

MEMORANDO

Bogotá D.C., 18/10/2023

N° 2023110010251293 ALSG - GRV- AOC – 11001

PARA: CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ
Director 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 – Septiembre 2023.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar al Señor Coronel Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el resultado del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y encuestas anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de septiembre, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – AGOSTO 2023

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
89	89	0	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – SEPTIEMBRE 2023

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRÁMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	68	64	4	0	0%	100%	94%

Respecto al mes de septiembre 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 agosto. A la fecha se reportan 4 solicitudes pendiente de respuesta dentro de los términos de ley, así:

- **ID 12553 – 12559 – 12565** Solicitudes que se encuentran en trámite a cargo de la Dirección Administrativa con fecha límite de respuesta el día 19 y 20 de octubre 2023 respetivamente
- **ID 12556** Solicitud a cargo de la Regional Tolima con fecha límite de cierre 19 de Octubre 2023.

Las demás solicitudes se encuentran cerradas sin novedad.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registraron vencimientos.

1.4. REMISIÓN DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD: Se presentó una (1) solicitud radicada en el módulo PQR con el **ID 12533**, la cual se remitió al Ejército Nacional.

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: No registraron solicitudes.

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

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

1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registraron 3 solicitudes así:

- **ID 12493** – Solicitud de copias, con fecha de ingreso 04/09/2023, por parte Sr. ST. Jean Carlos Parra Delgado - Batallón de Apoyo y Servicios para el Combate No. 16- Ejército Nacional, la cual se direccionó a la Subdirección General de Contratos “Gestión Contractual” con fecha de cierre 07/09/2023.
- **ID 12503** – Pagos pendientes, con fecha de ingreso 04/09/2023, por parte Sr. Mayor. Manuel Ricardo Osorio Sanchez – Batallón de aspc No, 11 Cacique Tirrome Ejército Nacional, la cual se remitió a la Regional Nororiente “Gestión Contractual”, con fecha de cierre 12/09/2023.
- **ID 12506** – Donación de mesas, con fecha de ingreso 04/09/2023, por parte de TC. Juan Carlos Urrego Villegas Comandante del Batallón de Instrucción de Entrenamiento y Reentrenamiento Biter N° 12, la cual se remitió a la Regional Amazonia “Gestión de Talento Humano”, con fecha de cierre 20/09/2023.

1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se registraron una (1) solicitud.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
20/09/2023	12541	ANDREA PACHON LABRADOR - SUBDIRECCION DE POLICIA JUDICIAL CTI - CUNDINAMARCA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	JURIDICA	SOLICITUD DE COPIAS	04/10/2023	26/09/2023

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	68
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	301
	FELICITACIONES	3881
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
4250		

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 septiembre un total de 4.182 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de agosto se evidencia disminución de 286 en el número de interacciones.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	0	1	0	0	0	0	1	0,02
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	1	265	3673	0	3939	92,68
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	1	0	0	36	190	0	227	5,34
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	9	0	0	0	0	1	10	0,24
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	0	1	0	0	0	0	1	0,02
	(COMERCIALIZACIÓN- SEGUROS - CRÉDITOS)	3	0	1	0	14	0	18	0,42
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	0	0	0	0	0	1	0,02
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	1	0,02
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	6	0	0	0	0	0	6	0,14
	CONTABILIDAD	10	0	0	0	0	0	10	0,24

Servicios.

También se registró una (1) denuncia, la cual por instrucción del Señor Director General se direccionó a la Subdirección General de Contratos.

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	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CADS	0	0	0	15	15
	CATERING	0	0	29	348	377
	CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	5	40	45
	CATERING	0	0	23	231	254
CARIBE	CADS	0	0	4	11	15
	CATERING	0	0	7	51	58
CENTRO	CADS	0	0	1	6	7
	CATERING	0	0	36	326	362
	CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
	CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	0	111	499	610
	CADS	0	0	25	73	98
NORORIENTE	CATERING	0	0	18	965	983
NORTE	CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	TALENTO HUMANO	2	0	0	0	2
	CADS	0	0	0	12	12

OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,07
OFICINA TECNOLOGIA	INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	0	0	0	0	0	1	0,02
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	23	0	1	0	0	0	24	0,56
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	4	0	4	0,09
	GESTIÓN NÓMINA	2	0	0	0	0	0	2	0,05
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	2	0	0	0	0	0	2	0,05
TOTAL		62	2	3	301	3881	1	4250	100

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recibieron escritos, para el mes de septiembre, la mayoría fueron para el Grupo Administración Comedores; (CATERING) los cuales registraron 265 sugerencias y 3.673 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución; (CAD'S) donde se recibieron 36 sugerencias y 190 felicitaciones, asimismo en la Regional Sur reportan 14 felicitaciones "Gestión de Créditos", finalmente la Regional Pacifico obtuvo 4 felicitaciones para servicios administrativos Centro Vacacional la Recalada, en el punto 2.1 se detallan las felicitaciones de todas las Regionales.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 62 peticiones, de las cuales: Gestión del Talento Humano recibió 23, seguida de Gestión Nomina con 2, Gestión "Contabilidad" con 10, "Gestión Cartera" con 6, "Gestión Contractual" 9, Secretaria General "Grupo Atención Ciudadana con una (1), Subdirección General de Abastecimientos y Servicios "Gestión Créditos" con 3, seguido de la Oficina asesora Jurídica con 3, seguido de la oficina de control interno con 2, Planeación e Innovación Institucional, la Subdirección General de Operación Logística Gestión Cad's, Oficina Tecnología con una (1), respectivamente.

Asimismo se registraron 3 reclamos, los cuales se direccionaron así; a la Regional Tolima "Gestión Talento Humano" con uno (1), seguido Gestión (Catering) y Gestión Créditos con (1), Respectivamente.

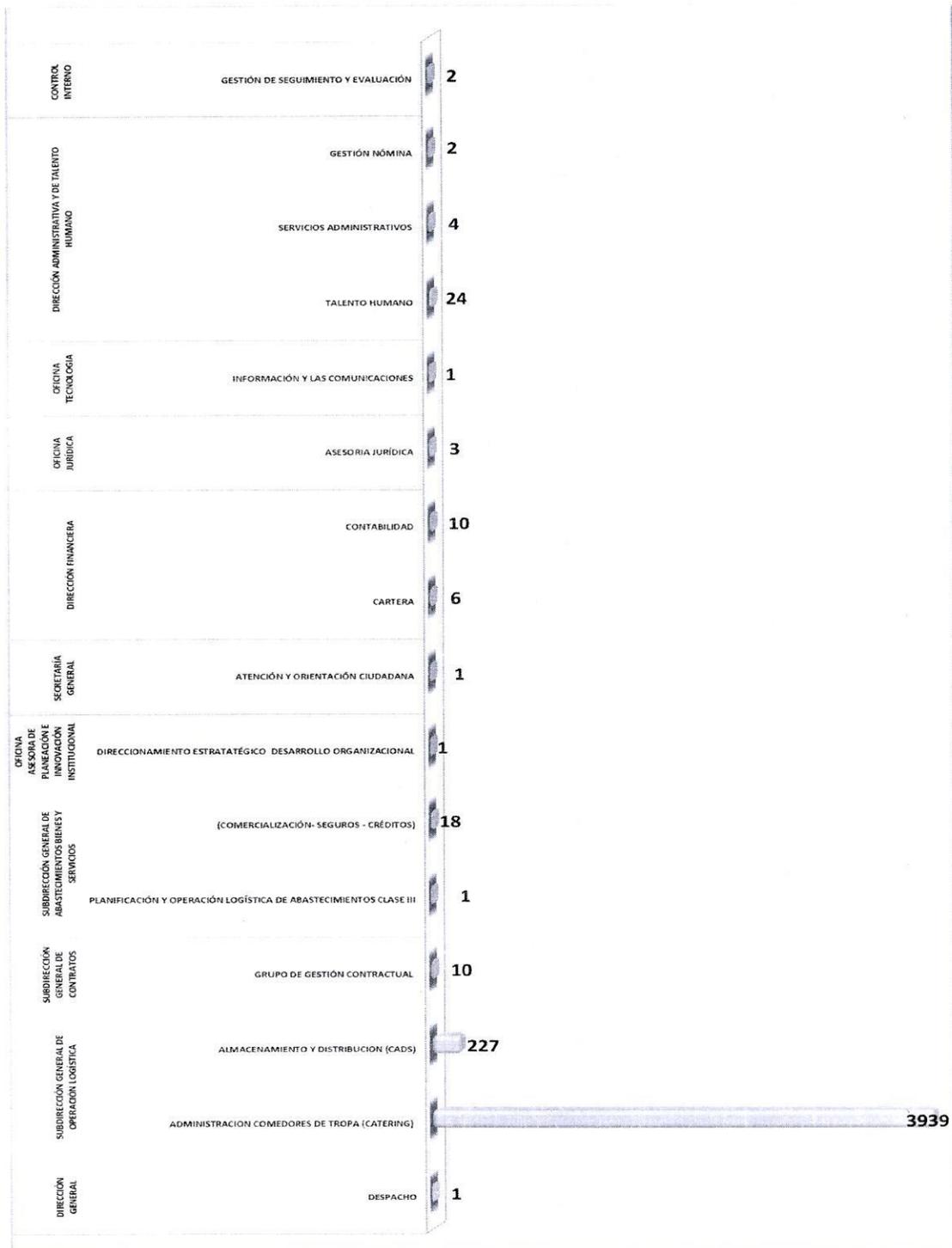
Se presentaron 2 quejas, las cuales se direccionaron a la Dirección General y la Subdirección General de Abastecimientos Bienes y

	CATERING	0	0	22	531	553
PACIFICO	CADS	0	0	0	24	24
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional Recalada)	0	0	0	4	4
	CATERING	0	0	3	105	108
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	9	302	311
SUR	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	0	14	14
	CADS	0	0	0	6	6
TOLIMA GRANDE	TALENTO HUMANO	0	1	0	0	1
	CADS	0	0	1	3	4
	CATERING	0	0	7	315	322
TOTAL		7	1	301	3881	4190

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 7 peticiones y un reclamo los 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 SEPTIEMBRE



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	2
SECRETARIA GENERAL	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	8
OFICINA JURÍDICA	3
CONTROL INTERNO	14
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	5
OFICINA DE TECNOLOGIA	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	11
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	3
REGIONAL AMAZONIA	10
REGIONAL NORTE	8
REGIONAL CENTRO	14
REGIONAL TOLIMA GRANDE	tramite

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		16	0,38
CHAT INTERACTIVO		1	0,02
ORFEO		2	0,05
ATENCION TELEFONICA		4	0,09
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		0	0,00
CORREO REGIONALES		5	0,12
MODULO PQR		40	0,94
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	301	7,08
	FELICITACIONES	3881	91,32
TOTAL		4250	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.

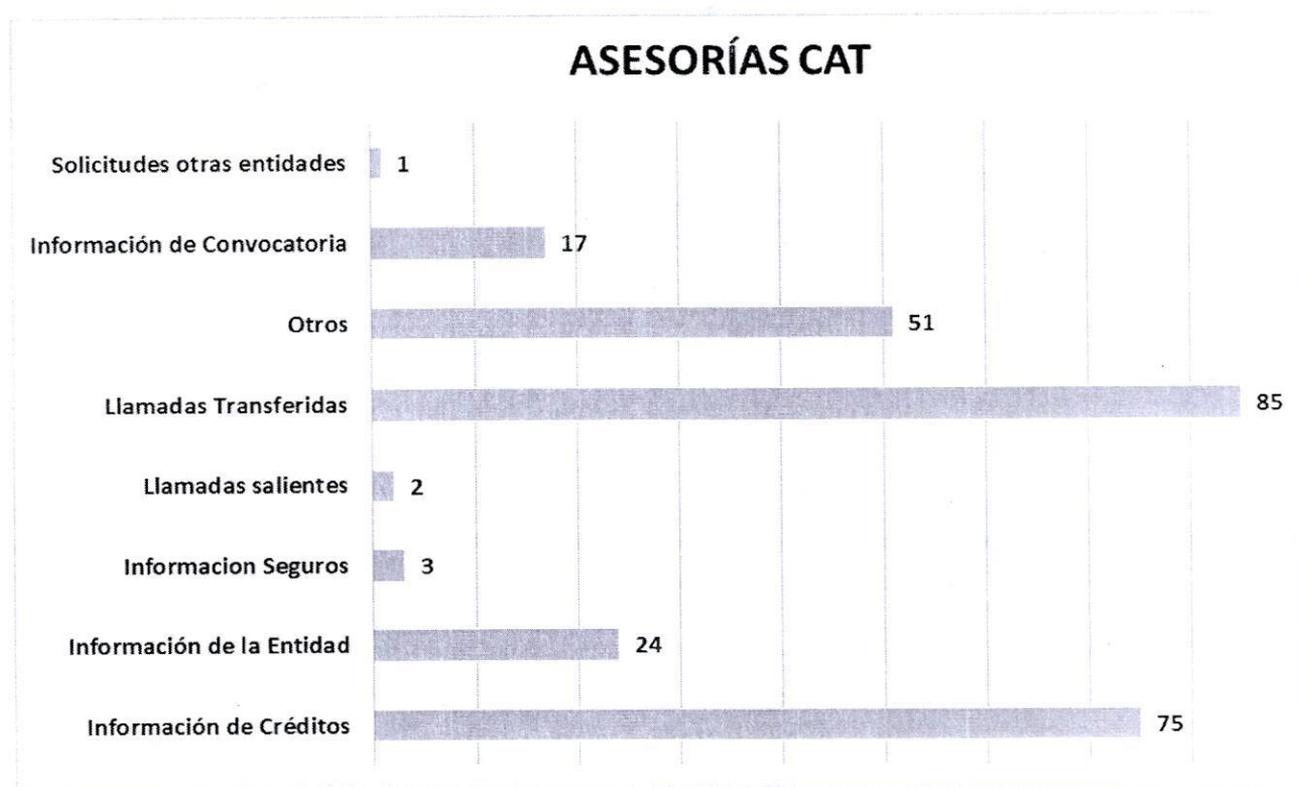
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de septiembre, se recibió un total de 105 correos de los cuales: 61 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 16 peticiones se registraron en el Módulo PQR, se registraron 3 solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 8 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 17 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.1.2 CHAT INTERACTIVO - Se suministró asesoría a 76 usuarios y se registró una (1) solicitud en el módulo PQR.

4.1.3 ORFEO – Gestión Documental - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registraron 2 solicitudes.

4.1.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Por este medio ingresaron 258 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 103 asesorías sobre información general tanto para la ciudadanía como para los servidores de la misma entidad, asimismo se registraron 4 solicitudes en el módulo PQR y 2 en el módulo de Certificaciones Financieras, se transfirieron 102 llamadas de las cuales 17 fueron con asuntos puntuales.

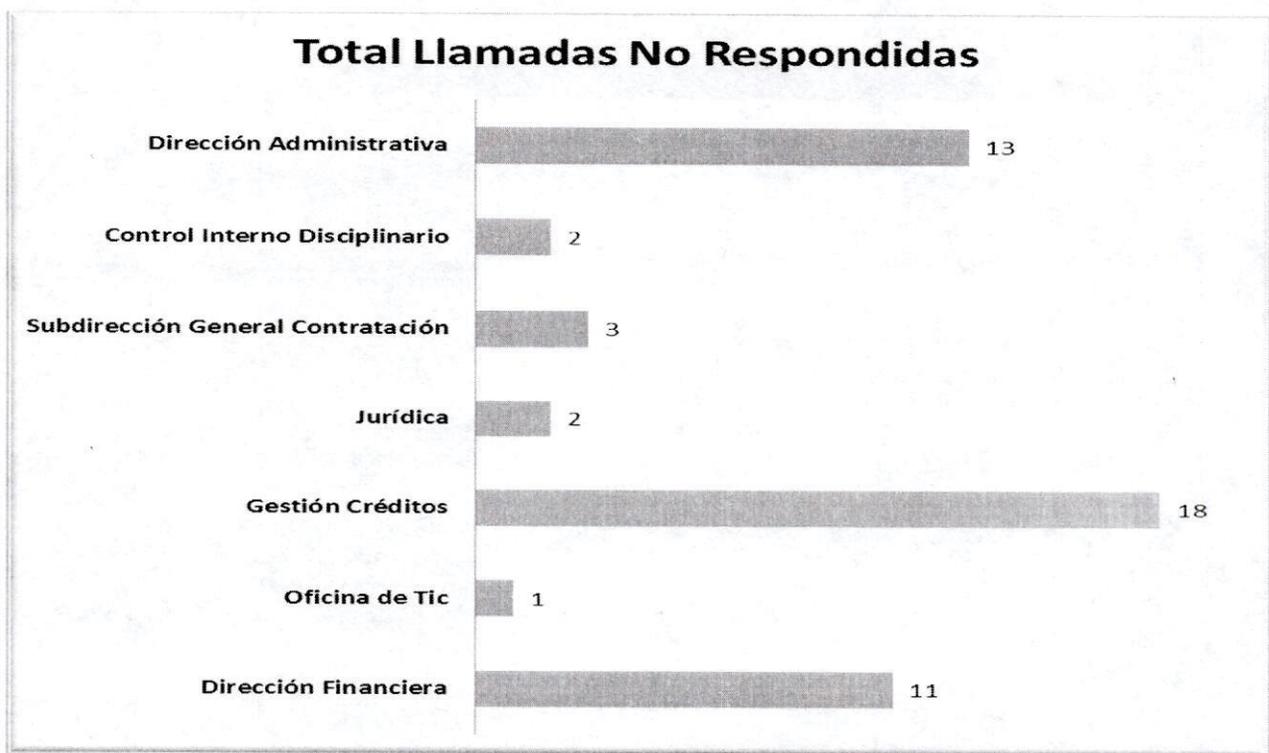
Finalmente, se evidenciaron 53 llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes a usuarios; dentro de las cuales se encuentran 50 llamadas que no se transfirieron a

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 **50 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando aumento de 30 llamadas en comparación con el mes de agosto.



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

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 agosto disminuyó. El porcentaje de recepción para el mes de **septiembre del 46,2%**.

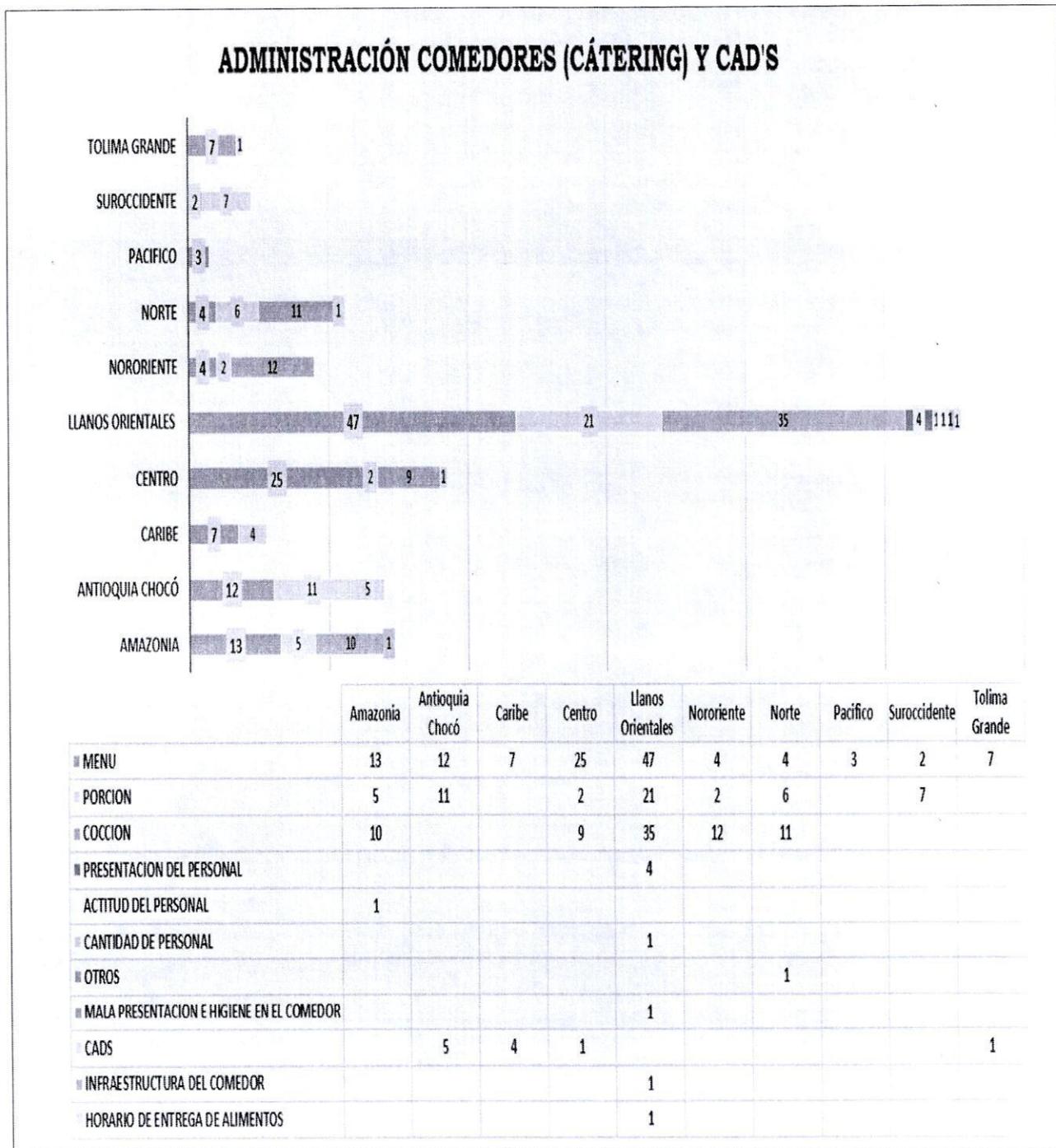
4.1.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: No se registraron solicitudes.

4.1.6 CORREO SERVIDOR: No se registró solicitudes.

4.1.7 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: se registraron 5 solicitudes.

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se gestionaron 40 solicitudes registradas directamente por los usuarios en la plataforma.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (301)



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

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

“**Cambio de Menú**”: Con 124 sugerencias a nivel nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos Orientales 47, Regional Centro 25, Regional Amazonia con 13, Antioquía con 12 Regional Caribe y Tolima con 7 respectivamente, Nororiente y Norte con 4 respectivamente, Regional pacifico con 3, y Suroccidente con 2 sugerencias.

En cuanto la opción “**Aumento de Porción**”: 54 Sugerencias allegadas así; Regional Llanos Orientales 21, Regional Antioquía Chocó con 11, Suroccidente con 7, Norte con 6, la Regional Amazonia con 5, Centro y Nororiente con 2 respectivamente.

La opción “**Cocción**” registra: 77 sugerencias en su mayoría para Regional Llanos Orientales con 35, Nororiente con 12, Regional Norte con 11, Regional Amazonia con 10, Centro con 9 sugerencias.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución (CAD’S) registró 36 sugerencias allegadas así: Regional Llanos Orientales 25, Antioquía Chocó 5, Caribe con 4, seguido de Centro y Tolima con una (1) Respectivamente.

Los demás temas, menores a 4 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de: **301** sugerencias recibidas a nivel nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de agosto en 45 sugerencias.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	228	44,88
PBX	221	43,50
REUNIONES	6	1,18
DIFUSIONES	48	9,45
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	3	0,59
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	2	0,39
TOTAL	508	100,0

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 48 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 6 reuniones agendadas, a su vez, un registro de ingreso de 228 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA

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

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de septiembre, se evidenciaron 39 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 37 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONÍA	6	0
ANTIOQUÍA CHOCÓ	5	13
CENTRO	3	1
LLANOS ORIENTALES	5	1
NORORIENTE	1	2
NORTE	8	2
PACIFICO	3	7
SUROCCIDENTE	2	0
TOLIMA GRANDE	4	8
TOTAL NIVEL NACIONAL	37	34

Registrando una percepción favorable del 95,94%.
Percepción desfavorable del 3,24%.

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 Tolima un oferente, seleccionó la opción A. Si, con el comentario.

“Se enteró uno de hechos de corrupción de acuerdo a las noticias nacionales.”

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

- La Regional Norte un oferente en la encuesta seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, con el siguiente comentario;

“Porque desconozco si en algún momento hubo corrupción o lo han publicado”.

- La regional Tolima, un oferente seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO con el siguiente comentario;

“Solo se escucha de hechos presentados de acuerdo a las noticias y realmente es muy raro escuchar sobre estos hechos.”

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?

- La Regional Choco un oferente seleccionó la opción C. NIVEL TECNICO, sin dejar ningún comentario.
- La Regional Norte un oferente seleccionó la opción C. NIVEL TECNICO, con el siguiente comentario;

“Son los que están más cerca de los terceros.”

- En la Regional Tolima dos oferentes seleccionaron la opción A. NIVEL DIRECTIVO, dejando un comentario, así:

“Por qué en el recae la ejecución del gasto y en el personal encargado de garantizar que la entidad obre de buena fe.”

Y un oferente seleccionó la opción C. NIVEL TECNICO, sin dejar comentario.

Pregunta 8- ¿Siente que la entidad en desarrollo de los diferentes procesos contractuales ha vulnerado sus derechos?:

- La Regional Llanos un 1 oferente seleccionó la opción A. SI, con el siguiente comentario;

“En el desarrollo del proceso en mención, la asignación de puntos así como la publicación de cómo se llegó al ganador no es clara ni objetiva.”

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

- En la regional Choco dos oferentes seleccionaron la opción B. NO, sin dejar ningún comentario.
- La Regional Llanos un oferente seleccionó la opción B.NO, con el siguiente comentario:

“En el caso puntual del presente proceso, los mensajes no han sido respondidos ni divulgados los puntajes.”

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 2 usuarios al cierre de la petición, calificando de manera excelente y negativa el servicio prestado.

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5. a 5)	(3.5. a 4.5)	(2.5. a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	2	1	0	0	1

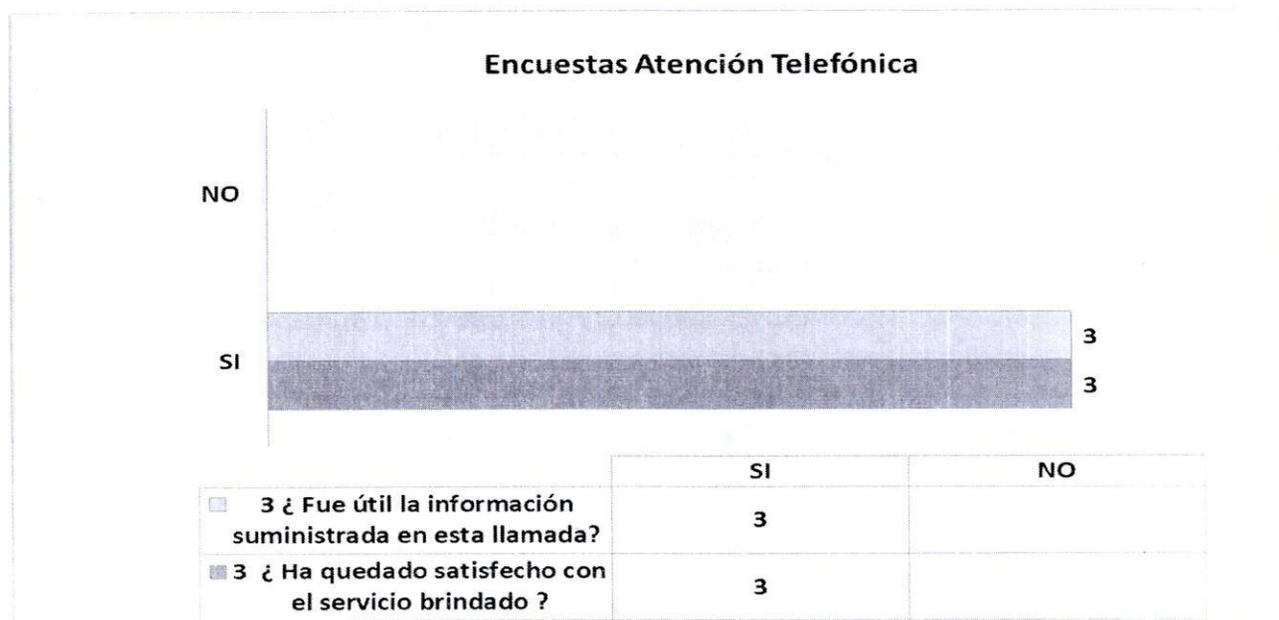
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		1	0	0	1
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		1	0	0	1
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		1	0	0	1
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	2				

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 septiembre se reporta la participación de 3 ciudadanos, frente a 2 preguntas, así:

Opción 1 (SI): 6 respuestas indican que la información suministrada SI fue útil y quedaron satisfechos con el servicio

Como lo muestra la siguiente gráfica.



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

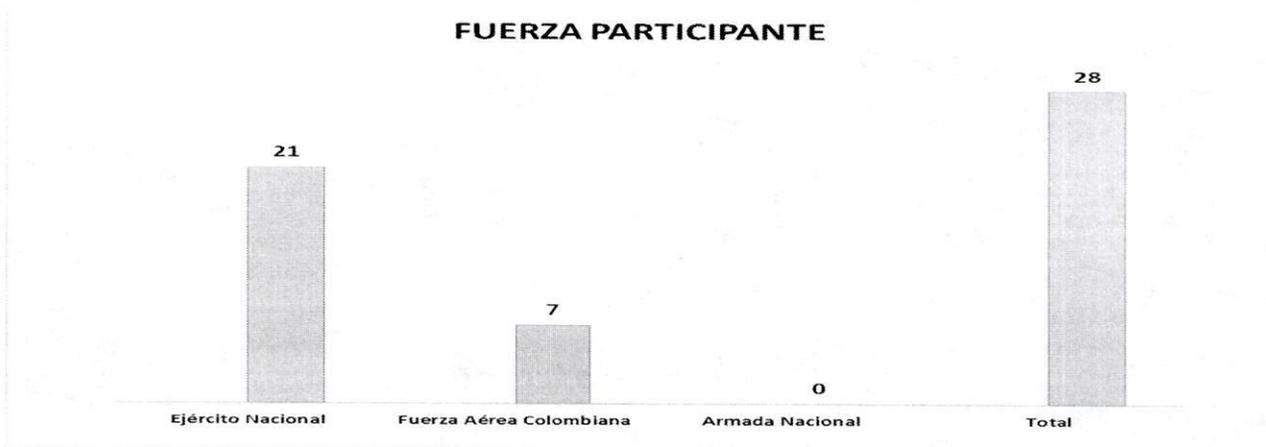
Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:

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.

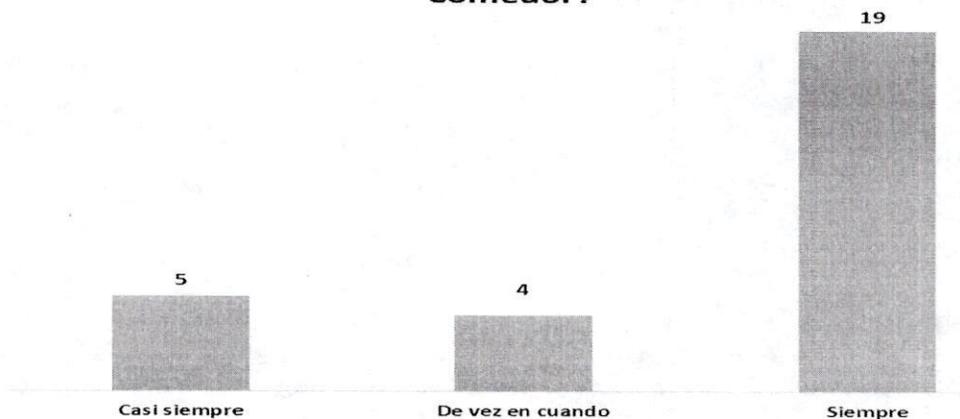
Para el mes de septiembre se evidenció una participación de 28 usuarios, quienes respondieron 5 preguntas respecto del servicio prestado, que comparado con el mes de agosto donde

participaron 91 usuarios, podemos determinar disminución en la participación, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

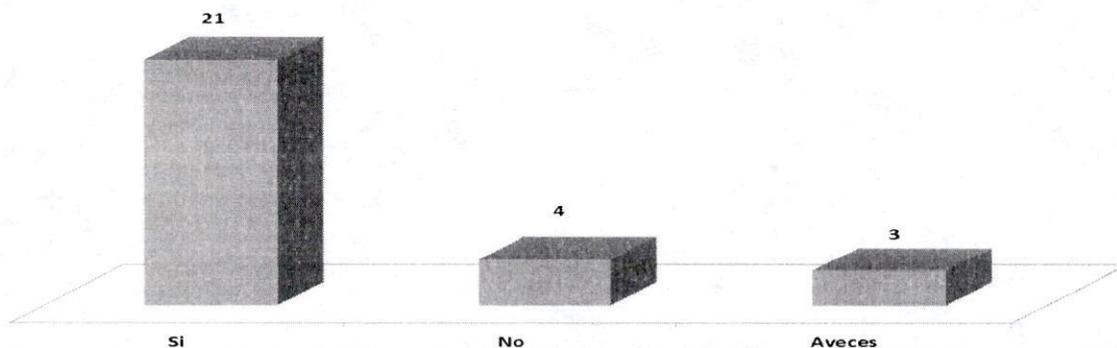
El reporte se realiza desde el 01/09/2023 al 30/09/2023, cabe resaltar que la percepción de los usuarios es buena frente a la atención del personal que se encuentra en los comedores de tropa, el sabor y cocción de los alimentos y la calidad de los productos, sin embargo, también se observa inconformismo por algunos usuarios.

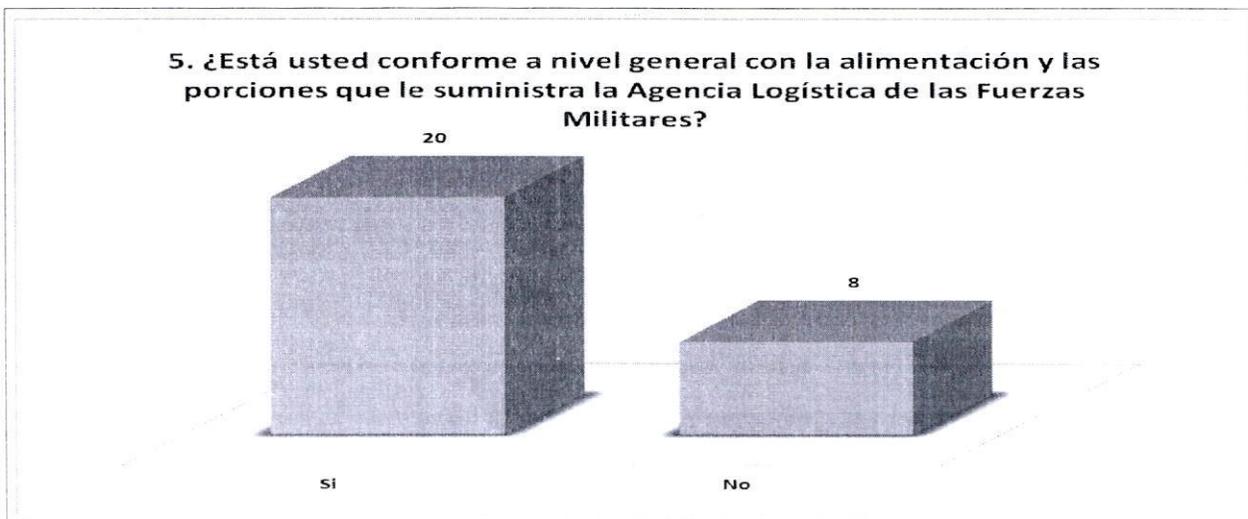
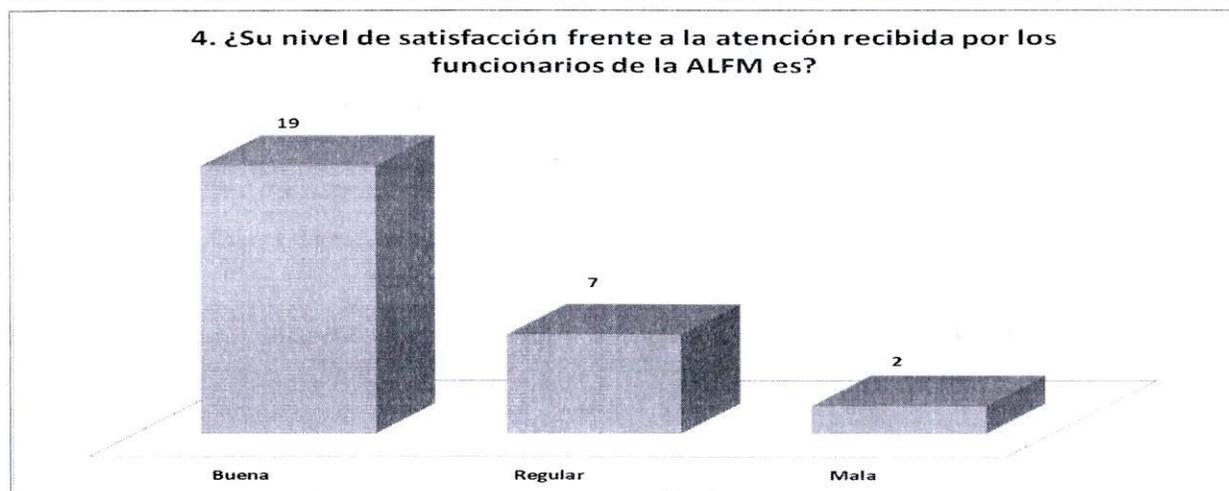
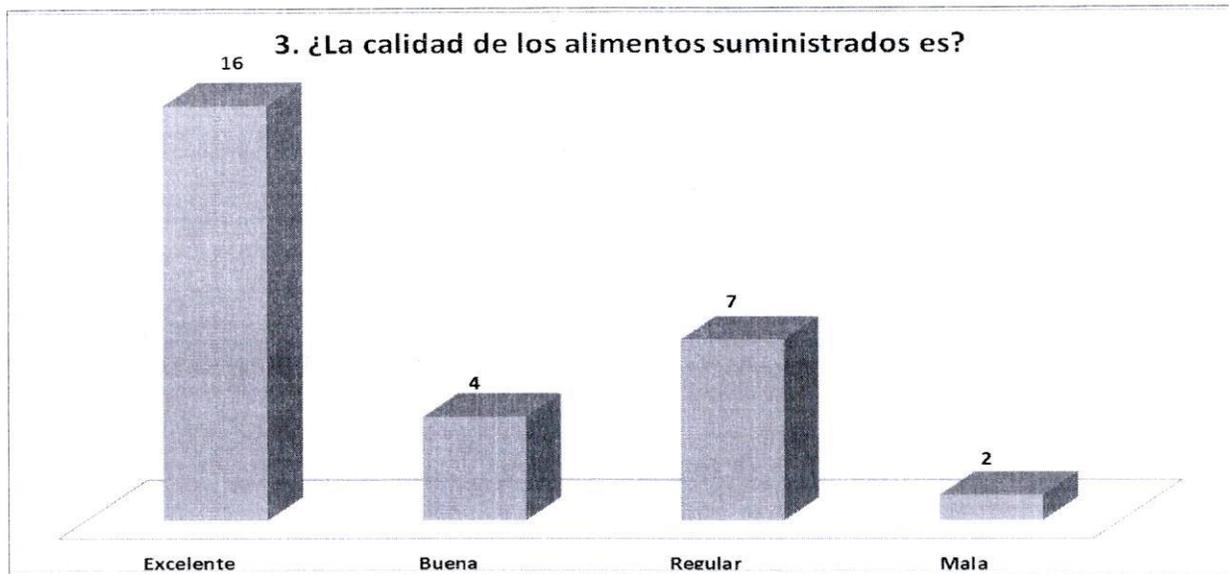


1. ¿Se cumple con el menú establecido publicado en el Comedor?

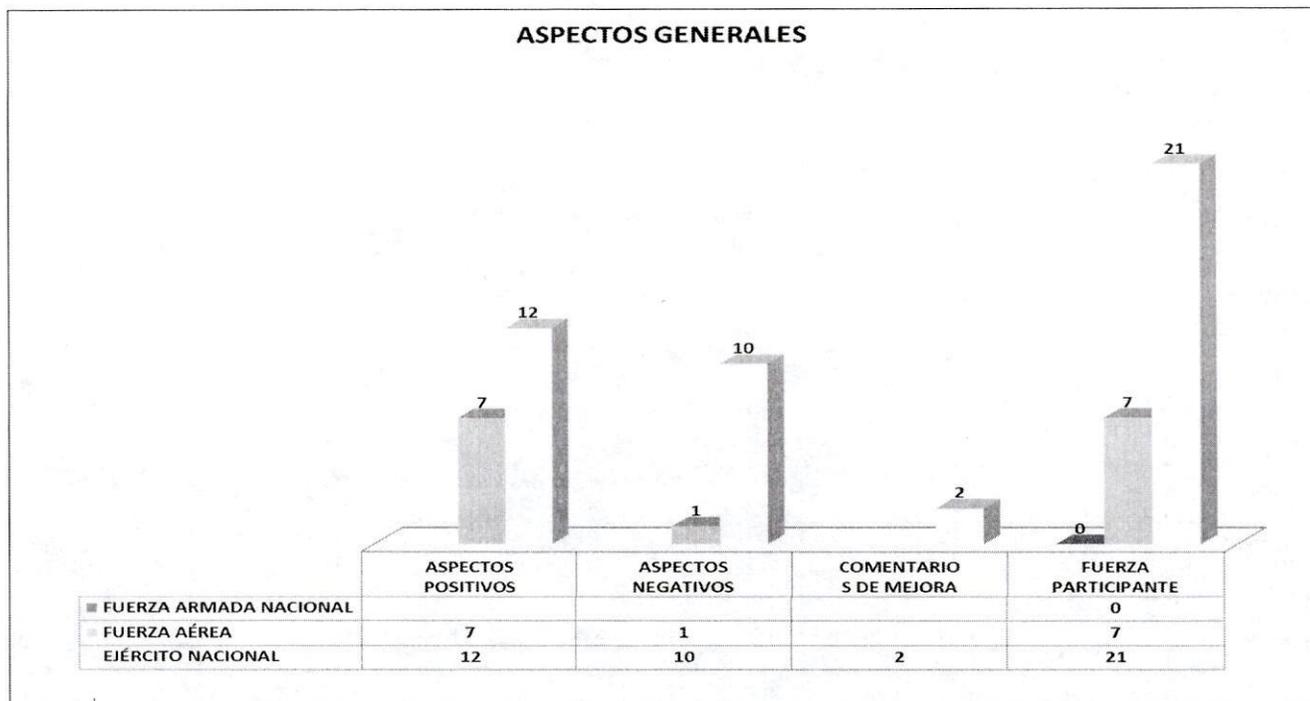


2. ¿La entrega de los alimentos se realiza en los horarios establecidos?





Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2023

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 28 comentarios, de los cuales 19 se relacionan con aspectos positivos, 2 comentarios con oportunidad de mejora y 11 con aspectos negativos.

En atención a los resultados obtenidos, se informó a la alta Dirección del resultado de la encuesta (código QR), con el fin de tomar acción frente a las inconformidades, en procura de mejorar el servicio suministrado por la 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:

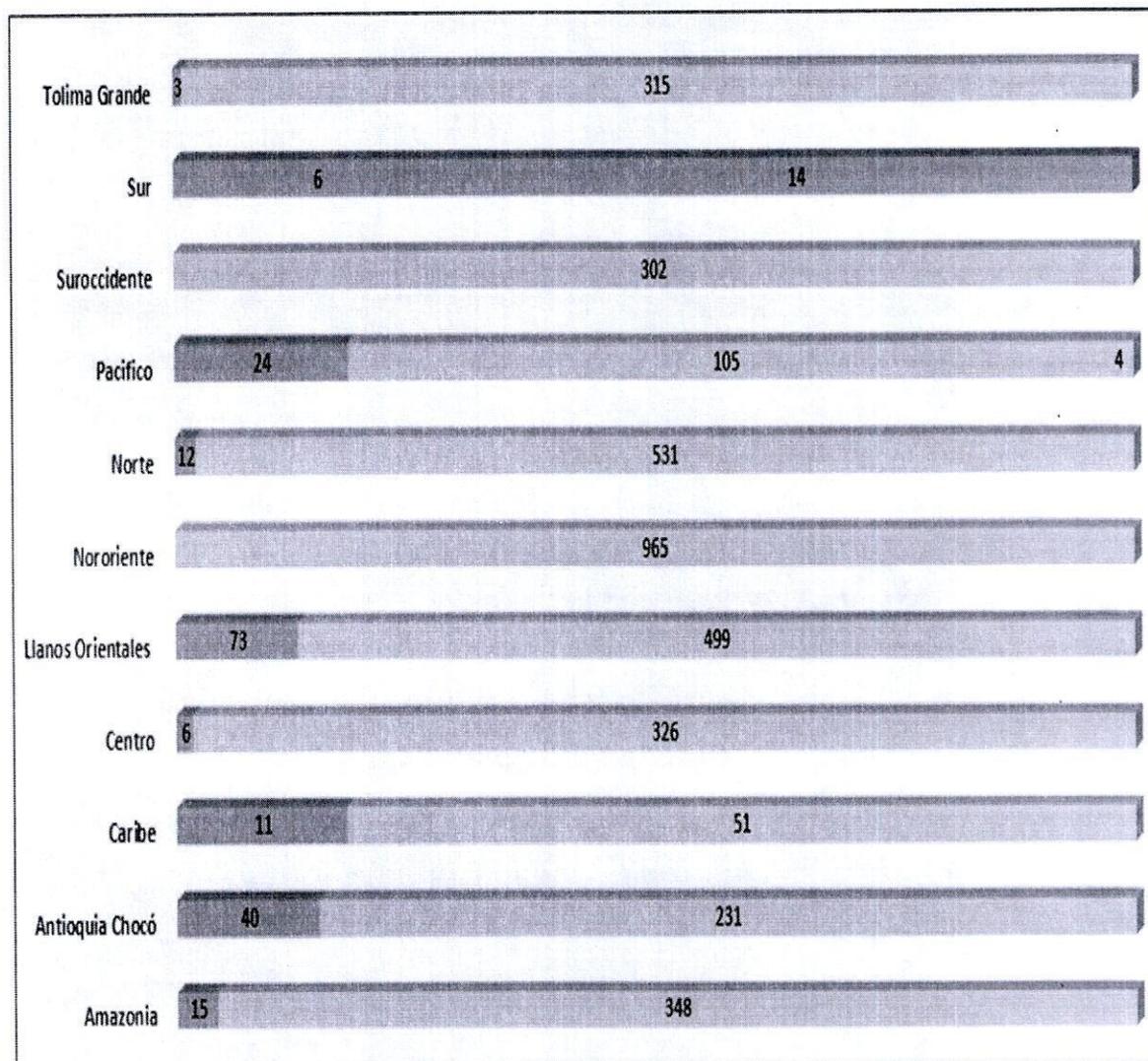
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3881
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	21
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	114
TOTAL	4016

Los Buzones de Sugerencia, en los comedores (**CATERING**), son el canal de comunicación más utilizado de los grupos de interés 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 PQRD**, sumado a los diferentes canales dispuestos por la entidad para medir la satisfacción de la ciudadanía en general.

Felicitaciones (3.881): Para el mes de septiembre se registraron en un total de 3.881 felicitaciones, clasificadas así:

FELICITACIONES



- ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)
- ADMINISTRACION DE COMEDORES CATERING
- GRUPO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Casa la Recalada)
- GRUPO CREDITOS

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

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.673, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 190.

La Regional Sur reportó 14 felicitaciones, por la gestión de créditos y la Regional Pacifico “Gestión Servicios Administrativos” (Centro Vacacional Recalada) con 4 felicitaciones.

Las manifestaciones positivas para el mes de septiembre en comparación al mes de agosto disminuyeron en 331, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Conceptos Desfavorables:

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	3
QUEJAS	2
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	11
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	40
TOTAL	57

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos: Hace referencia a las inconformidades que presentan los usuarios como quejas, reclamos y denuncias descritos a continuación, la calificación, comentarios e inconformidades registradas por los usuarios a través de la encuesta realizada por el código QR, son dirigidos a la Subdirección de Operación Logística quienes realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

RECLAMOS: (3)

1- ID 12512 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA GESTIÓN CATERING (07/09/2023): Reclamante manifiesta inconformidad por el gramaje de la proteína solicita mejorar el servicio, novedad en el rancho de tropa del BITER12. Cerrado 12/09/2023

➤ **Informado a Control Interno: 2023110010214963**

2- ID 12556 – REGIONAL TOLIMA - TALENTO HUMANO (27/09/2023): Ex servidora de la regional manifiesta que para el periodo 2022, la Entidad realizó un MAL REPORTE de la información exógena ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, para este periodo se vio en la obligación de llevar a cabo DECLARACION DE RENTA, esto con base al citado reporte, solicita aclaración para la DIAN, en vista que fue un error de la entidad. Tramite.

3- ID 12560 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS – GESTIÓN CRÉDITOS (28/09/2023): Usuario solicita que verifiquen el procedimiento para solicitar crédito ya que no son claros, ha radicado dos veces la solicitud y se la han negado, manifiesta que no ve bienestar con los usuarios que de verdad requieren un crédito para salvar o pagar obligaciones. Cerrado 03/10/2023.

➤ **Informados a Control Interno: 2023110010235203**

QUEJAS: (2)

1. ID 12545 – DIRECCIÓN GENERAL (22/09/2023): veedor manifiesta sea analizada la conducta y comportamiento del Director de la Regional Antioquia Choco. Cerrado 26/09/2023.

2. ID 12547 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS – GESTIÓN CRÉDITOS (24/09/2023): Militar Activo manifiesta inconformidad con el trato preferencial y selectivo que hace un empleado de la bomba de gasolina de Tolomaida. Cerrado 02/10/2023.

➤ Informados a Control Interno Disciplinario: 2023110010229033

DENUNCIAS: (1)

ID 12520 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN - GESTIÓN CONTRACTUAL (11/09/2023): Denunciante manifiesta incumplimiento en el contrato 006- 025 – 2023 de la Regional Amazonía, manifiesta que otra empresa está haciendo uso de bolsas y empaques con los rótulos que se encuentran cancelados y sin autorización. Cerrada 02/10/2023.

➤ Informado Control Interno: 2023110010215853

8. RECOMENDACIONES

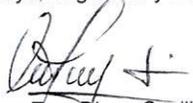
- En atención a los inconvenientes presentados a la hora de transferir las llamadas a las dependencias que no contestan las extensiones, se requiere realizar un memorando a las diferentes áreas solicitando brindar un servicio oportuno y eficiente al usuario.
- En atención a los asuntos descritos en quejas, reclamos y denuncias se debe realizar el análisis de las causas que dan origen a la percepción negativa, con el fin de generar compromiso institucional, brindar un servicio oportuno y de calidad, aumentando la confianza institucional.

Cordialmente,


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


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


Revisó: Aboga. Marisol Cruz Gutiérrez
Asesora Secretaria General


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