

MEMORANDO

Bogota, 17-12-2018

N° 20182010302333 ALSG – AOC – 201

PARA: CORONEL (RA) OSCAR 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 2018.

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.**

**1.1. PERÍODO ANTERIOR - OCTUBRE**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
83	83	0	1	0%

**1.2. PERÍODO ACTUAL - NOVIEMBRE**

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS A LA FECHA	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	54	48	6	0	0	11%	98%	89%

Respecto al mes de noviembre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas a través del módulo PQR presentó una disminución, comparado con el mes anterior; a la fecha, de las 54 solicitudes recibidas, 6 se encuentran en trámite, discriminadas así:

- Solicitud con N° de ID 8323 de la Dirección General - Seguridad y Protección al Patrimonio, se encuentra en Tiempo Extendido con fecha de cierre 26 de Diciembre de 2018.

- Solicitud con N° de ID 8351 de la Dirección Administrativa y Talento Humano - Talento Humano, se encuentra en Trámite con fecha de cierre 14 de Diciembre de 2018.
- Solicitud con N° de ID 8358 de la Regional Llanos Orientales – Gestión Contractual, se encuentra en Trámite Aporte de pruebas con fecha de cierre 10 de Enero de 2019.
- Solicitud con N° de ID 8365 de la Subdirección General de Contratación - Gestión Contractual, se encuentra en Trámite con fecha de cierre 20 de Diciembre de 2018.
- Solicitud con N° de ID 8366 de la Dirección Administrativa y Talento Humano - Talento Humano, se encuentra en Trámite con fecha de cierre 13 de Diciembre de 2018.
- Solicitud con N° de ID 8373 de la Dirección Administrativa y Talento Humano - Talento Humano, se encuentra en Trámite con fecha de cierre 14 de Diciembre de 2018.

1.3. Para el mes de noviembre no se reportaron vencimientos.

1.4. Monitoreo de Acceso a la Información Pública, (no se evidenciaron solicitudes).

1.5. **Se registraron 4 peticiones entre autoridades.**

2 – ID 8295, 8340 - Personería Municipal de Fortul, direccionado a la Subdirección de Contratos.

1 - ID 8339 - Policía judicial especializada contra el narcotráfico, direccionada a la oficina Jurídica.

1 - ID 8344 - Procuraduría General de la Nación, Direccionado a la Dirección Financiera.

**Nota:** Se registraron casos en mesa de ayuda con números de tickents 20455- 20571- 20692 por fallas técnicas en el módulo PQR.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	54
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	364
	FELICITACIONES	1014
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
1432		

Al contar con 170 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de servicio, principalmente en las Regionales y algunos en la Oficina Principal, éste es 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 1378 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de octubre se evidencia una disminución de (318) interacciones.

## 2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	SEGURIDAD Y PROTECCION AL PATRIMONIO	0	0	0	0	0	1	1	0,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	338	913	0	1251	87,4
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	24	95	0	119	8,3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	9	0	1	0	0	0	10	0,7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	1	0	0	0	0	0	1	0,1
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS)	0	0	0	0	1	0	1	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	18	0	0	0	0	0	18	1,3
	CONTABILIDAD	4	0	0	0	0	0	4	0,3
	TESORERÍA	2	0	0	0	0	0	2	0,1
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURIDICA	2	0	0	0	0	0	2	0,1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	14	1	0	2	5	1	23	1,6
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>364</b>	<b>1014</b>	<b>2</b>	<b>1432</b>	<b>100</b>

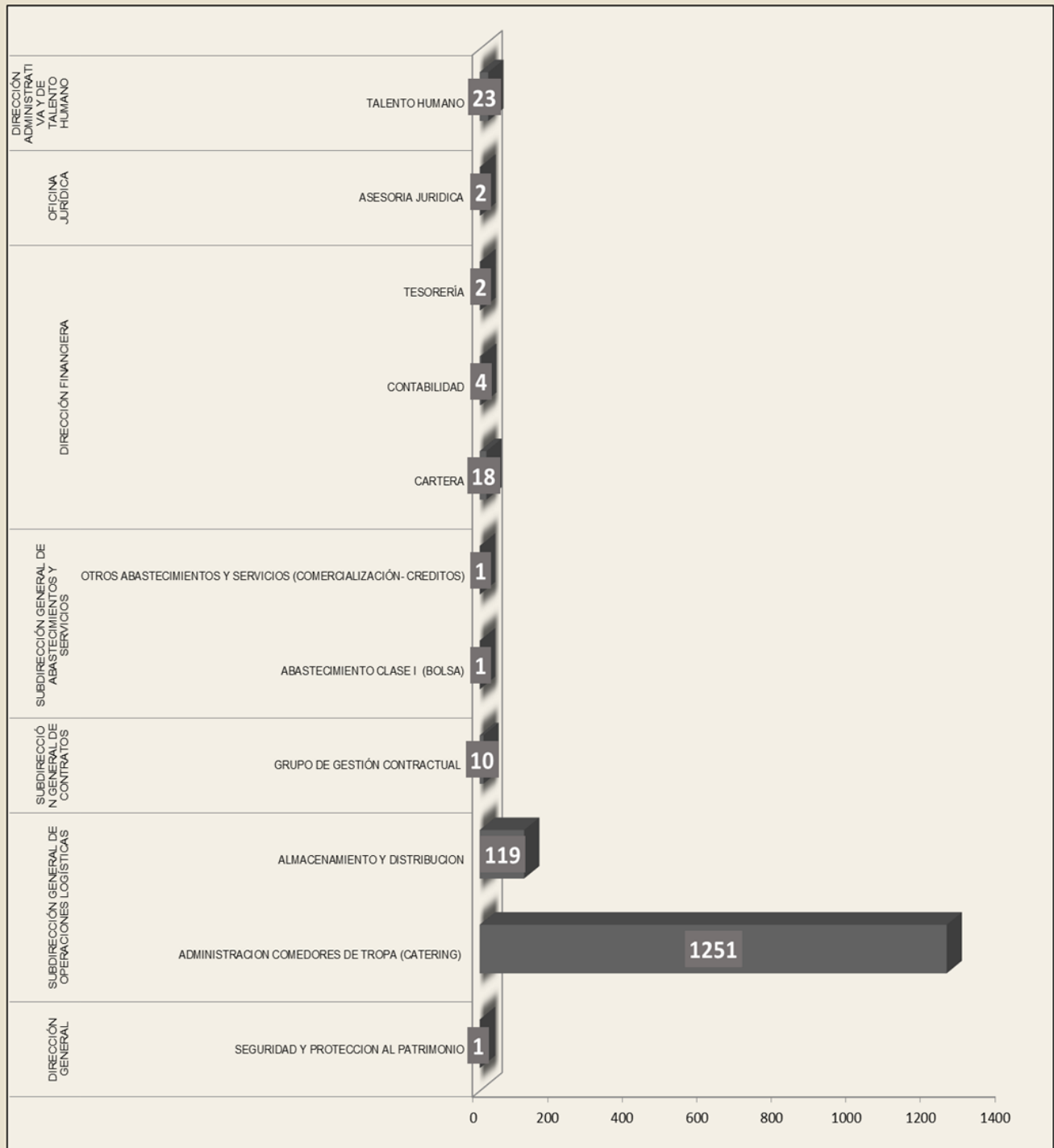
Como se mencionó en el punto anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que, para el mes de noviembre, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 338 sugerencias y 913 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 24 sugerencias y 95 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 54 interacciones, entre las que el Grupo de Talento Humano y Servicios Administrativos recibió (14) peticiones, Grupo Gestión Contractual (9) peticiones, seguida Gestión Cartera Contabilidad y Tesorería con (24) y la oficina Jurídica con (2) peticiones, Las demás se relacionan con una (1) Petición como se evidencia en el recuadro anterior.

Además, a la Dirección General se le direccionó una (1) denuncia, a la Dirección Administrativa se direccionó una (1) queja y una (1) denuncia, seguido de dos (2) sugerencias y también recibió cinco (5) felicitaciones, para la Subdirección de Contratos se Direccionó un (1) reclamo,

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

**SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE NOVIEMBRE**



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de noviembre de 2018

### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	10
DIRECCIÓN FINANCIERA	3
DIRECCIÓN GENERAL	0
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	8
REGIONAL ATLÁNTICO	7
REGIONAL CENTRO	14
REGIONAL LLANOS	4
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 RECEPCION	TOTAL	%	
CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co	11	0,8	
ORFEO	7	0,5	
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	12	0,8	
CORREO ELECTRONICO FUNCIONARIO	5	0,3	
MODULO PQR	19	1,3	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	364	25,4
	FELICITACIONES	1014	70,8
<b>TOTAL</b>	<b>1432</b>	<b>100</b>	

**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.

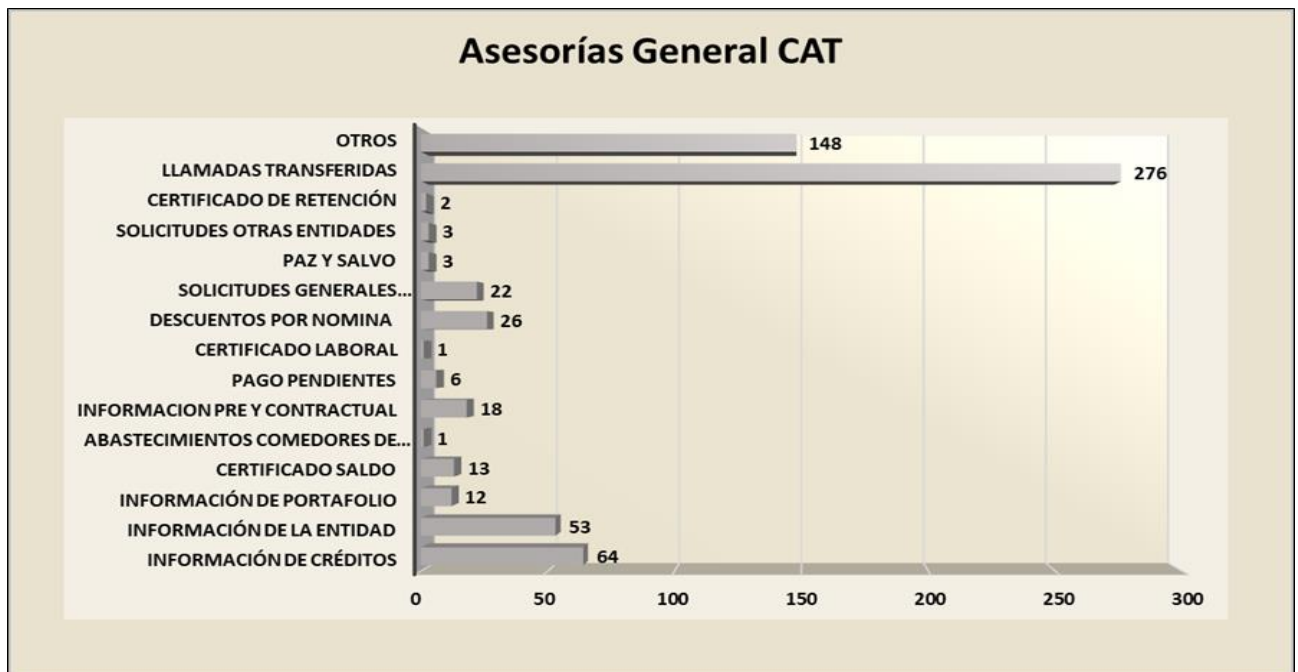
#### 4.1.1 CORREO [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

Para el mes de noviembre se recibieron un total de 131 correos, de los cuales 35 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 25 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 11 se registraron en el Módulo PQRD, finalmente 60 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 recibieron (7) solicitudes, las cuales fueron direccionadas 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 2018

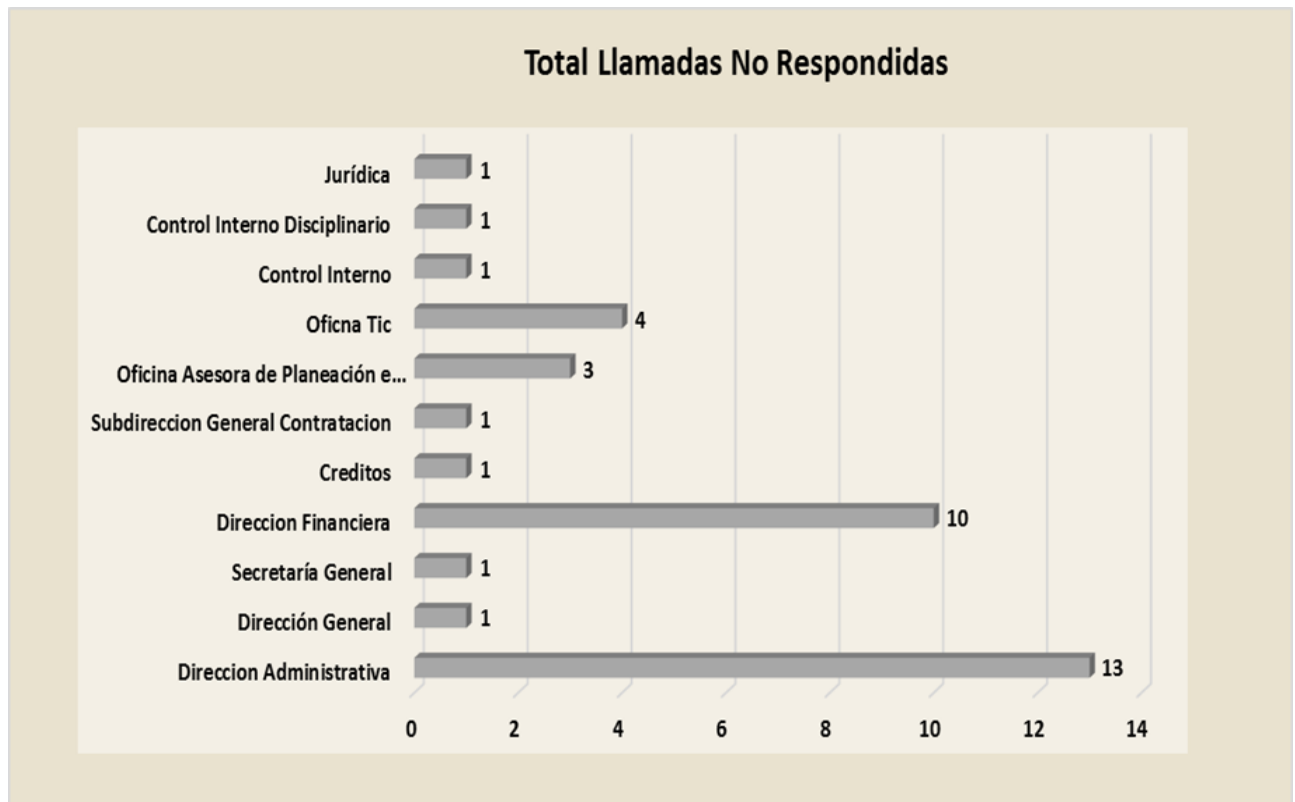
Por este medio ingresaron 648 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 125 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 87, se registraron en el módulo PQRD 12 solicitudes, 276 transferencias, 148 llamadas salientes y números desconectados dentro de las que se encuentran 37 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.

#### 4.1.3.1 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 con los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 57 llamadas no transferidas oportunamente.

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 2018

En noviembre la Dirección Administrativa, Dirección Financiera y la Oficina de Tecnología fueron las áreas que presentaron más novedades al momento de contestar sus teléfonos, por lo que se evidencia que las citadas dependencias siguen presentando novedades al momento de atender las llamadas, sin embargo, es necesario precisar que hubo una disminución considerable en las llamadas perdidas. Como se describe en la gráfica. 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 cumple con direccionar las llamadas.

#### 4.1.4 CORREO FUNCIONARIO

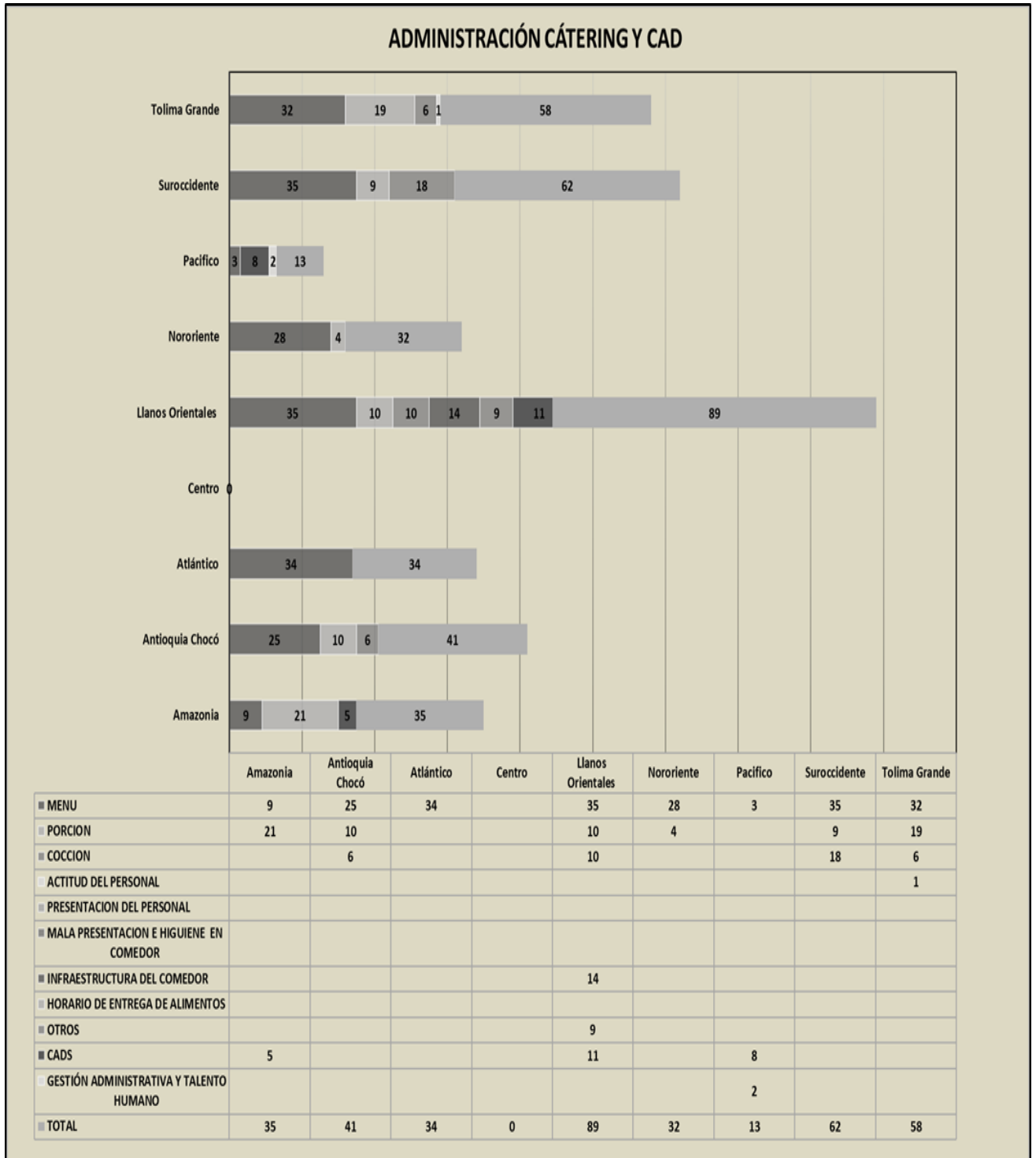
Por este medio se registraron (5) solicitudes.

#### 4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 19 solicitudes registradas directamente por los usuarios.



#### 4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA (364)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de noviembre de 2018

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en el Grupo de Administración (CÁTERING), fue el de “Cambio de Menú” con 201 sugerencias a Nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos, Regional Tolima, Regional Suroccidente, Regional Atlántico y la Regional Nororiente, seguido del tema “Aumento de Porción” con 73, en su gran mayoría para la Regional Tolima y Amazonia , la opción “Cocción” con 40 sugerencias; su gran mayoría para Regional Suroccidente, Llanos, Tolima Antioquia Choco, la opción de “Infraestructura de comedor” con 14 sugerencias todas para la Regional Llanos y “Otros” con 9 sugerencias; que hacen 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, principalmente en Regional Llanos. Almacenamiento y Distribución CAD obtuvo 24 sugerencias, en la Regional Llanos se registraron 11 sugerencias y en Pacífico 8. Los demás temas se pueden evidenciar en el cuadro respectivamente, para un total de 364 sugerencias recibidas a nivel nacional.

**Observación:** La Regional Centro no presentó informe para el mes de noviembre.

#### 4.1.7 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron cinco (5) Solicitudes de información general.

#### 5. PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 210 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.

#### 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 23 reuniones agendadas y un ingreso formal de 697 personas externas, de las cuales 19 de ellas se remitieron a Cartera por temas relacionados a certificaciones de créditos, individuos que se registraron en el aplicativo DYMO Labelwrite.

#### 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de noviembre se evidenciaron 13 Audiencias de adjudicación de contratos a Nivel Nacional y se realizaron 10 encuestas anticorrupción.

**Regional Amazonía:** (1) encuesta, de (1) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Atlántico:** (0) encuesta, de (1) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Nororiente:** (1) encuesta, de (1) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Pacífico:** (0) encuestas de (3) Audiencia procesos contractuales.

**Regional Tolima Grande:** (8) encuestas, de (6) Audiencias procesos contractuales.

**Regional sur:** (0) encuesta, de (1) Audiencia procesos de contractuales

Se evidencia que las regionales Centro, Antioquia-Choco, Norte y Suroccidente no reportaron si realizaron audiencias de procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **100%**

Registrando una percepción desfavorable **0%**

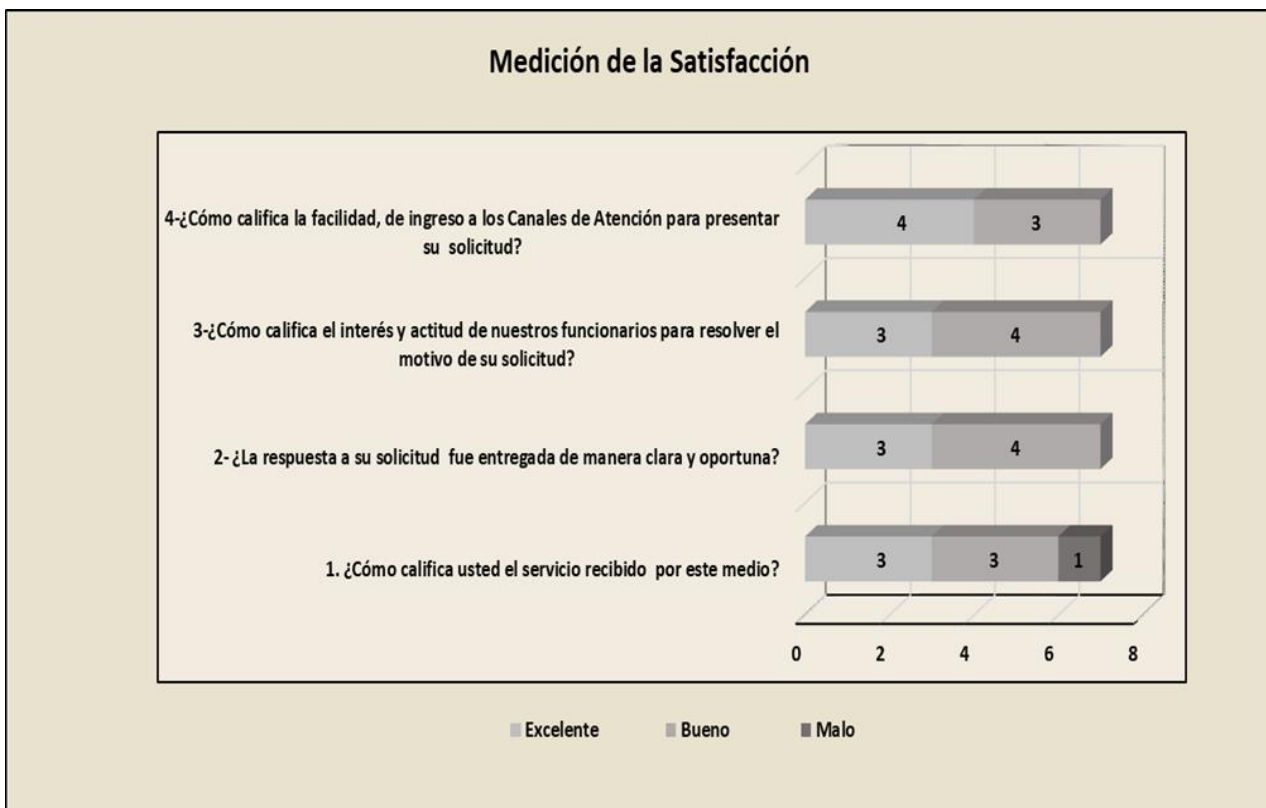
## 7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Este punto se relaciona con la medición de los factores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los petitionarios y ciudadanía en general, sobre los servicios que presta la Entidad.

### 7.1 Medición de satisfacción

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		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)	7	13	14	0	1
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	7	Bueno (3.5. a 4.5)			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se evidencia una leve participación de los usuarios en comparación al mes anterior, los cuales utilizaron el Módulo PQR en el mes de noviembre, se determinó que el personal encuestado presentó en general un nivel bueno de satisfacción frente al servicio prestado.



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de noviembre 2018

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

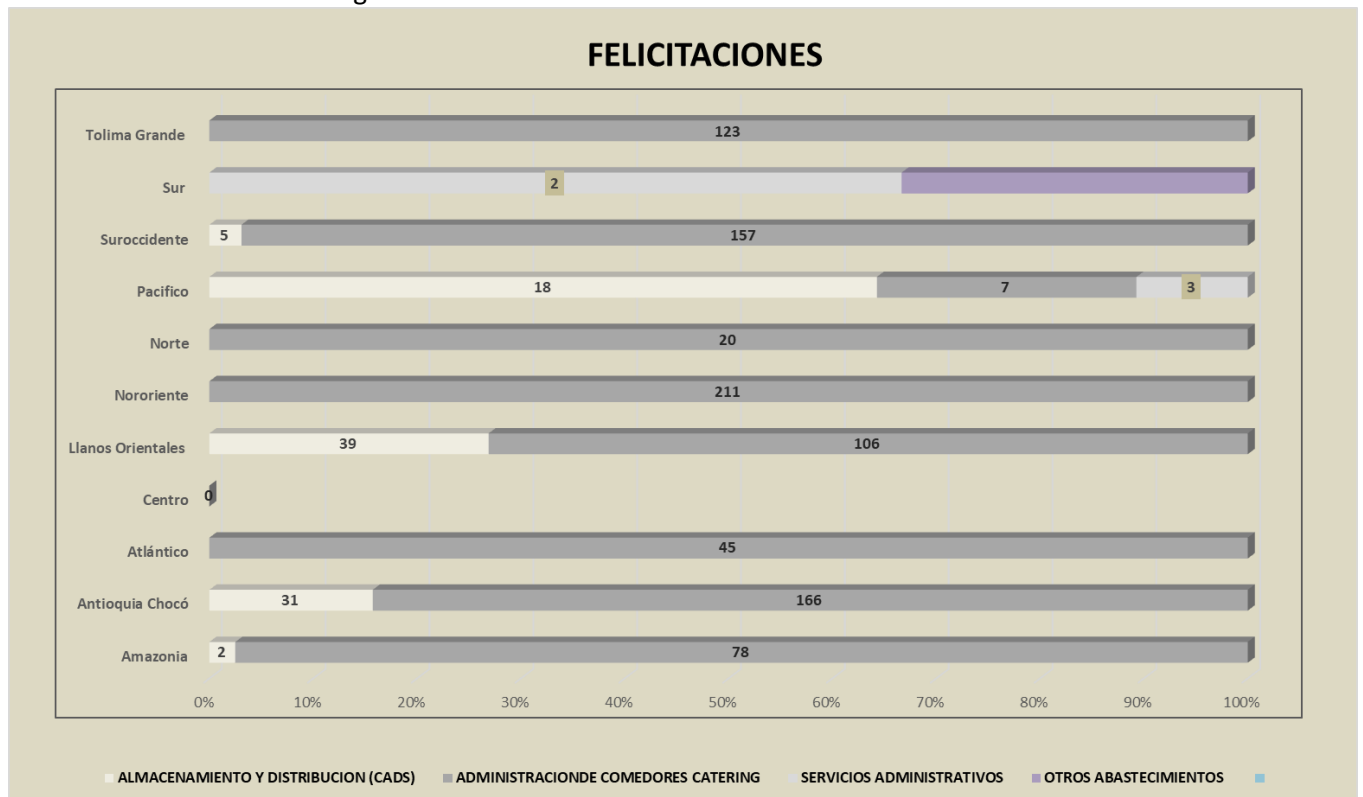
**CONCEPTOS FAVORABLES**

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1014
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	27
<b>TOTAL</b>	<b>1041</b>

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) y las percepciones positivas del servicio, con las encuestas de satisfacción del Módulo PQR.

**FELICITACIONES (1014)**

Para el mes de noviembre llegaron un total de 1014 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de noviembre 2018

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 913, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (CAD) con 95, y por medio del módulo PQRD, se recibió un total de 27 calificaciones positivas frente al servicio prestado en las encuestas de Satisfacción. Los resultados son la evidencia del buen trabajo que se realiza en cada una de las Regionales.

### CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	1
QUEJAS	1
DENUNCIA	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de octubre 2018

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

#### QUEJAS (1)

1. **ID 8313**, una ex funcionaria de la Regional Atlántico informa que tanto el Director de la Regional como su jefe inmediato no le han permitido hacer la entrega del cargo ya que han obstaculizado su ingreso a las instalaciones de la Regional. Se direccionó a Talento Humano de la Oficina Principal (Cerrado).

#### RECLAMOS (1)

1. **ID 8301**, reclamo instaurado por el proveedor que lleva en ejecución con la Regional Centro el Contrato de Mínima Cuantía No. 008-012-2018, ya que indica incumplimiento en el punto 6 de la aceptación de oferta; lo anterior, en razón a que a la fecha no ha recibido el pago de las facturas tramitadas. Se direcciono a la Regional Centro (Cerrado).

#### DENUNCIAS (2)

1. **ID 8315**, la usuaria solicita información de la auditoria puntal que la Oficina de Control Interno realizó a la Regional Tolima Grande durante la vigencia 2017 ya que no se han presentado resultados; así mismo, indica que se continúan presentando irregularidades en esa Regional. Se direccionó a la Regional Tolima Grande (Tiempo Extendido).
2. **ID 8323**, se recibe denuncia telefónica por parte de un soldado regular el cual indica presuntos hechos irregulares que se vienen presentando en el comedor No. 3 de un Batallón ubicado en la ciudad de Barrancabermeja. Se direccionó a la Dirección General (En Tramite).

## 8. RECOMENDACIONES

- Es necesario realizar el seguimiento respectivo a los casos evidenciados en las quejas, reclamos y las denuncias presentadas por los usuarios, aunque los mismos se encuentren cerrados se deben identificar las causas que los originan.
- En atención a los inconvenientes presentados a la hora de transferir las llamadas a las dependencias que no contestan las extensiones, se requiere tomar acciones disciplinarias, con el fin de que el personal atienda de manera oportuna y eficiente al usuario y así brindar un excelente servicio.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)  
CORONEL JUAN VARGAS BARRETO  
Secretario General  
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

(ORIGINAL FIRMADO)

Elaboró y Revisó: Diana Cecilia Martín Amaya  
Abogada Especialista Derecho Administrativo  
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana