



MEMORANDO

Bogotá, 21-12-2020

N° 2020110010126333 ALSG –GRV- AOC – 1101

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

DE: CORONEL (RA) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ
Subdirector General de Abastecimientos Bienes y Servicios (e) de las funciones de la
Secretaria General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Noviembre de 2020.

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

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – OCTUBRE 2020

| RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR | RESUELTAS A LA FECHA | PENDIENTE POR RESOLVER | No. DE DIAS VENCIDOS | % PENDIENTES POR RESOLVER |
|----------------------------------|----------------------|------------------------|----------------------|---------------------------|
| 34 | 34 | 0% | 0 | 0% |

1.2. PERÍODO ACTUAL – NOVIEMBRE 2020

| 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 | 42 | 42 | 0 | 0 | 0% | 85% | 100% |

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



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

- 1.3. **PETICIONES VENCIDAS:** No se registró.
- 1.4. **SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN:** No registró.
- 1.5. **MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** No registró.
- 1.6. **PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** No registró.

| MEDIO DE RECEPCIÓN | | TOTAL - RECIBIDAS |
|---|--|-------------------|
| MÓDULO PQRD | PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | 42 |
| BUZONES DE SUGERENCIAS | SUGERENCIAS | 254 |
| | FELICITACIONES | 2166 |
| PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | | |
| | | 2462 |

Contamos con 150 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 noviembre un total de 2.420 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de octubre se evidencia disminución de 286 interacciones, toda vez que en el mes anterior se registró mayor participación.



La seguridad es de todos

Minidefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



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

| DEPENDENCIA | GRUPOS DE TRABAJO | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES | DENUNCIAS | SUBTOTAL | % |
|---|--|------------|--------|----------|-------------|----------------|-----------|----------|-------|
| DIRECCIÓN GENERAL | COMITÉ DE CONVIVENCIA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,04 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS | ADMINISTRACION COMENDADORES DE TROPA (CATERING) | 1 | 0 | 0 | 222 | 1956 | 0 | 2179 | 88,51 |
| | ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN | 0 | 0 | 0 | 30 | 202 | 0 | 232 | 9,42 |
| | GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,04 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS | GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0,28 |
| | ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,04 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS | OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS) | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0,20 |
| | CARTERA | 8 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0,37 |
| | CONTABILIDAD | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,04 |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | TESORERÍA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,04 |
| | ASESORÍA JURÍDICA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,04 |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO | SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 | 0,16 |
| | TALENTO HUMANO | 9 | 0 | 3 | 0 | 6 | 0 | 18 | 0,73 |
| CONTROL INTERNO | GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,04 |





La seguridad es de todos
Minedefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

| | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|--|----|---|---|-----|------|---|------|-----|---|------|
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,04 |
| TOTAL | | 35 | 3 | 3 | 254 | 2166 | 1 | 2462 | 100 | | |

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recepcionan escritos, por lo que, para el mes de noviembre, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 222 sugerencias y 1.956 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 30 sugerencias y 202 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 42 interacciones de las cuales Gestión Cartera con 8, Gestión del Talento Humano recibió 9 peticiones, Gestión Contractual con 6, Dirección de Otros Abastecimientos "Grupo Créditos con 5". Las demás dependencias registran una (1) petición cada una.

Además, se prestaron 3 Quejas las cuales se direccionaron a la Dirección General "Comité de convivencia Laboral" con una (1), Subdirección General de Contratación con una (1), seguida la Dirección Financiera "Gestión Cartera" con una (1).

También se Presentaron 3 Reclamos los cuales se direccionaron a la Dirección Administrativa "Talento Humano". Se registró una (1) Denuncia la cual se Direccionó a la Subdirección General de Contratación "Gestión Contractual".

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

2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

| REGIONALES | GRUPO DE TRABAJO | PETICIONES | SUGERENCIA | FELICITACIONES | TOTAL |
|-----------------|------------------|------------|------------|----------------|-------|
| AMAZONIA | CATERING | 0 | 8 | 163 | 171 |
| | CADS | 0 | 1 | 17 | 18 |
| ANTIOQUIA CHOCO | CADS | 0 | 1 | 41 | 42 |
| | CATERING | 0 | 3 | 335 | 338 |
| CARIBE | CADS | 0 | 2 | 27 | 29 |
| | CATERING | 0 | 22 | 5 | 27 |



ISO 9001
CERTIFICADO

ISO 9001
CERTIFICADO

| | | | | | |
|-------------------|---|---|-----|------|------|
| CENTRO | TALENTO HUMANO | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | CATERING | 0 | 66 | 416 | 482 |
| LLANOS ORIENTALES | CONTRACTUAL | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | FINANCIERA | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | CATERING | 0 | 74 | 350 | 424 |
| | CADS | 0 | 26 | 60 | 86 |
| NORORIENTE | CATERING | 0 | 16 | 209 | 225 |
| NORTE | CATERING | 0 | 0 | 132 | 132 |
| PACIFICO | CATERING | 0 | 0 | 20 | 20 |
| | SERVICIOS ADMINISTRATIVOS- CENTRO VACACIONAL | 0 | 2 | 2 | 4 |
| | CADS | 0 | 0 | 21 | 21 |
| SUROCCIDENTE | CATERING | 0 | 15 | 130 | 145 |
| SUR | CADS | 0 | 0 | 2 | 2 |
| | GRUPO TALENTO HUMANO | 0 | 0 | 6 | 6 |
| TOLIMA | CADS | 0 | 0 | 34 | 34 |
| | CATERING | 0 | 18 | 196 | 214 |
| TOTAL | | 4 | 254 | 2166 | 2424 |

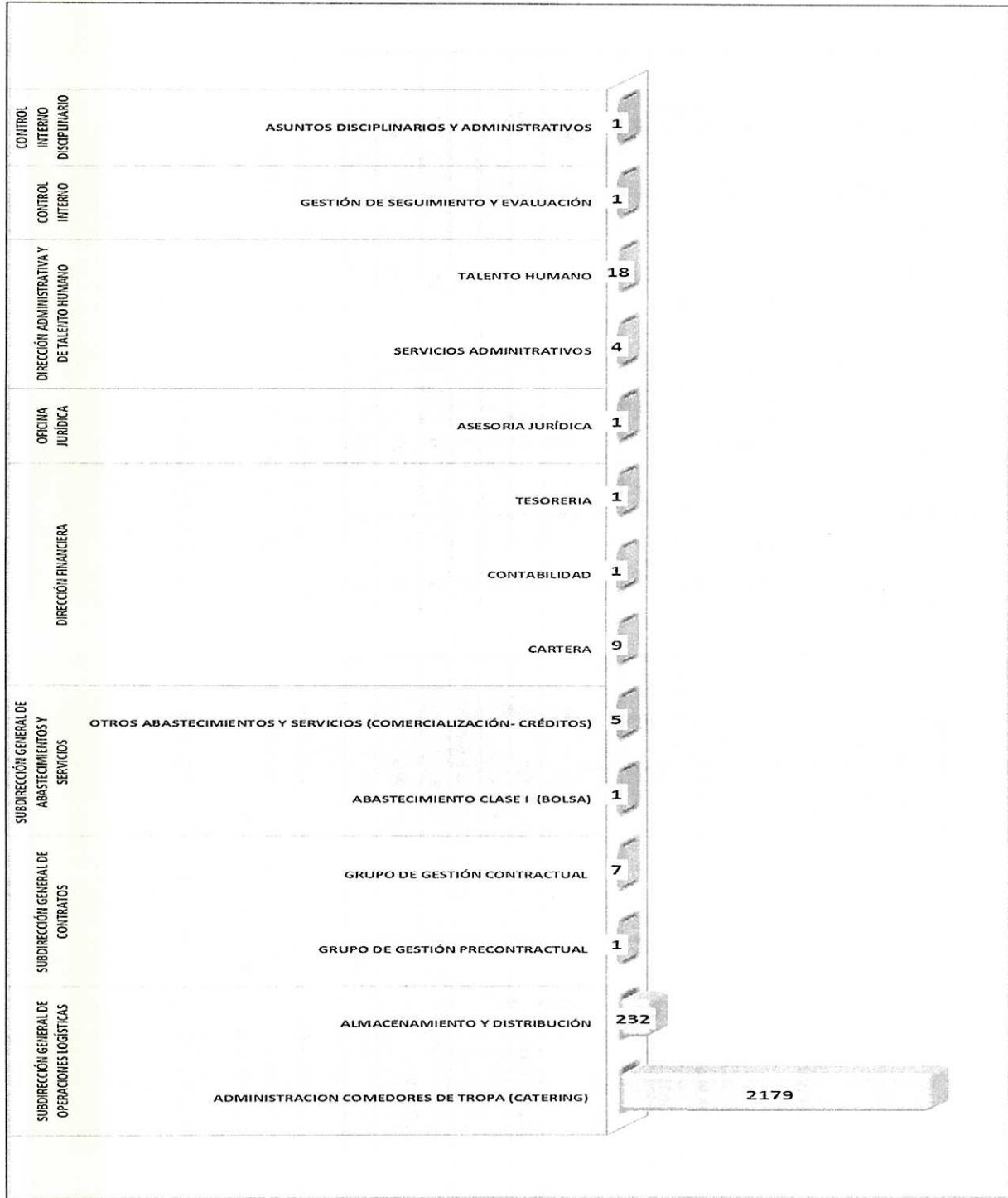
Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Cátering y la administración de los Cad's, asimismo, se registró 4 peticiones las cuales fueron allegada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

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





SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE NOVIEMBRE



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de noviembre 2020





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 Defensa

3. TEMPORALIDAD

| DEPENDENCIAS | TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS |
|--|----------------------------|
| DIRECCIÓN GENERAL – COMITÉ DE CONVIVENCIA | 26 |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO | 15 |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | 7 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 3 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN | 19 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL OPERACIÓN LOGÍSTICA | 17 |
| SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS | 7 |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 8 |
| CONTROL INTERNO | 20 |
| REGIONAL CENTRO | 3 |
| REGIONAL LLANOS | 8 |

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 | | 14 | 0,57 |
| PRESENCIAL | | 1 | 0,04 |
| ORFEO | | 0 | 0,00 |
| CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO | | 0 | 0,00 |
| CORREO DENUNCIE | | 0 | 0,00 |
| CORREO REGIONALES | | 5 | 0,20 |
| MODULO PQR | | 22 | 0,89 |
| BUZÓN DE SUGERENCIAS | SUGERENCIA | 254 | 10,32 |
| | FELICITACIONES | 2166 | 87,98 |
| TOTAL | | 2462 | 100 |

NOTA: Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónico y de manera presencial se sube al Módulo, sin embargo, en este punto sólo se clasifica como solicitudes recibidas por el "Módulo PQR", aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.





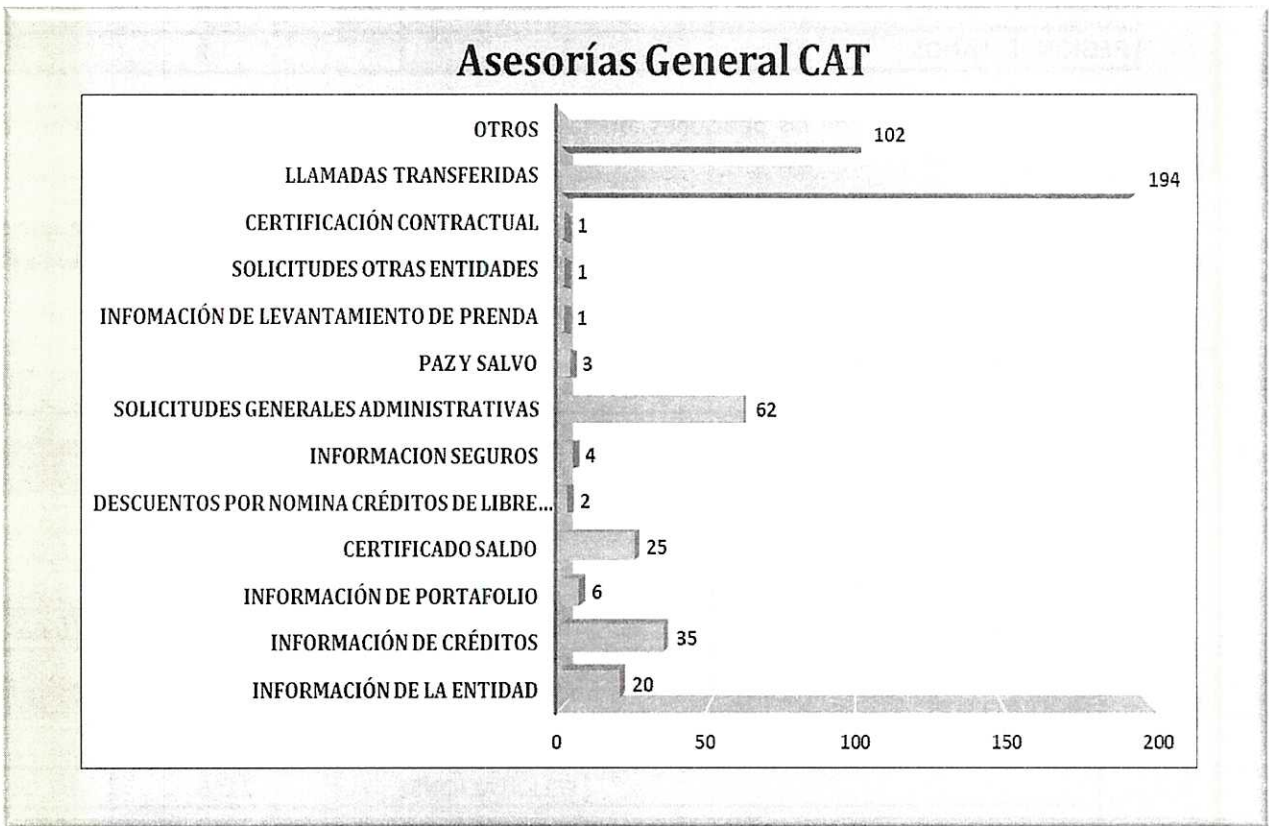
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de noviembre se recibieron un total de 119 correos, de los cuales 65 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 3 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 14 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, No se registraron solicitudes de certificaciones financieras en el módulo de trámites de la página web, y finalmente 37 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, No se registró solicitud.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de noviembre 2020

Por este medio ingresaron 456 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 130 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, transferidas con asuntos puntuales 7, registradas en el módulo de Certificaciones Financieras 23, llamadas transferidas 102, llamadas saliente y números desconectados fueron 102 dentro de las que se encuentran 40 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada.



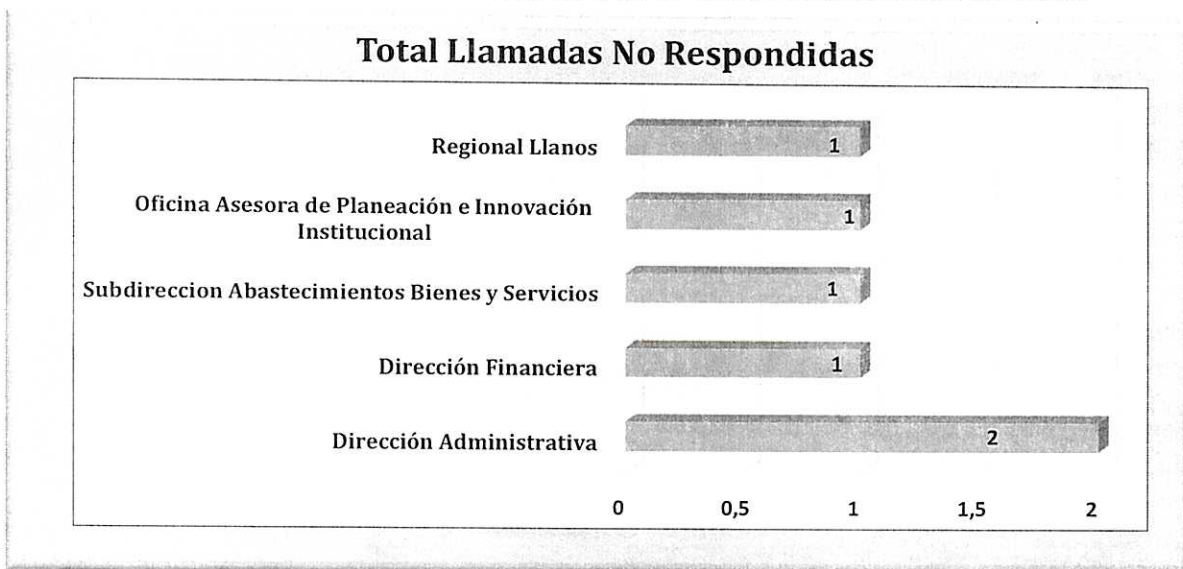


Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

4.1.4 EXTENSIONES NO CONTESTADAS POR LAS DEPENDENCIAS

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar las extensiones, lo cual genera disgusto en los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 6 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando disminución de 34 llamadas en comparación al mes de octubre. Para lo cual se resalta más atención de las dependencias para atender el usuario.

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 2020

En noviembre como muestra la gráfica, 5 dependencias fueron las que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, las cuales se identifican como perdidas, es importante reportar que disminuyó las llamadas que ingresan a la entidad para el mes de **noviembre en un 44%**. Contestar oportunamente el teléfono en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas.

4.1.5 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: Se registraron 5 solicitudes.

4.1.6 CORREO ELECTRÓNICO – Denuncie: No se registró solicitud.

4.1.7 PRESENCIAL: Se registró una (1) solicitud.

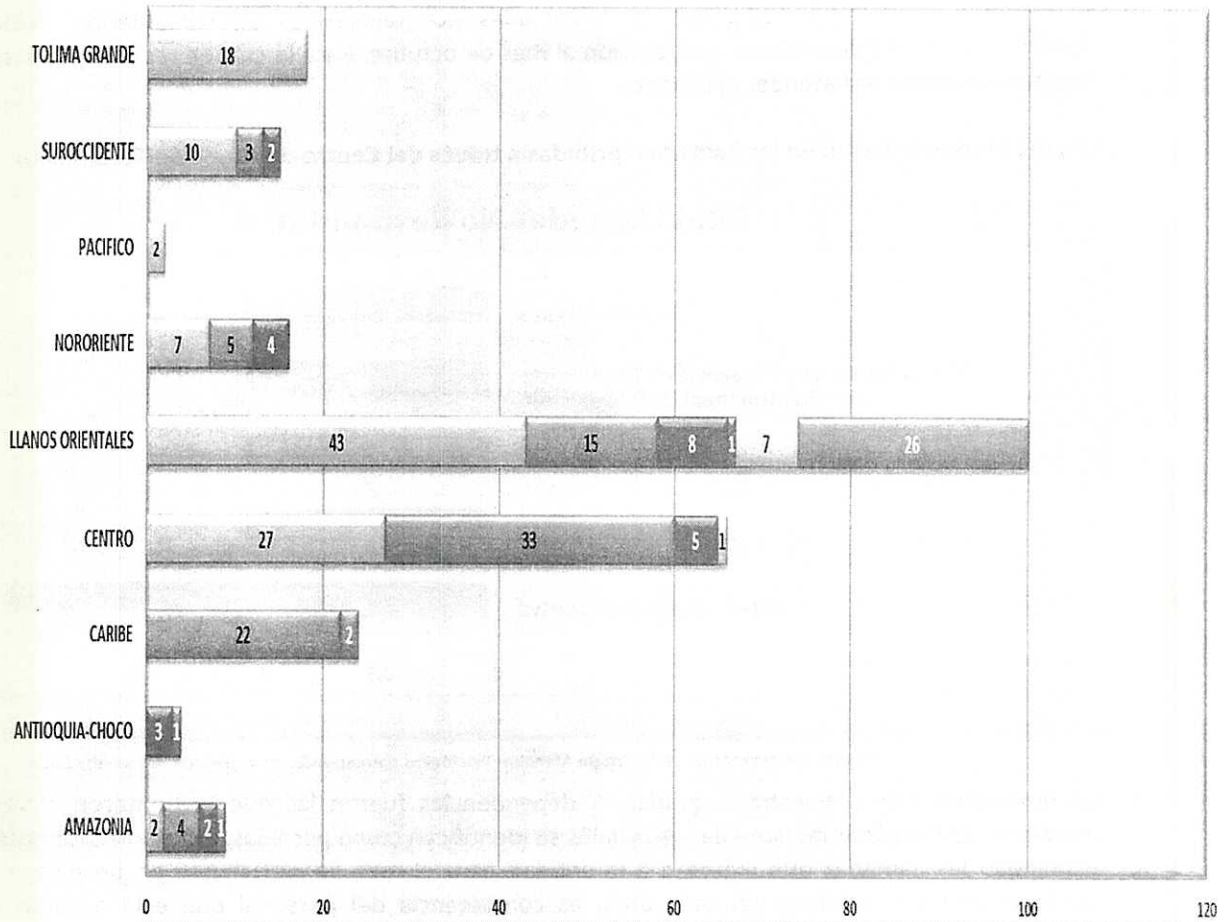
4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 22 solicitudes registradas directamente por los usuarios





4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (254)

SUGERENCIAS
ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



| | AMAZONIA | ANTIOQUIA-CHOCO | CARIBE | CENTRO | LLANOS ORIENTALES | NORORIENTE | PACIFICO | SUROCCIDENTE | TOLIMA GRANDE |
|---|----------|-----------------|--------|--------|-------------------|------------|----------|--------------|---------------|
| ▣ MENU | 2 | | | 27 | 43 | 7 | | 10 | 18 |
| ▣ PORCIÓN | 4 | | 22 | 33 | 15 | 5 | | 3 | |
| ▣ COCCIÓN | 2 | 3 | | 5 | 8 | 4 | | 2 | |
| ▣ ACTITUD DEL PERSONAL | | | | | 1 | | | | |
| ▣ OTROS | | | | 1 | 7 | | | | |
| ▣ CAD'S | 1 | 1 | 2 | | 26 | | | | |
| ▣ SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional la Recalada) | | | | | | | 2 | | |

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes noviembre de 2020





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 105 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 50, Regional Llanos con 43, Regional Centro con 27 seguido de Tolima Grande con 18, Suroccidente con 10, Nororiente con 7. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 82 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro con 33, Caribe 22 Llanos con 15, Nororiente con 5, Amazonia con 4. La opción **“Cocción”** con 54 sugerencias; su gran mayoría para la Llanos con 8, Regional Centro con 5 y Nororiente con 4. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 30 sugerencias, principalmente para la Regional Llanos con 26, seguido de la regional Caribe con 2 y Amazonia y Antioquia Choco con una (1) respectivamente. Los demás temas y reportes menores a 3 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 254 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de octubre en 90 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 7 interacciones por este medio sobre información general.

5. MULTICANALES

No se notificaron llamadas internas por el conmutador.

| MEDIO DE RECEPCION | TOTAL | % |
|---|------------|------------|
| ATENCION PRESENCIAL | 0 | 0,00 |
| PBX | 99 | 33,11 |
| REUNIONES | 11 | 3,68 |
| DIFUSIONES | 166 | 55,52 |
| CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB | 0 | 0,00 |
| CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB | 23 | 7,69 |
| TOTAL | 299 | 100 |

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 166 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 11 reuniones agendadas, un ingreso formal de 242 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registraron en el módulo de trámites y servicios un total de 23 solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano, lo cual garantiza al usuario que la solicitud solo se demorará 5 días hábiles.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de noviembre se evidenciaron 4 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 7 encuestas anticorrupción.





Regional Tolima Grande: (7) encuestas de (3) Audiencias procesos contractuales.

Regional Centro: (0) encuesta de una (1) Audiencia procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **100%**

Percepción desfavorable del **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

| 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 | | | | |

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, la medición se realiza a través de cuatro preguntas en el módulo PQR, para el mes de noviembre se evidencia la participación de 2 usuarios quien considera que la respuesta a la solicitud fue excelente.

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

CONCEPTOS FAVORABLES

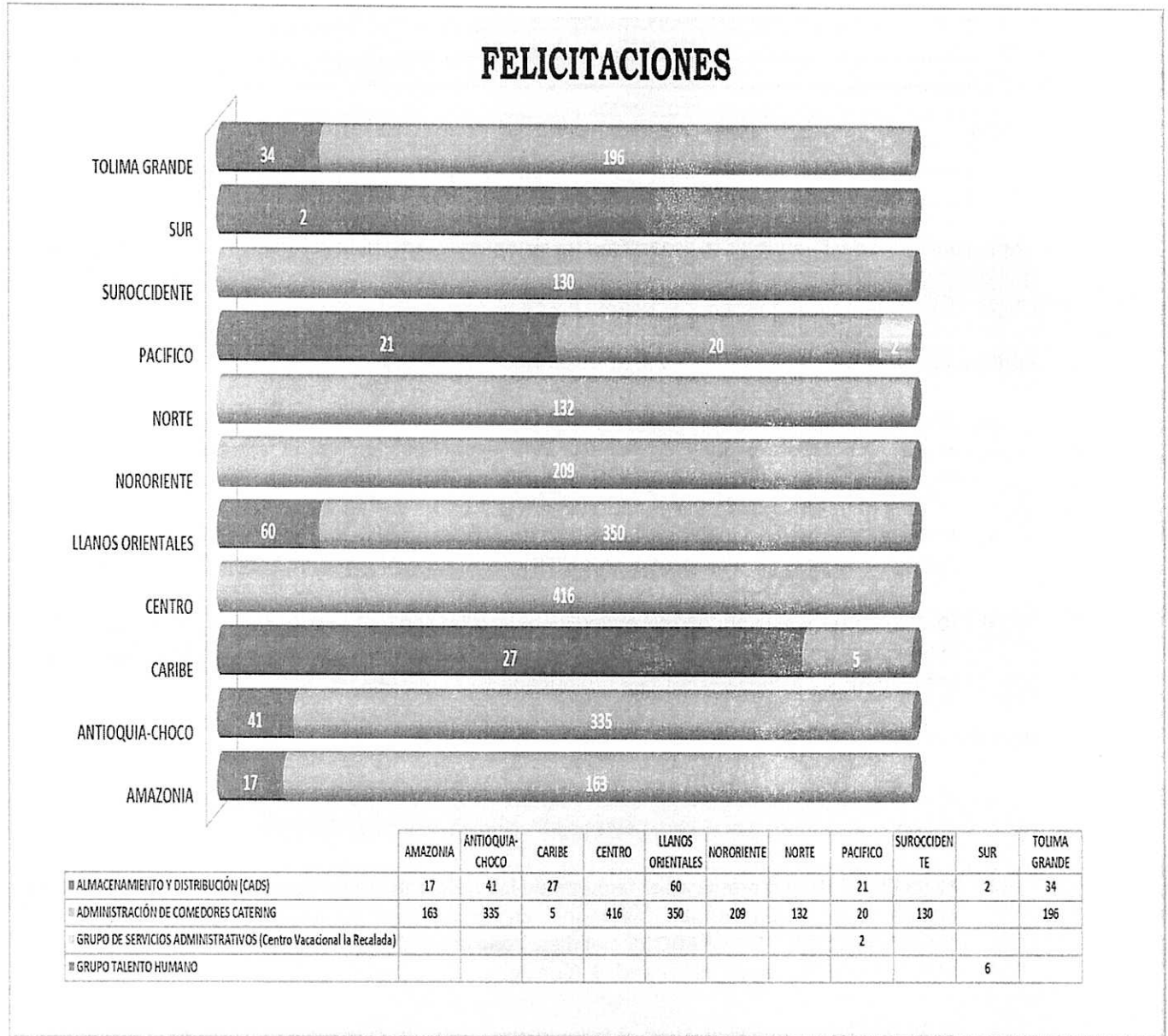
| CONCEPTOS FAVORABLES | CANTIDAD |
|---|-------------|
| FELICITACIONES | 2166 |
| OPINIONES POSITIVAS | 0 |
| CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR | 8 |
| TOTAL | 2174 |

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



FELICITACIONES (2.166)

Para el mes de noviembre llegaron un total de 2.166 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes noviembre de 2020

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1956, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 202.

Las manifestaciones positivas para el mes de noviembre en comparación al mes de octubre disminuyeron en 196, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.





CONCEPTOS DESFAVORABLES

| CONCEPTOS DESFAVORABLES | CANTIDAD |
|--|----------|
| RECLAMOS | 3 |
| QUEJAS | 3 |
| DENUNCIAS | 1 |
| OPINIONES NEGATIVAS | 0 |
| CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO | 0 |
| TOTAL | 7 |

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.

QUEJAS (3)

- **ID-9918:** interpuesta por un funcionario de la oficina de Control Interno Disciplinario de la ALFM sobre el comportamiento en cuanto a la extralimitación en el ejercido de funciones e incumplimiento de deberes de otro funcionario de Control Interno de la Entidad. (Cerrada).
- **ID-9934:** El usuario requiere un certificado en donde se aclare que él tiene un solo crédito con la Entidad y no dos como aparece ante la CIFIN (Central de Información Financiera (Cerrada)
- **ID-9926:** interpuesta por un oferente del proceso SASI 002-187-2020, en la que solicita inhabilite la oferta del proveedor ICS SAS (INDUSTRIA COMERCIOS Y SERVICIOS INTEGRALES) ya que este no presta el servicio que la ALFM está requiriendo en su oferta. (Cerrada).

RECLAMOS (3)

- **ID – 9908:** El objeto de la reclamación consiste en que la servidora quería saber porque solo se le daban 2 dotaciones y no 3 como está establecido en la norma. (Cerrada).
- **ID 9943:** El usuario requiere ser reintegrado laboralmente en las mismas o mejores condiciones en las que se encontraba laborando en la regional suroccidente como TECNICO DE SERVICIOS CODIGO 5-1 GRADO 26 manifiesta que por un mal entendido en el manejo del sistema SAP, se generó su retiro de la entidad. (Cerrada).
- **ID 9950:** El usuario reclama que se revoque directamente el Acto administrativo de declaratoria de insubsistencia, y se le restablezcan sus derechos laborales en la regional suroccidente como administrador del comedor de tropa BASER 23, ya que se le retiro de su labor sin razón alguna, vulnerando su derecho al trabajo y el debido proceso. (Cerrado).



La seguridad
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



DENUNCIA (1)

- **ID -9925:** Denuncia interpuesta en razón al proceso de selección abreviada subasta inversa No. 002-187-2020 cuyo objeto es la "ADQUISICION DE MATERIA PRIMA DE CAFÉ, GRANO VERDE CONSUMO TIPO I GRANO APROVECHABLE DEL 80% PARA LA DIRECCION DE PRODUCCION DE LA ALFM, el denunciante solicita que sea inhabilitada la oferta presentada por la empresa INDUSTRIA COMERCIO Y SERVICIOS INTEGRALES S.A.S, ya que no cumple con el requisito de la experiencia mínima para participar en la convocatoria. (Cerrada).

8. RECOMENDACIONES

1. Es importante resaltar que debe haber una mayor participación en los buzones de sugerencias y felicitaciones con el fin de que podamos estar en mejora continua del servicio ofrecido a nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general), con ello evidenciamos las posibles falencias y así mismo brindamos una mejora oportuna al proceso, en cuanto a las felicitaciones, como Entidad nos hacen querer seguir mejorando y así ofrecer el mejor acompañamiento en el portafolio de servicios de La Agencia Logística de las Fuerzas Militares.
2. Es de gran importancia que las direcciones responsables de emitir respuesta a los reclamos y peticiones verifiquen la correcta respuesta y así brindar una respuesta clara, oportuna y eficaz al peticionario en la cual no haya lugar a vacíos legales y con ello se mitiga las causas que originan los disgustos de los usuarios.

Coordialmente,

CORONEL (RA) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ.
Subdirector General de Abastecimientos Bienes y Servicios (e) de las funciones de la
Secretaria General.
Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

**Paula Andrea
Fuertes Payán**

Firmado digitalmente por
Paula Andrea Fuertes
Payán
Fecha: 2020.12.21
10:54:42 -05'00'

**Lizeth Katerine
Rodriguez
Muñoz**

Firmado digitalmente por
Lizeth Katerine Rodriguez
Muñoz
Fecha: 2020.12.21 10:44:17
-05'00'

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

Revisó y Aprobó: Abog. Esp. Lizeth Katerine Rodriguez Muñoz
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana



