



MEMORANDO

Bogotá, 17-12-2021

N° 2021110010281583 ALSG-GRV- AOC – 11001

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

DE: CORONEL JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA
Secretario General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Noviembre 2021.

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 2021

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
63	63	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – NOVIEMBRE 2021

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	56	43	13	0	30%	89%	77%

Respecto al mes de noviembre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta disminución en comparación al mes de octubre; a la fecha 13 solicitudes se encuentran en trámite.



- 8 solicitudes con los siguientes números de ID 10560 – 10563 – 10566 – 10567 – 10568 – 10571 – 10574 - 10579 están a cargo de la Dirección Administrativa “Talento Humano”, con fecha plazo de cierre 04/01/2022, 22/12/2021, 23/12/2021, 24/12/2021, 28/12/2021 respectivamente.
- 3 solicitudes ID 10575 – 10581 - 10569 se encuentran a cargo de la Dirección Financiera “Gestión Cartera y Contabilidad”, con plazo de cierre 23/12/2021, 27/12/2021, 29/12/2021 respectivamente.
- 2 solicitudes ID 10559 - 10562 se encuentran a cargo de la Subdirección General de Contratación “Gestión Contractual” con plazo de cierre 21/12/2021 Respectivamente.

Observación: Desde el 18 de noviembre del 2021 está dispuesto en la página web un nuevo módulo PQRD funcional dispuesto a la ciudadanía en general, pues a la fecha no se ha recibido a satisfacción.

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

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registró.

1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN: No registro.

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

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registraron 7 solicitudes.

- ID 10524 – 10530 - 10561 Se presentaron 3 solicitudes de Información, con el asunto, “requieren validar Actas de Remate”, con fecha de ingreso 02/11/2021, 03/11/2021, 22/11/2021. Por parte del Señor: Juan Pablo Pino López de la (Oficina de Impuestos y Rentas Gobernación del Cauca), las cuales fueron direccionadas a la Oficina Asesora Jurídica con fecha de cierre 03/11/2021, 04/11/2021, 25/11/2021. Respectivamente.
- ID 10556 – Solicitud de Información con el asunto, “requiere confirmar Acta de Remate”, con fecha de ingreso 14/11/2021 por parte del señor: Intendente Andres Javier Hurtado de la (Seccional de tránsito y transporte de Risaralda, Policía Nacional), la cual fue direccionada a la Oficina Asesora Jurídica con fecha de cierre 18/11/2021.
- ID 10523 – Solicitud de Copias con el asunto, “Solicita todos los soportes concernientes al convenio de ISAGEN 09-2015”, con fecha de ingreso 02/11/2021 por parte del Mayor Javier Orlando Avila Bohórquez del (Ejército Nacional) la cual fue direccionada a la Subdirección General de Contratación con fecha de cierre 05/11/2021.





La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



- ID 10553 - Solicitud de Copias con el asunto, "Solicitud Liquidación Unilateral del Convenio de Colaboración No. 14-027 celebrado entre el Ministerio de Defensa Nacional – Ejército Nacional, Oleoducto Bicentenario de Colombia S.A.S. y la Agencia Logística de las Fuerzas Militares", con fecha de ingreso 12/11/2021 por parte de la señora: Leidy Johanna Pedraza Monroy del (Ministerio de Defensa Nacional) la cual fue direccionada a la Subdirección General de Contratación con fecha de cierre 02/12/2021.
- ID 10553 - Solicitud de Copias con el asunto, "Solicitud Liquidación Unilateral del Convenio de Colaboración No. 14-047 celebrado entre el Ministerio de Defensa Nacional – Ejército Nacional, ECOPETROL S.A. y la Agencia Logística de las Fuerzas Militares", con fecha de ingreso 12/11/2021 por parte del señor: Luis Javier Castellanos Sandoval del (Ministerio de Defensa Nacional) la cual fue direccionada a la Subdirección General de Contratación con fecha de cierre 02/12/2021.

1.7. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se evidenciaron 4 requerimientos, se aclara que ya se registran en el módulo PQRD, con su respectivo cierre y sin ninguna novedad.

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	56
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	224
	FELICITACIONES	3747
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		4027

Contamos con 154 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 3.971 escritos allegados por este medio, que

Comparado con el mes de octubre se evidencia aumento de 96 interacciones, lo cual evidencia mayor participación.



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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	217	3407	0	3624	89,99
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	7	334	0	341	8,47
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	0	0	0	0	2	0	2	0,05
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	9	0	0	0	0	0	9	0,22
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	4	0	0	0	0	0	4	0,10
SECRETARÍA GENERAL	MARKETING Y COMUNICACIONES	1	0	0	0	0	0	1	0,02
	CARTERA	12	0	2	0	0	0	14	0,35
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	4	0	0	0	0	0	4	0,10



EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	18	0	0	0	0	0	2	20	0,50
	GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	4	0	0	4	0,10
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	3	0	0	0	0	0	0	3	0,07
TOTAL		52	0	2	224	3747	2	4027	100	

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que, para el mes de noviembre, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 217 sugerencias y 3.407 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 7 sugerencias y 334 felicitaciones, Seguido de Servicios Administrativos de la Regional Pacífico "Centro Vacacional la Recalada" con 3 felicitaciones, seguida de la Regional Sur "Grupo Abastecimientos clase III" con 2 felicitaciones, y "Servicios Administrativos" con una (1) respectivamente.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD, se registraron 52 peticiones de las cuales "Gestión Cartera con 12 y "Gestión, Contabilidad con 4, Gestión del Talento Humano recibió 18 peticiones, Seguida de Gestión Documental con una (1), Gestión Contractual con 9, La Oficina Asesora Jurídica con 4, seguida de la Oficina Control Disciplinario con 3 peticiones, y Marketing y Comunicaciones con una (1) petición.

Así mismo se registraron 2 Reclamos: Los cuales fueron direccionados a la Dirección Financiera "Gestión Cartera".

Se presentaron 2 Denuncias: Las cuales se Direccionaron a la Dirección Administrativa "Gestión Talento Humano.





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	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	17	531	548
	CADS	0	0	20	20
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	69	69
	CATERING	0	36	310	346
CARIBE	CADS	0	0	15	15
	CATERING	0	5	76	81
CENTRO	CADS	0	0	11	11
	CATERING	0	47	360	407
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	48	592	640
	GESTIÓN FINANCIERA	1	0	0	1
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CADS	0	7	92	99
NORORIENTE	CATERING	0	13	346	359
	CADS	0	0	32	32
NORTE	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	18	365	383



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.

LAT-0977

PACIFICO	GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional la Recalada)	0	0	3	3
	CADS	0	0	23	23
	CATERING	0	1	54	55
SUROCCIDENTE	CATERING	0	19	380	399
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	1	1
	CLASE III	0	0	2	2
SUR	CADS	0	0	17	17
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CADS	0	0	43	43
TOLIMA	CATERING	0	13	393	406
	TOTAL	3	224	3747	3974

Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Catering y la administración de los Cad's, asimismo, se registraron 3 peticiones. Las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQRD en el cuadro principal.

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



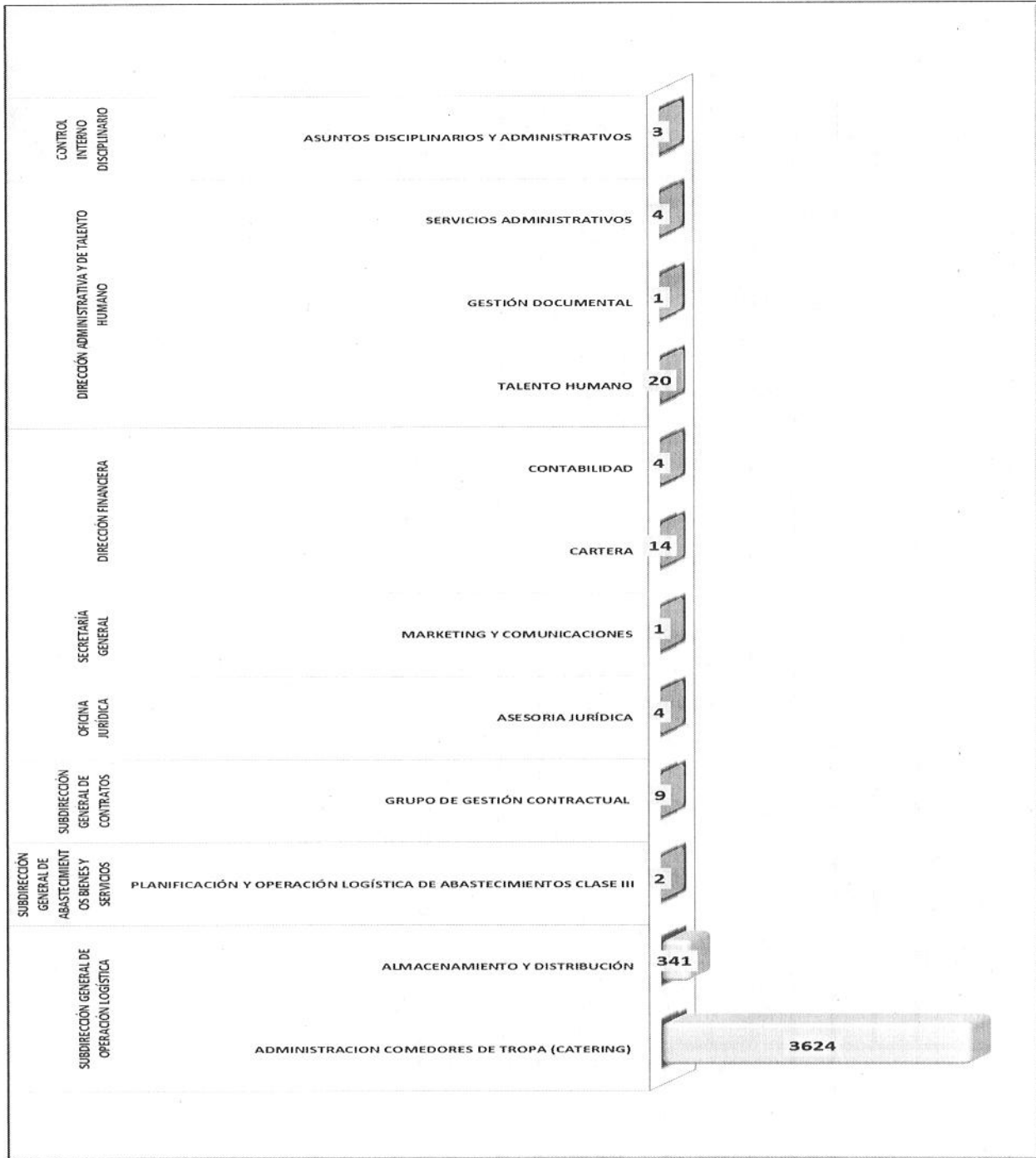
La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE NOVIEMBRE



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de noviembre 2021





3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
DIRECCIÓN FINANCIERA	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	12
OFICINA JURIDICA	2
SECRETARIA GENERAL	5
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	10
REGIONAL TOLIMA	15

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		25	0,62
CHAT INTERACTIVO		1	0,02
ORFEO		0	0,00
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO		6	0,15
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO REGIONALES		4	0,10
MODULO PQR		20	0,50
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	224	5,56
	FELICITACIONES	3747	93,05
TOTAL		4027	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.



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.
LAT-0977



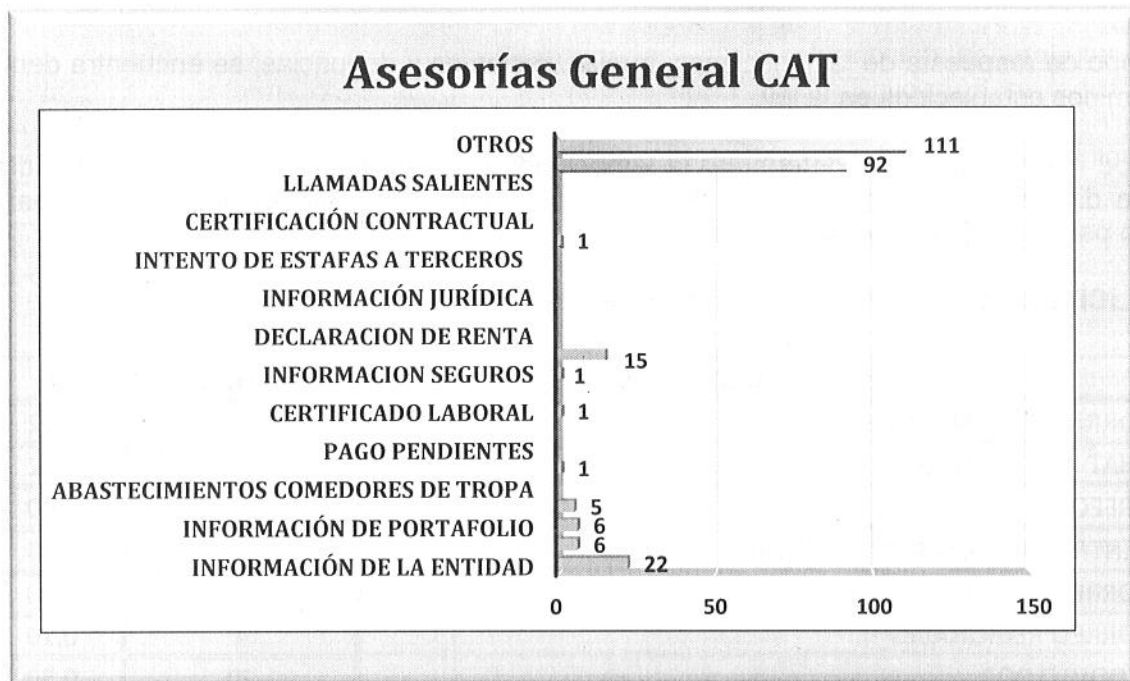
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de noviembre se recibieron un total de 98 correos, de los cuales 51 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 15 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, **25 peticiones** se registraron en el módulo PQRD, finalmente 6 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 registraron solicitudes.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de noviembre 2021

Por este medio ingresaron 261 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 50 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, 6 se registraron en el módulo PQRD, trasferidas con asuntos puntuales 2, llamadas trasferidas 92, llamadas de prueba y números desconectados fueron 111 dentro de las que se encuentran 9 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de trasferir la llamada.

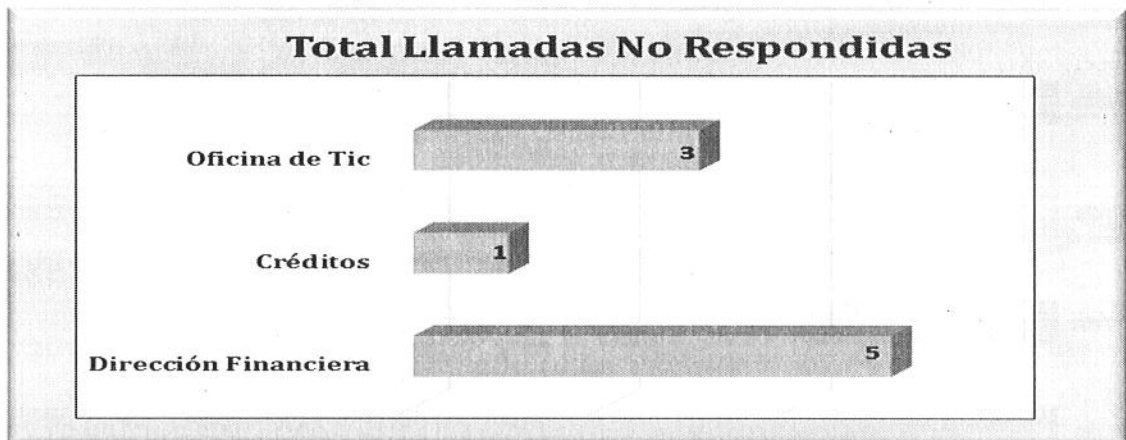
Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.



4.1.4 EXTENSIONES NO CONTESTADAS POR LAS DEPENDENCIAS

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar las extensiones, lo cual genera disgusto en los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 9 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando aumento en número de 6 llamadas en comparación al mes de octubre.

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 2021

En noviembre como muestra la gráfica, 3 dependencias fueron las que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, las cuales se identifican como perdidas, Contestar oportunamente el teléfono en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas. El registro de llamadas en comparación al mes de octubre aumento el porcentaje de ingreso a la entidad para el mes de **Noviembre en un 51%**.

4.1.5 **CORREO ELECTRÓNICO – Regionales:** Se registraron 4 solicitudes.

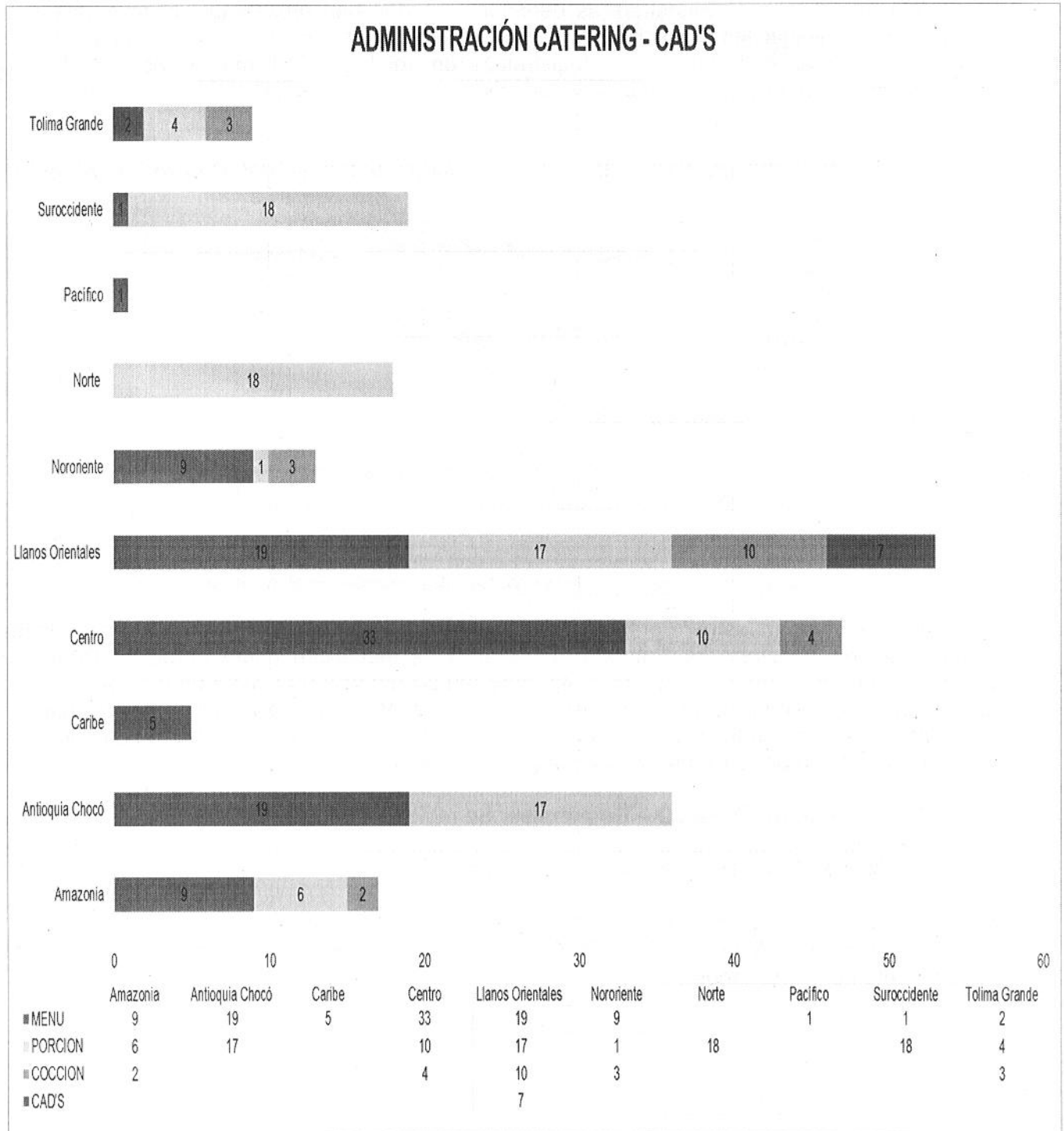
4.1.6 **CORREO - DENUNCIE:** No registró solicitud.

4.1.7 **PRESENCIAL:** No se registró solicitud.

4.1.8 **HERRAMIENTA MÓDULO PQRD:** Se gestionaron 20 solicitudes registradas directamente por los usuarios.



4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (224)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes noviembre de 2021



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.

LAT-0977



Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 98 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 33, Llanos y Antioquia Choco con 19 respectivamente Amazonia y Nororiente con 9, Caribe con 3. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 91 Sugerencias; en su gran mayoría para Regional Norte y Suroccidente con 18, Llanos y Antioquia Choco con 17 respectivamente, Centro con 10 y amazonia con 6 y Tolima con 4. La opción **“Cocción”** con 22 sugerencias; su gran mayoría para Llanos con 10, Centro con 4, Nororiente y Tolima con 3 respectivamente. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 7 sugerencias, allegadas a la Regional Llanos. Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 224 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de octubre en 54 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 30 interacciones por este medio sobre información general y de la cual una (1) solicitud se registró como petición.

5. MULTICANALES

Se notificaron 201 llamadas internas por el conmutador.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
PBX	201	65,69
REUNIONES	11	3,59
DIFUSIONES	94	30,72
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
TOTAL	306	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 94 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 257 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

No se registraron en el módulo de trámites y servicios las solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano por Migración y actualización página web.



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.

LAT-0977



6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de noviembre se evidenciaron 16 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 6 encuestas anticorrupción.

REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONIA	5	1
LLANOS ORIENTALES	2	0
CENTRO	1	1
NORTE	5	2
NORORIENTE	1	0
TOLIMA GRANDE	2	2
TOTAL NIVEL NACIONAL	16	6

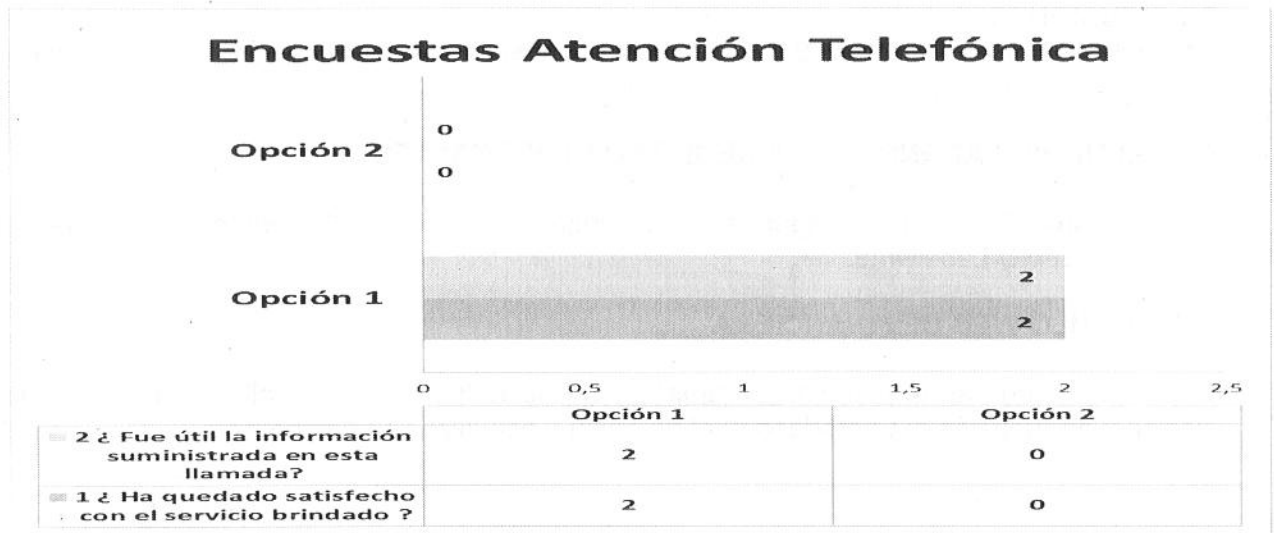
Registrando una percepción Favorable del **96,66%**
Percepción desfavorable del **3,33%**

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

La medición se realiza a través de cuatro preguntas en el módulo PQR, pero debido a que, desde el 1 de febrero de 2021 hasta la fecha, la página WEB de la entidad está en migración, el módulo PQRD ya se encuentra en funcionamiento como prueba pero aún no ha sido posible que el usuario realice la encuesta debido a que falta que se realicen los ajustes técnicos por parte de la firma contratista.





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



SECRETARÍA DE DEFENSA
de la Defensa

Para el mes de noviembre se realizó apertura de la encuesta telefónica el día 25 de Noviembre 2021- fecha de Inicio el 26 de Noviembre, se entrega acta el 01 de diciembre 2021 - extensión para transferir a la encuesta 2100.

En donde la entidad se permite realizar encuesta del servicio prestado a través del centro telefónico y a las dependencias que presten atención a la ciudadanía en general.

Las cuales se reportaron una calificación de 2 ciudadanos manifestando estar de acuerdo con la información suministrada telefónicamente.

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

CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3747
OPINIONES POSITIVAS	118
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	2
TOTAL	3867

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

FELICITACIONES (3.747)

Para el mes de noviembre llegaron un total de 3.747 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



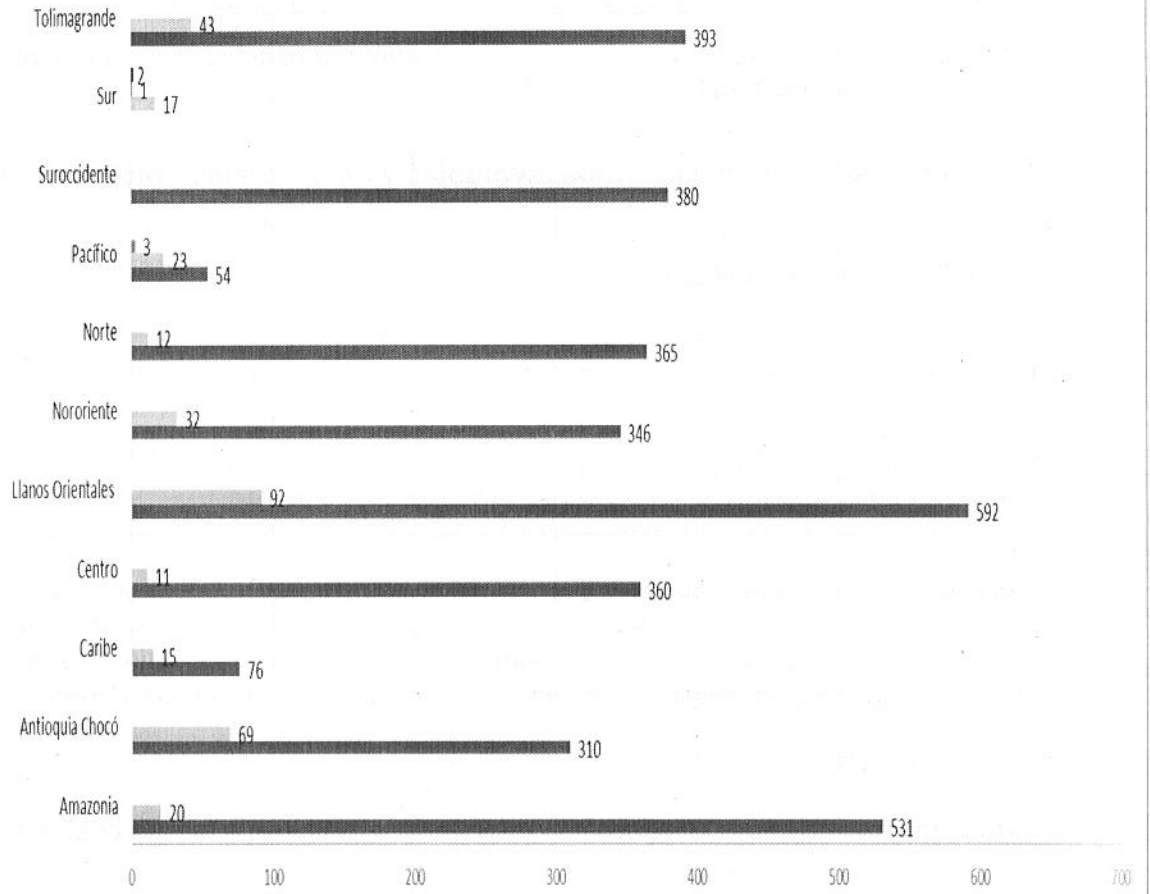
EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.

LAT-0977



FELICITACIONES



	Amazonia	Antioquia Chocó	Caribe	Centro	Llanos Orientales	Nororiente	Norte	Pacifico	Suroccidente	Sur	Tolima grande
■ ABASTECIMIENTOS CLASE III										2	
■ GRUPO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional)								3		1	
■ ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	20	69	15	11	92	32	12	23		17	43
■ ADMINISTRACION COMEDORES CATERING	531	310	76	360	592	346	365	54	380		393

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes noviembre de 2021

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicidades allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.407, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 334.

Las manifestaciones positivas para el mes de noviembre en comparación al mes de octubre aumentaron en 42, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad





CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	0
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	4

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, en noviembre, se aclara que las opiniones negativas son novedades que se emiten en los conceptos positivos dirigidos a Operación Logística, los cuales realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

Reclamos (2)

- **ID 10551 DIRECCION FINANCIERA (12/11/2021)** Reclamante manifiesta que desde el mes de Octubre está solicitando un certificado de Paz y Salvo de un crédito que tuvo con la entidad y a la fecha en que se interpuso el reclamo no ha obtenido respuesta. Cerrado
- **ID 10578 DIRECCION FINANCIERA (28/11/2021):** Reclamante manifiesta que ha solicitado en diferente ocasiones a dos funcionarios de cartera el certificado de saldo y no le han brindado respuesta, solicita que no atrasen más su solicitud ya que lo que el usuario desea es realizar el pago total del crédito que tiene con la entidad. Cerrado

Denuncias (2)

- **ID 10527 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (02/11/2021):** Usuario manifiesta que en la regional Llanos se realiza procesos de contratación ficticios, con el fin de acomodar personal a conveniencia en la oficina Financiera (Regional y Oficina principal), lo anterior organizado por la directora financiera. Cerrado
- **ID 10549 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (11/11/2021):** Un conductor de la Regional Caribe manifiesta que está sufriendo de acoso laboral, maltrato, persecución, discriminación e inequidad por parte del Director Regional, todo lo anterior se debe a que el funcionario manifestó y se reusó a realizar un proceso de desinfección de un arroz que había sido contaminado por polilla. Cerrado.



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.

LAT-0977




8. RECOMENDACIONES

1. Desde el 18 de noviembre del 2021 está dispuesto en la página web un nuevo módulo PQRD funcional a la ciudadanía en general, teniendo en cuenta que el mismo no se ha recibido a satisfacción.
2. La medición de satisfacción e insatisfacción de los servicios prestados por la Entidad en cuanto a las necesidades y expectativas de los petitionarios y ciudadanía en general no se ha podido realizar a través de las cuatro preguntas en el módulo PQR ya que, desde el 1 de febrero de 2021 hasta la fecha, la página WEB de la entidad está en migración, el módulo PQRD ya se encuentra en funcionamiento de manera temporal pero aún no ha sido posible que el usuario realice la encuesta debido a que falta que se realicen los ajustes técnicos por parte de la firma contratista.

Cordialmente,



CORONEL JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA.
Secretario General.
Agencia Logística de las Fuerzas Militares.



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



Aprobó: Abog. Lizeth Katherine Rodríguez Muñoz
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana

