

MEMORANDO

Bogotá D.C., 22/06/2023

N° 2023110010139473 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 – MAYO 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 mayo, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – ABRIL 2023

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
84	84	0	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – MAYO 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	63	62	1	0	2%	100%	98%

Respecto al mes de mayo se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas a través del Módulo PQR presenta disminución en comparación al mes de abril; a la fecha se reporta una (1) solicitud pendiente de respuesta dentro de los términos de ley, así:

- **ID 12241** – Solicitud que se encuentra en trámite a cargo de la Dirección Administrativa con fecha límite de respuesta el día 06 de julio 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: No registraron

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA Y FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa Nacional: No se remitieron peticiones por medio de la plataforma.

1.6. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: No se registró

1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registraron 2 solicitudes.

- **ID 12195** - Información Ofertas Laborales - Convocatorias, con fecha de ingreso 04/05/2023, por parte del Señor: Luis Humberto Garcia de la Comisión Nacional del Servicio Civil, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa "Talento Humano", con fecha de cierre 18/05/2023.
- **ID 12111** – Solicitud de Copias, con fecha de ingreso 09/05/2023, por parte de la Teniente Angie Katheine Maestre Sandoval - Ejército Nacional, la cual se direccionó a Subdirección General de Contratos "Gestión Contractual", con fecha de cierre 19/05/2023.

1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se registraron 3 solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	AGISNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
19/05/2023	12205	SHEYLA SUAREZ HERNANDEZ - PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SOLICITUD DE COPIAS	19/05/2023	19/05/2023
31/05/2023	12225	JORGE ALFREDO URREGO MALDONADO - DEFENSORIA DEL PUEBLO REGIONAL ATLÁNTICO	REGIONAL NORTE	ALMACENAMIENT O Y DISTRIBUCION CAD'S	31/05/2023	30/05/2023
15/06/2023	12249	NELSON AUGUSTO CHISCO RUIZ PROCURADURÍA REGIONAL DE INSTRUCCIÓN META	REGIONAL LLANOS	NFORMACION DE LA ENTIDAD	15/06/2023	08/06/2023

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	63
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	219
	FELICITACIONES	4094
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		4376

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 mayo, un total de 4.313 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de abril se evidencia el mismo número interacciones.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	0	184	3885	0	4070	93,01
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	1	0	0	11	193	0	205	4,68
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1	0,02
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	4	0	0	0	0	0	4	0,09
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN- SEGUROS - CRÉDITOS)	1	0	0	0	10	0	11	0,25
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	2	0	0	0	0	0	2	0,05
	CONTABILIDAD	17	0	0	0	0	0	17	0,39
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,02
OFICINA TECNOLOGIA	REDES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	1	0	0	0	0	0	1	0,02

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	6	0	6	0,14
	TALENTO HUMANO	31	2	0	25	0	0	58	1,33
TOTAL		60	2	0	220	4094	0	4376	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 mayo, la mayoría fueron para el Grupo Administración; (CATERING), los cuales registraron 184 sugerencias y 3.885 felicitaciones. Seguido por, Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) donde se recibieron 11 sugerencias y 193 felicitaciones, asimismo 24 sugerencias fueron allegadas a la oficina principal, las cuales se direccionaron a la Dirección Administrativa, 4 felicitaciones para Regional Pacifico - Servicios Administrativos "Centro Vacacional la Recalada", seguido de la regional Sur con 10 felicitaciones "Gestión Créditos", seguido de 2 felicitaciones para Servicios Administrativos de la Oficina Principal.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 60 peticiones, de las cuales: Dirección Administrativa y del Talento Humano recibió 31, Dirección Financiera "Gestión Contabilidad" con 17 "Gestión Cartera" con 2. Subdirección General de Contratos "Gestión Contractual" con 4 y Precontractual con una (1), Subdirección General de Operaciones Logística con 2 y Subdirección General de Abastecimientos Bienes y Servicios con una (1), seguida de Oficina asesora Jurídica y la oficina de Tecnología con una (1) respectivamente.

A su vez, se registraron 2 quejas direccionados para la Dirección Administrativa "Talento Humano".

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

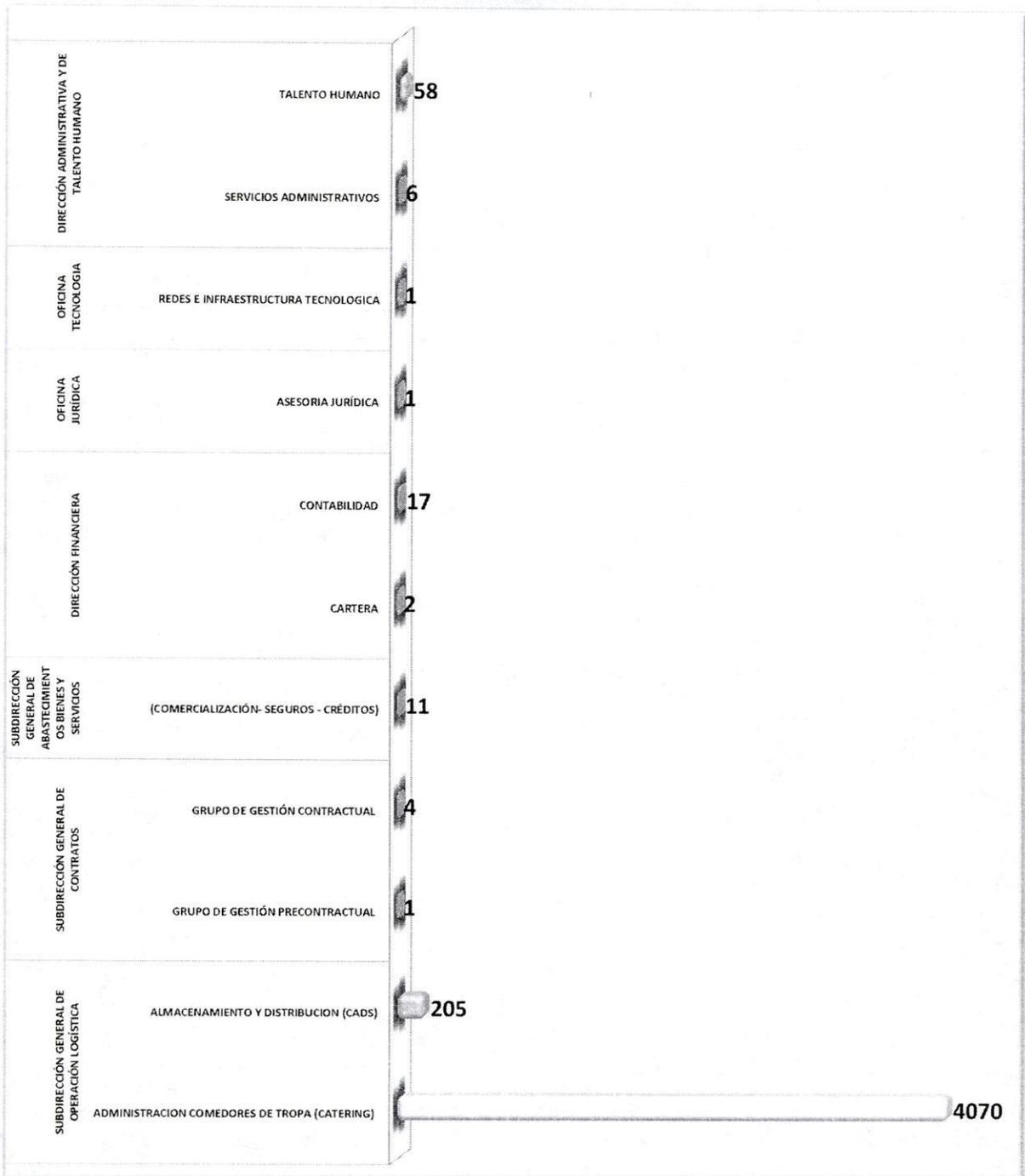
2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CADS	0	0	14	14
	CATERING	0	14	349	363
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	4	39	43
	CATERING	0	24	234	258

CARIBE	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	11	36	47
CENTRO	CADS	0	1	6	7
	CATERING	0	14	335	349
LLANOS ORIENTALES	TALENTO HUMANO	2	0	0	2
	CONTABILIDAD	3	0	0	3
	CATERING	0	77	594	671
	CADS	0	5	88	93
NORORIENTE	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	4	1028	1032
NORTE	CADS	1	0	0	1
	CATERING	0	30	611	641
PACIFICO	CADS	0	1	17	18
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Recalada)	0	0	4	4
	CATERING	0	6	55	61
SUROCCIDENTE	CATERING	0	4	354	358
SUR	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	10	10
	CADS	0	0	5	5
TOLIMA GRANDE	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	0	289	289
TOTAL		8	195	4092	4295

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 8 peticiones las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQRD, reportadas en el cuadro principal, en el numeral 4.1.9. Se observa la gráfica con los asuntos allegados a través de sugerencias.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES MAYO



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DÍAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
OFICINA ASESORA JURIDICA	3
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
OFICINA TECNOLOGÍA	2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	8
REGIONAL AMAZONIA	6
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	7
REGIONAL NORTE	9
REGIONAL NORORIENTE	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 RECEPCIÓN	TOTAL	%	
CORREO CONTACTENOS	9	0,21	
CHAT INTERACTIVO	0	0,00	
ORFEO	4	0,09	
ATENCION TELEFONICA	1	0,02	
CORREO DENUNCIE	0	0,00	
CORREO SERVIDORES	0	0,00	
CORREO REGIONALES	5	0,11	
MODULO PQR	44	1,01	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	219	5,00
	FELICITACIONES	4094	93,6
TOTAL	4376	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 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

Para el mes de mayo, se recibió un total de 85 correos de los cuales: 55 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 9 peticiones se registraron en el

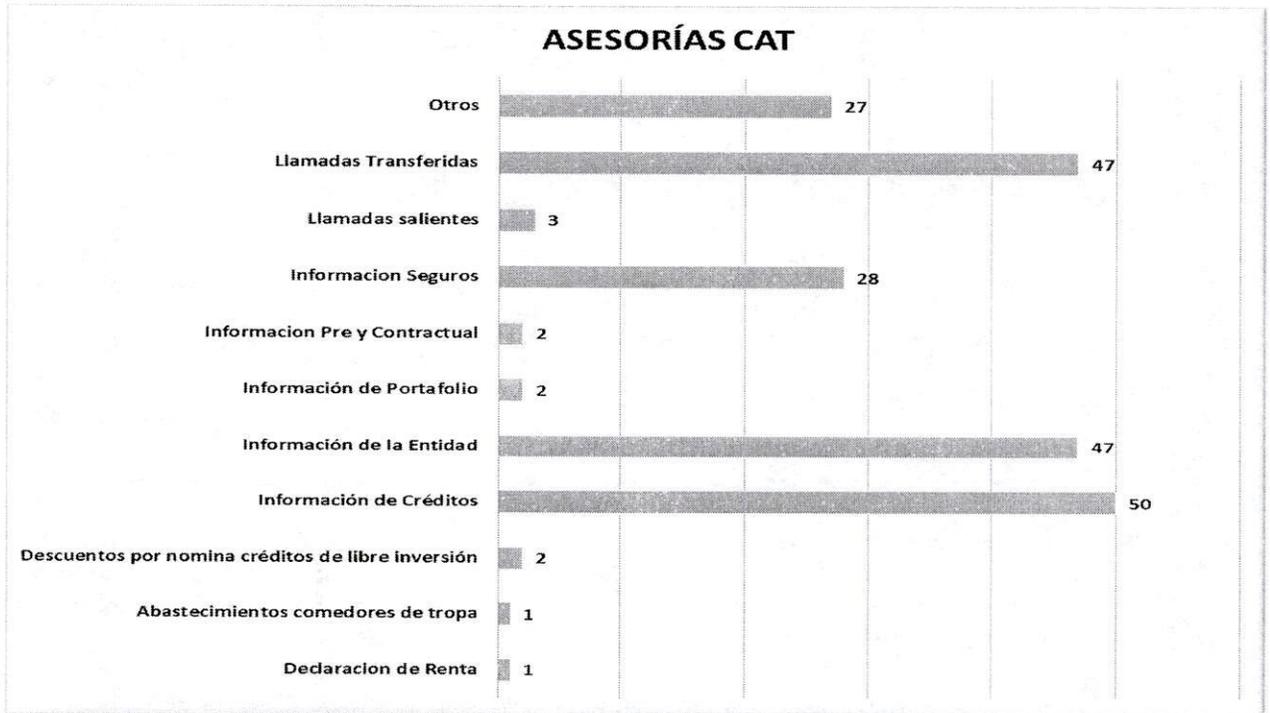
Módulo PQRD, se registraron 5 solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 8 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 8 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.1.2 CHAT INTERACTIVO - Se suministró asesoría a 99 usuarios, no se registraron solicitudes en el módulo PQRD.

4.1.3 ORFEO – Gestión Documental.

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO: Se registraron 4 solicitudes.

4.1.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

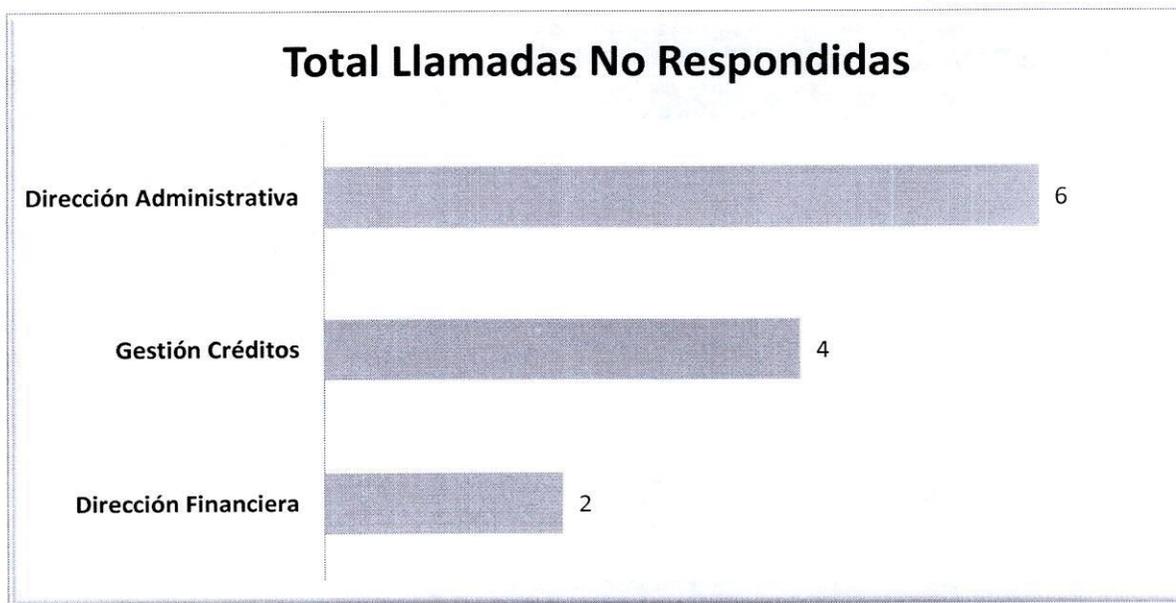
Por este medio ingresaron 210 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 100 asesorías sobre información general; tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma entidad, se registró una (1) petición en el módulo PQRD, 47 llamadas transferidas y 32 con asunto puntual.

Finalmente, se evidenciaron 30 llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes a usuarios; dentro de las cuales se encuentran 12 llamadas 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 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 **12 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando aumento de 6 llamadas en comparación con el mes de abril.



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

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir 12 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 abril disminuyó, el porcentaje de recepción para el mes de **mayo es del 48%**.

4.1.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: No se registraron solicitudes.

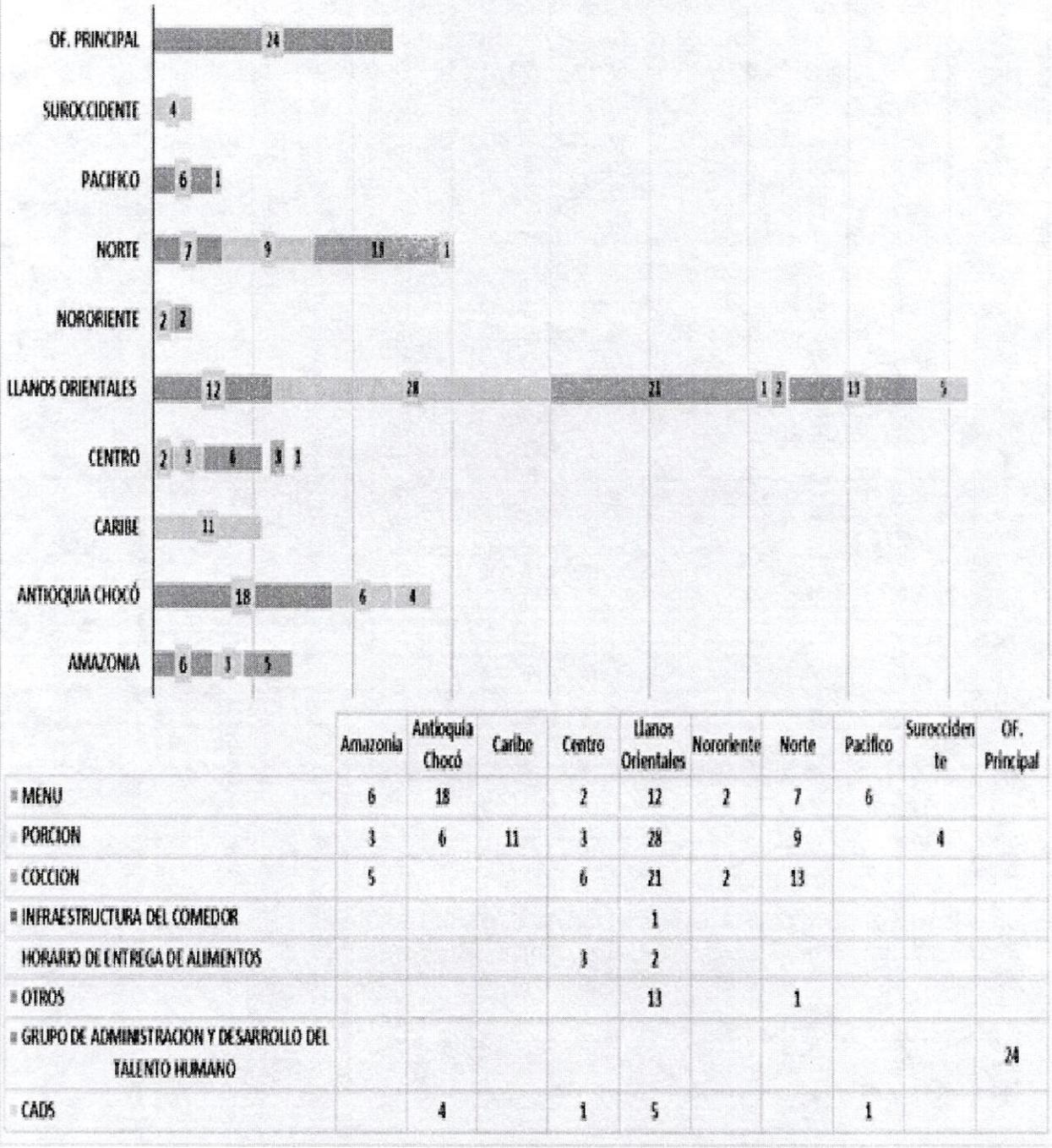
4.1.6 CORREO SERVIDOR: No se registran peticiones.

4.1.7 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: Se registraron 5 solicitudes.

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 44 solicitudes registradas directamente por los usuarios.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (219)

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



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

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

“**Cambio de Menú**” con 53 sugerencias a nivel Nacional allegadas, principalmente a la Antioquia Choco con 18, Regional Llanos Orientales con 12 Regional Norte con 6, regional amazonia y Pacifico con 6 respectivamente.

En cuanto la opción “**Aumento de Porción**” 90 Sugerencias allegadas así: Regional Llanos 28, Caribe 11, Regional Norte 9, Antioquia Choco con 6, Suroccidente con 4 Caribe con 5, seguido de Amazonía y Centro con 3 respectivamente.

La opción “**Cocción**” 47 sugerencias en su mayoría para Regional Llanos Orientales con 21, Norte con 13, Centro con 6, Amazonía con 5.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución (CAD’S) registró 11 sugerencias allegadas así: Regional Llanos Orientales 5, Antioquia Chocó 4. Seguido de “**Otros**” con 13 para la regional Llanos.

Los demás temas, menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de: **219** sugerencias recibidas a nivel nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de abril en 28 sugerencias.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	220	43,22
PBX	230	45,19
REUNIONES	7	1,38
DIFUSIONES	47	9,23
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	5	0,98
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
TOTAL	509	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 47 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 7 reuniones agendadas, un registro formal de 220 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA

Se registró en el Módulo Certificaciones Financieras 5 solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de mayo, se evidenciaron 26 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 21 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONÍA	3	1
ANTIOQUÍA CHOCÓ	4	5
CENTRO	6	3
NORORIENTE	4	4
NORTE	4	2
SUROCCIDENTE	2	2
TOLIMA GRANDE	2	3
OFICINA PRINCIPAL	1	1
TOTAL NIVEL NACIONAL	26	21

Registrando una percepción favorable del 92,85%.
 Percepción desfavorable del 7,14%.

El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia, así:

- En las siguientes regionales los oferentes en algunos puntos seleccionaron aspectos negativos de la siguiente manera;

Pregunta 4 - De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?:

- Regional suroccidente un (1) oferente seleccionó la opción A. SI con el siguiente comentario: por las noticias, hay noticias en ocasiones de corrupción dentro de la entidad.
- Regional centro un (1) oferente seleccionó la opción A. SI con el siguiente comentario; por las noticias nacionales que se presentaban hechos de corrupción.

Pregunta 5 - ¿Cómo percibe usted el interés de la entidad por combatir la corrupción?:

- Regional Tolima un (1) oferente seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO sin dejar ningún comentario.
- Regional Norte un (1) oferente seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO con el siguiente comentario; porque desconozco si en algún momento hubo corrupción o lo han publicado.
- Regional Nororienté un (1) oferente seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO sin dejar ningún comentario.
- Regional suroccidente un (1) oferente seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO con el siguiente comentario: porque es muy poco frecuente escuchar sobre algún tema de corrupción.

Pregunta 6 - ¿Siente que la entidad en desarrollo de los diferentes procesos contractuales ha vulnerado sus derechos?:

- Regional Tolima un (1) oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO, otro seleccionó la opción B. NIVEL PROFESIONAL y otro oferente la opción C. NIVEL TECNICO sin dejar ningún comentario.
- Regional Choco, un (1) oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO sin dejar ningún comentario.
- Regional Norte un (1) oferente seleccionó la opción D. NIVEL ASISTENCIAL con el siguiente comentario; son los que están más cerca de los terceros.
- Regional Suroccidente un (1) oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO con el siguiente comentario: porque es la cabeza en la que está la responsabilidad de la contratación y firma como responsable del gasto.
- Regional Centro un (1) oferente seleccionó la opción D. NIVEL ASISTENCIAL con el siguiente comentario; porque estos son los que tienen contacto directo con la parte contratante. Otro oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO con el siguiente comentario; porque es el ordenador del gasto.

Pregunta 9 - ¿Considera que las respuestas a las observaciones, o inquietudes y sugerencias, son dadas bajo el principio de objetividad:

- Regional Tolima un (1) oferente seleccionó la opción B. NO, sin dejar ningún comentario.

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 un (1) usuario al cierre de la petición. Calificando de manera negativa 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?	1	0	0	0	1
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		0	0	0	1
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		0	0	0	1
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?.		0	0	0	1
Total	Total	Calificación Promedio <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	1	Malo (1 a 2.5)			

Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico:

Mediante el Software GoAutodial, se realiza una 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, para el mes de mayo no se evidencia participación.

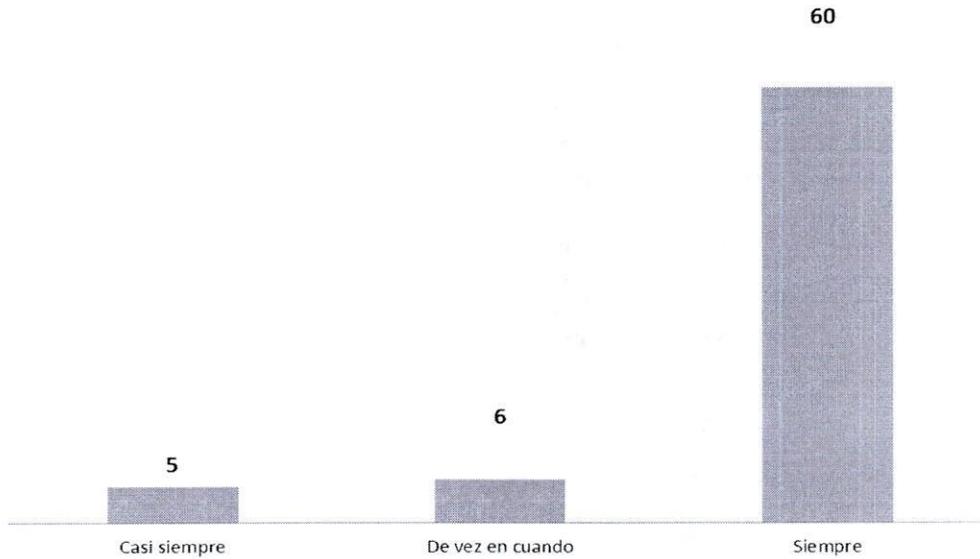
Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:

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.

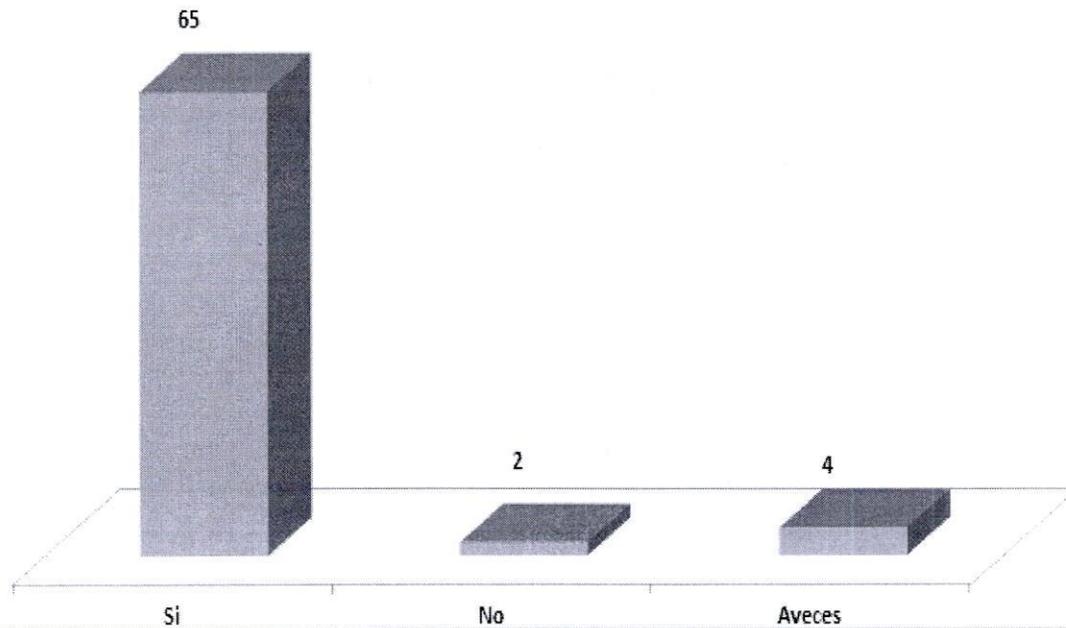
Para el mes de mayo se evidenció una participación de 71 usuarios, quienes respondieron 5 preguntas respecto del servicio prestado, que comparado con el mes de abril donde participaron 33 usuarios, podemos determinar aumento considerable en la participación, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:



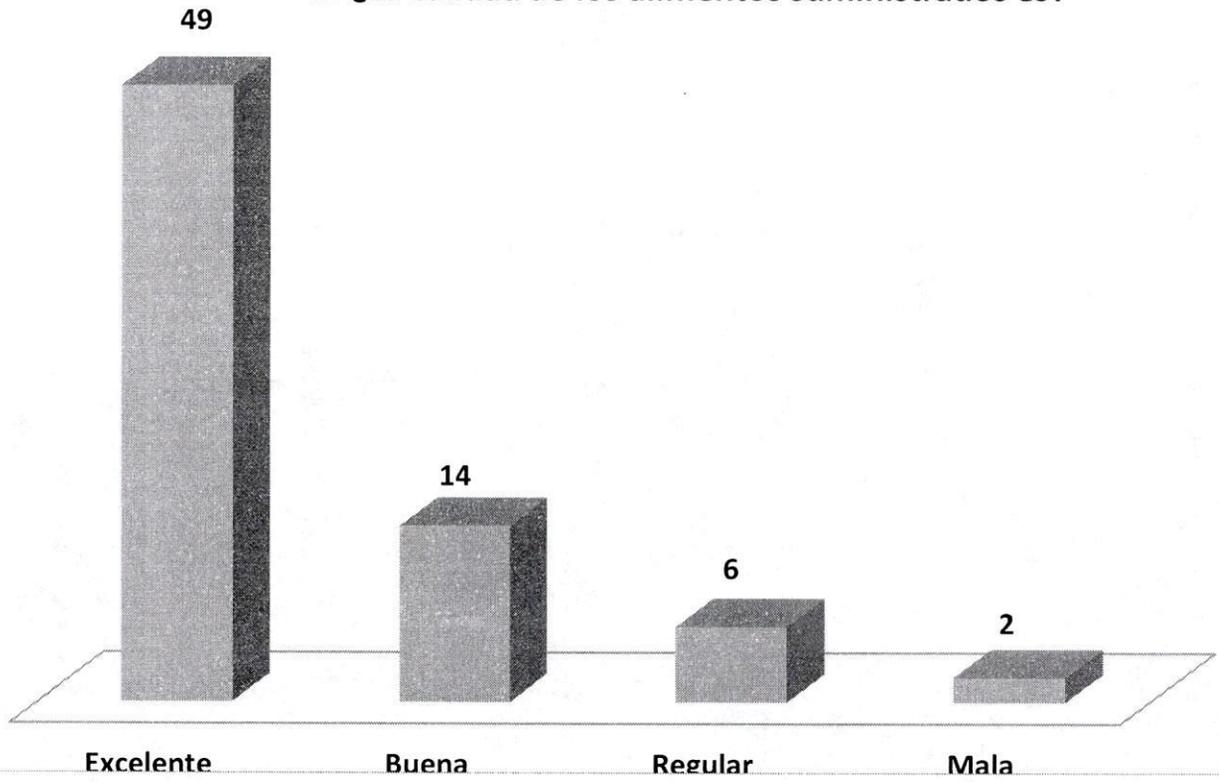
1. ¿Se cumple con el menú establecido publicado en el Comedor?



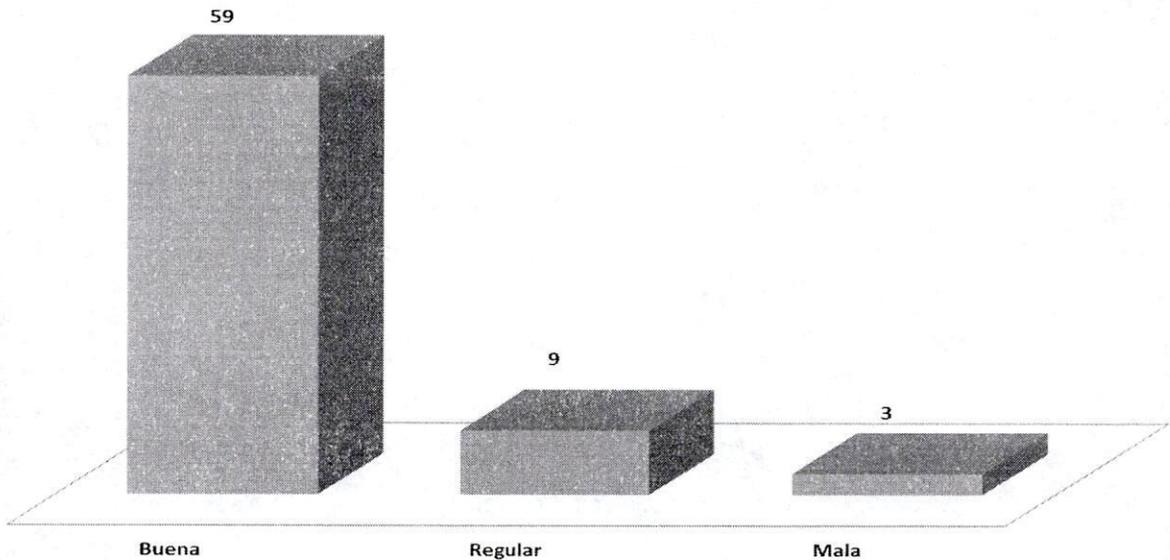
2. ¿La entrega de los alimentos se realiza en los horarios establecidos?



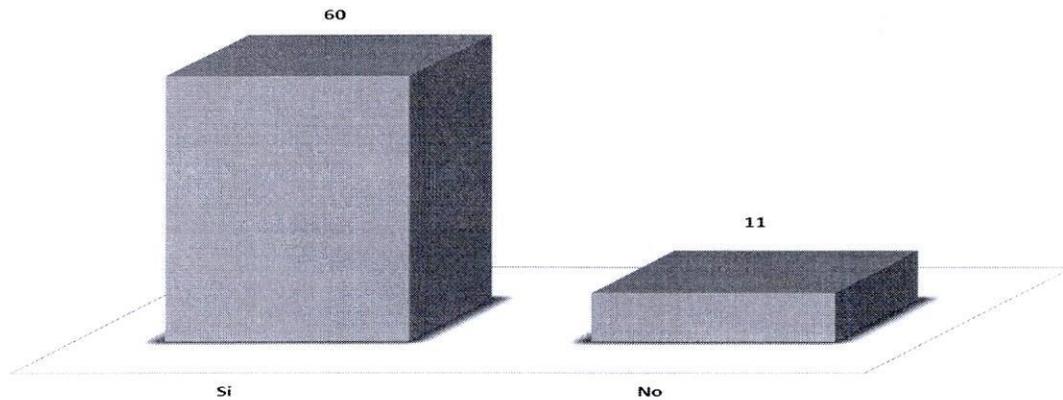
3. ¿La calidad de los alimentos suministrados es?



4. ¿Su nivel de satisfacción frente a la atención recibida por los funcionarios de la ALFM es?



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



Como resultado de la encuesta, los usuarios manifiestan que el servicio prestado por la Agencia Logística es bueno.

El reporte se realiza desde el 01/05/2023 al 31/05/2023, cabe resaltar que la percepción de los usuarios es buena frente a la atención del personal que se encuentra en los comedores de tropa, el sabor y cocción de los alimentos y la calidad de los productos, sin embargo, también se observa inconformismo por los usuarios, así:.

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2023

Los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 54 comentarios, de los cuales 46 se relacionan con aspectos positivos, 12 comentarios con oportunidad de mejora y 10 con aspectos negativos.

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.

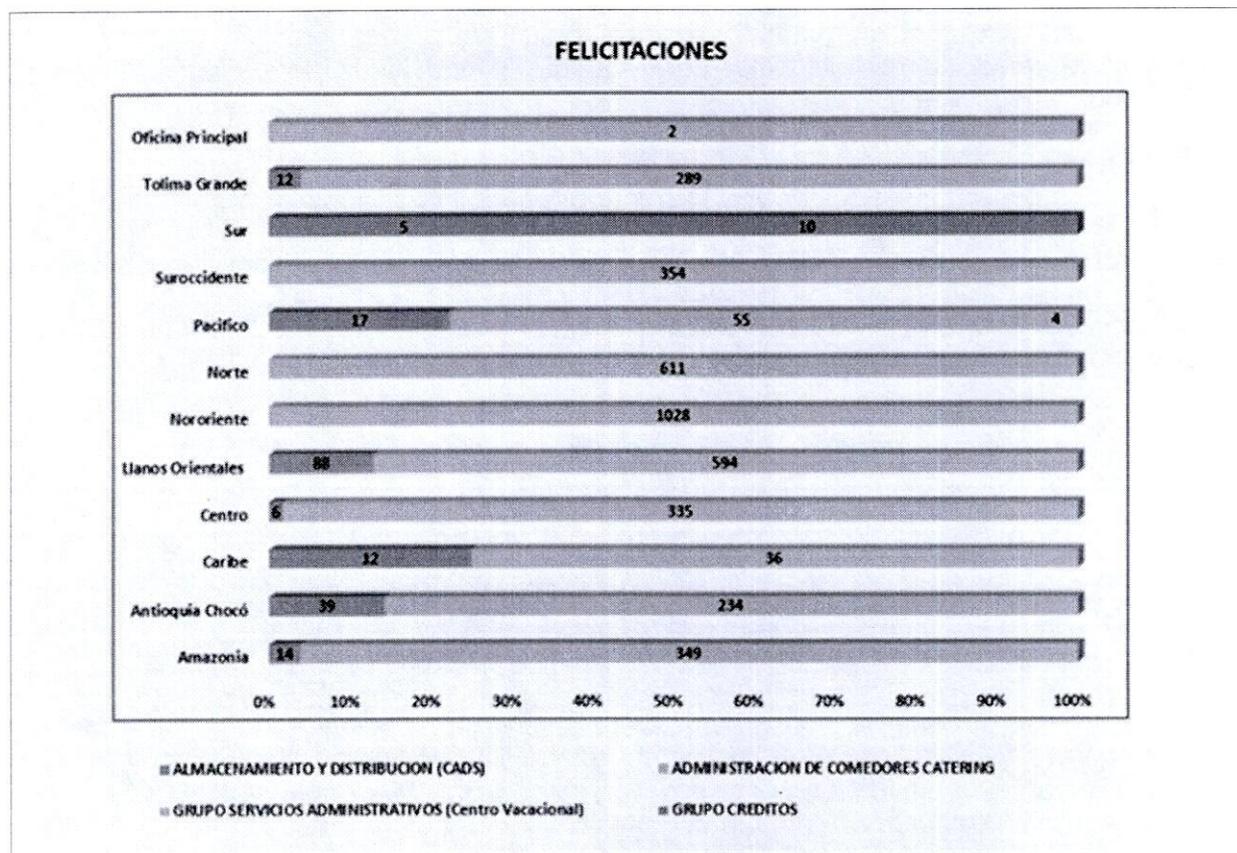
7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO, ASÍ:

Conceptos Favorables:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4094
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	46
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	312
TOTAL	4452

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, y la percepción frente a las respuestas emitidas por la entidad a través del módulo PQRD y demás canales dispuestos por la entidad para medir la satisfacción de la ciudadanía en general.

Felicitaciones (4.094): Para el mes de mayo llegó un total de 4.094 felicitaciones, las cuales se clasificaron así:



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

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.885, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 193. La Regional Sur reportó 10 felicitaciones, por la gestión de créditos y la Regional Pacífico “Centro Vacacional la Recalada” con 4 y la Oficina Principal Servicios Administrativos con 2 felicitaciones.

Las manifestaciones positivas para el mes de mayo en comparación al mes de abril aumento en 28, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Conceptos Desfavorables

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	0
QUEJAS	2
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	22
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	44
TOTAL	68

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, la calificación, 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.

QUEJAS: (2)

- **ID 12257 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GESTIÓN DEL TALENTO (27/05/2023):** Anónimo manifiesta maltrato y persecución laboral la cual se viene generando por un Director Regional, indica que por favor sea investigado el caso. Cerrado 20/06/2023.
- **ID 12258 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA – GESTIÓN DEL TALENTO (27/05/2023):** Servidora manifiesta inconformidad por el Director de la Regional que desde el inicio de su nombramiento hasta la fecha, ha tenido actitudes y comportamientos totalmente arbitrarios, generando temor al personal de la regional. Solicitan visita urgente de control interno disciplinario, Cerrado 20/06/2023.

Informados a Control Interno Disciplinario: 2023110010119243.

8. RECOMENDACIONES

- En atención a los asuntos descritos en las quejas 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.

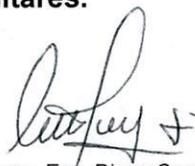
Cordialmente,



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



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



Reviso y Aprobó: Aboga. Esp. Diana Cecilia Martin Amaya
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana