



MEMORANDO

Bogotá, 28-07-2022

N° 2022110010153473 ALSG-GRV- AOC – 11001

PARA: CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ
Director General (E)
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

DE: CORONEL (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ
Subdirector General de Abastecimientos Bienes y servicios (E) de las funciones de la Secretaria General de la Agencia Logística de las Fuerzas

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – JUNIO 2022.

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 junio, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – MAYO 2022

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
80	80	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – JUNIO 2022

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	72	72	0	0	0%	98%	100%

Respecto al mes de junio se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta disminución en comparación al mes de mayo; a la fecha todas las solicitudes se encuentran cerradas.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registró.





1.4. REMISION DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD: No se presentó.

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: No se presentó.

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

1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registraron 3 solicitudes.

- ID 11202 - Solicitud con el asunto, "Información Ofertas Laborales - Convocatorias", con fecha de ingreso 08/06/2022. Por parte del Señor: Martin Hernando Brito Sanchez del Ministerio del Trabajo, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 23/06/2022.
- ID 11223 – Solicitud de Información con el asunto, "solicitud de copia del contrato del convenio 16-2018 Ecopetrol", con fecha de ingreso 15/06/2022 por parte del señor: Coronel Jose Mauricio Acevedo Mendoza - Jefe de Estado Mayor – Ejército (BR 27), la cual fue direccionada a la Subdirección General de Contratación con fecha de cierre 15/07/2022.
- ID 11235 – Solicitud de Copias con el asunto, copia íntegra de la carpeta del contrato de suministro N° 001-056-2017", con fecha de ingreso 02/11/2021 por parte del Mayor Felipe Antonio Castro Tuta (Segundo Comandante Ejército Nacional Batallón A.S.P.C N°11), la cual fue direccionada a la Subdirección General de Contratación con fecha de cierre 07/07/2022.

1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL:

1.9. Se evidenciaron 4 requerimientos, se aclara que ya se registran en el módulo PQRD, con su respectivo cierre y sin ninguna novedad.

FECHA DE RECEPCION	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
13/06/2022	11217	JAIRO PEÑA ROBLES - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	CONTROL INTERNO	SOLICITUD DE COPIAS	16/06/2022	16/06/2022
13/06/2022	11219	MONICA CECILIA LOZANO ORTEGA - FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	OFICINA ASESORA JURIDICA	SOLICITUD DE COPIAS	29/06/2022	21/06/2022
14/06/2022	11221	MARTHA CLEMENCIA LOPEZ MORENO - PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATACION	SOLICITUD DE COPIAS	30/06/2022	29/06/2022





14/06/2022	11221	MARTHA CLEMENCIA LOPEZ MORENO - PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATACION	DE	SOLICITUD DE COPIAS	30/06/2022	29/06/2022
21/06/2022	11234	MONICA CECILIA LOZANO - FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATACION	DE	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	07/07/2022	08/07/2022

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	72
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	185
	FELICITACIONES	4447
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		4704

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 felicitaciones más utilizado por nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general), alcanzando para el mes de junio un total de 4.632 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de mayo se evidencia aumento de 104 interacciones, lo cual evidencia mayor participación.



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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	0	0	0	0	1	0	1	0,02
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	165	4180	0	4345	92,37
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	20	256	0	276	5,87
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	10	0	0	0	0	0	10	0,21
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	0	0	0	0	9	0	9	0,19
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	3	0	0	0	0	0	3	0,06
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	4	0	0	0	0	0	4	0,09



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	50	1	1	0	0	0	52	1,11
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	1	0	1	0,02
	GESTIÓN NÓMINA	1	0	0	0	0	0	1	0,02
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	0	0	0	0	1	2	0,04
	TOTAL	69	1	1	185	4447	1	4704	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 junio, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 165 sugerencias y 4.180 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 20 sugerencias y 256 felicitaciones. Seguido de "Gestión Créditos" con 9 felicitaciones, la prestación del servicio "centro vacacional recalada" con una (1) felicitación.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD, se registraron 69 peticiones de las cuales "Gestión Contabilidad con 3, Gestión del Talento Humano recibió 50 peticiones, seguida de la Subdirección General de Contratación - Gestión Contractual con 10, la oficina Jurídica con 4 peticiones. Las demás dependencias presentaron una (1) petición como se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente.

Así mismo se registró un (1) Reclamo: el cual se direccionó a "Gestión Talento Humano" Dirección Administrativa.

Se presentó una (1) queja a cargo de Gestión de "Talento Humano" Regional Antioquia Choco.

También se presentó una (1) Denuncia: La cual se direccionó a la oficina de Control Interno.

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	QUEJA	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
	CATERING	0	0	9	393	402
	CADS	0	0	0	27	27
ANTIOQUIA CHOCO	TALENTO HUMANO	0	1	0	0	1
	CADS	0	0	6	48	54
	CATERING	0	0	28	250	278
CARIBE	FINANCIERA	1	0	0	0	1
	CADS	0	0	1	16	17
	CATERING	0	0	5	79	84
	CADS	0	0	0	14	14
CENTRO	CATERING	0	0	43	472	515
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	0	36	874	910
	CADS	0	0	12	84	96
	CATERING	0	0	5	705	710
NORORIENTE	CADS	0	0	0	20	20
	CATERING	0	0	8	553	561
PACIFICO	CADS	0	0	0	21	21



La seguridad es de todos

Mindefensa



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS ARMADAS
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	0	0	82	82
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	1	1
SUR	CATERING	0	0	0	29	285	314
	DESPACHO REGIONAL	0	0	0	0	1	1
	CADS	0	0	0	1	6	7
TOLIMA	GESTIÓN CREDITOS	0	0	0	0	9	9
	CADS	0	0	0	0	20	20
	CATERING	0	0	0	2	487	489
TOTAL		3	1	1	185	4447	4636

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, y el servicio en la Gestión de Créditos de la regional Sur, asimismo, se registraron 3 peticiones, y una (1) queja en la Regional Antioquia Choco, las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQRD y reportadas en el cuadro principal.

En el numeral 4.1.9 se evidencia la gráfica con los asuntos allegados a través de las sugerencias





La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

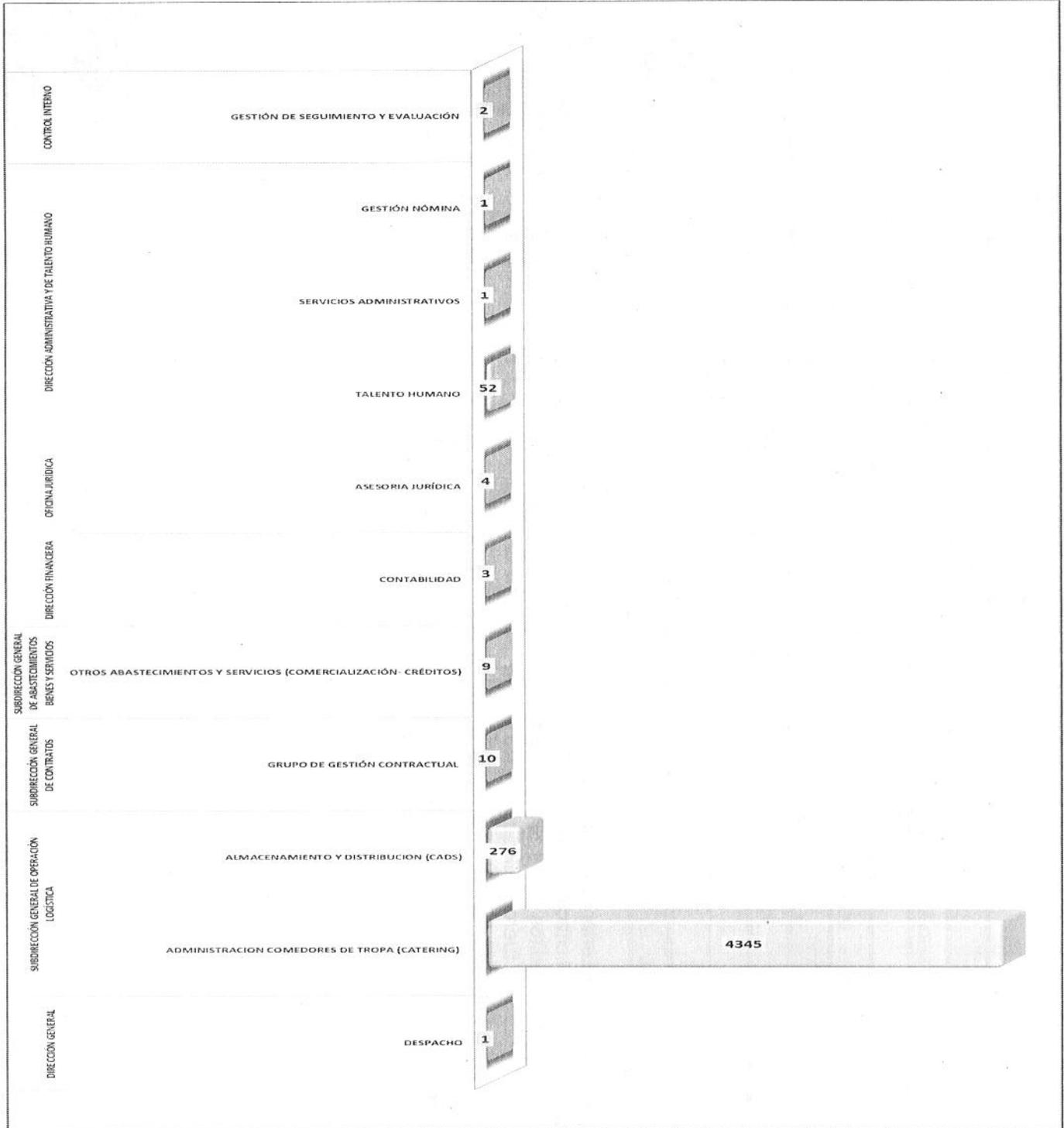


AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



Ministerio de la Defensa

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE JUNIO



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de JUNIO 2022





3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	9
DIRECCION FINANCIERA	7
OFICINA ASESORA JURIDICA	5
CONTROL INTERNO	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	11
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	8
REGIONAL AMAZONIA	4
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	15
REGIONAL CARIBE	4

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	30	0,64	
CHAT INTERACTIVO	0	0,00	
ORFEO	4	0,09	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO	0	0,00	
CORREO SERVIDOR	0	0,00	
CORREO DENUNCIE	0	0,00	
CORREO REGIONALES	2	0,04	
MODULO PQR	36	0,77	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	185	3,93
	FELICITACIONES	4447	94,54
TOTAL	4704	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 Web.





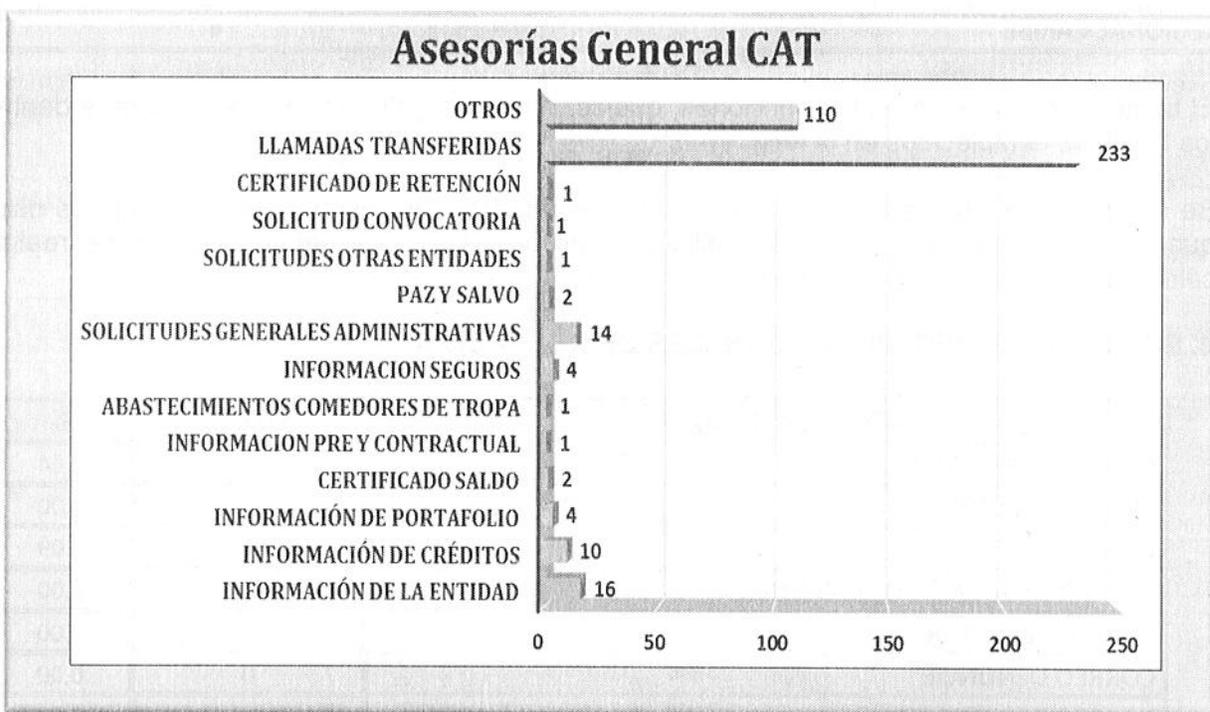
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de junio se recibieron un total de 92 correos, de los cuales 49 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 6 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 30 peticiones se registraron en el módulo PQRD, finalmente 7 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 registraron 4 solicitudes.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de junio 2022

Por este medio ingresaron 400 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 49 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, no se registraron en el módulo PQRD, se registraron 2 solicitudes en el módulo de Financiera, llamadas transferidas 187, de las cuales 46 se destacan con asunto puntual, llamadas de prueba y números desconectados fueron 110 dentro de las que se encuentran 17 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de trasferir la llamada.

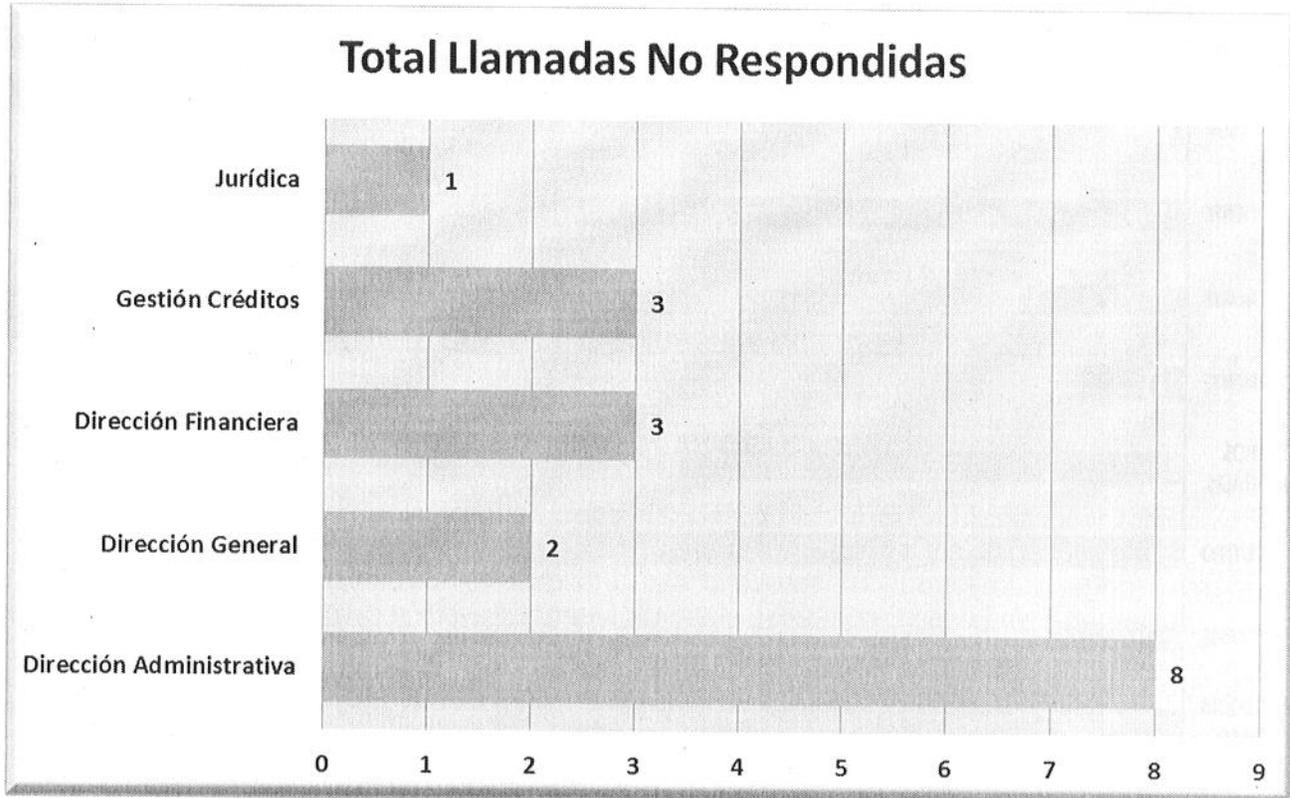
Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.



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. Registro 17 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando disminución en número de una (1) llamada en comparación al mes de mayo.

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 junio

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las 17 llamadas son las descritas en la gráfica, las cuales se identifican como perdidas. Contestar oportunamente el teléfono en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas. El registro de llamadas en comparación al mes de mayo aumento el porcentaje de ingreso a la entidad para el mes de **junio en un 64%**.

4.1.5 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: No registraron solicitudes.

4.1.6 CORREO - DENUNCIE: No registró solicitud.

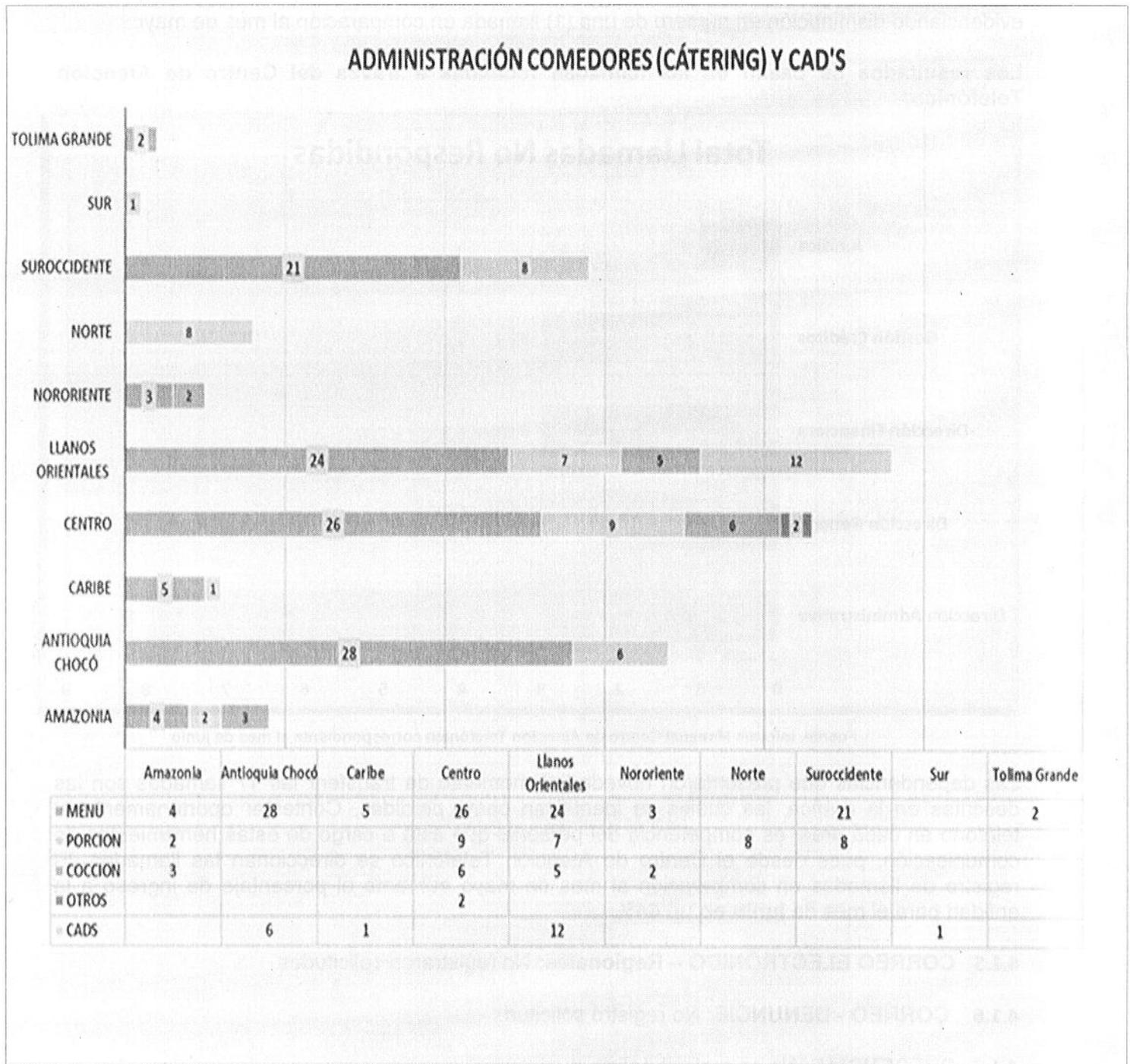
4.1.7 PRESENCIAL: No se registró solicitud.





4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 36 solicitudes registradas directamente por los usuarios.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (185)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de junio de 2022





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 113 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Antioquia Choco con 28, Centro con 26, Llanos con 24, Suroccidente con 21 seguido de Caribe con 5, Amazonia con 4. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 34 Sugerencias, Regional suroccidente y norte con 8 respectivamente, Centro con 9 y Llanos con 7. La opción **“Cocción”** con 16 sugerencias; en su gran mayoría para Centro 6, Llanos con 5. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 20 sugerencias allegadas, la Regional Llanos con 12, Antioquia Choco con 6.

Los demás temas menores a 3 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 185 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de mayo en 24 sugerencias.

4.2. CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 26 interacciones por este medio sobre información general, no se registraron solicitudes en el módulo PQRD.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,0
PBX	175	77,1
REUNIONES	7	3,1
DIFUSIONES	43	18,9
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	2	0,9
TOTAL	227	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 43 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 ingreso formal de 265 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registró en el módulo Certificaciones Financieras 2 solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN





Para el mes de junio se evidenciaron 6 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 4 encuestas anticorrupción.

REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONIA	1	0
ANTIOQUIA CHOCO	1	2
CARIBE	2	2
LLANOS ORIENTALES	1	0
SUR	1	0
TOTAL NIVEL NACIONAL	6	4

Registrando una percepción Favorable del 100%
Percepción desfavorable del 0,0%

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

Módulo PQR:

La medición se realiza a través de cuatro preguntas, así:

Se evidencia participación de 2 usuarios, calificando excelente la respuesta, al cierre de las peticiones.

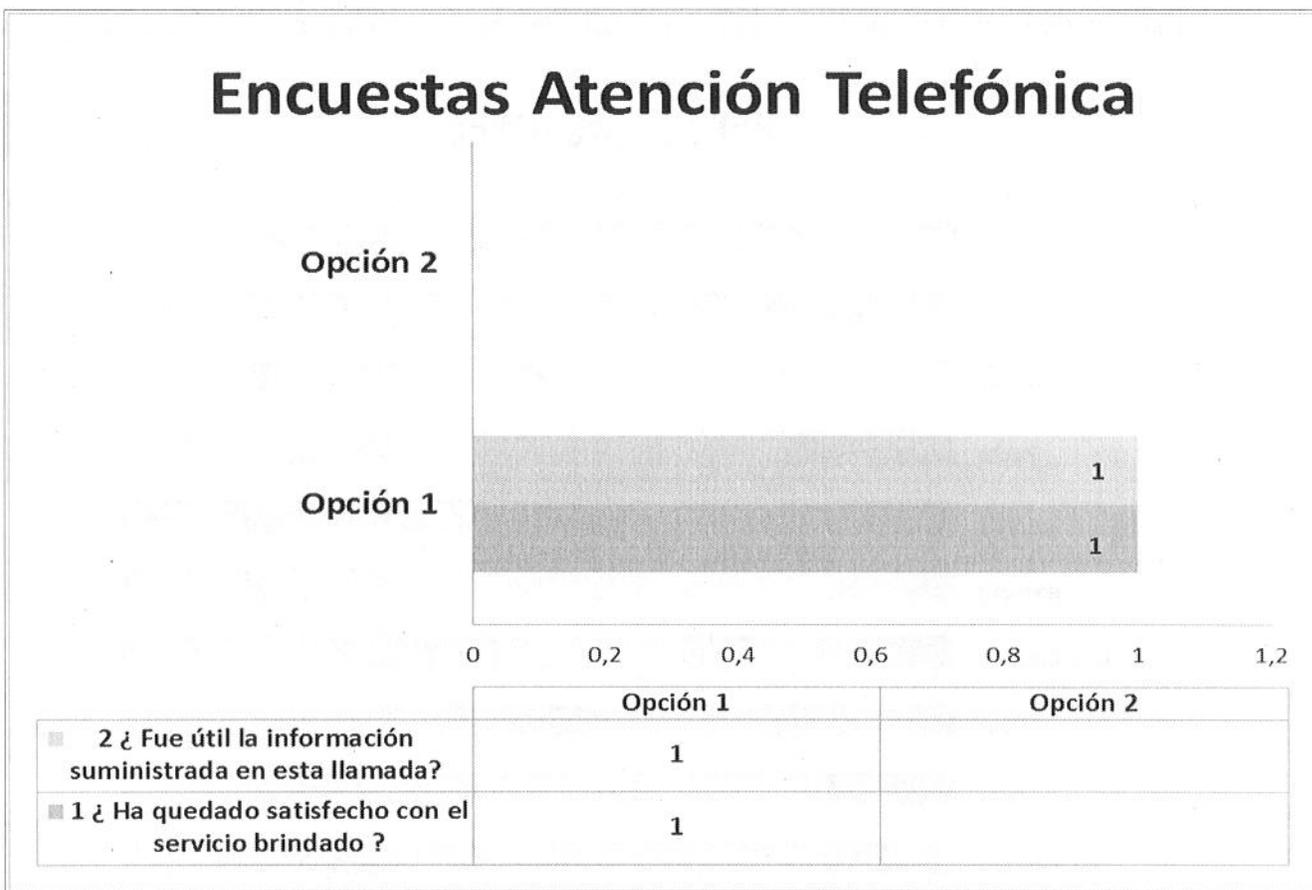
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5. a 5)	(3.5. a 4.5)	(2.5. a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo Califica usted el servicio recibido por este medio?	2	2	0	0	0
2. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		2	0	0	0
3. ¿Cómo Califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el requerimiento?		2	0	0	0
4. ¿Cómo Califica la facilidad de ingreso a los canales de atención para presentar su solicitud?		2	0	0	0
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	2				



Centro de Atención Telefónica:

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

Se reporta la participación de un (1) usuario (ciudadano) manifestando que se encuentra totalmente de acuerdo con la información suministrada telefónicamente. Como lo muestra la gráfica.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de junio

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

CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4447

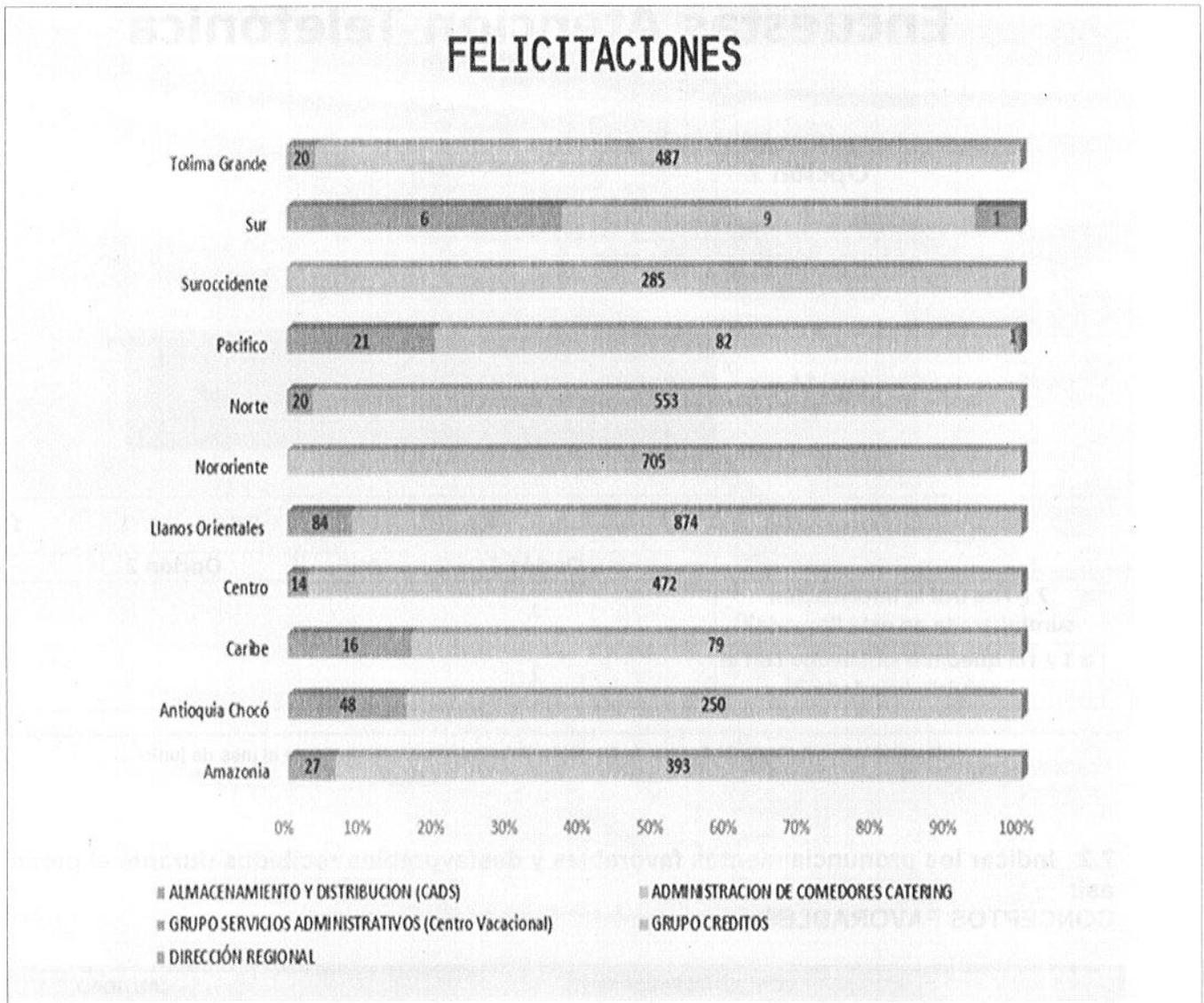


OPINIONES POSITIVAS	120
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	10
TOTAL	4577

Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, y también los Conceptos Positivos que emiten los Comandantes de Batallón a las Regionales lo cual exalta la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING).

FELICITACIONES (4.447)

Para el mes de junio llegaron un total de 4.447 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes junio de 2022



El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 4.180, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 256.

Las manifestaciones positivas para el mes de junio en comparación al mes de mayo aumentaron en 128, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	1
QUEJAS	1
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	3

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, se aclara que las opiniones negativas son novedades que se emiten en los conceptos de alimentación y son dirigidos a la Subdirección de Operación Logística quienes realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

QUEJA (1)

- **ID 11227 REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO (17/06/2022):** Militar activo pone en conocimiento inconvenientes que se están presentando con la funcionaria auxiliar del rancho de tropa del Batallón de infantería N10 Cr. Atanasio Girardot, refiere que se han presentado varias quejas por parte del personal uniformado, hacia la servidora por mala actitud, inequidad al entregar los alimentos, desperdicio de la comidas, por ese motivo se solicita la pronta intervención del hecho antes mencionado. Cerrado.

RECLAMO (1)

- **ID 11237 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (22/06/2022):** El Reclamante manifiesta que no es cierto que hayan ocupado el primer puesto de la lista de elegibles de la OPEC No. 83644 de nivel profesional, indica que conoce la persona y él No acepto el cargo. Solicita que por lo anteriormente amablemente se aclarare la respuesta al derecho de petición con radicado 202211110037121, y se le brinde una información veraz. Cerrado.

DENUNCIA (1)





- **ID 11239 OFICINA CONTROL INTERNO (23/06/2022):** La Denunciante reporta situaciones irregulares que se están presentando con la Directora encargada de la Regional Tolima Grande, reportan arbitrariedades manifestado que no tiene las competencias para dirigir la regional, también denuncia que en el CAD de Girardot se hacen robos por parte de los auxiliares. Cerrado

8. RECOMENDACIONES

- En atención a los asuntos descritos en las quejas y los reclamos se debe realizar el análisis a las causas que originan el disgusto en los usuarios, y remitir los casos a la Oficina de Control Interno para su conocimiento, seguimiento y acción.
- Es importante que los servidores públicos den respuesta a las peticiones de manera eficiente, toda vez que se presenta inconformismo por un petionario al no recibir la información idónea.
- Las denuncias presentadas deben ser analizadas por los responsables de emitir respuesta y proceder con el trámite según la naturaleza del caso.

Cordialmente.

CORONEL (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ
Subdirector General de Abastecimientos Bienes y servicios (E) de las
funciones de la Secretaría General de la Agencia Logística de las Fuerzas.

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

Elaboro y Aprobó: Abog. Esp. Diana Cecilia Martin Amaya
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana