

## MEMORANDO

Bogotá D.C., 18 de septiembre de 2024.

No. 2024110010239833 ALSG - GRV- AOC - 11001

PARA: ABOG. MARTHA EUGENIA CORTES BAQUERO, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, (E) de las Funciones del Despacho de la Dirección General.

DE: CONTADORA PUBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ  
Secretaria General (E).

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Agosto 2024.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar a la Señora Abogada Martha Eugenia Cortes Baquero, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, (E) de las Funciones del Despacho de la Dirección General, 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 agosto, así:

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

#### 1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

##### 1.1. PERÍODO ANTERIOR – JULIO 2024

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
62	62	0	0	0%

Resueltas sin Novedad

## 1.2. PERÍODO ACTUAL – AGOSTO 2024

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	79	72	7	0	10%	100%	91%

Respecto al mes de agosto, se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través del Módulo PQR, presenta aumento en comparación al mes de julio. A la fecha se encuentran 7 solicitudes pendientes de respuesta, así:

### 3 Solicitudes que se encuentra en trámite a cargo del usuario:

- **ID 13531 – 13533** - Solicitudes a cargo de la Subdirección General de Contratos, con fecha límite de respuesta hasta el día 21 y 25 de septiembre 2024.
- **ID 13538** – Solicitud a cargo de la Dirección Financiera, con fecha límite de cierre hasta el 10 de octubre 2024.

### Una (1) solicitud se encuentra en tiempo extendido:

- **ID 13521** – Solicitud con plazo máximo para que la entidad emita respuesta el día 20/09/2024, a cargo de la Regional Caribe "Gestión Contabilidad".

### 3 solicitudes en trámite dentro de los términos de ley:

- **ID 13557 - 13560** – Solicitudes que se encuentran en trámite a cargo de la Dirección Administrativa con fecha límite de respuesta el día 19 y 20 de septiembre 2024.
- **ID 13559** – solicitud a cargo de la Regional Tolima "Gestión Talento Humano" con fecha límite de respuesta el día 20 de septiembre 2024.

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

### 1.4. REMISIÓN DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD: Se presentó una (1) solicitud.

### 1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: se registraron 2 solicitudes.

- **ID 13510** - Almacenamiento y Distribución Cads, con fecha de ingreso 09/08/2024, por parte de la Sr. Juan Tascon, trasladada por el Sr. MY. Cesar Augusto Galvis Quiroga - oficial de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional, la cual se direccionó a la Subdirección General de Operación Logística "Cad´s", con fecha de cierre 21/08/2024.
- **ID 13520** – Aclaraciones Procesos Contractuales, con fecha de ingreso 13/08/2024, de manera Anónima. Traslada por la Procuraduría General Sra. Olga Becerra

Rodriguez - Asignación Participación Ciudadana, la cual se direccionó a la Subdirección General de Contratos con fecha de cierre 02/09/2024.

**Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa Nacional:** se presentó una (1) solicitud identificada con el ID-13542, la cual se cerró sin novedad el 10/09/2024.

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

**1.6.1. Número de solicitudes recibidas:** no se registró.

**1.6.2. Número de solicitudes que se les negó el acceso a la información:** no se registraron.

**1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** se registraron 2 solicitudes.

● **ID 13487** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 02/08/2024 por parte de la Sra. Maria Del Pilar Rodriguez – Ministerio del Trabajo, la cual se remitió a la Regional Tolima "Talento Humano", con fecha de cierre 06/08/2024.

● **ID 13516** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 28/05/2024 del Sr. Elver Giovany Cortes Lancheros - Comandante del Batallón Especial Energético y Vial No. 18 "Gral. Eustorgio Salgar" Ejército Nacional, la cual se remitió a la Subdirección General de Operación Logística, con fecha de cierre 21/08/2024.

**1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL:** se registraron 4 solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
06/08/2024	13493	NELSON AUGUSTO CHISCO RUIZ - PROFESIONAL UNIVERSITARIO GR17 PROCURADURÍA REGIONAL DE INSTRUCCIÓN META	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	15	26/08/2024
12/08/2024	13514	CARLOS ALBERTO GNECCO QUINERO - DIRECTOR CONTRALORIA SECTOR DEFENSA Y SEGURIDAD	OFICINA JURIDICA	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	5	15/08/2024
15/08/2024	13528	YELIDA OYOLA SANCHEZ PROCURADURIA SANCHEZ REGIONAL TOLIMA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	5	21/08/2024
28/08/2024	13556	VIVIANA ANGELICA RIVERO CAMACHO - PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 7: ASUNTOS DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	15	18/09/2024

## Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
<b>MÓDULO PQR</b>	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	<b>79</b>
<b>BUZONES DE SUGERENCIAS</b>	SUGERENCIAS	<b>122</b>
	FELICITACIONES	<b>2758</b>
<b>TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>2959</b>

Contamos con 148 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 agosto un total de 2.880 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de julio se evidencia aumento de 272 en el número de interacciones.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	1	118	2607	0	2727	92,16
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	2	1	0	4	151	0	158	5,34
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	9	0	0	0	0	1	10	0,34
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	DIRECCIÓN OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	2	0	0	0	0	0	2	0,07
	(COMERCIALIZACIÓN- SEGUROS - CRÉDITOS)	3	0	1	0	0	0	4	0,14
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2	0	0	0	0	0	2	0,07
SECRETARÍA GENERAL	DESPACHO	2	0	0	0	0	0	2	0,07
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	7	0	0	0	0	0	7	0,24
	CONTABILIDAD	16	0	0	0	0	0	16	0,54
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	2	0	0	0	0	0	2	0,07
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	23	2	0	0	0	0	25	0,84
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DICIPLINARIA	2	0	0	0	0	0	2	0,07
<b>TOTAL</b>		<b>73</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>122</b>	<b>2758</b>	<b>1</b>	<b>2959</b>	<b>100</b>

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recibieron escritos, para el mes de agosto, la mayoría son para el Grupo Administración Comedores; (CATERING) los cuales registraron 118 sugerencias y 2.607 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD´S) donde se recibieron 4 sugerencias y 151 felicitaciones. En el punto 2.1 se detallan todas solicitudes allegadas a las Regionales.

Igualmente, a través del Módulo PQR se registraron 73 peticiones. Así: para Gestión del Talento Humano 23, seguido de Contabilidad 16, Cartera con 7, Gestión Contractual 9, Precontractual con una (1), Subdirección General de Abastecimientos Bienes y Servicios "Grupo de Créditos" con 3, seguida de oficina asesora Jurídica, Control Disciplinario, Gestión Cad´s Secretaria General, Dirección Otros Abastecimientos y Servicios y la oficina asesora de Planeación E Innovación Institucional con 2 cada una respectivamente, seguido de la Subdirección General de Operación Logística "Catering" y Grupo Atención Ciudadana con una (1) petición respectivamente.

Así mismo, se recibieron 3 quejas durante este periodo, 2 para Talento Humano, y una (1) para Subdirección General de Operación Logística "Cad´s".

También se registraron 2 reclamos los cuales se direccionaron para la para Subdirección General de Operación Logística y Subdirección General de Abastecimientos Bienes y Servicios "Grupo de Créditos" respectivamente.

Finalmente, se presentó una (1) denuncia, la cual fue direccionada por la Sra. Directora General (e) a la Subdirección General de Contratación.

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.

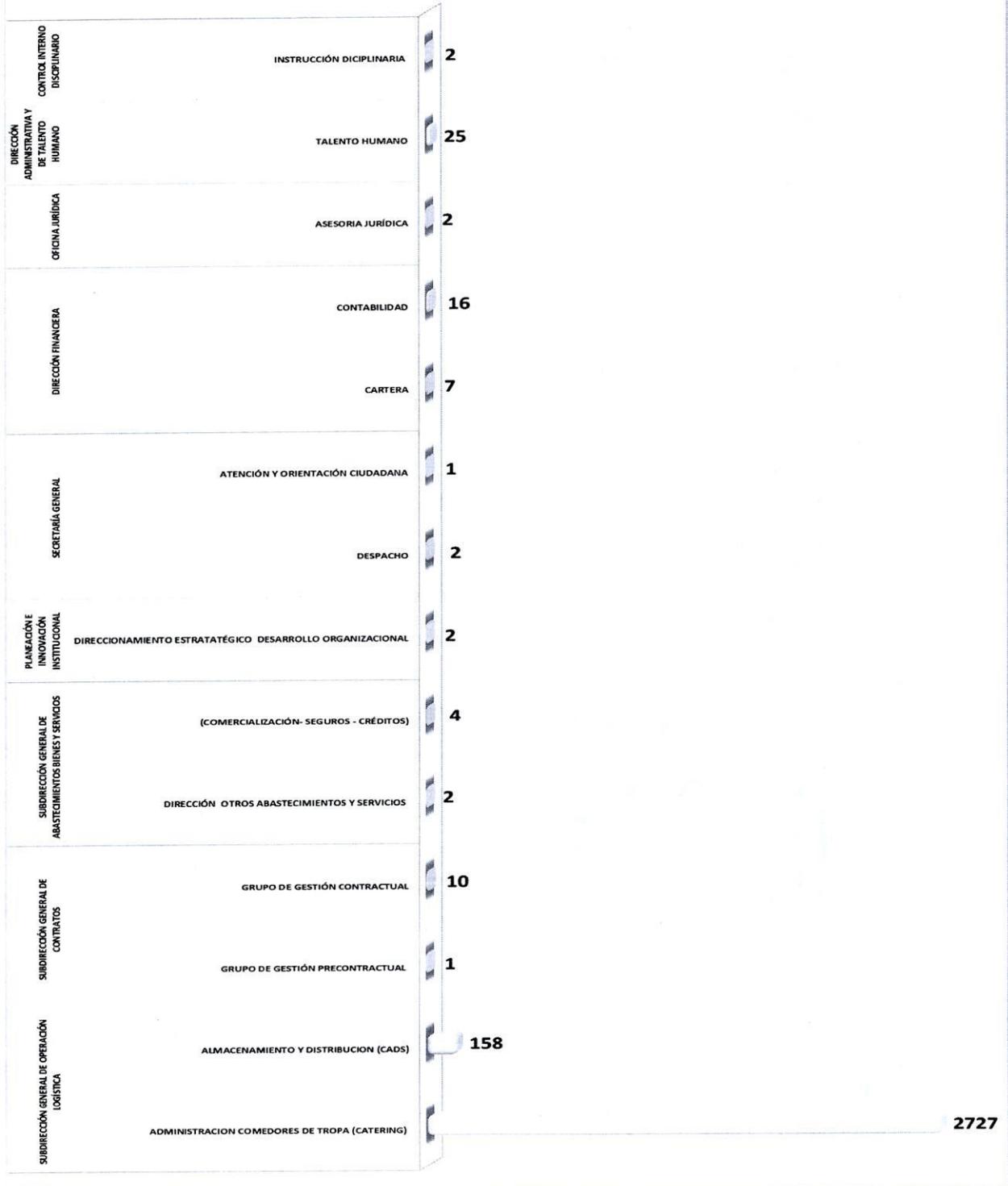
REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	2	25	27
	CATERING	0	11	121	132
CARIBE	CADS	0	0	28	28
	CATERING	0	7	34	41

	<b>CONTABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>CENTRO</b>	<b>CATERING</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>184</b>	<b>192</b>
<b>LLANOS ORIENTALES</b>	<b>CATERING</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>342</b>	<b>395</b>
	<b>CADS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	<b>52</b>
<b>NORORIENTE</b>	<b>CATERING</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>928</b>	<b>936</b>
<b>NORTE</b>	<b>CONTRACTUAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
	<b>CADS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
	<b>CATERING</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>422</b>	<b>430</b>
<b>PACIFICO</b>	<b>CADS</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>22</b>
	<b>CATERING</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>29</b>
<b>SUROCCIDENTE</b>	<b>CATERING</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>234</b>	<b>240</b>
<b>SUR</b>	<b>CADS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>TOLIMA GRANDE</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
	<b>CADS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
	<b>CATERING</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>323</b>	<b>330</b>
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>122</b>	<b>2758</b>	<b>2885</b>

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 registró 5 peticiones, las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQR, 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 AGOSTO 2024**



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de agosto 2024

### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	9
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
SECRETARIA GENERAL	8
OFICINA ASESORA JURÍDICA	9
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	11
REGIONAL CARIBE	TIEMPO EXTENDIDO
REGIONAL NORTE	1
REGIONAL TOLIMA	5

Los tiempos de respuesta para peticiones, quejas, reclamos y denuncias cumplen con los plazos establecidos en la ley. Se calcula el tiempo promedio considerando todas las solicitudes recibidas por cada dependencia.

**Nota:** el tiempo de respuesta se registra por dependencia, promediando días de respuestas por cantidad de solicitudes recibidas.

### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS - CANALES DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%	
CORREO CONTÁCTENOS	22	0,74	
CHAT INTERACTIVO	0	0,00	
ORFEO	3	0,10	
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00	
CORREO DENUNCIE	0	0,00	
CORREO SERVIDORES	2	0,07	
CORREO REGIONALES	3	0,10	
MÓDULO PQR	49	1,66	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	122	4,12
	FELICITACIONES	2758	93,21
<b>TOTAL</b>	<b>2959</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 en la herramienta Web.

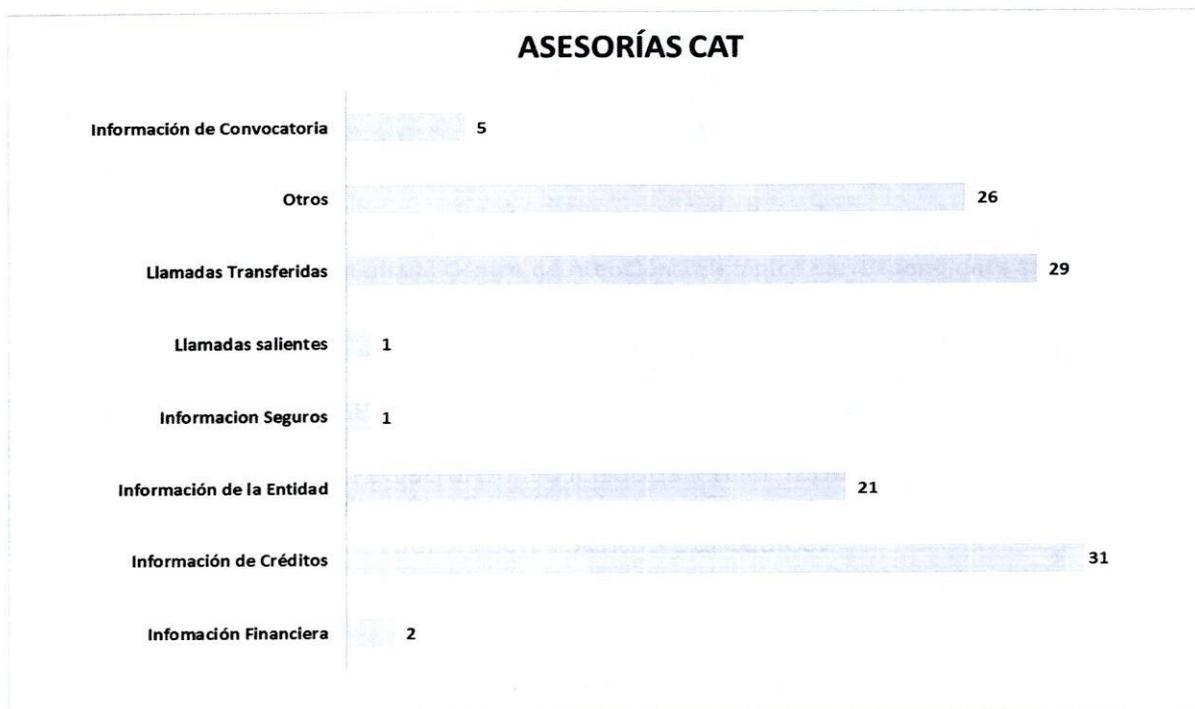
#### 4.1 CORREO - [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

Para el mes de agosto, se recibió un total de 281 correos de los cuales: 95 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 22 peticiones se registraron en el Módulo PQR, se registraron 3 solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 11 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 150 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

**4.2 CHAT INTERACTIVO** – Se suministró asesoría a 94 usuarios de los cuales no se evidenciaron solicitudes para radicar.

**4.3 ORFEO – Gestión Documental** - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registraron 3 solicitudes.

#### 4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



**Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de Agosto 2024**

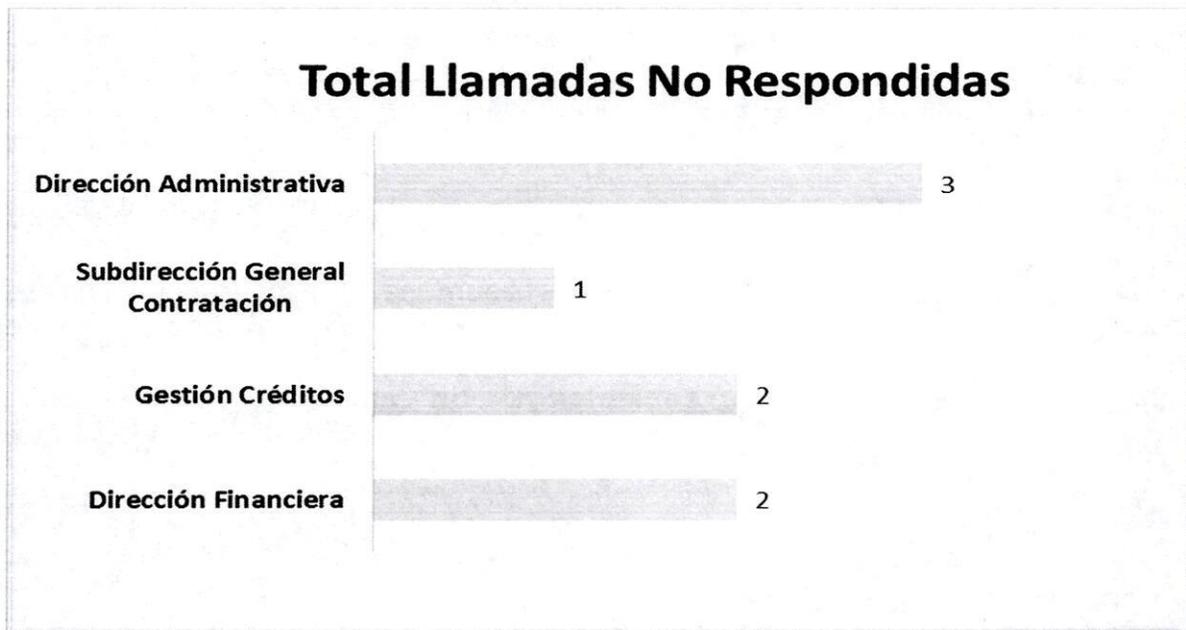
Por este medio ingresaron 116 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 53 asesorías sobre información general tanto para la ciudadanía como para los servidores de la misma entidad, no se registraron solicitudes en el módulo PQR, no se registró solicitud en el módulo de Certificaciones Financieras, se transfirieron 36 llamadas de las cuales 7 fueron con asuntos puntuales.

Finalmente, se evidenciaron 27 llamadas; dentro de las cuales se encuentran 8 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez, que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada, se registran la opción Otros con 8 llamadas de prueba y números desconectados, finalmente se realizó una (1) llamada saliente.

Cabe señalar, que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se considera peticiones, quejas, reclamos 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 **8 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando disminución en 12 llamadas en comparación con el mes de julio.



**Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de agosto 2024**

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las 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 julio disminuyó. El porcentaje de recepción para el mes de **agosto es del 34%**.

**Nota:** durante el periodo comprendido entre el 15 al 28 de agosto, se presentó una falla con la línea telefónica por parte de la empresa ETB, el servicio se reestableció el día 29 del mismo mes.

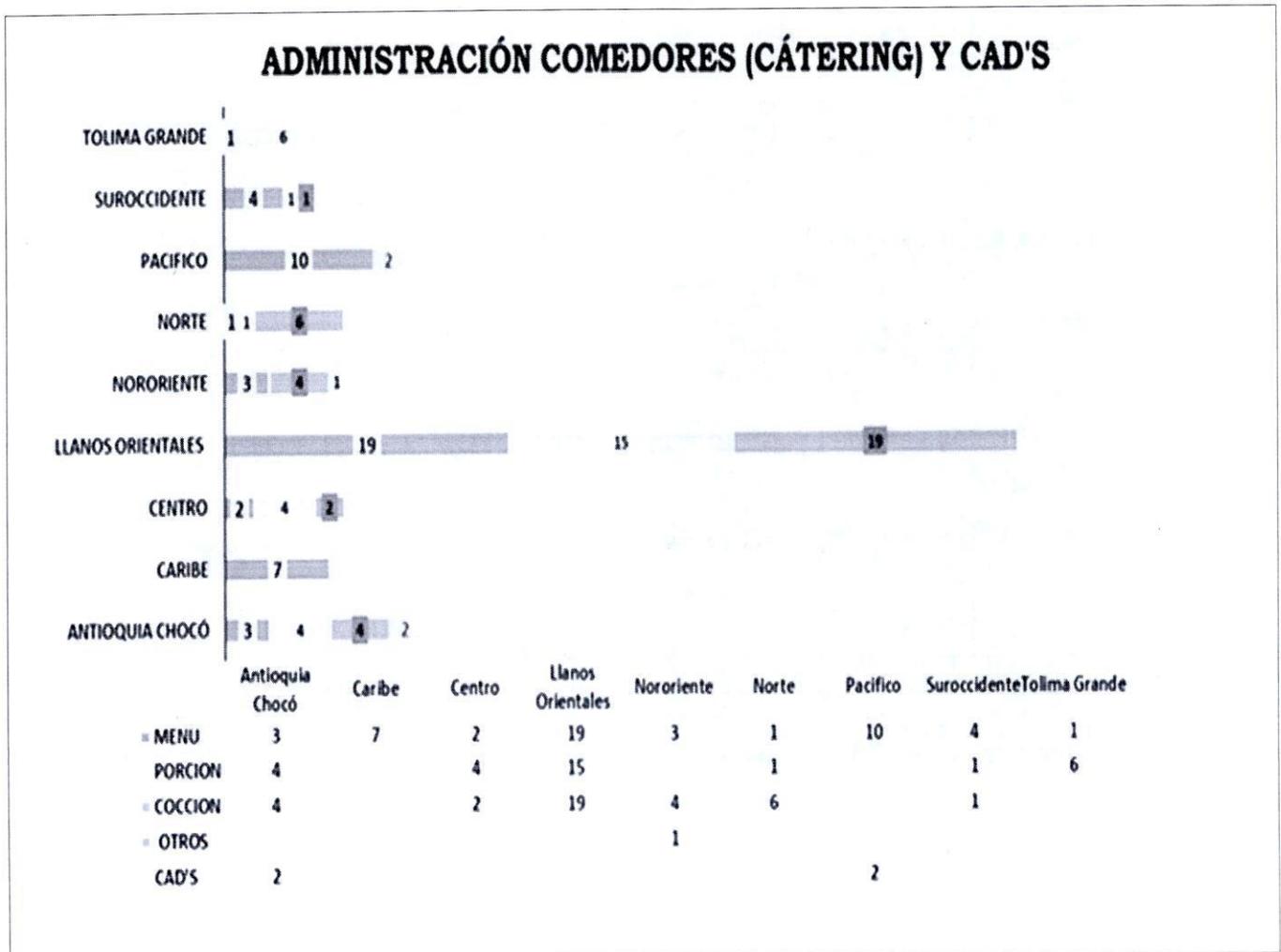
**4.5 CORREO DENUNCIE@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO:** no se registró solicitud.

**4.6 CORREO SERVIDORES:** se registraron 2 solicitudes.

**4.7 CORREO ELECTRÓNICO-REGIONALES:** se registraron 3 solicitudes.

**4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR:** se gestionaron 49 solicitudes registradas directamente por los usuarios en la plataforma.

#### 4.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (122)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de agosto de 2024

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

**"Cambio de Menú"**: con 50 sugerencias a nivel nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos Orientales con 19, Regional Pacifico con 10, Regional Caribe con 7, Suroccidente con 4, Regional Antioquia y Nororiente con 3 respectivamente, Centro con 2, Norte y Tolima con una (1) respectivamente.

En cuanto la opción **"Aumento de Porción"**: 31 Sugerencias allegadas así; Regional Llanos Orientales con 15, Tolima con 6, Antioquía Chocó y Centro con 4 respectivamente, seguido de Norte y Suroccidente con una (1) respectivamente.

La opción **"Cocción"** registra: 36 sugerencias, en su mayoría para Regional Llanos Orientales con 19, Norte con 6, Antioquia y Nororiente con 4, Centro con 2 y Suroccidente con una (1) sugerencia.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución **(CAD´S)** registraron 4 sugerencias, allegadas para la regional Antioquia y Pacifico con 2 sugerencias respectivamente.

Los demás temas, menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de: 122 sugerencias recibidas a nivel nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de julio en 4 sugerencias.

## 5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	223	47,45
PBX	181	38,51
REUNIONES	8	1,70
DIFUSIONES	55	11,70
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	3	0,64
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>470</b>	<b>100</b>

**5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES.** Se notificaron 8 reuniones agendadas, a su vez, un registro de ingreso de 223 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

**5.2 DIFUSIONES.** Se evidenció una gestión de 55 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

**5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA.** Se registraron 3 solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

**6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN.** Para el mes de agosto, se evidenciaron 31 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 12 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL CARIBE	1	0
REGIONAL CENTRO	1	1
REGIONAL NORORIENTE	2	2
REGIONAL NORTE	13	0
REGIONAL PACÍFICO	3	2
REGIONAL TOLIMA GRANDE	3	3
OFICINA PRINCIPAL	8	4
<b>TOTAL NIVEL NACIONAL</b>	<b>31</b>	<b>12</b>

Registrando una percepción favorable del 98,7%.  
Percepción desfavorable del 1,3%.

**El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia así:**

**Pregunta 4 - ¿Ha tenido conocimiento sobre hechos de corrupción en la Agencia?:**

En la Regional Tolima un (1) oferente seleccionó la opción A. SI, con el siguiente comentario: se entera uno de hechos de corrupción de acuerdo a las noticias nacionales

**Pregunta 6 - De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?:**

En la Regional Tolima un (1) oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO, con el siguiente comentario: porque en el recae la ejecución del gasto y es el personal encargado de garantizar que la entidad obre de buena fe.

**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 petitionarios 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.

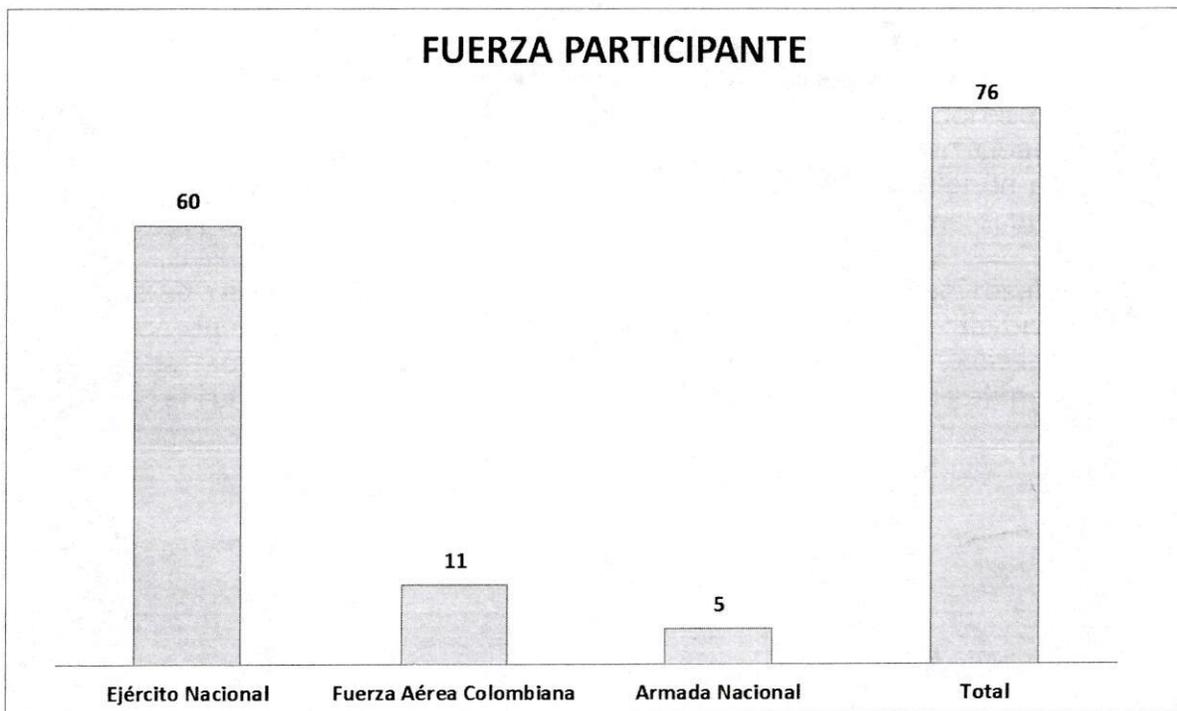
No se evidencia la participación de usuarios al cierre de las peticiones para el mes de agosto.

**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 agosto no se reporta la participación de ciudadanos.

**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.

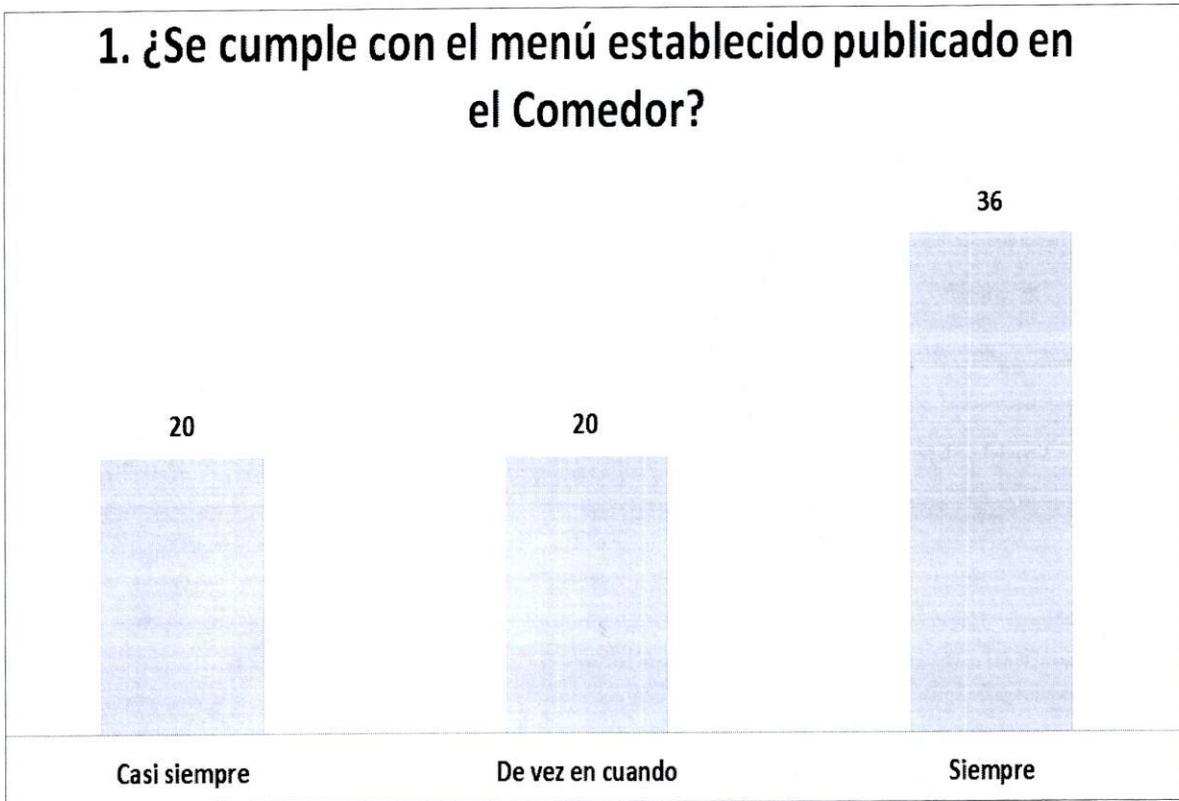
Para el mes de agosto la percepción del servicio en los comedores de tropa, la cual se realiza a través del Código QR; se evidencia la participación de 76 usuarios en el mes de agosto, comparado con el mes de Julio donde participaron 108 personas, se evidencia disminución en la participación de los usuarios.

El reporte se realiza desde el 01/08/2024 al 31/08/2024, cabe resaltar que la percepción de los usuarios a desmejorado, ya que la mayoría de los comentarios son disgustos por el menú suministrado, la cocción de los alimentos, el refrigerio, los horarios de entrega, la calidad de los alimentos.



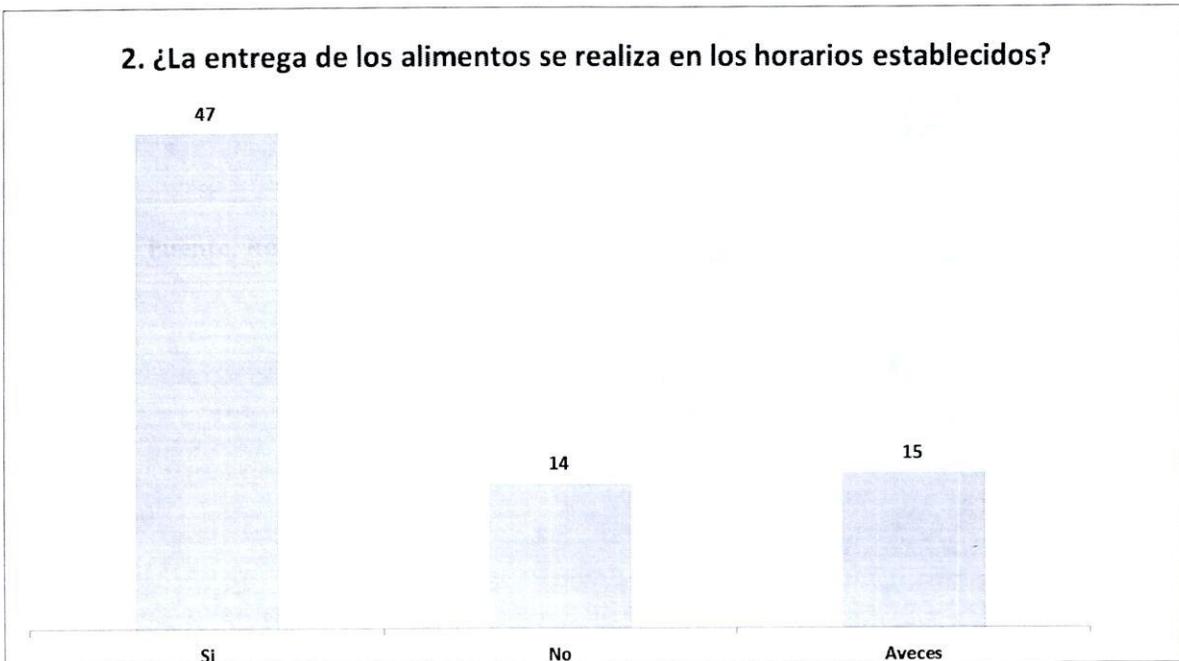
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2024

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



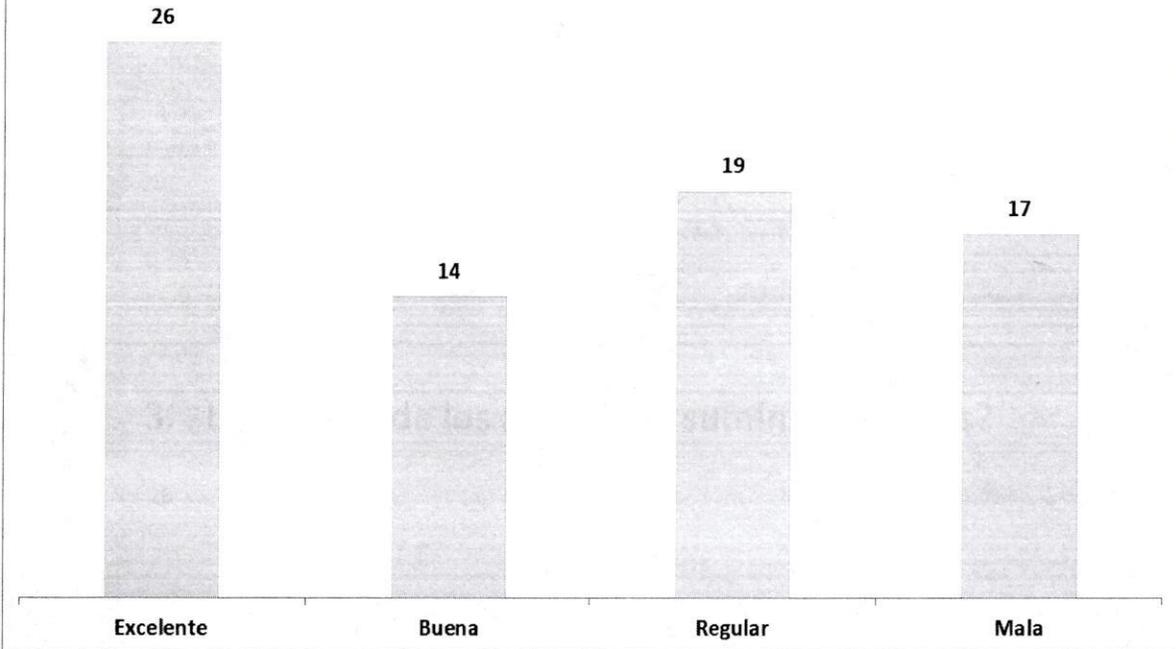
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2024

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



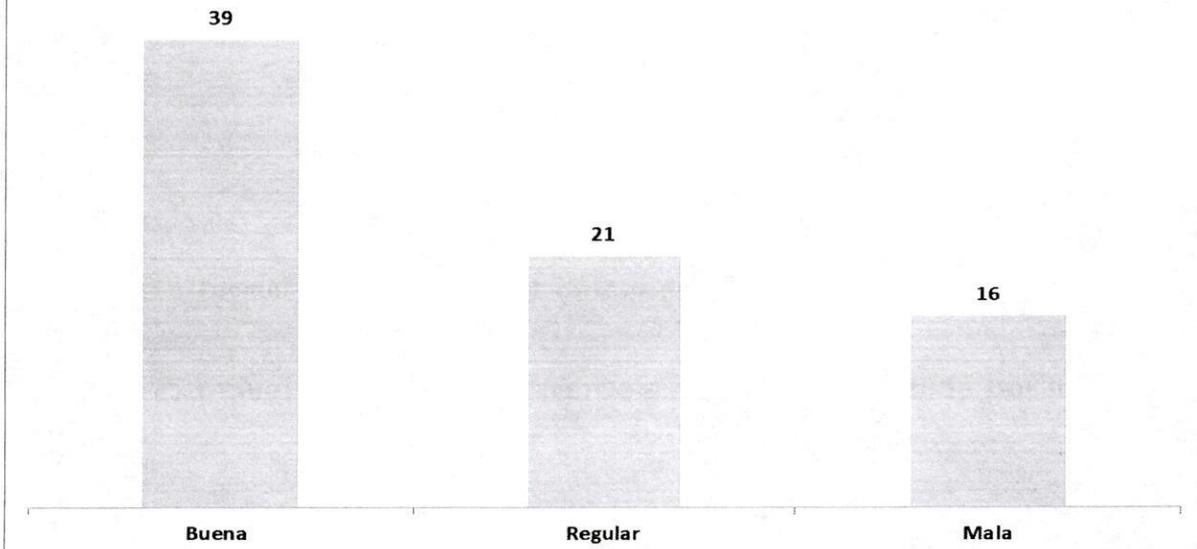
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2024

### 3. ¿La calidad de los alimentos suministrados es?



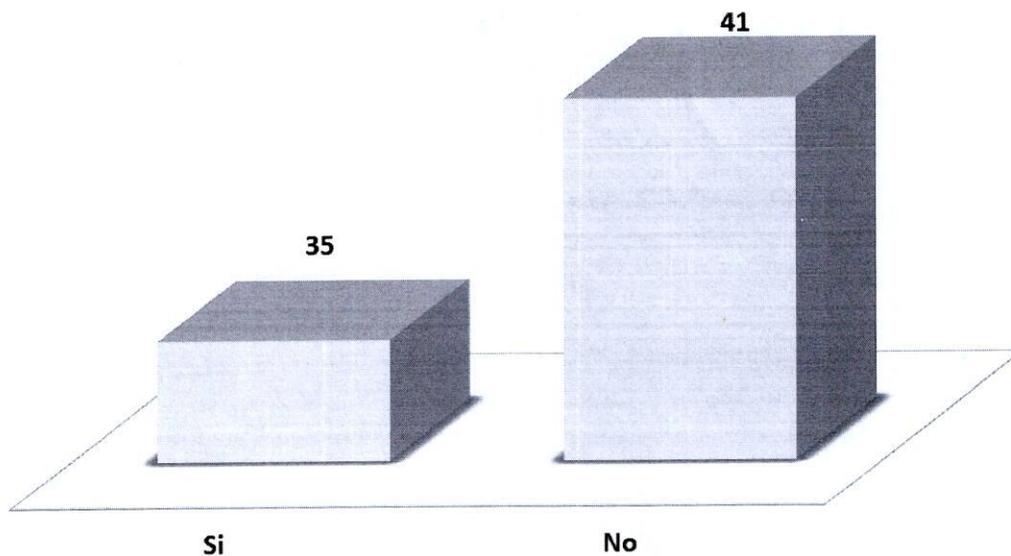
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2024

### 4. ¿Su nivel de satisfacción frente a la atención recibida por los

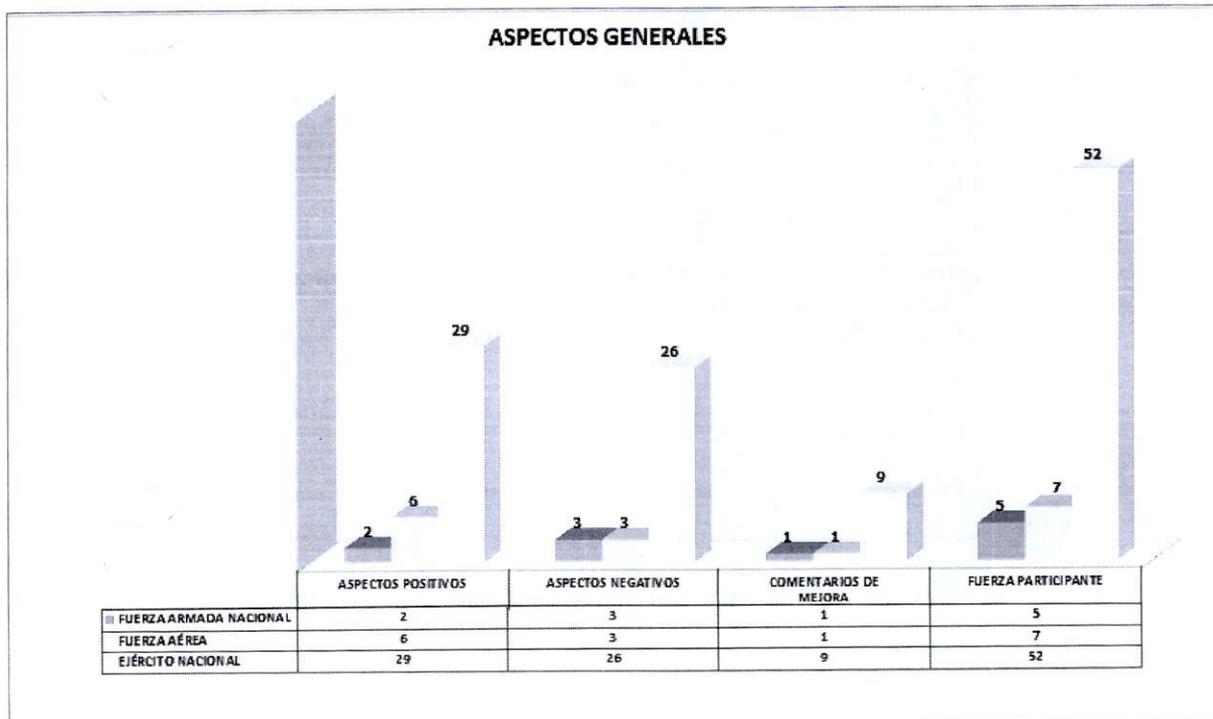


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2024

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



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



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2024

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 80 comentarios, de los cuales 37 se relacionan con aspectos positivos, 32 comentarios con aspectos negativo y 11 con oportunidad de mejora.

En atención a los datos 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 ALFM, así mismo, se informa a Subdirección de Operaciones Logísticas para conocimiento y acción pertinente.

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

### Conceptos Favorables:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2758
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	37
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	217
<b>TOTAL</b>	<b>3012</b>

Los Buzones de Sugerencia, en los comedores (**CATERING**), son el canal de comunicación más utilizado por los usuarios para dar a conocer sus opiniones y registrar felicitaciones, de igual manera, se detallan las opiniones realizadas por los usuarios a través de la **Encuesta QR**, así mismo, la percepción frente a las respuestas emitidas por la entidad a través del **Módulo PQR**, sumado a los diferentes canales dispuestos por la entidad para medir la satisfacción de la ciudadanía en general.

**Felicitaciones:** Para el mes de agosto se registraron en un total de 2.758 felicitaciones, clasificadas así:



**Fuente. Informe Mensual PQRD proceso a nivel Nacional correspondiente al mes agosto 2024**

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.607, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 151 felicitaciones. Las

manifestaciones positivas para el mes de agosto en comparación al mes de julio aumento en 276, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

**Conceptos Desfavorables:**

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	3
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	43
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	163
<b>TOTAL</b>	<b>212</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, la calificación, comentarios e inconformidades registradas por los usuarios a través de la encuesta realizada por el código QR, los cuales son dirigidos a la Subdirección de Operación Logística quienes realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

**RECLAMOS: (2)**

**1- ID 13515 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA - (13/08/2024):** reclamante informa sobre el cambio del menú previamente concertado y la mala calidad del arroz. **Cerrado (04/09/2024).**

➤ **Informado a Control Interno 2024110010219073**

**2- ID 13553 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (27/08/2024):** reclamante manifiesta inconformidad con la Agencia Logística porque no ha podido acceder a un crédito. **Cerrado (05/09/2024).**

➤ **Informado a Control Interno: 2024110010226383.**

**QUEJAS: (3)**

**1- ID 13517 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA- (12/08/2024):** Empresa manifiesta que ha recibido vía telefónica quejas por las sociedades comisionistas representando a los comitente y vendedores, por lo cual dan alcance a las mismas informando a la entidad de lo que está sucediendo con el fin de que se tomen las medidas pertinentes: " En repetidas ocasiones la persona encargada del recibimiento de los productos en TAME se ha tornado partida por su cuenta y se ha comunicado con diferentes vendedores con el fin de obtener la información sobre la entrega de los productos, dichas llamadas se realizan utilizando vocabulario no adecuado. **Cerrado (29/08/2024).**

**2- ID 13526 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA- (12/08/2024):** una persona anónima presenta queja a través del módulo PQR, solicita que la información sea manejada de manera confidencial y en lo posible reservada. **Cerrado (28/08/2024).**

**3- ID 13540 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (22/08/2024):** quejoso informa sobre las condiciones laborales y el trato recibido en la entidad **Cerrado (11/09/2024).**

➤ **Informados a Control Interno Disciplinario: 2024110010219003**

#### **DENUNCIAS: (1)**

**1 - ID 13520– SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS (13/08/2024):** anónimo presuntas irregularidades de incidencia disciplinaria, toda vez que indica: "AGENCIA LOGISTICA -Proceso No. 014-040-2024 – trasladada por la Procuraduría General de la Nación. **Cerrado (02/09/2024).**

- **Informados Control Interno: 2024110010219073**
- **Control Interno Disciplinario : 202411001021900**

#### **8. RECOMENDACIONES**

- Es importante fortalecer la participación de los usuarios en el diligenciamiento de la encuesta que se realiza por medio del Código QR, el cual se encuentra ubicado en los comedores de tropa, por lo que se recomienda realizar campañas para incentivar a los usuarios.
- En atención a las quejas, reclamos y denuncias presentadas, se requiere iniciar las acciones pertinentes para determinar las causas que ocasionan los disgustos de los usuarios y fortalecer la confianza en la institución garantizando una atención oportuna y de calidad.

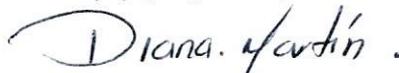
Cordialmente,



**CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ**  
Secretaria General (E)  
Agencia Logística de las Fuerzas Militares



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



**Revisó y Aprobó:** Diana Cecilia Martín Amaya  
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana



**Revisó:** Marcela Cruz-Gutiérrez  
Asesora Secretaria General