos (2) y Pacífico con una (1).

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

**CONCEPTOS DESFAVORABLES**

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	7
QUEJAS	0
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	3
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

**RECLAMOS (7)**

- ID 8832, Una usuaria solicita el reembolso de una cuota descontada en el mes de febrero, ya que se le había informado que en el mes de abril le consignaban. Se direccionó a Cartera (Cerrado).
- ID 8840, Usuaría eleva inconformidad porque después de cuatro años se le informa que el crédito que según había cancelado en su totalidad presenta mora. Se direccionó a Cartera (Cerrado).
- ID 8846, Usuaría expresa molestia y preocupación porque tiene asegurado su vehículo con la póliza colectiva de la ALFM y al momento de llamar para solicitar asistencia técnica le indican que esta ya expiró. Se direccionó a Subdirección General de Abastecimiento y Servicios – Seguros. (Cerrado).
- ID 8865, Usuaría expresa preocupación y molestia porque los caninos ladran a toda hora y todos los días, situación que es para ella estresante y requiere que se solucione de inmediato. Se direccionó a la Dirección General - Seguridad y Protección al Patrimonio (Cerrado).
- ID 8866, Usuario manifiesta molestia e inconformismo porque en mayo de 2018 solicitó el saldo total de su libranza, lo canceló, envió el soporte a los correos que le indicaron y solicitó el paz y salvo de la obligación; en marzo de 2019 la ALFM le informa que presenta mora y estando en desacuerdo canceló lo que le indicaron. también fue reportada en las centrales de riesgo por lo que exige que se ajuste su calificación en las centrales de riesgo. Se direccionó a Cartera (Cerrado).
- ID 8870, Usuario informa que por falta de control por parte de la Entidad se ha visto afectado su presupuesto, el canceló el total de su crédito y un año después se le notifica que se encuentra en mora. Se direccionó a Cartera (Cerrado).
- ID 8878, Un anónimo indica que los perros ladran mucho y no dejan trabajar, dice que se evidencia maltrato animal por parte de los vigilantes ya que para callarlos cuando ladran les echan agua fría, los tienen encerrados todo el tiempo en jaulas muy pequeñas y además es evidente la desnutrición de los caninos (Cerrado).

## DENUNCIAS (2)

- ID 8806, El Asesor Jurídico de la firma SALSAN S.A denuncia posibles irregularidades presentadas durante la etapa precontractual dentro de un proceso de selección en la Regional Caribe. Se direccionó a la Subdirección General de Contratación (Cerrado).
- ID 8844, El Asesor Jurídico de la firma DIBEL & COMPAÑÍA SAS denuncia posible incumplimiento por parte del contratista durante la ejecución de unos contratos celebrados en la Regional Caribe, en cuanto a las especificaciones técnicas de los productos ofertados y entregados. Se direccionó a la Subdirección General de Contratación (Tiempo Extendido).

## 8. RECOMENDACIONES

- En atención a los inconvenientes que se han presentado con los usuarios por temas relacionados con los créditos, es necesario que el Grupo de Cartera tome acciones con el fin de evitar inconformidades por parte de los usuarios.
- En cuanto a los reclamos presentados por la situación de los caninos se evidencia que se han tomado las medidas necesarias para corregir la misma.
- Es importante que la Subdirección General de Contratos analice y verifique el proceso de contratación que se adelanta en cada una de las Regionales para confirmar que dichos procesos se tramitan de conformidad con lo establecido en la ley.

Cordialmente,

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

  
Elaboró y Revisó: Paula Andrea Fuentes Payán  
Técnico de Apoyo Seguridad y Defensa  
Coordinadora Nacional Atención y Orientación (E)