

MEMORANDO

Bogotá, 01-02-2018

N° 20182010018573 200-ALSG-GI-AOC

PARA: CR (RA) Óscar Alberto Jaramillo Carrillo Director General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

DE: Coronel JUAN VARGAS BARRETO Secretario General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción - Noviembre de 2017

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, Consultas, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de noviembre así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. PERÍODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
54	54	0	14	0

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que de las solicitudes allegadas en el mes de octubre, a la fecha no quedó ninguna petición pendiente por resolver, sin embargo se demostró un aumento considerable en el número de días vencidos que alcanzó los 14 días.

1.2. PERÍODO ACTUAL

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRÁMITE POR RESOLVER	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	93	93	0	0	5	0%	97%	100%

Respecto al mes de Noviembre, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias allegadas a través del módulo PQRD, reflejan un aumento de 39 peticiones comparado con el mes anterior, de las cuales cabe señalar que se vencieron 13 derechos de petición (ID: 6969-5978-7005-7035-6997-6994-7055-7057-7011-7012-7013-7015-7026); siete (7) de la Dirección Administrativa, cuatro (4) de la Dirección Financiera y dos (2) de las Regionales Atlántico y Antioquia respectivamente.

Dichas novedades se presentaron principalmente por el cambio de personal con la nueva reestructuración de la planta, ya que en algunos casos el proceso de empalme no se realizó, lo cual afectó el cierre oportuno de los derechos de petición cuyas respuestas se dieron después de términos de ley.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	93
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	448
	FELICITACIONES	1111
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		
		1652

De otra parte cabe señalar que a través de los 164 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de negocio a nivel nacional, en las regionales y en la oficina principal, se recibieron la mayor cantidad de sugerencias y felicitaciones, las cuales llegaron a un total 1559, evidenciando de igual manera un aumento en comparación al mes anterior.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUB-TOTAL	%
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES LOGISTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TRO-PA (CATERING)	0	0	0	0	425	1066	1	1492	90,31
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	0	14	45	0	59	3,57
DIRECCION CONTRATOS	GESTION PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1	2	0,12
	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL (BOLSA)	21	0	2	0	0	0	0	23	1,39
SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO GLASEL	1	0	1	0	0	0	0	2	0,12
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACION DE CREDITOS)	0	1	1	0	8	0	0	10	0,61
SECRETARIA GENERAL	ATENCION Y ORIENTACION CIUDADANA	2	0	0	0	0	1	0	3	0,18
DIRECCION FINANCIERA	PRESUPUESTO	1	0	0	0	0	0	0	1	0,06
	CARTERA	6	0	2	7	0	0	0	15	0,91
	CONTABILIDAD	1	0	0	0	0	0	0	1	0,06

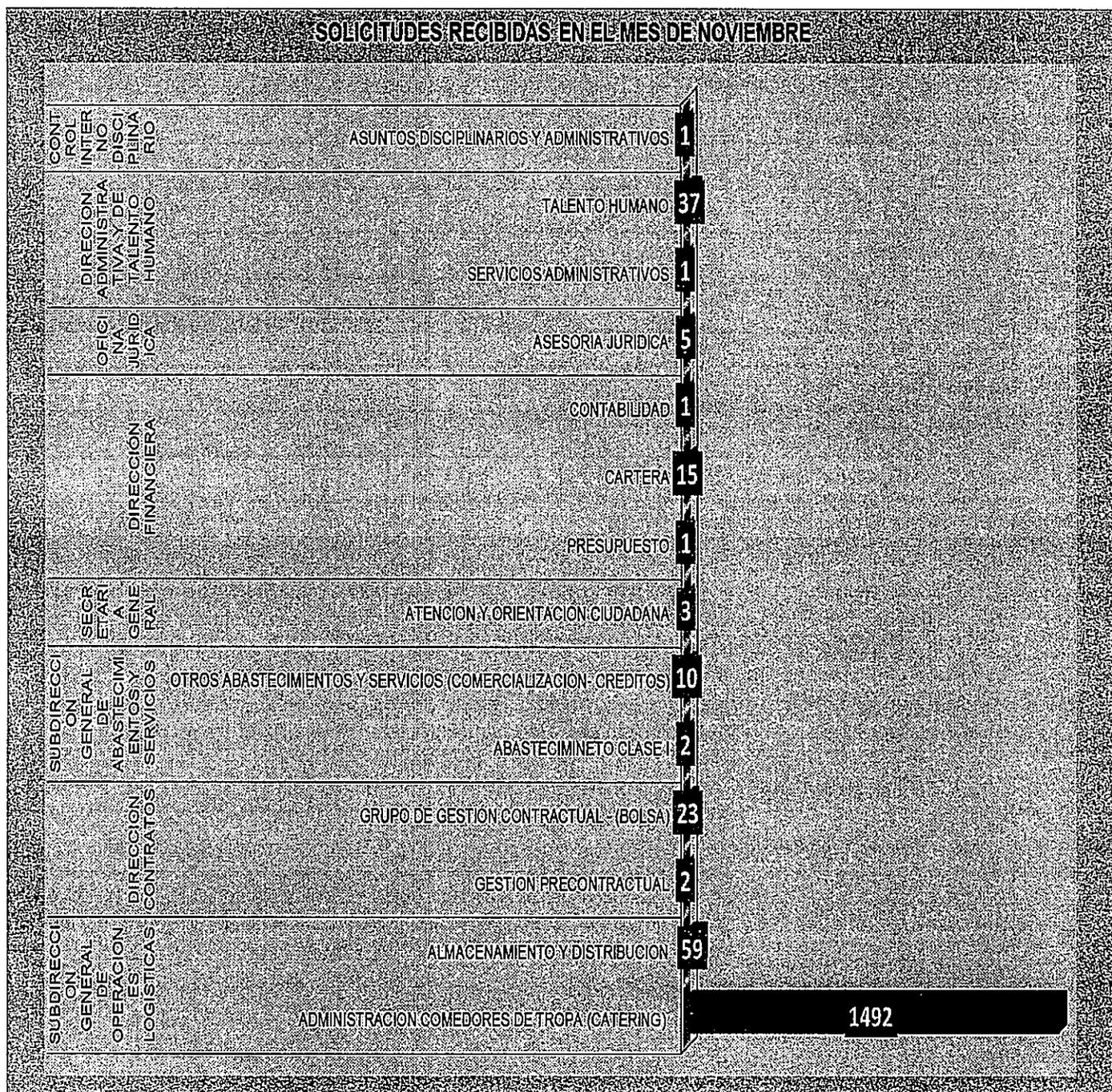
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,30
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DESTALENTAMIENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,06
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	TALENTO HUMANO	36	0	1	0	0	0	0	0	0	37	2,24
	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,06
	TOTAL	74	1	7	7	448	1112	3	1652	100		

En total se recibieron 1559 solicitudes por los Buzones; que en su mayoría fueron para Administración Comedores de Tropa (CÁTERING), los cuales registraron 1066 felicitaciones y 425 sugerencias. En el caso de los Centros de Almacenamiento y Distribución se recogieron 45 felicitaciones y 14 sugerencias, mientras que para Otros Abastecimientos y Servicios se depositaron 8 sugerencias, Servicios Administrativos recibió 1 y finalmente felicitación por medio del Módulo PQRD para Atención y Orientación Ciudadana.

Por su parte, a través del Módulo PQRD se registraron 93 interacciones, distribuidas específicamente así: Talento Humano con 36 peticiones y 1 reclamo, Dirección de Contratos con 22 peticiones, 2 reclamos y 1 denuncia, Dirección Financiera con 8 peticiones, 7 solicitudes (expedición de documentos relacionado con créditos) y 2 reclamos, Asesoría Jurídica con 5 peticiones, Subdirección General de Abastecimientos y Servicios con 1 petición, 1 queja y 2 reclamos; Grupo de Atención Ciudadana con 2 peticiones y 1 felicitación (ésta última, allegada por el módulo) y por último la Subdirección General de Operaciones Logísticas y Asuntos Disciplinarios recibieron 1 denuncia respectivamente.

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias se detallan en el punto 6.2.2 "Conceptos Desfavorables"





Fuente. Informe Mensual PQRD de cada subproceso a nivel Nacional correspondiente al mes de noviembre de 2017

3. TEMPORABILIDAD

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	9,04
TALENTO HUMANO	9,82
GESTIÓN CARTERA	5,37
ASESORIA JURIDICA	5
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	13
SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS	23
GESTIÓN CONTRACTUAL	9,5
GESTIÓN CONTABILIDAD	17
ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	15,5
ABASTECIMIENTO COMEDORES DE TROPA	31

Con relación al tiempo empleado por la Agencia Logística para dar respuesta a los derechos de petición, el promedio fue de 11 días, lo que refleja un aumento de 3 días comparado con el mes anterior. Cabe señalar que Abastecimiento Comedores de Tropa fue el área que empleó mayor tiempo en dar respuesta a una petición. Sin embargo, es de aclarar que ésta dependencia solicitó la figura de tiempo extendido por lo que se le otorgó 15 días más del tiempo normal para responder a un derecho de petición, es decir que dicho caso se cerró sin presentar vencimiento el 28 de diciembre de 2017.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS

4.1 POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO: contactenos@agencialogistica.gov.co	6	0,4
CORREO	1	0,1
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	3	0,2
PRESENCIAL	1	0,1
CORREO FUNCIONARIOS	60	3,6
MÓDULO POR	22	1,3
BUZÓN DE SUGERENCIAS	448	27,1
FELICITACIONES	1111	67,3
TOTAL	1652	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 PQRD", aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

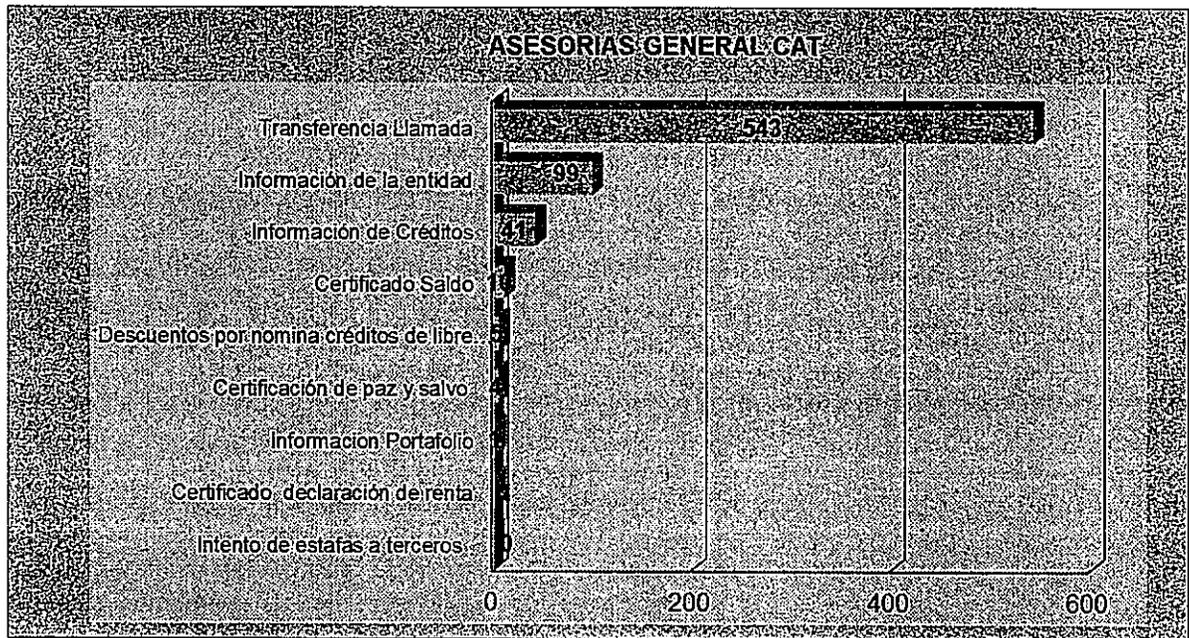
4.1.1 CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de noviembre se recibieron un total de 109 correos, de los cuales 103 se definieron como solicitudes formales, 6 de éstos mensajes se registraron en el Módulo PQRD y las demás se enviaron a las dependencias responsables de la información. Finalmente, 22 mensajes recibidos por éste correo NO fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

4.1.2 ORFEO

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibió una (1) solicitud, la cuales fue direccionada a la dependencia competente para dar trámite.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de noviembre de 2017

Por este medio ingresaron 1.070 llamadas, en el horario de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 704 asesorías de información general sobre la Entidad.

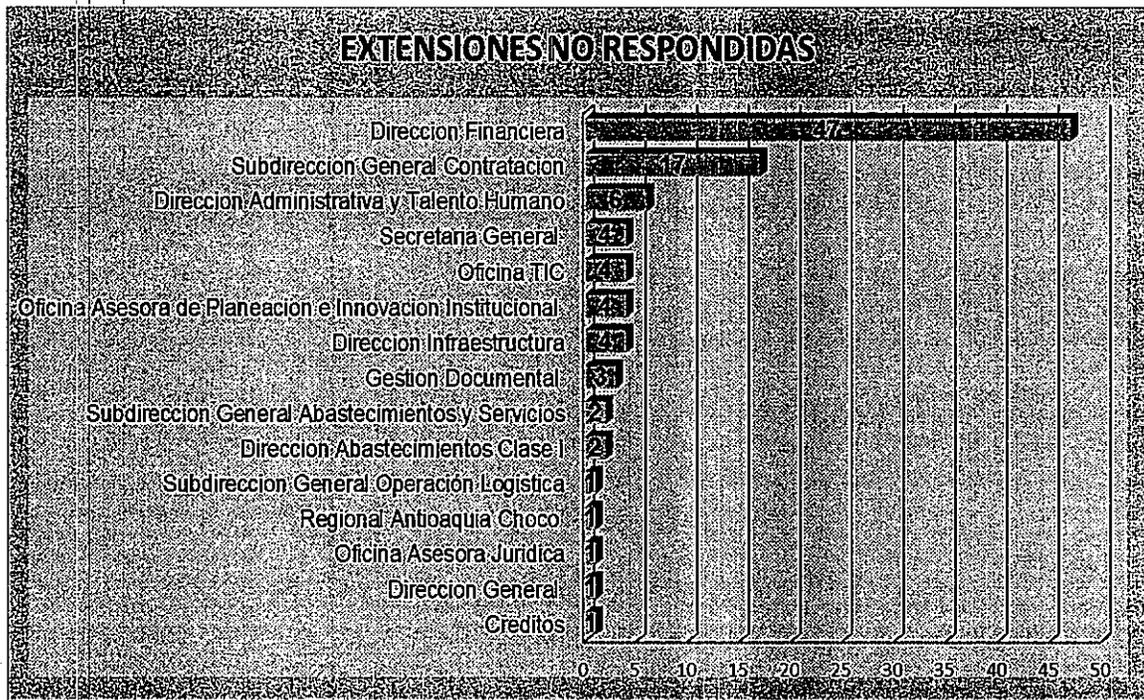
Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQRD, que se encuentra en la Página WEB.

OBSERVACIÓN: Del total de llamadas, 118 no fueron recepcionadas (perdidas), arrojando un porcentaje del 12%, lo cual se ha venido presentando por las siguientes razones; el Agente 106 aunque se encuentra habilitado, no se le ha suministrado la Diadema USB que se requiere para operar, aun cuando se ha solicitado en varias ocasiones y de manera formal a través de memorandos a la Secretaría General y a la Dirección Administrativa. El otro factor que incide para que se presente este inconveniente, es que algunas oficinas se demoran demasiado en responder o no contestan.

4.1.3.1 Extensiones NO contestadas por las Dependencias

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado falencias al momento de contestar las extensiones, lo cual genera inconvenientes con los usuarios, afectando el servicio y la imagen de la Entidad.

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 noviembre de 2017

En noviembre la Dirección Financiera fue el área que presentó más inconvenientes al momento de contestar sus teléfonos, seguido con una amplia diferencia por la Subdirección General de Contratación y en tercer lugar por la Dirección Administrativa y Talento Humano, lo que evidencia que el área financiera es la dependencia con mayor número de mencionadas de reiterativas en este asunto, ya que el mes anterior también presentó falencias al contestar sus respectivas extensiones.

NOTA: Es de aclarar que contestar oportunamente los teléfonos en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues en el Centro de Atención Telefónico se cumple con direccionar las llamadas. Además, se hace la observación que dado el cambio de personal por la reestructuración de la Entidad, el servicio de solicitudes de certificaciones relacionadas con los créditos otorgados se vio afectado, ya que muchas de estas solicitudes no se respondieron a tiempo, afectando por ende la imagen institucional, ya que para el usuario es transparente los ajustes que se hagan al interior de la Entidad.

4.1.4 ATENCIÓN PRESENCIAL

Para este mes se recibió (1) solicitud de tipo presencial.

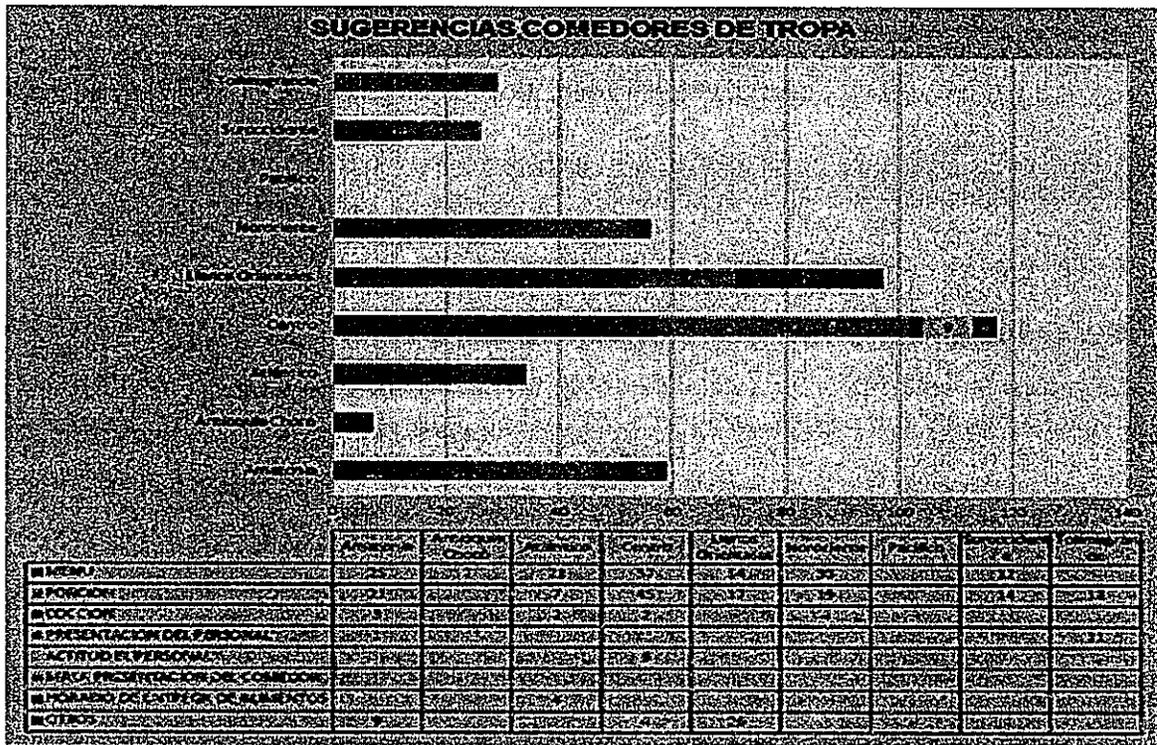
4.1.5 CORREO FUNCIONARIOS

Por el correo de los funcionarios se gestionaron (60) solicitudes.

4.1.6 MÓDULO PQRD

A través del módulo se gestionaron (22) solicitudes.

4.1.7 BUZÓN DE SUGERENCIA



Fecha	Estado	Asignado a	Código	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Estatus	Tipo	Prioridad	Acción
11/01/2017	Pendiente								
11/02/2017	Pendiente								
11/03/2017	Pendiente								
11/04/2017	Pendiente								
11/05/2017	Pendiente								
11/06/2017	Pendiente								
11/07/2017	Pendiente								
11/08/2017	Pendiente								
11/09/2017	Pendiente								
11/10/2017	Pendiente								
11/11/2017	Pendiente								
11/12/2017	Pendiente								

Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de noviembre de 2017

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo se presenta en **Comedores de Tropa**, fue el de *"Cambio de menú"* con 209 sugerencias, allegadas principalmente a la Regional Centro, Llanos Orientales y Nororiental y Amazonia, seguido por el *"Aumento de porción"* con 141, también en su mayoría de Centro y Amazonia, la opción *"Otros"* con 39 principalmente en Llanos; en la que se hace referencia a la entrega de alimentos oportunamente, comida más caliente, apertura de otros puntos de servicio, cambio de menaje, solicitudes de mesa, objetos que se encuentran dentro de los alimentos y verificación en la entrega de los mismos, continúa el asunto de *"Presentación del Personal"* con 12 solicitudes, *"Cocción"* con 11, *"Actitud de personal"* con 9 y *"Horario de entrega de alimentos"* con 4, para un total de 425 sugerencias.

4.1.8 CHAT INTERACTIVO

Se registró (1) solicitud a través del Chat, respecto al tema de Portafolio de Servicios

4.1.9 PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 451 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.

4.1.9.1 Difusiones:

Se evidenció una gestión de 86 difusiones realizadas desde la Recepción de la Entidad.

4.1.9.2 Reuniones Agendadas y Control de ingreso de Visitantes:

Se notificaron 70 reuniones agendadas y un ingreso formal de 840 personas externas inscritas en el correspondiente aplicativo DYMO Labelwrite.

5. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Oficina Principal: 0 encuestas, de 0 procesos contractuales

Regionales: Se presentaron un total de 2 encuestas anticorrupción, realizadas por la Regional Tolima Grande, de un total reportado de 9 procesos contractuales adjudicados en las diferentes Regionales para el mes de noviembre, lo cual se detalla a continuación:

Regional Tolima Grande: 2 encuestas, de 5 procesos contractuales.

Regional Sur: 0 encuestas, de 1 procesos contractual.

Regional Llanos Orientales: 0 encuestas, de 2 procesos contractuales.

Regional Atlántico: 0 encuestas, de 1 proceso contractual

6. 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.



6.1 Medición de satisfacción

TRÁMITES /SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUA CIÓN	CALIFICACIÓN			
		Excelente (4.5 a 5)	Bueno (3.5 a 4.5)	Regular (2.5 a 3.5)	Malo (1 a 2.5)
Percepción del servicio en general (PQRD)	4	8	1	0	7
Total Trámites /Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	4	Bueno (3.5 a 4.5)			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se puede evidenciar que la participación en la evaluación del servicio disminuyó considerablemente para este mes, debido a los cambios que se presentaron con la nueva página web, además de que una de la funcionaria que debía ejecutar ésta tarea no la pudo realizar pues no contó con la herramienta (la diadema) para realizar las encuestas, sin embargo tomando como referencia la siguiente gráfica, se determina que el personal encuestado presenta en general un nivel alto de satisfacción frente al servicio prestado



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de noviembre de 2017

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

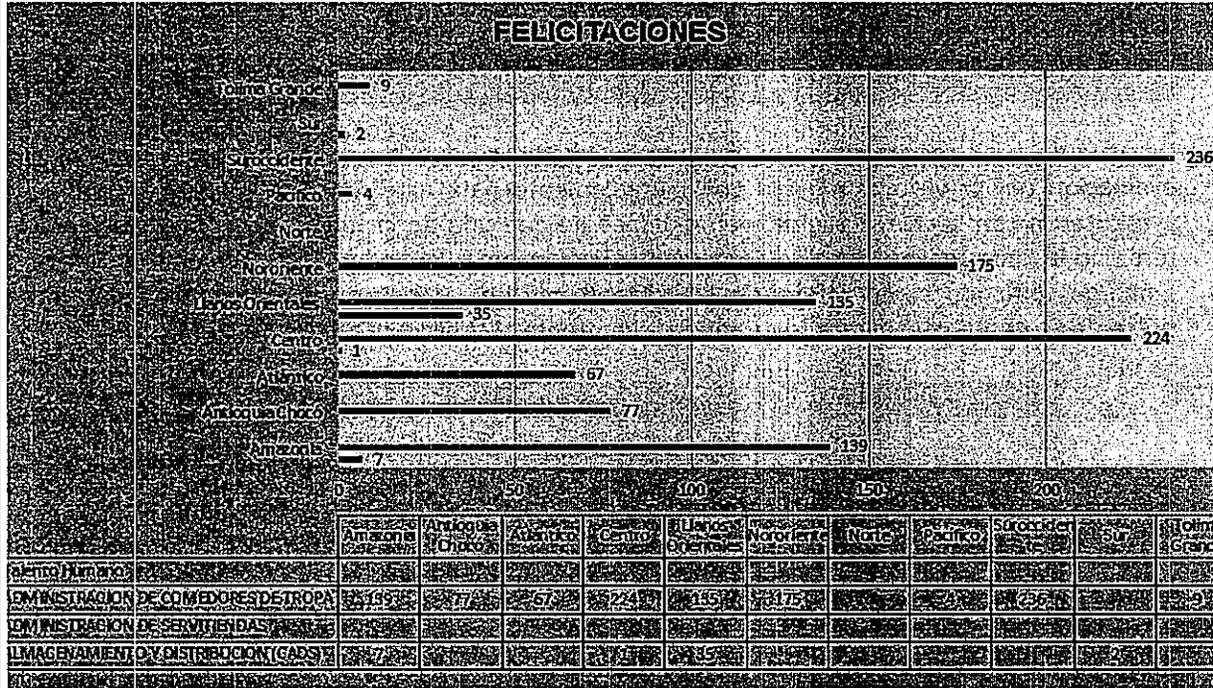
CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1112
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	9
TOTAL	1121

Es de resaltar que 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 y las percepciones positivas del servicio, con las encuestas de satisfacción del Módulo PQRD y de Créditos.

6.2.1 FELICITACIONES (1112)

Para el mes de noviembre llegaron un total de 1099 sugerencias las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de Noviembre de 2017

El Subproceso de "Administración Comedores de Tropa" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1066, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Almacenamiento y Distribución" con 45 respectivamente, resultados que evidencian el buen trabajo realizado por las Regionales a nivel nacional.

6.2.2 CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	1
RECLAMOS	7

DENUNCIAS	3
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	7
TOTAL	10

Los conceptos desfavorables se especifican en los siguientes casos:

QUEJAS (1)

- Queja allegada a la Oficina Principal (ID 7091), donde un usuario informó que desea realizar una queja formal teniendo en cuenta la falta de profesionalismo y de gestión de calidad en los procedimientos e interacciones con los clientes y más si son funcionarios de las FFMM, ya que dentro de una solicitud de crédito que realizó ante la Entidad, no realizaron los procedimientos correctos que establece un sistema de calidad, le parece indignante que luego de estar tramitando documentos y estudios de capacidad de endeudamiento y esperar más de un mes para la liberación de los packs para los créditos que se van aprobar, llaman para indicar que debe de enviar el formulario que se solicitó para que lo enviarán y nunca sucedió. Pasados 4 días, después de tratar insistentemente de comunicarse por (línea telefónica, correo electrónico) no le contestaron, le informan los funcionarios de la sección créditos que no hay nada que hacer por no haber más disponibilidad de créditos para el presente mes, solicitó información de cuándo vuelven hacer créditos disponibles y le informan que hasta el mes de febrero del próximo año.

Ante esta información recibida, se hace la Queja al funcionario de créditos que le atiende y le aclare que el error lo cometieron los funcionarios de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, donde sin más palabras, solo se disculpan sin remediar el error causado. Se direcciono al Proceso "Subdirección General Abastecimiento y Servicios" (Caso Cerrado)

RECLAMOS (7)

- Reclamo allegado a la Oficina Principal (ID 7057), donde un usuario informó que ha querido consultar el saldo de su crédito, ya que quiere cancelar la totalidad del mismo, hace más de un mes ha enviado la solicitud a un correo pero no ha tenido respuesta alguna. Se direccionó al Subproceso "Gestión Cartera" (Caso Cerrado)
- Reclamo allegado a la Oficina Principal (ID 7076), donde un usuario informó que está interesado en solicitar un crédito de libre inversión, pero le asiste una queja, que dentro de los requisitos exigidos está la presentación de Certificación Bancaria, para que consignen allí el valor del crédito, para lo cual no le aceptan un extracto bancario donde se refleja nombre completo, número de cuenta y banco, por lo que no entiende por qué hacen incurrir a las personas en gastos innecesarios, pues los

bancos cobran por expedir un papel con la misma información del extracto. Se direccionó al Proceso "Subdirección General de Abastecimiento y Servicios" (Caso Cerrado)

- *Reclamo allegado a la Oficina Principal (ID 7086), donde un usuario informó que no ha recibido pago de alimentación por un período de dos meses y solicita que le informen qué trámite debe seguir. Se direccionó al Subproceso "Abastecimiento en Efectivo" (Caso Cerrado)*
- *Reclamo allegado a la Oficina Principal (ID 7094), donde un usuario informó que con el fin de solicitar el pago por parte de la empresa Kambiar de Colombia SAS, del Contrato de Obra en los siguientes hechos:*
 1. *El día 05 del mes de Abril de 2016, se suscribió entre HNAINGENIERIA LTDA Y KAMBIAR COLOMBIA SAS, el contrato de obra civil cuyo objeto consiste en la "Perforación y Construcción de un Pozo Profundo a 100 metros del Proyecto de construcción del Batallón Especial, Energético y Vial BAEEV N° 16, ubicado en el Municipio de Puerto Jordán Arauca.*
 2. *Este contrato es de pleno conocimiento de la interventoría, que permitió la ejecución de los trabajadores amparados en el contrato.*
 3. *Las obras para las cuales fueron contratados se ejecutaron en su totalidad, los trabajadores fueron probados y recibidos a satisfacción por lo que debió procederse al pago, pero a la fecha la renuencia y el incumplimiento se ha evidenciado por parte del Subcontratante y a su vez ese incumplimiento recae en ustedes como Contratantes, dado que tienen una responsabilidad solidaria con Kambiar. Se direccionó al Subproceso "Ejecución y Seguimiento" (Caso Cerrado)*
- *Reclamo allegado a la Oficina Principal (ID 7098), donde un usuario informó que en el mes de Agosto de 2015 realizó un préstamo con la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, deuda que canceló en su totalidad el día 30 de Agosto de 2017, para el siguiente mes le descontaron de nuevo la cuota y desde entonces ha llamado y enviado correos solicitando la devolución del dinero y a la fecha no ha sido posible que le sea devuelta la diferencia que le corresponde. Se direccionó al Subproceso "Gestión Cartera" (Caso Cerrado)*
- *Reclamo allegado a la Oficina Principal (ID 7099), donde una funcionaria informó que a la fecha 29 de noviembre del 2017 no se le ha realizado la entrega de ninguna dotación correspondiente a esa vigencia (vestido-zapatos), por lo que solicita que se le aclare la situación que presenta con este derecho, informando que se reintegró de su licencia de maternidad el 12 de octubre del presente año y desde esta fecha en varias oportunidades solicitó a una funcionaria de la Dirección Administrativa que le hiciera entrega de la misma, en algunas ocasiones no obtuvo ningún tipo de respuesta y en otras simplemente fue "no tengo tiempo". En una última oportunidad se dirigió hablar con la funcionaria, Profesional de Defensa, Coordinadora del Grupo Administración y Desarrollo del Talento Humano quien le manifiesta que tiene que esperar porque según ella, la funcionaria pidió una talla*

que no era, respuesta que falta a la verdad, teniendo en cuenta que solicitó la misma talla de la dotación entregada en la vigencia 2016, que es la que porta en la actualidad, no es posible que objeten que la funcionaria solicitó una talla que no corresponde. Se direccionó al Subproceso "Talento Humano" (Caso Cerrado)

DENUNCIA (3)

- *Denuncia allegada a la Regional Tolima Grande (ID 7038), donde un usuario informa lo que sucede en la Agencia Logística y sus regionales, lo cual es muy grave, por lo que se comete en cuanto a los procesos de contratación. Pero quiere hacer resaltar que en la Regional Tolima Grande se han realizado varias faltas graves o gravísimas en el concepto de contratación, ya que esta regional está adquiriendo productos para la alimentación del soldado pero no tiene contratos en el momento de decir que toda esa mercancía ha sido recepcionada, sin ningún tipo de soporte presupuestal ni con contrato, como lo es mandado por la ley, el proveedor que está enviando la mercancía a esta regional es el señor MARCO ANTONIO CALDERON, quien es uno de los allegados al señor Director Regional y con el cual han llegado a pactos de dinero con tal de que él sea el ganador de los pocos procesos que lanza la regional. A la fecha la regional debe más de mil millones de pesos en productos para la cocción de la comida del soldado, este señor MARCO CALDERON es el que ordena todo de la regional, junto con el señor Director. No solo se ha cometido faltas en la contratación, también se han cometido faltas con el personal administrativo ya que se realizó una reestructuración al personal de la Agencia Logística, en donde en los siguientes casos se presentan ciertas irregularidades:*

La señora LOANI YANETH LOZANO es la secretaria del Director, en la planta anterior estaba como auxiliar de Gestión Documental y en la nueva planta la nombraron como Técnico para Apoyo Seguridad y Defensa, pero ella no adjunto ningún tipo de estudios técnicos.

El señor IVAN DARIO VIAFARA, se encontraba como auxiliar de bodega, pero en la nueva planta quedo como ADMINISTRADOR DE COMEDORES DE TROPA, en donde el requisito era 18 meses de experiencia, las cuales este señor no cumplía y se siguen presentando estas mismas situaciones con otros funcionarios. Se direccionó a la "Regional Tolima"(Caso Cerrado).

- *Denuncia allegada a la Regional Llanos Orientales (ID 7054), donde un usuario informó que la Oficina de Control interno, de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, del Ministerio de Defensa Nacional, realizó inventario de mercancías de comedor de tropa Biran-18 Tame-Arauca, Regional Llanos Orientales (Batallón Navas Pardo), el día 27 de enero de 2017. Producto que dicho inventario físico, determinó que existe un faltante de Bienes por valor de \$52.375.636, el deficiente seguimiento y control en los inventarios de mercancía de comedor, por parte del responsable de la unidad de servicios de las Fuerzas Militares Biran-18 Tame –Arauca, Regional Llanos Orientales, destinados a las unidades militares del Ejército Nacional ubicadas en el Batallón Navas Pardo de Tame, permite*

que se generen pérdidas de dichos productos, lo cual va en detrimento del erario público, generando un presunto hallazgo fiscal por valor de \$52.375.636, con incidencia disciplinaria la cual será trasladada a la Procuraduría General de la Nación. Se direccionó al Proceso "Regional Llanos Orientales" (Caso Cerrado)

- Denuncia allegada a la Oficina Principal (ID 7081), donde un usuario informó de forma presencial a nombre de Ricardo Francisco Sanchez Castro, requiriendo lo siguiente; sea motivo de investigación la licitación allegada a su empresa por correo electrónico, invitándolo a participar a un proceso de Licitación con la Regional Tolima Grande, ya que al parecer se está suplantando a la Entidad para realizar un proceso de contratación directa por LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS AUDIOVISUALES, para el uso de unidades adscritas a la MDN-AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES, REGIONAL TOLIMA GRANDE. Se direccionó al Proceso "Dirección de Contratos". Se direccionó al Grupo Gestión Contractual (Caso Cerrado)

7. RECOMENDACIONES

- Se reitera la recomendación realizada el mes pasado para la Dirección Financiera, específicamente al Grupo de Talento Humano y Cartera, agilizar el tiempo de respuesta, ya que se evidencian demoras reiterativas en el envío de las respuestas a través del Módulo PQRD, lo que afecta la percepción del servicio de los usuarios hacia la Entidad, e impacta negativamente el indicador de "Gestión Oportuna a las PQRD", del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.
- Se reitera la solicitud de adquisición de dos diademas para el Centro de Atención Telefónico, ya que ésta herramienta es indispensable para poder ofrecer un servicio de calidad a nuestros usuarios, además de que una diadema se dañó, afectando las funciones del personal que apoya ésta labor en el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana y el servicio que presta el mismo.

Cordialmente,

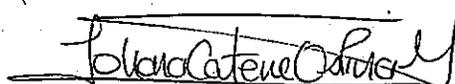


Coronel JUAN VARGAS BARRETO

Secretario General Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Paula Andrea Fuentes Payán
Técnico para Apoyo Seguridad y Defensa



Elaboró y Revisó: Johana Caterinne Ospina Mendez
Cargo: Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana

