

MEMORANDO

Bogotá, D.C., 22 de abril de 2024.

N.º 2024110010099533 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 – marzo 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 marzo, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – FEBRERO 2024

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
110	110	0	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – MARZO 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	66	65	1	0	2%	100%	98%

Respecto al mes de marzo, 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 febrero. A la fecha se reporta una (1) solicitud pendiente de respuesta dentro de los términos de ley, así:

Solicitud que se encuentra en trámite a cargo del usuario:

- **ID 13054** - Solicitud a cargo de la Regional Amazonía, con fecha límite de cierre hasta el día 26 de abril 2024.

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: Se presentó una (1) solicitud.

- **ID 13017** – Solicitud de Información, con fecha de ingreso 12/03/2024, a nombre de la Sra. Luz Marina Puentes Bareño - con fecha de traslado 13/03/2024.

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: No se registraron.

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

1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registraron 2 solicitudes así:

- **ID 12991** – Información de la entidad, convocatorias, con fecha de ingreso 04/03/2024, por parte del Sr. Humberto Luis García - Comisión Nacional del Servicio Civil, la cual se envía a Dirección Administrativa, con fecha de cierre 20/03/2024.
- **ID 13053** – Comportamiento o conducta funcionario, con fecha de ingreso 26/03/2024, por parte de la Sra. Stefania Jiménez Canizales – Viceministerio de Veteranos y del GSED, la cual se traslada a Subdirección General de Contratación "Gestión Contractual", con fecha de cierre 11/04/2024.

1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se registraron 5 solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
15/03/2024	13027	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	5	21/03/2024
15/03/2024	13028	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	5	22/03/2024
20/03/2024	13034	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	5	01/04/2024
20/03/2024	13035	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	10	08/04/2024
22/03/2024	13046	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	OFICINA JURÍDICA	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	3	01/04/2024

20/03/2024	13035	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	10	08/04/2024
22/03/2024	13046	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	OFICINA JURÍDICA	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	3	01/04/2024

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	66
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	218
	FELICITACIONES	2753
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
3037		

Contamos con 147 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 marzo un total de 2.971 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de febrero se evidencia disminución de 459 en el número de interacciones.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	202	2569	0	2771	91,2
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	0	0	0	16	177	0	193	6,4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	5	0	0	0	4	2	11	0,4
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	17	0	0	0	0	0	17	0,6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN- SEGUROS - CRÉDITOS)	0	0	2	0	0	0	2	0,1
SECRETARÍA GENERAL	DESPACHO	1	1	0	0	0	0	2	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	1	0	0	0	0	0	1	0,0
	CONTABILIDAD	10	0	0	0	0	0	10	0,3
OFICINA JURÍDICA	ASESORÍA JURÍDICA	4	0	0	0	0	0	4	0,1
	GESTIÓN NÓMINA	1	0	0	0	0	0	1	0,0
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	18	2	0	0	0	0	20	0,7
	GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	3	0	3	0,1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	2	0	0	0	0	0	2	0,1
TOTAL		59	3	2	218	2753	2	3037	100,0

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recibieron escritos, para el mes de marzo, la mayoría fueron para el Grupo Administración Comedores; (CATERING) los cuales registraron 202 sugerencias y 2.569 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución; (CAD'S) donde se recibieron 16 sugerencias y 177 felicitaciones, por otra parte, en Regional Sur reportó 4 felicitaciones para "Grupo Precontractual" y Regional Pacífico 3 felicitaciones para Centro Vacacional la Recalada. En el punto 2.1 se detallan todas solicitudes allegadas a las Regionales.

En consecuencia, a través del Módulo PQR se registraron 66 peticiones. Así: para Gestión del Talento Humano 18, Grupo de Gestión Contractual 17, Contabilidad 10, Grupo de Gestión Precontractual 5, Asesoría Jurídica 4, Instrucciones Disciplinarias 2. Finalizando, Despacho Secretaría General, Cartera y Nómina. Con una (1) respectivamente.

Así mismo, se recibieron 3 quejas durante este periodo, 2 para Talento Humano y una (1) para el Despacho de la Secretaría General. Por otra parte, se registraron 2 reclamos los cuales se direccionaron a Subdirección General de Abastecimientos Bienes y Servicios, grupo de Créditos.

Finalmente, 2 denuncias, allegadas a Subdirección General de Contratos, grupo de Gestión Precontractual. 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.

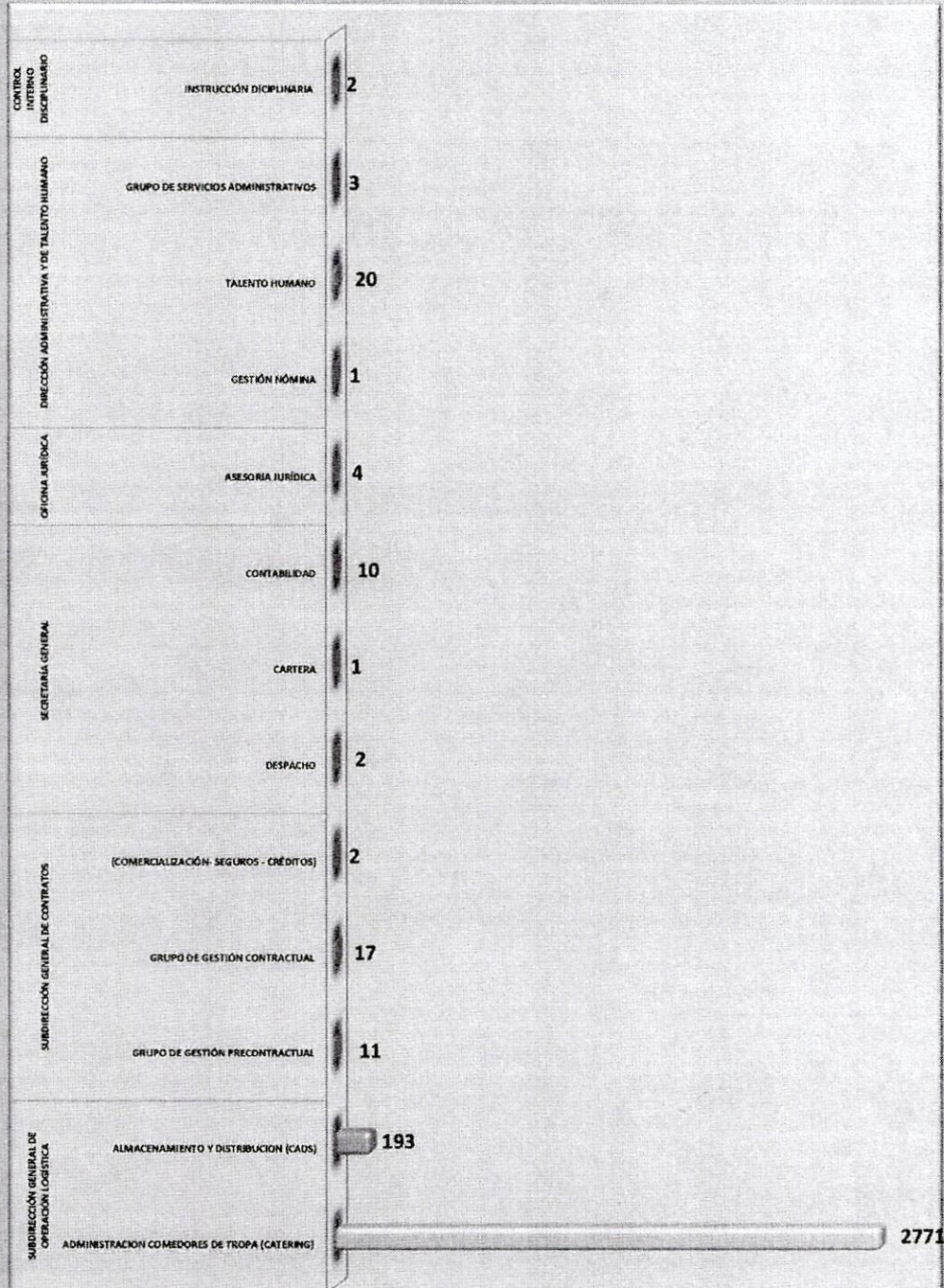
REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CADS	0	0	11	11
	CATERING	0	21	119	140
	CONTRACTUAL	3	0	0	3
ANTIOQUIA CHOCÓ	CATERING	0	24	99	123
	CADS	0	0	37	37
	CONTRACTUAL	1	0	0	1
CARIBE	CADS	0	0	13	13
	CATERING	0	7	41	48
	CONTABILIDAD	1	0	0	1
CENTRO	CONTRACTUAL	5	0	0	5
	CATERING	0	44	323	367

	CONTRACTUAL	2	0	0	2
LLANOS ORIENTALES	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	58	264	322
	CADS	0	10	80	90
CORRIENTE	CATERING	0	11	811	822
	TALENTO HUMANO	2	0	0	2
	CADS	0	0	12	12
NORTE	CATERING	0	14	341	355
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CADS	0	0	3	3
PACÍFICO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	1
	CONTRATUAL	1	0	0	1
	CADS	0	2	17	19
SUROCCIDENTE	CATERING	0	7	26	33
	CATERING	0	0	201	201
	CONTRACTUAL	0	0	4	4
SUR	CADS	0	0	6	6
	CATERING	0	16	344	360
	CADS	0	4	1	5
TOTAL		18	218	2753	2989

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 18 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 MARZO 2024



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
CONTROL DISCIPLINARIO	2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	10
DIRECCIÓN FINANCIERA	3
OFICINA JURÍDICA	9
REGIONAL AMAZONIA	3
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	5
REGIONAL CARIBE	5
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	8
REGIONAL NORORIENTE	10
REGIONAL NORTE	12
REGIONAL PACÍFICO	8
SECRETARIA GENERAL	13
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS	3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	6

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 CONTÁCTENOS		22	0,7
CHAT INTERACTIVO		0	0,0
ORFEO		7	0,2
ATENCIÓN TELEFÓNICA		0	0,0
CORREO DENUNCIE		2	0,1
CORREO SERVIDORES		4	0,1
CORREO REGIONALES		6	0,2
MÓDULO PQR		25	0,8
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	218	7,3
	FELICITACIONES	2753	92,1
TOTAL		3037	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 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.

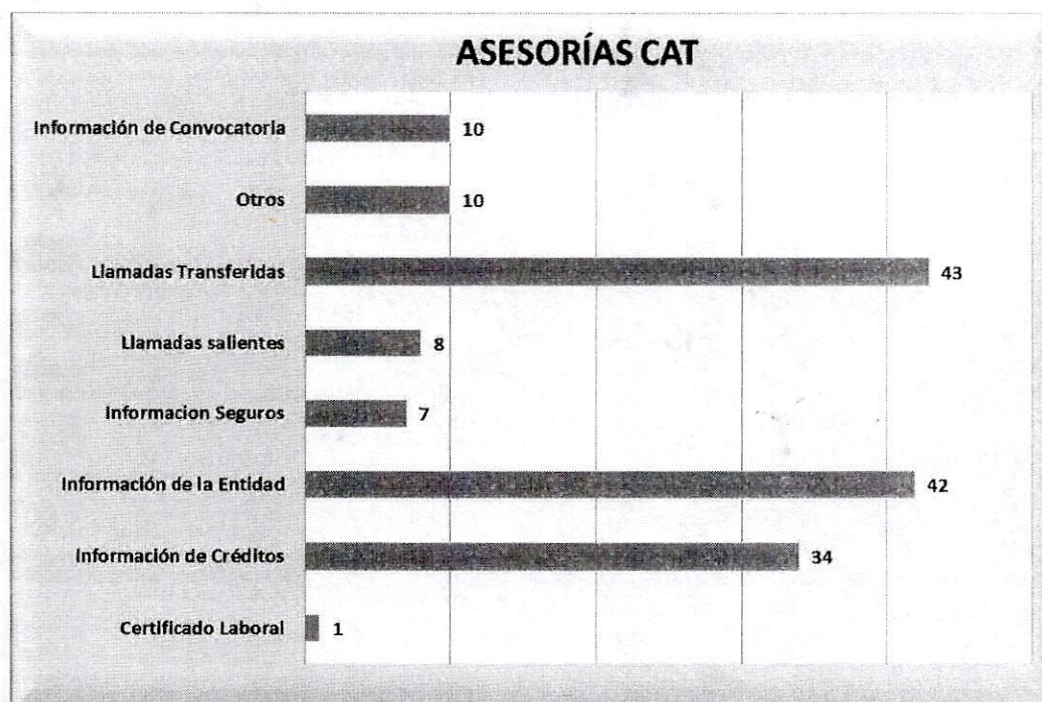
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de marzo, se recibió un total de 145 correos de los cuales: 88 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 22 peticiones se registraron en el Módulo PQR, no se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 6 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 27 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.1.2 CHAT INTERACTIVO - Se suministró asesoría a 108 usuarios.

4.1.3 ORFEO – Gestión Documental - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registraron 7 solicitudes.

4.1.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

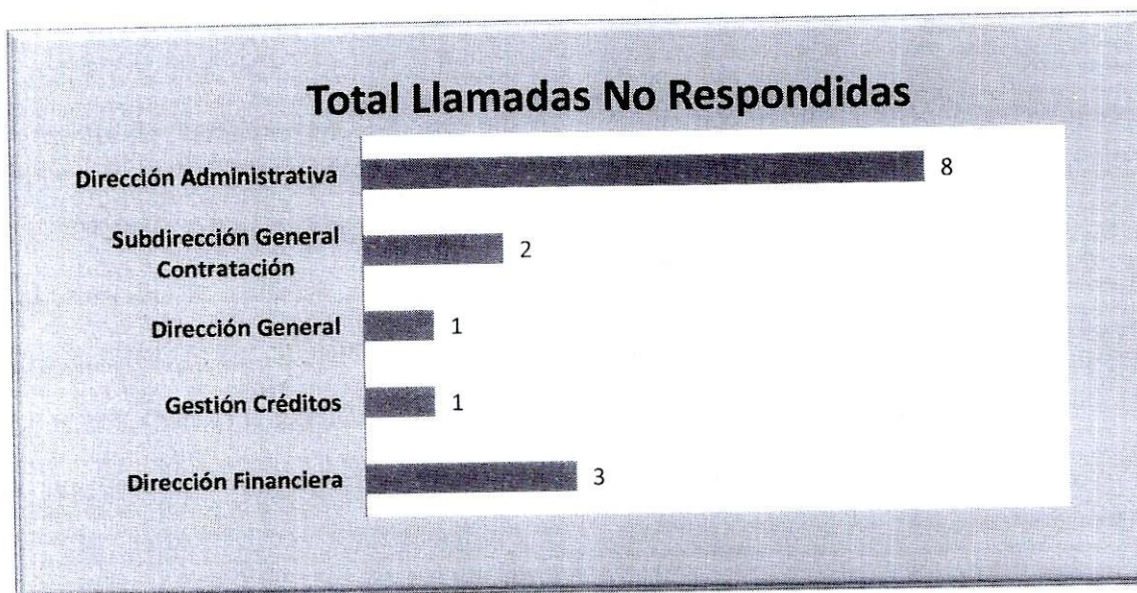
Por este medio ingresaron 155 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 84 asesorías sobre información general tanto para la ciudadanía como para los servidores de la misma entidad, por otra parte, no se registraron solicitudes en el módulo PQR, no se registraron en el módulo de Certificaciones Financieras, se transfirieron 53 llamadas de las cuales 10 fueron con asuntos puntuales.

Finalmente, se evidenciaron 18 llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes a usuarios; dentro de las cuales se encuentran 15 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez, que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada.

Cabe señalar, que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se 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 **15 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando disminución de 7 llamadas en comparación con el mes de febrero.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de marzo 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 febrero disminuyó. El porcentaje de recepción para el mes de **marzo es del 32%**.

4.1.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: se registraron 2 solicitudes.

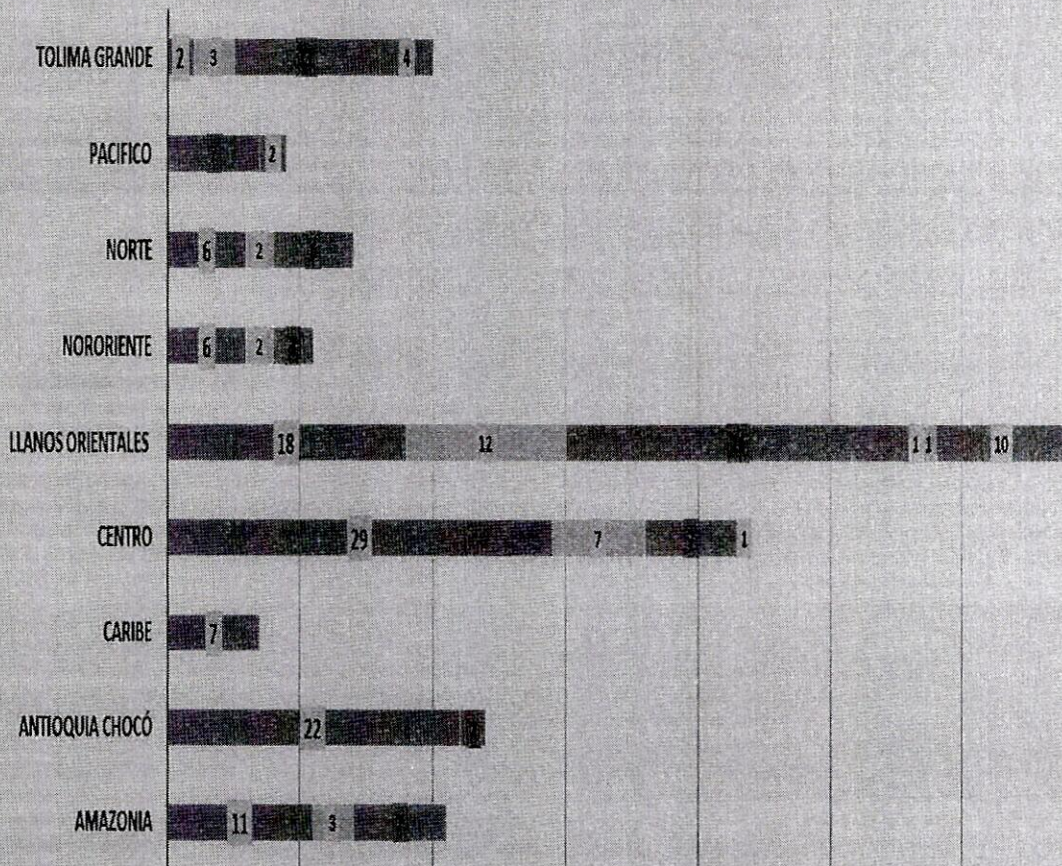
4.1.6 CORREO SERVIDOR: se registraron 4 solicitudes.

4.1.7 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: se registraron 6 solicitudes.

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se gestionaron 25 solicitudes registradas directamente por los usuarios en la plataforma.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (218)

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



	Amazonia	Antioquia Chocó	Caribe	Centro	Llanos Orientales	Nororiente	Norte	Pacifico	Tolima Grande
■ MENU	11	22	7	29	18	6	6		2
■ PORCION	3			7	12	2	2		3
■ COCCION	7	2		7	26	3	6	7	11
■ MALA PRESENTACION E HIGIENE EN EL COMEDOR				1					
■ ACTITUD DEL PERSONAL					1				
■ OTROS					1				
■ CAD'S					10			2	4

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

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

“Cambio de Menú”: Con 101 sugerencias a nivel nacional, allegadas principalmente a Regional Centro con 29, Antioquía Chocó 22, Regional Llanos Orientales 18, Amazonía 11, Caribe 7, Nororiente y Norte con 6 respectivamente, cerrando Tolima Grande con 2 sugerencias.

En cuanto la opción **“Aumento de Porción”:** 29 Sugerencias allegadas así; Regional Llanos Orientales 12, Centro 7, Amazonía y Tolima Grande con 3 respectivamente, Nororiente y Norte con 2 sugerencias respectivamente.

La opción **“Cocción”** registra: 69 sugerencias, en su mayoría para Regional Llanos Orientales con 26, Tolima Grande 11, Pacífico y Centro con 7, al igual que Amazonía, Finalmente; Norte 6, Nororiente 3, Antioquía Chocó cierra con 2 sugerencias.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución (CAD’S) registraron 16 sugerencias, allegadas a la Regional Llanos con 10, Tolima grande 4 y Pacífico 2.

Los demás temas, menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de: 218 sugerencias recibidas a nivel nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de febrero en 53 sugerencias.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	168	39,3
PBX	197	46,0
REUNIONES	6	1,4
DIFUSIONES	54	12,6
CONTÁCTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
TOTAL	425	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 6 reuniones agendadas, a su vez, un registro de ingreso de 168 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 54 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA. No se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de marzo, se evidenciaron 33 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 18 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONÍA	5	0
REGIONAL ANTIOQUÍA CHOCÓ	3	3
REGIONAL CENTRO	2	1
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	4	0
REGIONAL NORORIENTE	7	9
REGIONAL NORTE	5	0
REGIONAL PACÍFICO	2	1
REGIONAL SUROCCIDENTE	2	0
REGIONAL TOLIMA GRANDE	3	4
TOTAL NIVEL NACIONAL	33	18

Registrando una percepción favorable del 93,88%.

Percepción desfavorable del 6,10%.

El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia, así:

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

En la regional Nororiente dos oferentes seleccionaron la opción A. SI, uno comentó lo siguiente:

- "Por las noticias, hay noticias en ocasiones de corrupción dentro de la Entidad". Y el otro no dejo ningún comentario.

Pregunta 5 - ¿Considera usted que, en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el fenómeno de la corrupción es?

En la regional Nororiente dos oferentes seleccionaron la opción **C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO**, uno comentó lo siguiente:

- "Porque es muy poco frecuente escuchar sobre algún tema de corrupción". Y el otro no dejo ningún comentario.

En la regional Tolima un 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 - 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 Nororiente dos oferentes seleccionaron la opción **A. NIVEL DIRECTIVO**, uno comentó lo siguiente:

- "Porque es en la cabeza que está la responsabilidad de la contratación y firma como responsable del gasto". Y el otro no dejo ningún comentario.

En la regional Tolima un oferente selecciono la opción **A. NIVEL DIRECTIVO**, otros dos seleccionaron la opción **C. NIVEL TÉCNICO**, un comentario lo siguiente:

- “Porque es en la cabeza que está la responsabilidad de la contratación y firma como responsable del gasto”. Los otros dos no dejaron 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 excelente 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	1	0	0	0
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		1	0	0	0
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		1	0	0	0
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		1	0	0	0
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	1				

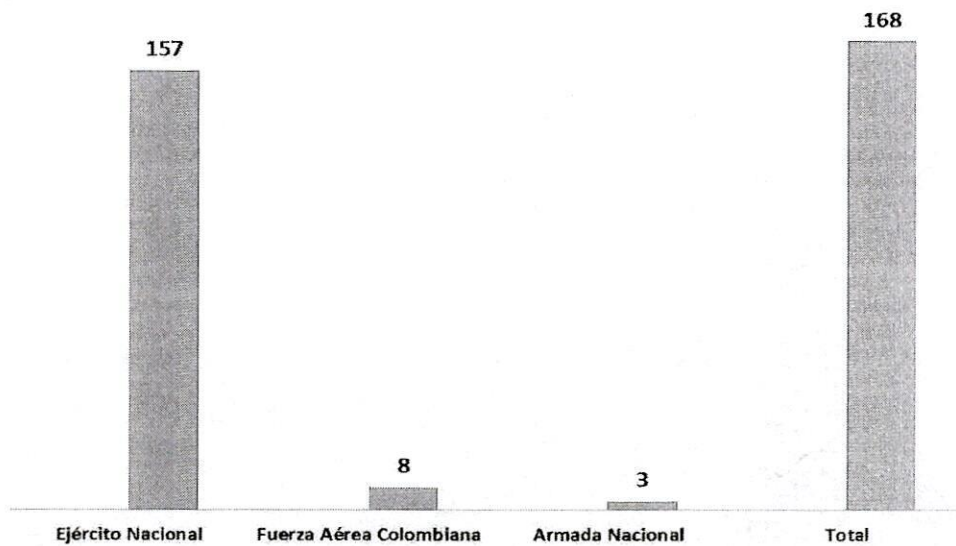
Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico: Mediante el Software GoAutodial, se realiza una encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del Centro de Atención Telefónico por las dependencias que prestan atención a la ciudadanía en general, para el mes de marzo no 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.

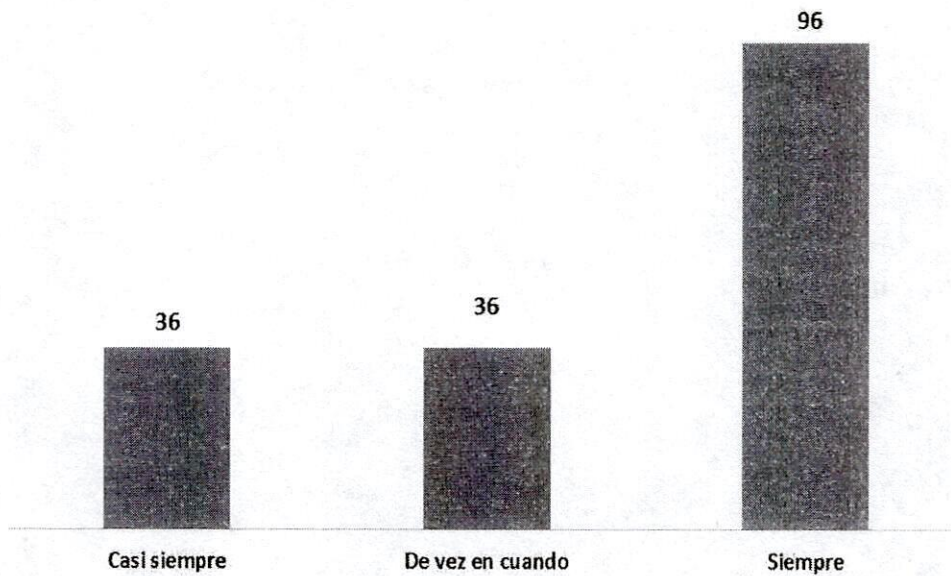
Para el mes de marzo se evidenció una participación de 168 usuarios, quienes respondieron 5 preguntas respecto del servicio prestado, que comparado con el mes de febrero donde participaron 57 usuarios, podemos determinar aumento en la participación, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

El reporte se realiza desde el 01/03/2024 al 31/03/2024, cabe resaltar que la percepción de los usuarios es buena frente a la atención del personal que se encuentra en los comedores de tropa, sin embargo, se observan algunos comentarios de inconformismo, así

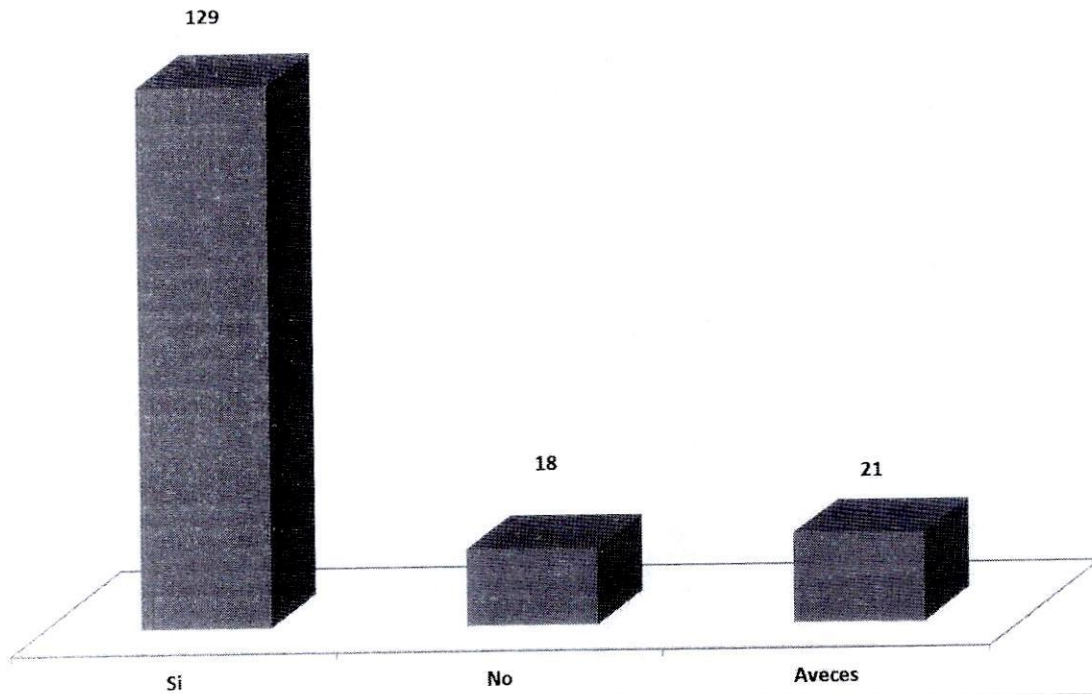
FUERZA PARTICIPANTE



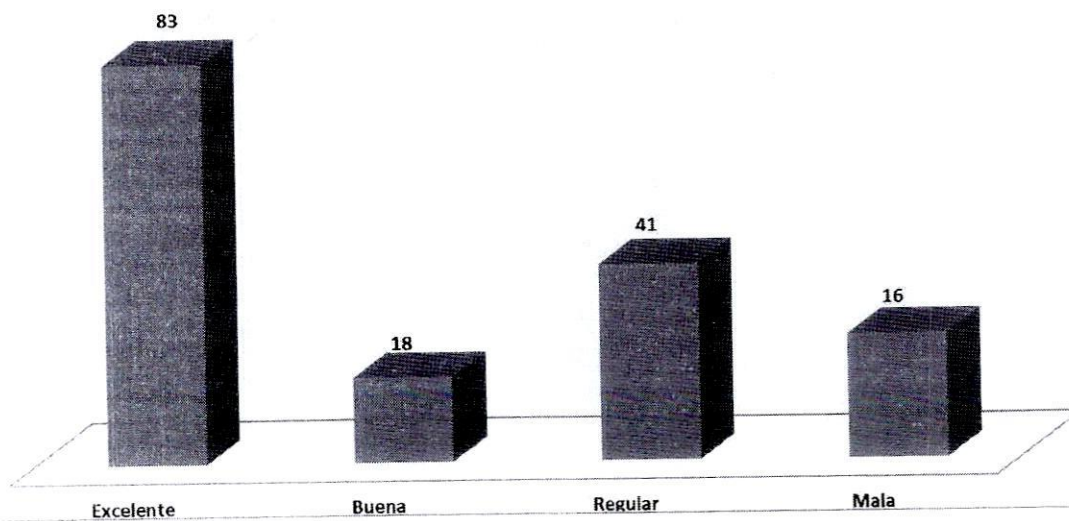
1. ¿Se cumple con el menú establecido publicado en el Comedor?



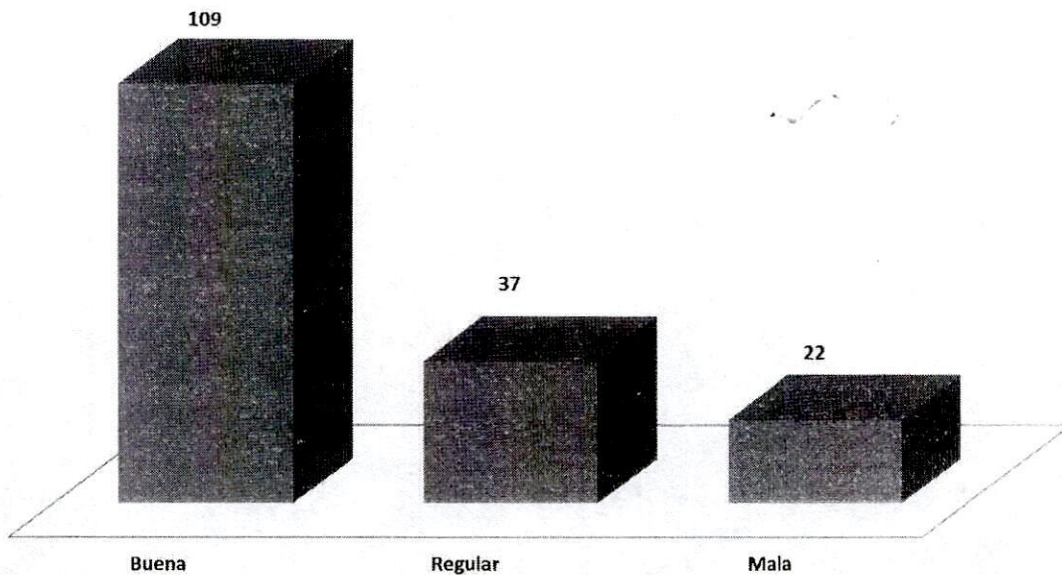
2. ¿La entrega de los alimentos se realiza en los horarios establecidos?



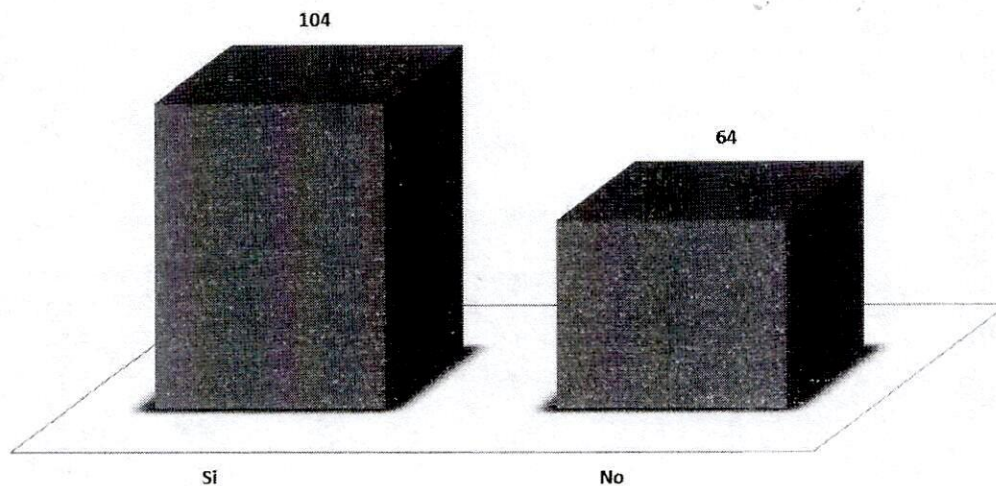
3. ¿La calidad de los alimentos suministrados es?



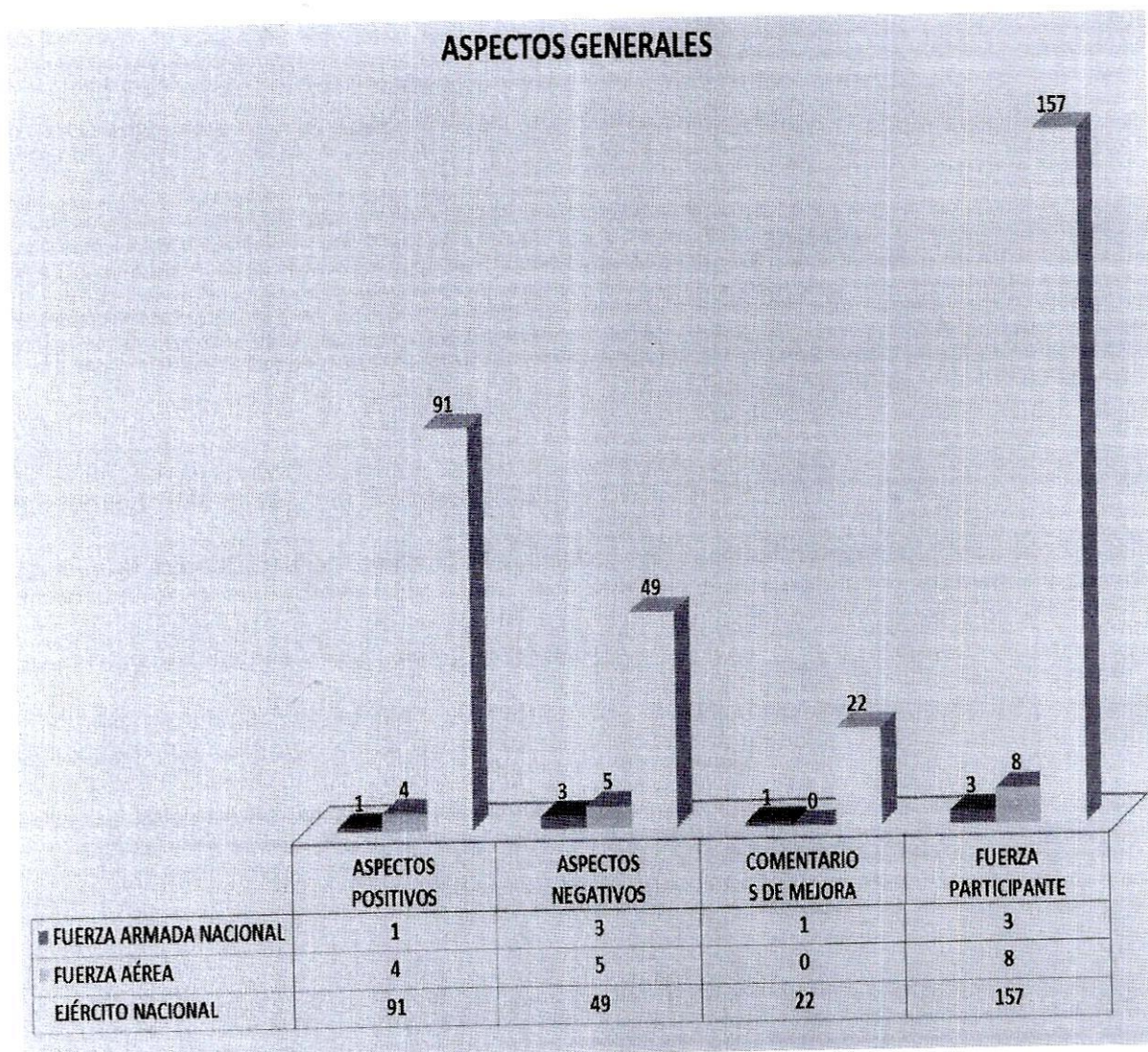
4. ¿Su nivel de satisfacción frente a la atención recibida por los funcionarios de la ALFM es?



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



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2024



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2024

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 176 comentarios, de los cuales 96 se relacionan con aspectos positivos, 23 comentarios con oportunidad de mejora y 57 con aspectos negativos.

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:

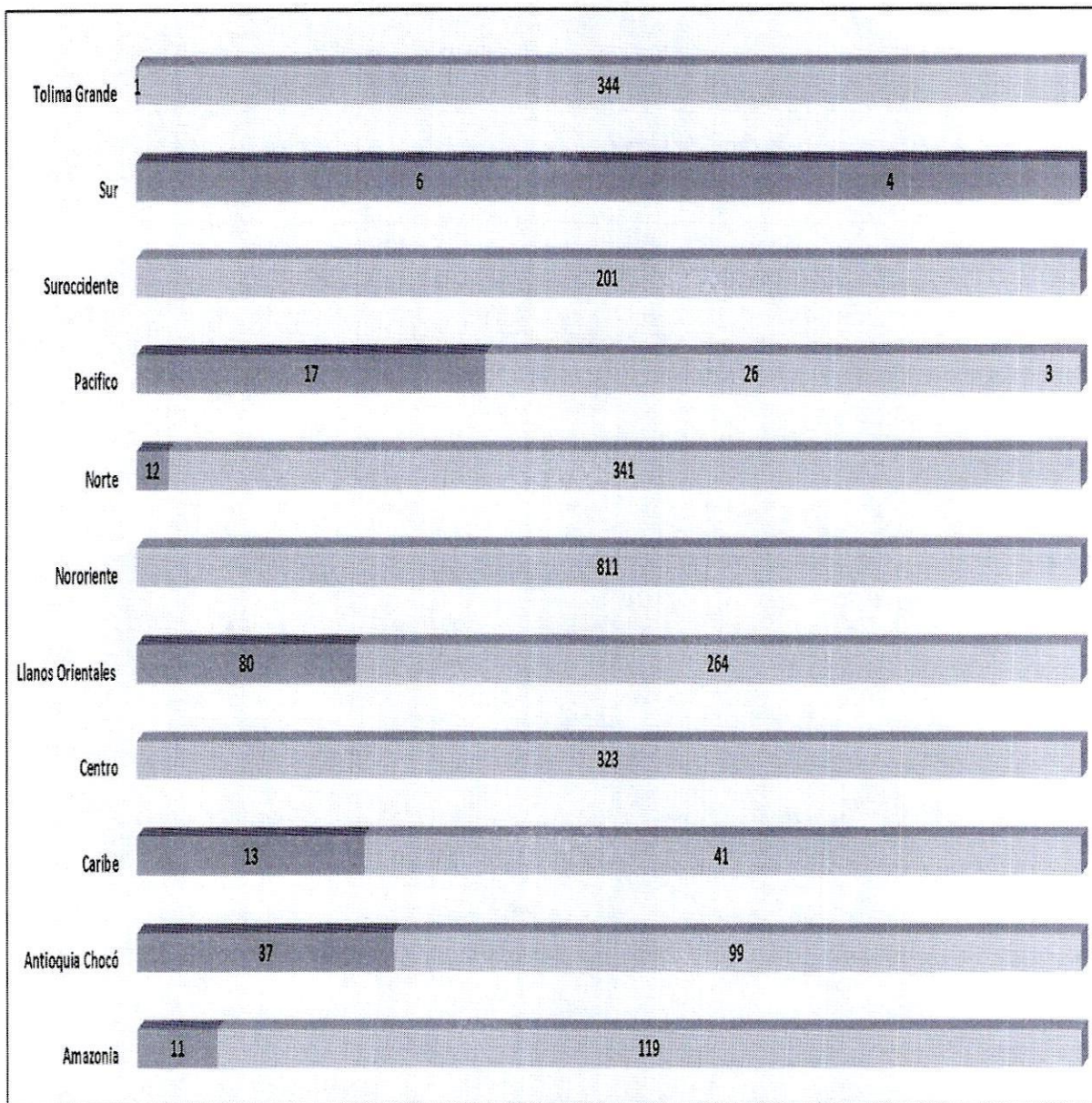
Conceptos Favorables:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2753
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	96
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	581
TOTAL	3430

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 marzo se registraron en un total de 2.753 felicitaciones, clasificadas así:

FELICITACIONES



■ ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)

■ ADMINISTRACION DE COMEDORES CATERING

■ GRUPO CREDITOS

■ GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (CENTRO VACACIONAL LA RECALADA)

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes marzo 2024

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.569, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 177.

Finalmente, Regional Pacifico reportó 3 felicitaciones, por la gestión de créditos. Sumado a, 4 felicitaciones de Regional Sur para Grupo Precontractual.

Las manifestaciones positivas para el mes de marzo en comparación al mes de febrero aumento en 7, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Conceptos Desfavorables:

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	3
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	80
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	265
TOTAL	352

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 12992 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS: el usuario manifiesta inconformidad en relación con los créditos de libre inversión, a pesar de intentar simular un crédito en varias ocasiones, siempre recibe el mensaje de que la entidad no tiene fondos disponibles para prestar, **cerrado (07/03/2024).**

➤ Informados a Control Interno: 2024110010058673

2- ID 13008 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS: usuario presenta inconformidad, malestar y desconfianza con relación a los créditos de libre inversión, la plataforma siempre reporta: "le informamos que en la actualidad la entidad cuenta con \$0", situación que coloca en duda la transparencia de la Agencia Logística, **cerrado (13/03/2024).**

➤ Informados a Control Interno: 2021110010069683

QUEJAS: (3)

1- ID 13021 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: anónimo manifiesta molestia respecto a conductas inapropiadas de un funcionario en Regional Nororiente, además de expresar que dicho servidor utiliza los recursos para asuntos personales, como los vehículos oficiales, **cerrado (08/04/2024)**.

➤ Informados a Control Interno: 2024110010069733

2- ID 13032 – SECRETARÍA GENERAL: Manifiesta inconformidad con el pago de una FACTURA FEPO 421 generada el 30 de septiembre del 2023, a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares - Regional Llanos Orientales; no se ha hecho efectivo pese a la insistencia mediante oficios dirigidos al Director de la Regional Llanos Orientales esto ha sido motivo por el cual aún no se nos ha entregado el acta de liquidación final del contrato 009-010, **cerrado (10/04/2024)**.

➤ Informados a Control Interno: 2024110010072023

3- ID 13033 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: solicitud de intervención de la Dirección General debido a problemas relacionados con la conducta de un funcionario en Regional Nororiente. Se menciona comportamiento inapropiado y abuso de poder, **cerrado (12/04/2024)**.

➤ Informados a Control Interno: 2024110010076283

DENUNCIAS: (2)

1- ID 12999 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN: Oferente manifiesta posible direccionamiento de contratos en la regional Amazonía. Que se revise el proceso 006 -008-2024 / subasta inversa, **cerrado (11/03/2024)**.

➤ Informados Control Interno Disciplinario: 2024110010058673

2- ID 13056 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN Oferente remite un informe sobre las irregularidades presentadas en el proceso SASI 006-008-2024 SUMINISTRO DE FRUTAS Y VERDURAS, donde se evidencia un presunto favorecimiento en la evaluación, proceso Amazonia SASI 006-008-2024, **cerrado (18/04/2024)**.

➤ Informado a Control Interno Disciplinario: Memorando N.º 2024110010081413

8. RECOMENDACIONES

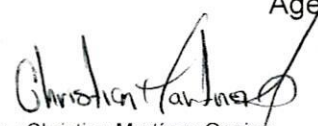
- Dado los problemas experimentados al transferir llamadas a extensiones sin respuesta, se sugiere redactar un memorando dirigido a la Dirección Administrativa y de Talento Humano. En este documento, se podría solicitar mejorar la eficiencia y prontitud del servicio ofrecido al usuario. Además, sería beneficioso proponer medidas para garantizar una atención más efectiva a las llamadas, como implementar un sistema de seguimiento de las extensiones no contestadas o revisar y actualizar los procedimientos de manejo de llamadas.

- Considerando los problemas reportados en las quejas y denuncias, es necesario examinar las razones que provocan la insatisfacción en los usuarios para fomentar un mayor compromiso institucional y mejorar la calidad del servicio ofrecido. Para ello, se podrían implementar medidas como realizar encuestas de satisfacción del cliente, establecer canales de retroalimentación efectivos y organizar sesiones de capacitación para el personal. Esto ayudaría a fortalecer la confianza en la institución y garantizar una atención más oportuna y de calidad.

Cordialmente,



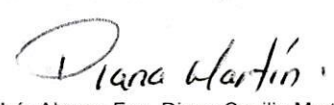
CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ
Secretaria General (E)
Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Christian Martínez Ospina
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa



Revisó: Aboga. Marisol Véliz Gutiérrez
Asesora Secretaria General



Revisó y Aprobó: Aboga. Esp. Diana Cecilia Martín Amaya
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana