



MEMORANDO

Bogotá, 16/12/2022

N° 2022110010258673 ALSG-GRV- AOC – 11001

PARA: CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ
Director General.

DE: CORONEL (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ
Subdirector General de Abastecimientos y Servicios (e) de la Secretaría
General.

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – NOVIEMBRE 2022.

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 noviembre, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – OCTUBRE 2022

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
69	69	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – NOVIEMBRE 2022

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	72	71	1	0	0%	100%	99%

Respecto al mes de noviembre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta un leve aumento en comparación al mes de octubre; a la fecha se reporta una (1) solicitud pendiente de respuesta, Así:



Solicitud con ID N° 11731, la cual se encuentra en trámite con fecha límite de cierre el día 22/12/2022 a cargo de la Dirección Administrativa "Talento Humano"; las demás solicitudes se encuentran cerradas sin novedad.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registraron vencimientos.

1.4. REMISION DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD: No se presentó solicitud para ser remitida.

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: Se presentaron 5 solicitudes, las cuales fueron allegadas así:

- Comisión Nacional Del Servicio Civil, radicada en el módulo PQRD con el ID 11700, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa "Talento Humano".
- Ejército Nacional, radicado en el módulo PQRD con el ID 11717, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa "Talento Humano".
- Ministerio de Defensa Nacional, radicado en el módulo PQRD con el ID 11660, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa "Talento Humano".
- Ministerio de Defensa Nacional, radicados en el módulo PQRD con los ID 11708 – 11709 las cuales se direccionaron a la Subdirección General de Contratación.

Nota: De conformidad con la circular No. M2022081100762 de fecha 11 de agosto 2022, emitida por el Ministerio de Defensa Nacional, con el asunto: **TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIA Y FELICITACIONES Y DENUNCIAS - SGDEA:** Remitieron 3 peticiones por medio de la plataforma del MDN. Las cuales fueron cerradas con las respuestas emitidas por la Entidad.

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

1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registró una (1) solicitud.

- **ID 11687** – Solicitud con el asunto "información de la entidad", con fecha de ingreso 10/11/2022, por parte del Señor: Subteniente Freddy Orlando Borrás Erazo - Cantón Militar Guasimal del Ejército Nacional, la cual fue direccionada a la Subdirección General de Operación Logística, con fecha de cierre 25/11/2022.

1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se registró un (1) requerimiento.





FECHA DE RECEPCION	ID	ENTIDAD	AGISNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RES-PUESTA
23/11/2022	11719	CRISTIAN JOSE GUERRERO BERMEJO - PROCURADURÍA REGIONAL BOLÍVAR	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SOLICITUD DE COPIAS	30/11/2021	25/11/2022

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	72
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	166
	FELICITACIONES	4275
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		4513

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 noviembre un total de 4.441 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de octubre se evidencia disminución de 113 interacciones, lo cual evidencia menor 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)	1	0	1	148	4080	0	4230	93,73
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	1	0	0	16	187	0	204	4,52
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	6	0	0	0	0	0	6	0,13
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	1	0	0	0	5	0	6	0,13
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	4	1	0	0	0	0	5	0,11
	CONTABILIDAD	8	0	0	0	0	0	8	0,18
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	GESTIÓN NOMINA	1	0	0	0	0	0	1	0,02
	TALENTO HUMANO	43	0	2	2	0	1	48	1,06

	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	3	0	3	0	3	0,07
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,04
TOTAL		67	1	3	166	4275	1	4513	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 148 sugerencias y 4.080 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución donde se recibieron 16 sugerencias y 187 felicitaciones. Gestión Créditos con 5 felicitaciones en la Regional Sur y el grupo Servicios Administrativos (centro vacacional la Recalada) de la Regional Pacífico tiene 3 felicitaciones, se evidenciaron 2 sugerencias en la oficina principal.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 67 peticiones, de las cuales Gestión del Talento Humano recibió 43, Gestión Nomina con una (1), seguida de Gestión Contractual con 6, Gestión Contabilidad con 8 y Cartera con 4, la oficina de Control Disciplinario con 2, la Subdirección General de Operación Logística Cad's y Catering con una (1) respectivamente, la Subdirección General de Abastecimientos - Gestión Créditos con una (1) petición.

Así mismo se registró 3 reclamos: Los cuales se direccionaron así: Dirección Administrativa "Gestión Talento Humano" con 2, Subdirección General de Operación Logística "Gestión Catering" con uno (1).

También se allegó una queja, la cual se direccionó a la Dirección Financiera "Gestión Cartera".

Se presentó una (1) denuncia, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa Gestión "Talento Humano" por instrucciones del Señor Director General.

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	2	319	321
	CADS	0	0	14	14
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	4	30	34
	CATERING	0	39	323	362
CARIBE	CADS	1	0	8	9
	CATERING	0	0	77	77
CENTRO	CADS	0	0	7	7
	CATERING	0	49	358	407
LLANOS ORIENTALES	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	37	731	768
	CADS	0	12	88	100
NORORIENTE	GESTIÓN TALENTO HUMANO	2	0	0	2
	CATERING	0	13	744	757
NORTE	CADS	0	0	1	1
	CATERING	0	4	766	770
PACIFICO	CADS	0	0	20	20
	CATERING	0	0	74	74

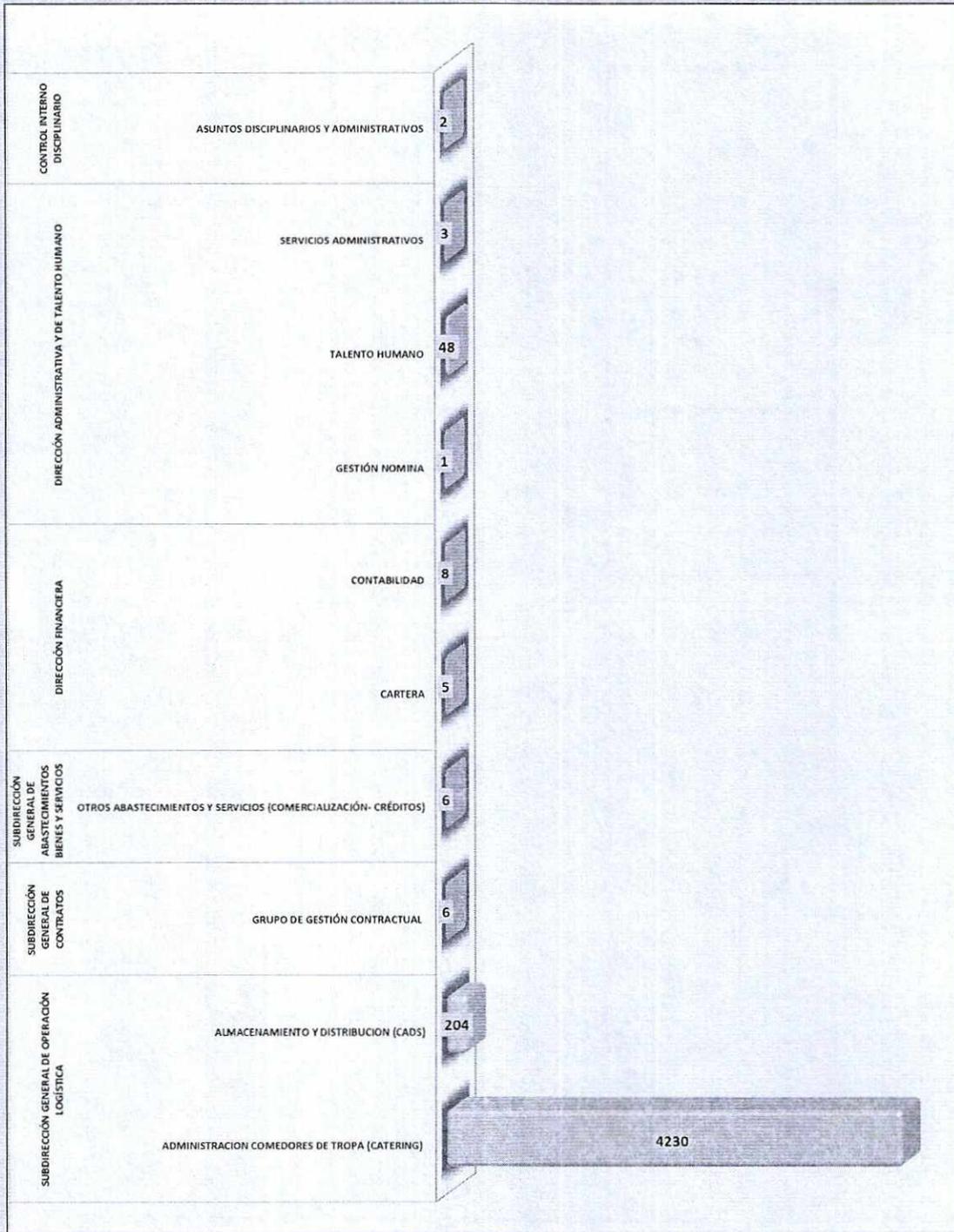
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - RECALADA	0	0	3	3
SUROCCIDENTE	CATERING	0	4	321	325
SUR	CADS	0	0	10	10
	GESTIÓN CREDITOS	0	0	5	5
TOLIMA	CADS	0	0	9	9
	CATERING	0	0	367	367
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	0	1
TOTAL		5	164	4275	4444

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, y el servicio en la Gestión de Créditos de la Regional Sur, también el servicio prestado en el centro vacacional la Recalada de la Regional Pacifico, asimismo, se registraron 5 peticiones. Las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQRD y reportadas en el cuadro principal.

En el numeral 4.1.9 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 2022



3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	11
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	8
DIRECCIÓN FINANCIERA	5
JURIDICA	8,5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTACIMIENTOS	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA	5
REGIONAL TOLIMA	9
REGIONAL CARIBE	25 tiempo extendido
REGIONAL NORORIENTE	8
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	1
PROMEDIO	5

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		21	0,47
CHAT INTERACTIVO		0	0,00
ORFEO		4	0,09
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO		0	0,00
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		0	0,00
CORREO REGIONALES		1	0,02
MODULO PQR		46	1,02
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	166	3,68
	FELICITACIONES	4275	94,73
TOTAL		4513	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 Web.



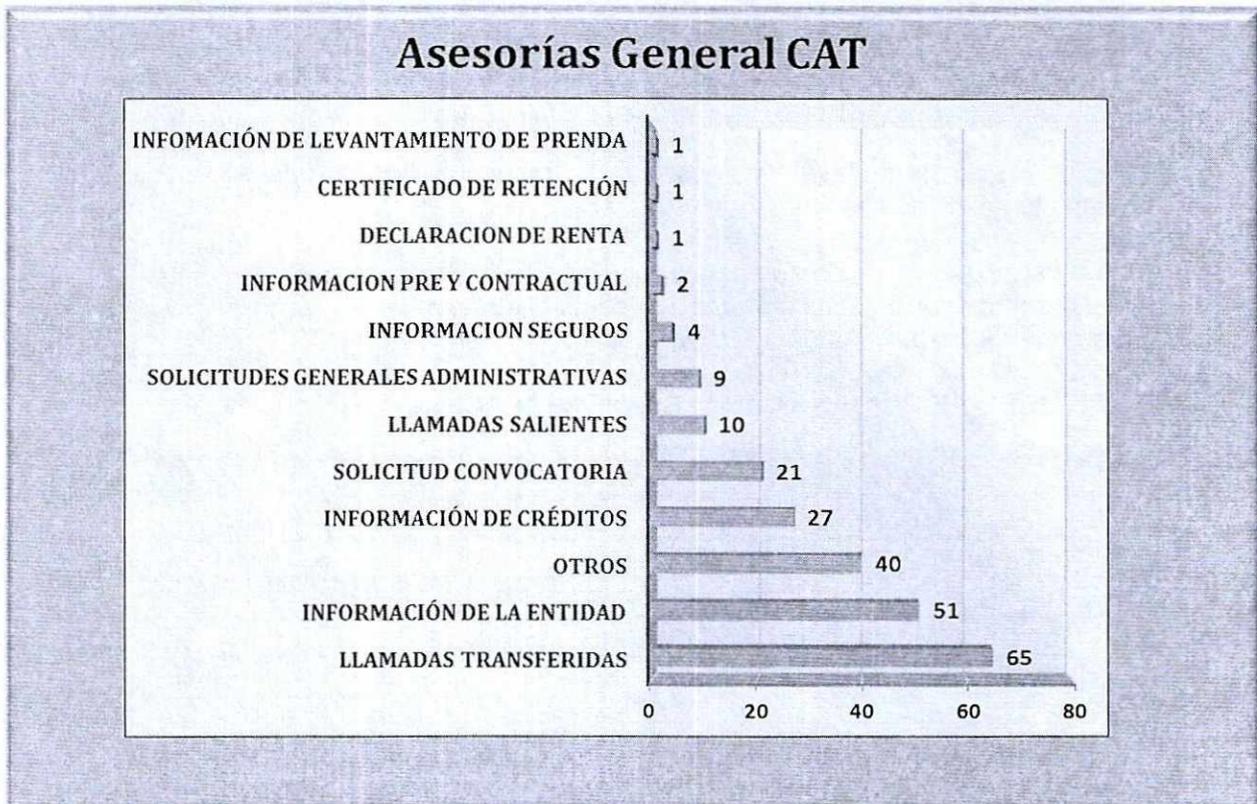
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de noviembre se recibieron un total de 134 correos, de los cuales 96 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 21 peticiones se registraron en el módulo PQRD, no se registraron en el módulo de certificaciones financieras, 3 solicitudes se le brindó asesoría y finalmente 14 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: se registraron 4 solicitudes.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



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

Por este medio ingresaron 232 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 89 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, no se registraron peticiones en el módulo PQRD, llamadas transferidas 93 de las cuales 28 se destacan con asunto puntual, se realizaron 10 llamadas salientes a usuarios, finalmente se registran 40 llamadas de prueba y números desconectados dentro de las que se encuentran 11 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 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 **11 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando disminución en número de 13 llamadas en comparación con el mes de octubre.



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

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las 11 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 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 disminuyó el porcentaje de ingreso a la entidad para el mes de **noviembre en un 44%**.

4.1.4 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: Se registró una (1) solicitud.

4.1.5 CORREO - DENUNCIE: No se registraron solicitudes.

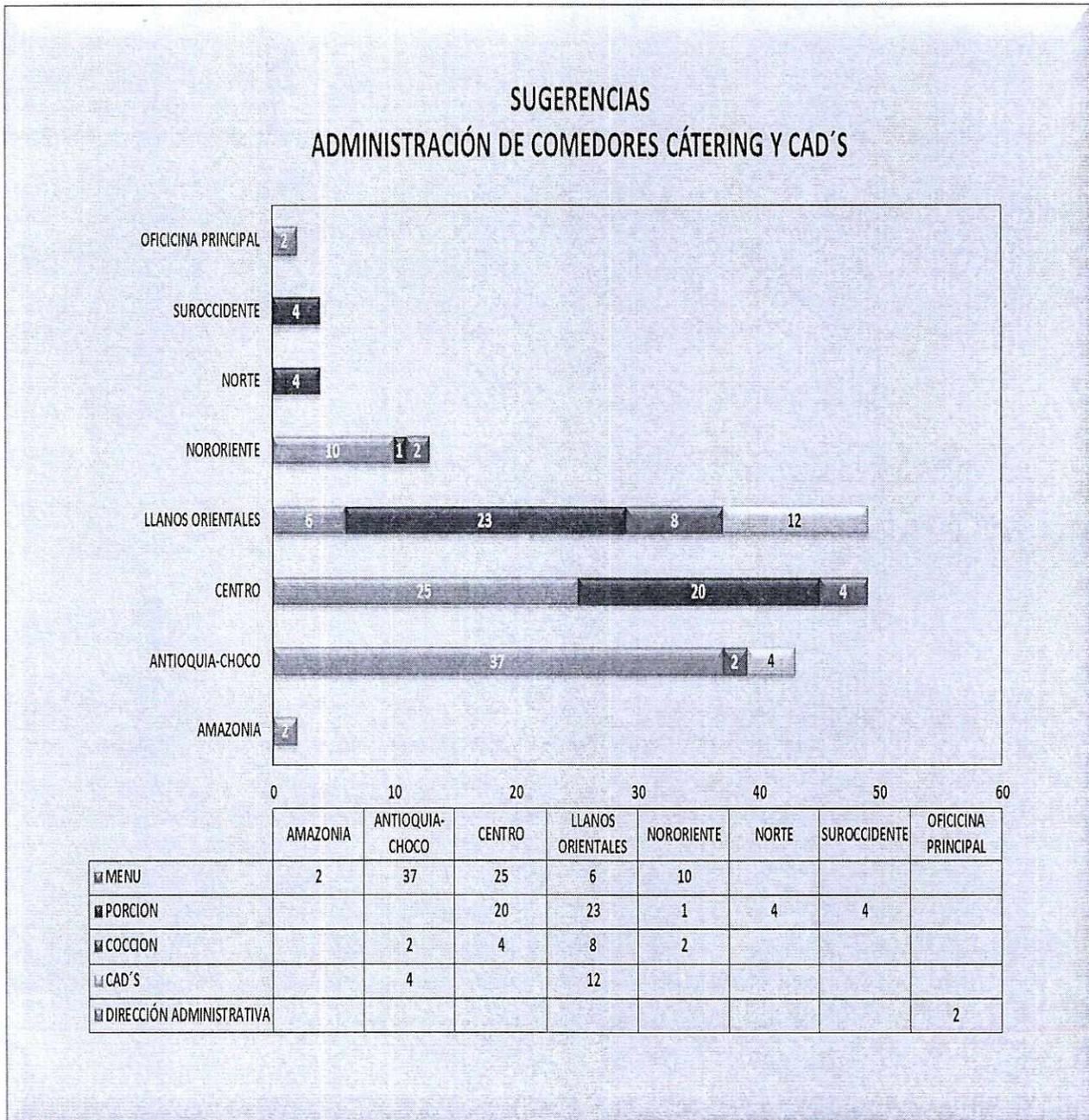




4.1.6 CORREO SERVIDOR: No se registraron solicitudes.

4.1.7 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 46 solicitudes registradas directamente Por los usuarios.

4.1.8 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (166)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de noviembre de 2022





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 80 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Antioquia Choco con 37, Regional Centro con 25, Nororiente con 10, Llanos Orientales con 6, Amazonia con 2.

En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 52 Sugerencias, así: Regional Llanos con 23, Regional Centro con 20, Norte y Suroccidente con 4 respectivamente y Nororiente con una (1).

La opción **“Cocción”** con 16 sugerencias; en su gran mayoría para Llanos con 8, Centro con 4, Nororiente y Antioquia Choco con una (1) respectivamente.

Finalmente **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 16 sugerencias allegadas, la Regional Llanos con 12 y Antioquia Choco con 4.

Se evidencian 2 sugerencias en la oficina principal, se pueden evidenciar en la gráfica, para un total de 166 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de octubre en 99 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 54 interacciones por este medio sobre información general, no se registró solicitud en el módulo PQRD ni en el módulo de certificaciones.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	301	49,3
PBX	234	38,4
REUNIONES	6	1,0
DIFUSIONES	69	11,3
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
TOTAL	610	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 69 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, un ingreso formal de 301 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

No se registró en el módulo certificaciones financieras solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano.



6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de Noviembre se evidenciaron 6 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 3 encuestas anticorrupción, así:

REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
CENTRO	1	0
NORORIENTE	2	0
TOLIMA GRANDE	3	3
TOTAL NIVEL NACIONAL	6	3

Registrando una percepción favorable del 83,33%.

Percepción desfavorable del 16,66%.

Nota: En la regional Tolima en el punto 4 de la encuesta, donde se pregunta ¿Ha tenido conocimiento sobre hechos de corrupción en la Agencia Logística?

Los dos oferentes seleccionaron la opción A.SI

Comentario: "Se enteró de hechos de corrupción de acuerdo a las Noticias Nacionales".

El punto 6 de la encuesta; De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?

El oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO.

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, así:

Se evidencia la participación de 2 usuarios, calificando las preguntas al cierre de la petición.

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	2	0	0	0
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		2	0	0	0
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		2	0	0	0



4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		1	1	0	0
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	2	Excelente (4.5. a 5)			

Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico:

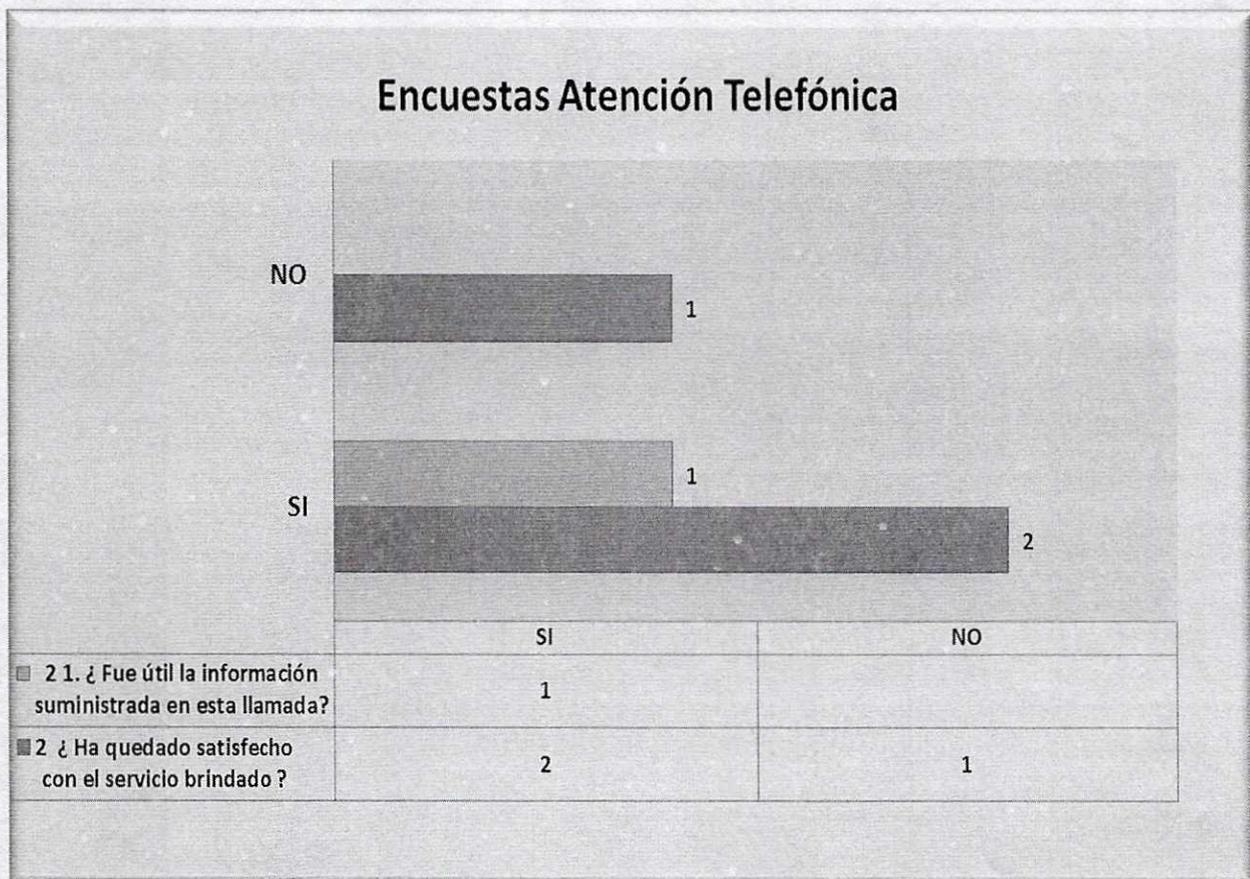
Mediante el Software GoAutodial, se evidencia participación en la encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del Centro de Atención Telefónico por las dependencias que prestan atención a la ciudadanía en general.

Se reporta la participación de 2 ciudadanos, frente a 2 preguntas, así:

Opción 1 (SI): 3 respuestas indican que la información suministrada SI fue útil y quedaron satisfechos con el servicio

Opción 2 (NO): una (1) respuesta señala que el usuario NO

Como lo muestra la siguiente gráfica.



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

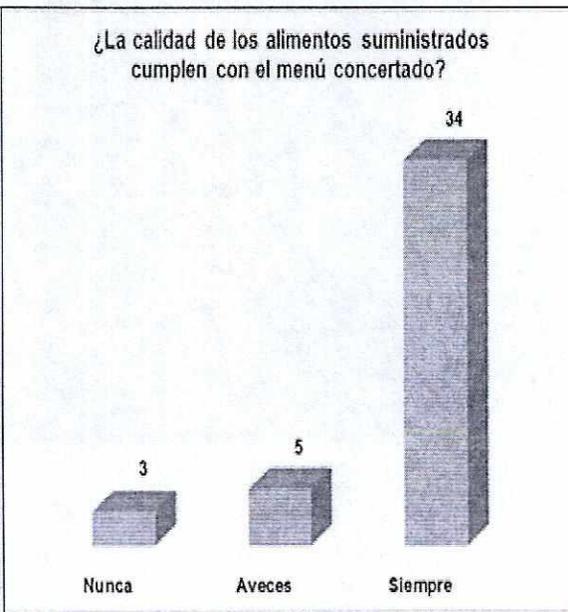
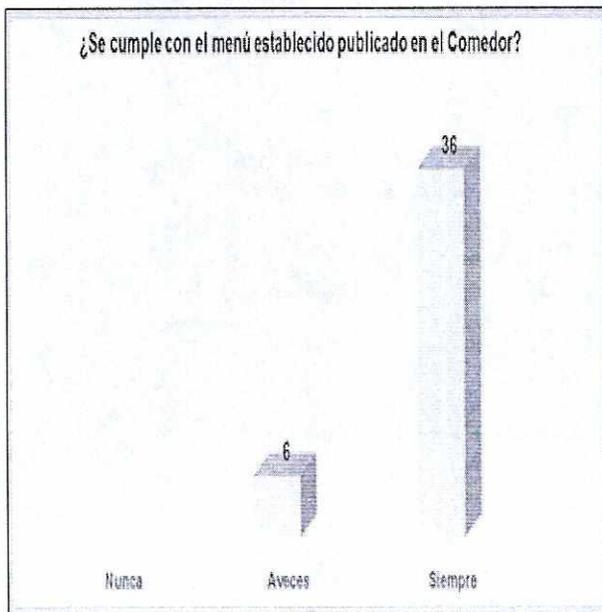
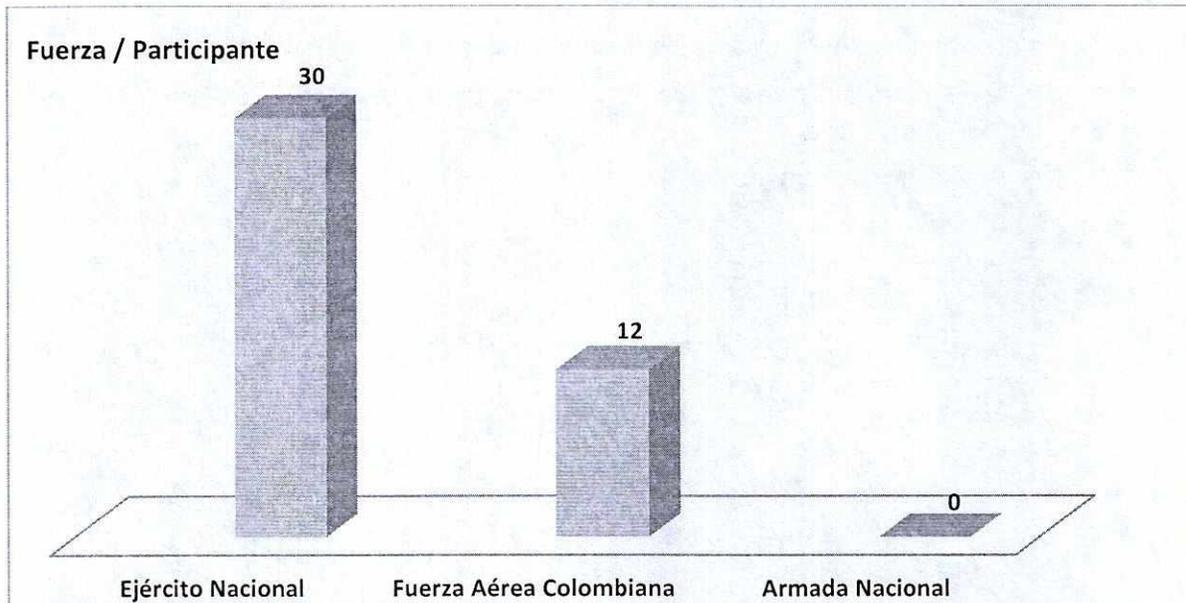




Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:

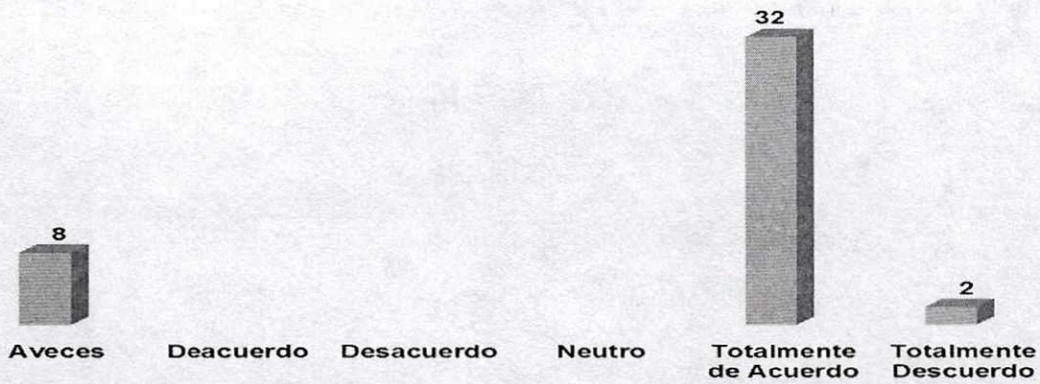
La Agencia Logística de las Fuerzas Militares implementó una encuesta a través de un código QR ubicado en los diferentes comedores de tropa, con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la entidad.

Para el mes de noviembre se evidenció una participación de 42 usuarios, quienes respondieron 6 preguntas respecto del servicio prestado, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

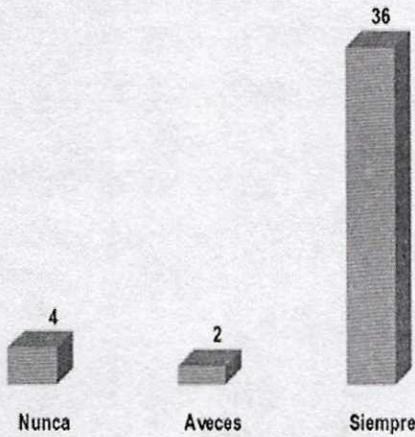




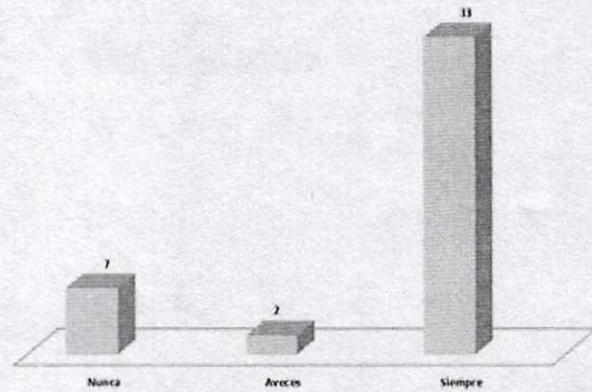
¿La entrega de los alimentos se realizan de forma oportuna?



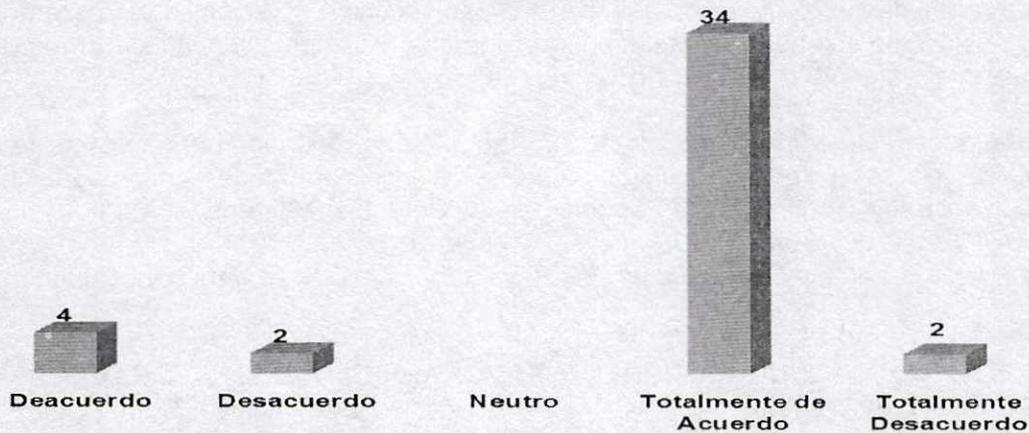
¿La atención del personal de la ALFM es cordial?



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



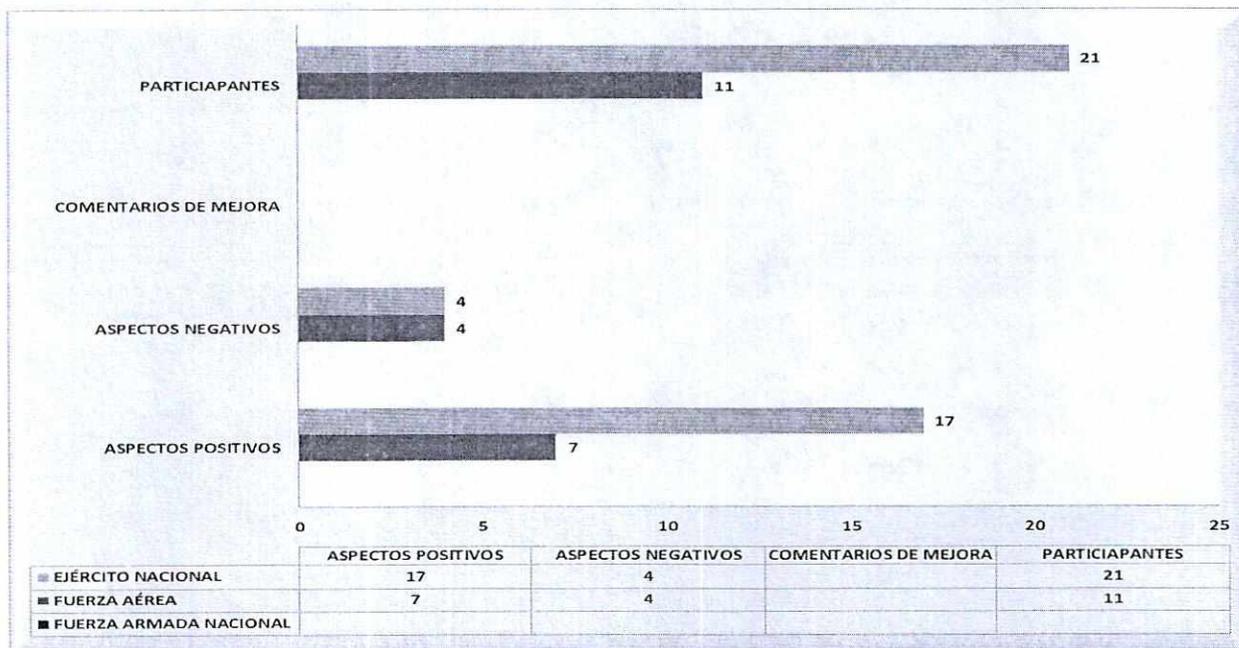
¿Considera usted que el área de cocina y línea de servicio está en óptimas condiciones para el suministro de alimentos?





Es importante resaltar que la percepción de los usuarios es buena, se evidencia en las gráficas que las opciones con mayor número de participación son las de siempre se cumple y totalmente de acuerdo con el servicio prestado.

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de noviembre 2022

Los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 32 comentarios, de los cuales 24 se relacionan con aspectos positivos y 8 con aspectos negativos, no se evidencia comentarios con oportunidad de mejora.

Como resultado de la encuesta, los usuarios manifiestan que el servicio prestado por la Agencia Logística es excelente en cuanto a la preparación, cocción, porción, sabor y entrega de los alimentos; asimismo, resaltan la atención del personal que los atiende, sin embargo, también hacen alusión al aumento de la porción.

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 Agencia Logística en las Unidades Militares.

Así mismo, se informa a la Subdirección de Operaciones Logísticas para conocimiento y acción.

7.1 INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASÍ:





Conceptos Favorables.

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4.275
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	24
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	220
TOTAL	4519

Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING) de igual manera se detallan las opiniones realizadas por los usuarios a través de la encuesta QR.

Felicitaciones (4.275)

Para el mes de noviembre llegaron un total de 4.275 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes noviembre 2022





El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 4.080, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 187.

Las manifestaciones positivas para el mes de noviembre en comparación al mes de octubre disminuyeron en 14, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	3
QUEJAS	1
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	8
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	44
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, los 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)

- **ID 11660 - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (02/11/2022):** Anónimo frente al proceso de carrera convocatoria No 624 de 2018, por nombramientos indebidos en la planta de personal y dilación en el proceso de selección. Cerrado 24/11/2022.
- **ID 11666- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (04/11/2022):** La reclamante manifiesta que participó en el proceso de carrera administrativa convocatoria No 624 de 2018, con la OPEC 83614 y solicita iniciar los trámites pertinentes para el uso en orden de legibles; manifiesta que la ALFM ha omitido sus obligaciones y vulnerado los derechos fundamentales a las personas que participaron y ha pasado más de un (1) año y solo han reportado la ocupación de una de las vacante. Cerrado 28/11/2022.
- **ID 11735- SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (30/11/2022):** Militar activo solicita a la entidad una mejor alimentación en el rancho de tropa de la ESLAN, la cual es muy repetitiva y no muy nutritiva. Cerrado 05/12/2022

QUEJAS (1)

- **ID 11678- DIRECCIÓN FINANCIERA (09/11/2022):** Quejosa manifiesta que el día 16 de octubre realizó la solicitud de certificado de saldo a los correos de 2 servidores del grupo de cartera y han pasado 16 días hábiles y a la fecha no ha obtenido respuesta. Cerrado 11/11/2022.



DENUNCIAS (1)

- **ID 11702- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (15/11/2022):** La denunciante manifiesta que en los 15 años que lleva trabando en el sector público nunca había trabajado en una entidad como la Agencia Logística, indica que labora en el área administrativa y evidencia que ha visto como la entidad decide no llamar a los segundos ni terceros de la lista de elegibles, nombran a personal sin el debido proceso por ser amigos de los directivos, no se cumple con los manuales y con los procedimientos de la misión. Manifestando discriminación con el personal nuevo en cuanto a la selección para ser reconocido con la medalla al mérito. Cerrado 25/11/2022.

8. RECOMENDACIONES

- Es importante exhortar a las dependencias que celebran audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional para que elaboren las respectivas encuestas anticorrupción.
- En atención a los asuntos descritos en los reclamos, queja y la denuncia se debe realizar el análisis de las causas que originan las manifestaciones negativas de los usuarios y tomar acción en pro de generar confianza institucional.

Cordialmente,

CORONEL (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DIAZ
Subdirector General de Abastecimientos y Servicios (e) de las
funciones de la Secretaría General

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

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