

MEMORANDO

Bogotá, 22-02-2021

N° 2021110010038923 ALSG –GRV- AOC – 1101

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

DE: CORONEL JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA
Secretaria General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

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

Respetuosamente y con toda atención me permito informar al Señor Coronel (RA) Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de Enero así:

1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – DICIEMBRE 2020

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
20	20	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – ENERO 2021

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	39	35	4	0	11%	85%	90

Respecto al mes de Enero se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta aumento en comparación al mes de diciembre; a la fecha las solicitudes que se encuentran en trámite.

- Una (1) solicitudes con N° ID 10040 con fecha de cierre el 26/02/2021 a cargo de la Dirección Administrativa Talento Humano.
- Una (1) Solicitud con N° ID 9999, con fecha de cierre de 26/02/2021 a cargo de Contratos- Regional Suroccidente.
- Dos (2) solicitud con N° ID 10038 y 10039 con fecha de cierre el 12/03/2021 – 26/02/2021 respectivamente a cargo de la Subdirección General de Contratación

Nota: En atención a la Resolución N° 362 de 03/04/20 por medio de la cual la ALFM adopta medidas especiales para garantizar la prestación de los servicios, toda petición será resuelta dentro de los 30 días siguientes a su recepción, igualmente se modifican los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 hasta que se supere la contingencia por el COVID - 19. Las peticiones que se encuentran en trámite fueron objeto de modificación en cuanto a los términos de respuesta atendiendo las disposiciones emitidas.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registró.

1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN: No registro.

1.5. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Se registró. Una (1) solicitud.

Solicitud N° de ID 9990 con fecha de ingreso 07/01/2021 allegada por “Secretaria de Ambiente – Juan Manuel Esteban Mena”, la cual fue cerrada el 01/02/2021 por la Dirección Administrativa Y Talento Humano.

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registró. Una (1) solicitud.

- Solicitud N° de ID 10028 con fecha de ingreso 25/01/2021 allegada por “Ejercito Nacional – Mayor General Carlos Iván Moreno Ojeda”, la cual fue cerrada el 01/02/2021 por la Dirección Administrativa Y Talento Humano.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	39
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	307
	FELICITACIONES	2314
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		2660

Contamos con 154 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de servicio, principalmente en las Regionales y algunos en la Oficina Principal, siendo el medio de recepción de sugerencias y felicitaciones más utilizado por nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general), alcanzando para el mes de Enero un total de 2.660 escritos allegadas por este medio, que



Comparado con el mes de Diciembre se evidencia un aumento de 431 interacciones, toda vez que en el mes anterior se registró menor participación.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	280	2122	0	2402	90,30
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	24	188	0	212	7,97
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	6	0	1	0	0	0	6	0,23
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	0	0	0	0	0	0	1	0,04
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	1	0	0	0	0	0	1	0,04
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	12	0	0	0	0	0	12	0,45
	CARTERA	2	0	0	0	0	0	2	0,08
SECRETARIA GENERAL	ATENCION Y ORIENTACION CIUDADANA	2	0	0	0	0	0	2	0,08
CONTROL INTERNODISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	1	0,04
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	3	4	0	7	0,26





TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	13	1	0	0	0	0	14	0,53
TOTAL		37	1	1	307	2314	0	2660	100

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 Enero, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 280 sugerencias y 2.122 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 24 sugerencias y 188 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 39 interacciones de las cuales Gestión Contractual y Precontractual con 6, Gestión del Talento Humano recibió 14 peticiones, Dirección Financiera "Gestión, Contabilidad con 10 y "Gestión, Cartera con 2, y la Secretaria General "Atención y Orientación Ciudadana con 2". Las demás dependencias registran una (1) petición cada una.

Se presentó una (1) Queja la cual se direcciona a la Dirección Administrativa "Talento Humano".

También se presentó una (1) Reclamo el cual se direcciono a la subdirección General de Contratación "Gestión Precontractual".

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

2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
OFICINA PRINCIPAL	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	1	1
AMAZONIA	CONTABILIDAD	1	0	0	1
	CADS	0	0	16	16
	CATERING	0	15	143	158
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	1	39	40
	CATERING	0	14	280	294
CARIBE	CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CADS	0	1	15	16





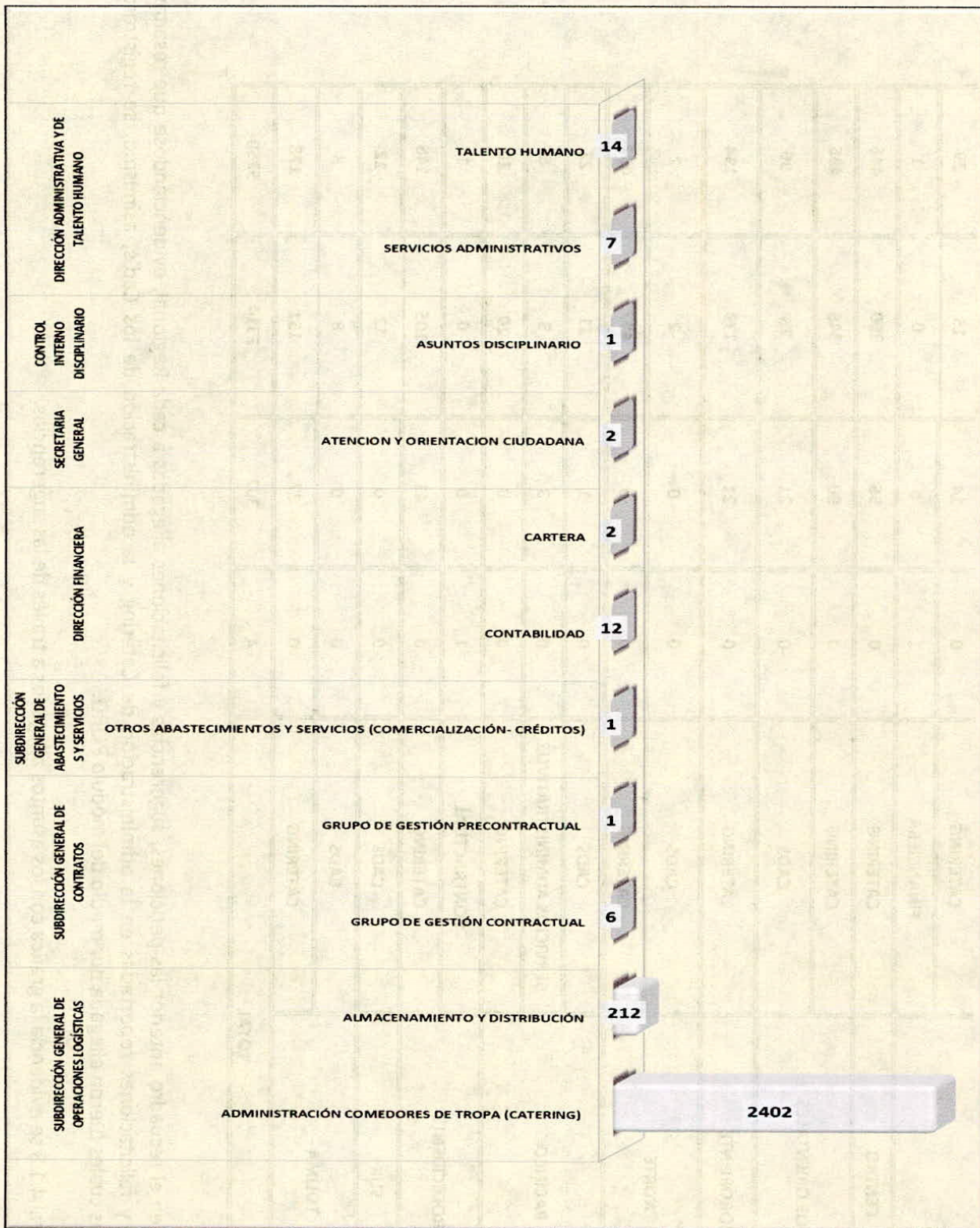
	CATERING	0	14	15	29
	FINANCIERA	1	0	0	1
CENTRO	CATERING	0	56	390	446
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	90	348	438
	CADS	0	21	75	96
NORORIENTE	CATERING	0	21	173	194
NORTE	CADS	0	0	2	2
	CATERING	0	0	497	497
PACIFICO	CADS	0	1	21	22
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	3	3	6
	CATERING	0	0	20	20
SUROCCIDENTE	CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	43	105	148
SUR	CADS	0	0	12	12
TOLIMA	CADS	0	0	8	8
	CATERING	0	27	151	178
TOTAL		4	307	2314	5250

Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Catering y la administración de los Cad's, asimismo, se registraron 4 peticiones las cuales fueron allegada por medio del módulo PQRD.

En el numeral 4.1.8 se evidencia la gráfica con los asuntos allegados a través de las sugerencias.



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE ENERO



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	13
DIRECCIÓN FINANCIERA	3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	12
CONTROL INTERNO	7
SECRETARIA GENERAL	1
REGIONAL CARIBE	8
REGIONAL AMAZONIA	1

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

CORREO CONTACTENOS	13	0,49
PRESENCIAL	0	0,00
ORFEO	1	0,04
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	1	0,04
CORREO DENUNCIE	0	0,00
CORREO REGIONALES	0	0,00
MODULO PQR	24	0,90
SUGERENCIA	307	11,54
FELICITACIONES	2314	86,99
TOTAL	2660	100

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.



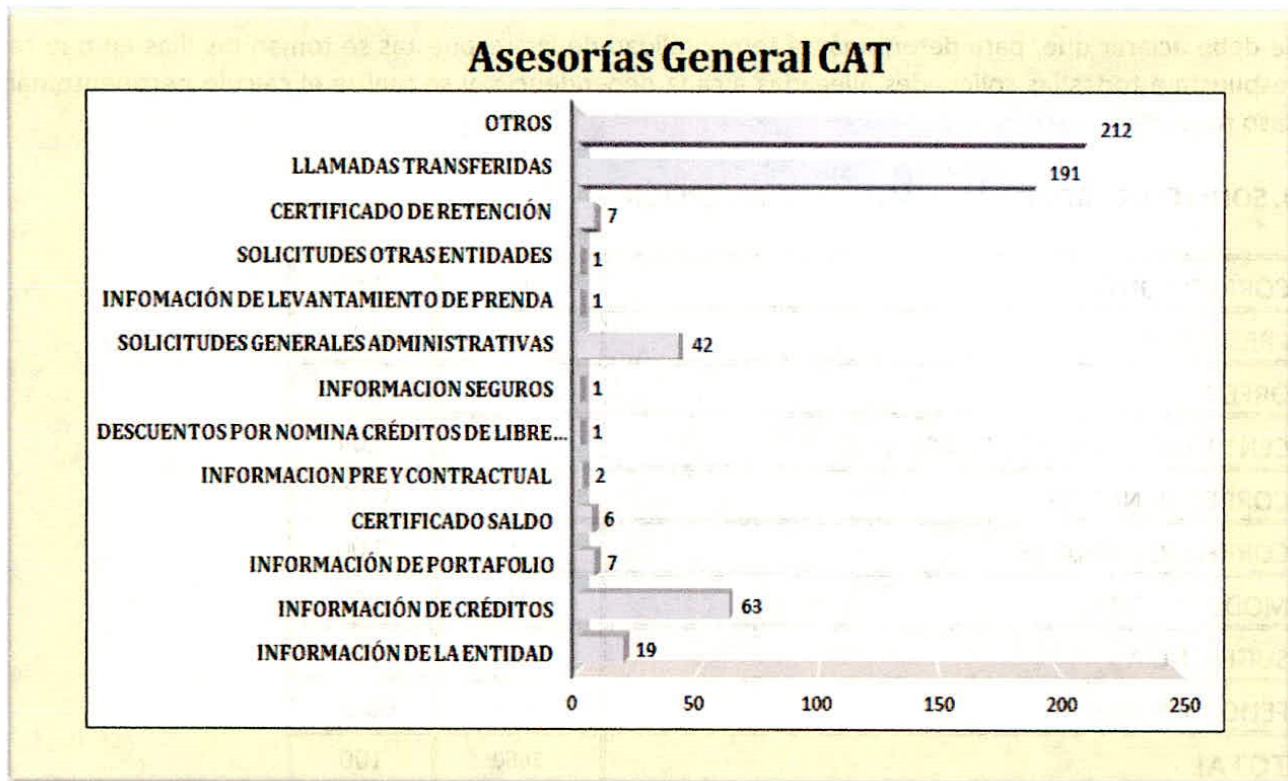
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de Enero se recibieron un total de 127 correos, de los cuales 50 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 21 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, **13 peticiones se registraron en el Módulo PQRD**, se registraron **2 solicitudes de certificaciones financieras en el módulo de trámites de la página web**, y finalmente 41 mensajes recibidos por éste correo **NO** fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

4.1.2 ORFEO – Gestión Documental

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registró 1 solicitud.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de Enero 2021

Por este medio ingresaron 553 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 138 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 5, registradas en el módulo de Certificaciones Financieras 7, llamadas transferidas 191, llamadas de prueba y números desconectados fueron 212 dentro de las que se encuentran 18 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de trasferir la llamada.

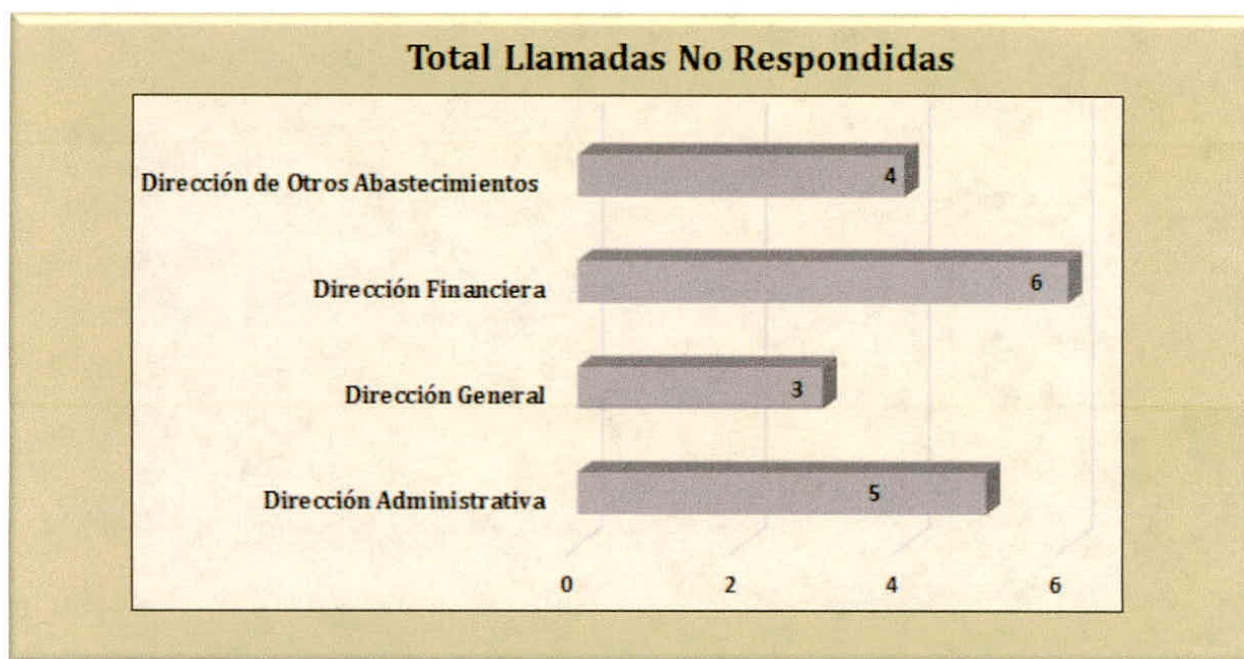


Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

4.1.4 EXTENSIONES NO CONTESTADAS POR LAS DEPENDENCIAS

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar las extensiones, lo cual genera disgusto en los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 18 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando aumento de 4 llamadas en comparación al mes de Diciembre.

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 Enero 2021

En Enero como muestra la gráfica, 4 dependencias fueron las que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, las cuales se identifican como perdidas, es importante reportar que aumento las llamadas que ingresan a la entidad para el mes de **Enero en un 29%**. Contestar oportunamente el teléfono en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas.

4.1.5 **CORREO ELECTRÓNICO – Regionales:** Se registraron 3 solicitudes.

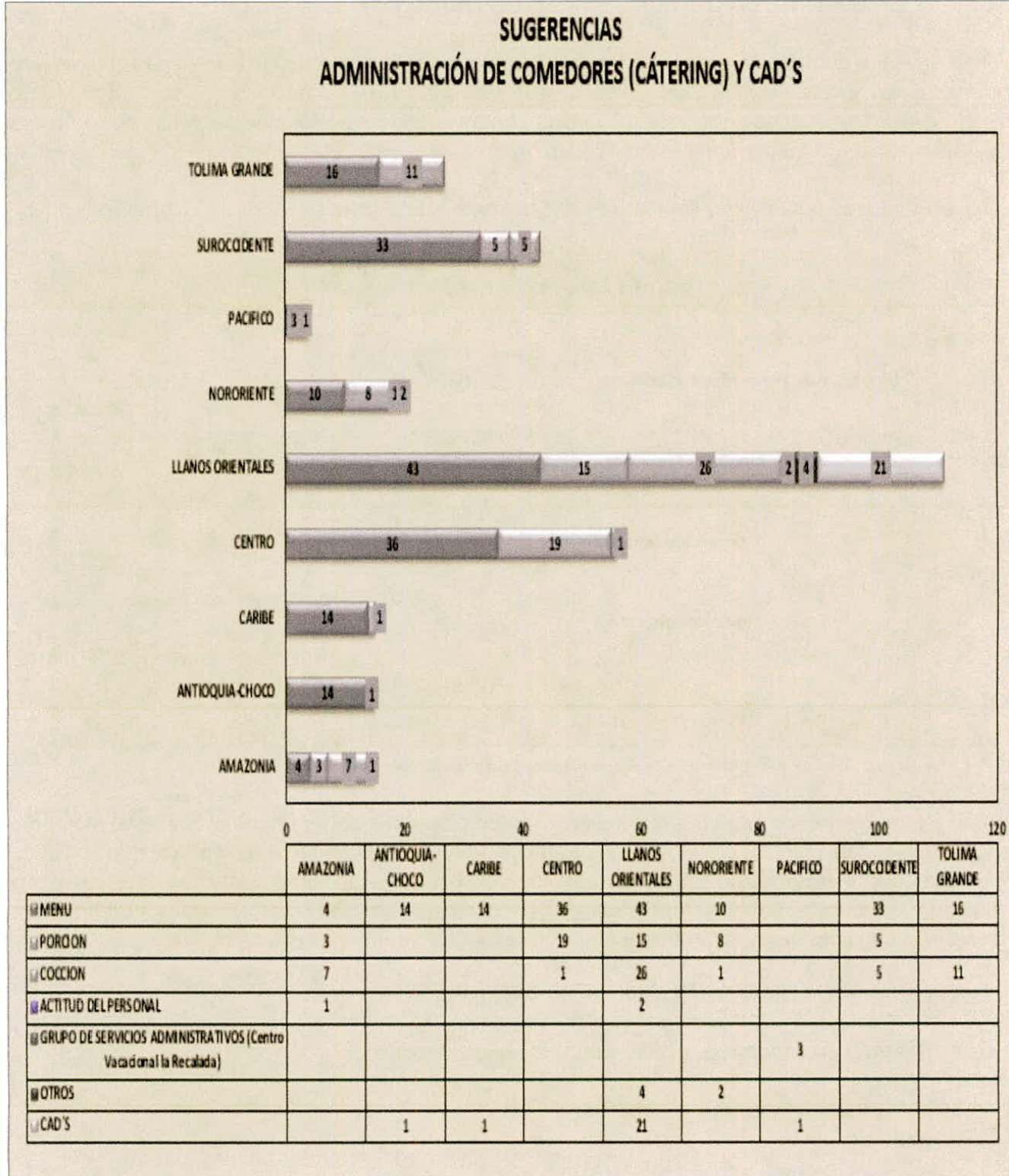
4.1.6 **CORREO ELECTRÓNICO – Denuncie:** No se registró solicitud.

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



4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 24 solicitudes registradas directamente por los usuarios

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (204)



Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 170 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos con 43, Centro con 36, Suroccidente con 33, Tolima Grande con 16, Caribe con 14, seguido de Antioquia-Choco con 14, Nororiente con 10 respectivamente y Amazonia con 4. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 50 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro con 19, Llanos con 15, Nororiente con 8, seguido de Suroccidente con 5 y Amazonia con 3. La opción **“Cocción”** con 51 sugerencias; su gran mayoría para la Llanos con 26, Tolima con 11, Amazonia con 7, Regional Suroccidente con 5, Nororiente y Centro con 1. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 24 sugerencias, principalmente para la Regional Llanos con 21, las regionales Pacifico, Caribe y Antioquia Choco con una (1) cada una. Los demás temas menores a 4 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 307 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de Diciembre en 103 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 17 interacciones por este medio sobre información general.

5. MULTICANALES

No se notificaron llamadas internas por el conmutador.

5.1	MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
	ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
	PBX	35	11,71
	REUNIONES	0	0,00
	DIFUSIONES	123	41,14
	CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	2	0,00
	CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	7	2,34
	TOTAL	165	100

DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 123 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 5 reuniones agendadas, un ingreso formal de 87 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

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

Se registraron en el módulo de trámites y servicios un total de 7 solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano, lo cual garantiza al usuario que la solicitud solo se demorará 5 días hábiles.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de Enero no se presentaron en cuentas anticorrupción.

7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Este punto se relaciona con la medición de los factores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los peticionarios y ciudadanía en general, sobre los servicios que presta la Entidad.

7.1 Medición de satisfacción

La medición se realiza a través de cuatro preguntas en el módulo PQR, pero debido a que desde el 1 de febrero de 2021 hasta la fecha, la página WEB de la entidad está en migración, el módulo PQRD no se encuentra en funcionamiento por ello no se generó la medición correspondiente del mes de Enero.

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

CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2314
OPINIONES POSITIVAS	98
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	0
TOTAL	2412

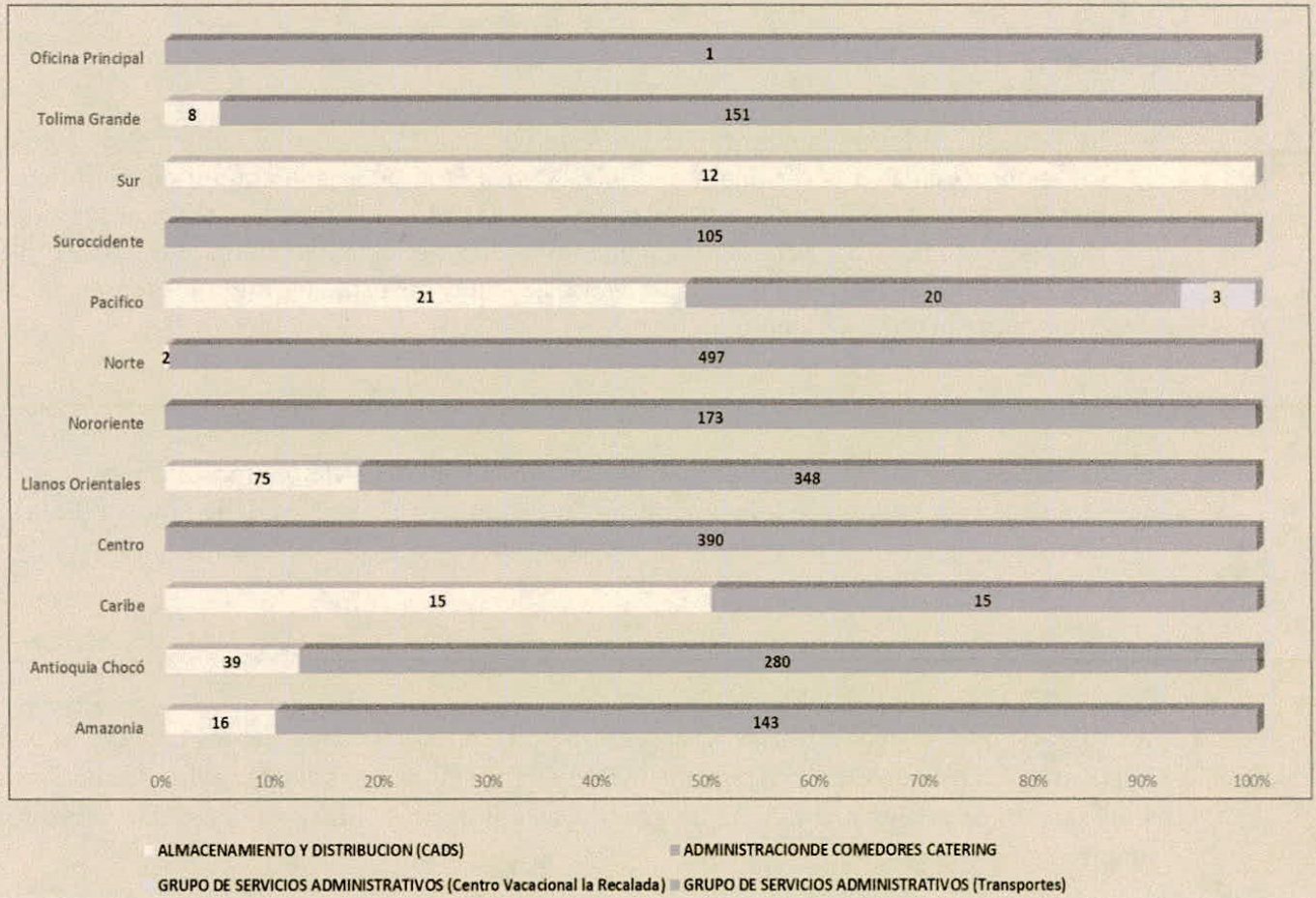
Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, que en su mayoría exaltan la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING).

FELICITACIONES (2.314)

Para el mes de Enero llegaron un total de 2.314 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



FELICITACIONES



El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.122, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 188.

Las manifestaciones positivas para el mes de Enero en comparación al mes de Diciembre aumentaron en 309, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

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



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.

RECLAMOS (1)

- **ID – 10038:** Usuario manifiesta que la oferta 007-062-2020, cuyo objeto es el de suministro de carnes procesadas a la regional Antioquia - Choco, fue publicada con un pliego de condiciones que favorecía a uno de los oferentes ya que era el único que contaba con los documentos completos como si ya tuviese conocimiento previo de los documentos adicionales que iban a pedir (certificados de análisis fisicoquímicos) y que no estaba contemplados en el pliego de condiciones inicial. (Tramite)

QUEJAS (1)

- **ID 10015:** Una secretaria del Comando Ejercito se comunica vía telefónica y manifiesta que una servidora está siendo acosada laboralmente por un personal activo de la entidad (Cota - Siberia) (Cerrada).


8. RECOMENDACIONES

1. Se evidencia que las dependencias no contestan las extensiones cuando se les trasfiere lo cual genera disgusto en los usuarios, en comparación al mes de Diciembre. Se requiere realizar campañas dirigidas a los servidores públicos, con el fin de generar compromiso institucional y brindar un servicio oportuno y eficiente al usuario.
2. Realizar seguimiento oportuno al Reclamo respecto a la oferta 007-062-2020.
3. Se evidencia por parte de las Regionales una mayor participación respecto a los buzones de sugerencias en cuanto a las felicitaciones, lo cual permite una mejora continua.

Cordialmente,


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


Elaboró: Jessica Tatiana Peña Orduña
Técnico de Apoyo Seguridad y Defensa


Revisó y Aprobó: Abog. Esp. Lizeth Katherine Rodríguez Muñoz
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana