



**MEMORANDO**

Bogotá, 23/11/2022

N° 2022110010240143 ALSG-GRV- AOC – 11001

**PARA:** CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ  
Director General.

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

**ASUNTO:** Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – OCTUBRE 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 octubre, así:

**A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**1. ESTADO DE LAS PETICIONES.**

**1.1. PERÍODO ANTERIOR – SEPTIEMBRE 2022**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
91	91	0%	0	0%

**1.2. PERÍODO ACTUAL – OCTUBRE 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	69	69	0	1	0%	100%	100%

Respecto al mes de octubre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR disminuyeron en comparación al mes de septiembre; a la fecha se reportan 2 solicitudes que fueron cerradas mediante acto administrativo con desistimiento tácito a cargo de la Regional Caribe y de la Subdirección General de Contratos, toda vez que los usuarios no allegaron los soportes de pago de las certificaciones requeridas, las demás solicitudes se encuentran cerradas sin novedad.



DESISTIMIENTO TÁCITO				
No. solicitud	Número de Identificación	Fecha solicitud	Estado	Fecha de cierre
11535	80881228	27/09/2022	CERRADO - DESISTIMIENTO TÁCITO	09/11/2022
11563	10884543	07/10/2022	CERRADO - DESISTIMIENTO TÁCITO	15/11/2022

**1.3. PETICIONES VENCIDAS:** Se registró un (1) vencimiento.

ID VENCIDOS						
No. SOLICITUD PQR	TIPO DE SOLICITUD	ASUNTO	GRUPO DE TRABAJO	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE VENCIMIENTO	DIAS POSTERIORES DE RESPUESTA AL VENCIMIENTO
11619	SOLICITUDES GENERALES	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	20/10/2022	03/11/2022	5

**Nota:** Cuando se evidencian casos vencidos, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, con antelación al vencimiento del término, envía los respectivos reportes de alerta a través de correo electrónico y comunicación telefónica a la dependencia responsable, asimismo envía mensaje por WhatsApp al Secretario General con el fin de instar al cierre de la petición, una vez materializado el vencimiento, se envían los memorandos correspondientes al Director de la dependencia responsable, así: se remitió memorando No. 2022110010229183 ALSG-GRV-AOC – 11001 de fecha 4 de noviembre 2022 y No. 2022110010232103 ALDG — ALSG — GRV- AOC — 11001 de fecha 9 de noviembre de 2022.

**1.4. REMISION DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD:** No se presentó solicitud.

**1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA:** Se presentaron 2 solicitudes, las cuales fueron allegadas así:

- Procuraduría General de la Nación, radicada en el módulo PQRD con el ID 11635, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa “Talento Humano”.
- Ejército Nacional, radicado en el módulo PQRD con el ID 11647, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa “Talento Humano”.



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.  
LAT-0977



**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:** No se remitieron peticiones por medio de la plataforma del MDN.

**1.6. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** Se registró una (1) solicitud.

**ID 11626** - Solicitud con el asunto "Información de la entidad", con fecha de ingreso 19/10/2022, por parte de la Señora Yivy Khaterine Pardo Gomez del Canal de Televisión TV Andina Ltda. Canal Trece, la cual fue direccionada a Dirección Financiera Gestión Presupuesto, con fecha de cierre 01/11/2022.

**1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Se registraron 5 solicitudes.

- **ID 11595** – Solicitud con el asunto "Solicitudes Generales Administrativas", con fecha de ingreso 14/10/2022, por parte del Señor Carlos Andrés Vega Mendoza de la Comisaría de la Guajira, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa de Talento Humano, con fecha de cierre 31/10/2022.
- Cuatro (4) solicitudes con números de **ID 11601, 11641, 11643, 11645**, solicitando Información con el asunto "Información Ofertas Laborales – Convocatorias", con fecha de ingreso 18/10/2022- 25/10/2022- 25/10/2022- 25/10/2022, por parte del Señor Humberto Luis Garcia de la Comisión Nacional del Servicio Civil, las cuales fueron direccionadas a la Dirección Administrativa con fecha de cierre **31/10/2022- 03/11/2022- 08/11/2022- 09/11/2022**. Respectivamente.

**1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL:** No se registraron requerimientos.

**Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF**

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	69
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	265
	FELICITACIONES	4289
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		4623

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 octubre un total de 4.554 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de septiembre se evidencia disminución de 140 interacciones, lo cual evidencia menor participación.



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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION CO-MEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	253	4025	0	4278	92,54
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	1	0	0	12	257	0	270	5,84
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8	0	0	0	0	0	8	0,17
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	2	0	0	0	5	0	7	0,15
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	0	0	0	0	0	1	0,02
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	3	0	0	0	0	0	3	0,06
	CONTABILIDAD	3	0	0	0	0	0	3	0,06



OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,04
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	43	0	2	0	0	0	0	1	46	1,00
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0,04
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,06
TOTAL		66	0	2	265	4289	1	4623	100		

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben sugerencias escritas, por lo que, para el mes de octubre, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 253 sugerencias y 4.025 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución donde se recibieron 12 sugerencias y 257 felicitaciones. Gestión Créditos con 5 felicitaciones en la Regional Sur y el grupo Servicios Administrativos (centro vacacional la Recalada) de la Regional Pacífico tiene 2 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 66 peticiones, de las cuales Gestión del Talento Humano recibió 43, seguida de Gestión Contractual con 8, Gestión Contabilidad y Cartera con 6 respectivamente, la oficina de Control Disciplinario con 3, la Subdirección General de Operación Logística CAD'S una (1) y la Subdirección General de Abastecimientos - Gestión Créditos con 2 peticiones, la oficina Asesora Jurídica 2, seguido de la oficina de Planeación Desarrollo Organizacional con una (1) petición.

Así mismo se registró 2 reclamos: Los cuales se direccionaron así: Dirección Administrativa "Gestión Talento Humano", con 2.



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	42	379	421
	CADS	0	1	16	17
ANTIOQUIA CHOCO	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CADS	0	5	48	53
	CATERING	0	44	299	343
CARIBE	CADS	0		4	4
	CATERING	0	3	93	96
	CADS	0	1	11	12
CENTRO	CATERING	0	71	425	496
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	0	1
LLANOS ORIENTALES	CONTABILIDAD	1	0	0	1
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	40	777	817
	CADS	0	5	104	109
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
NORORIENTE	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1



EMPRESA CERTIFICADA  
Certificate No.  
LAT-0977



	GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	23	787	810
NORTE	CADS	0	0	30	30
	CATERING	0	9	609	618
	CADS	0	0	17	17
PACIFICO	CATERING	0	0	72	72
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - RECALADA	0	0	2	2
SUROCCIDENTE	CATERING	0	21	319	340
	CADS	0	0	15	15
SUR	GESTIÓN CREDITOS	0	0	5	5
	CADS	0	0	12	12
TOLIMA	CATERING	0	0	265	265
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>265</b>	<b>4289</b>	<b>4560</b>

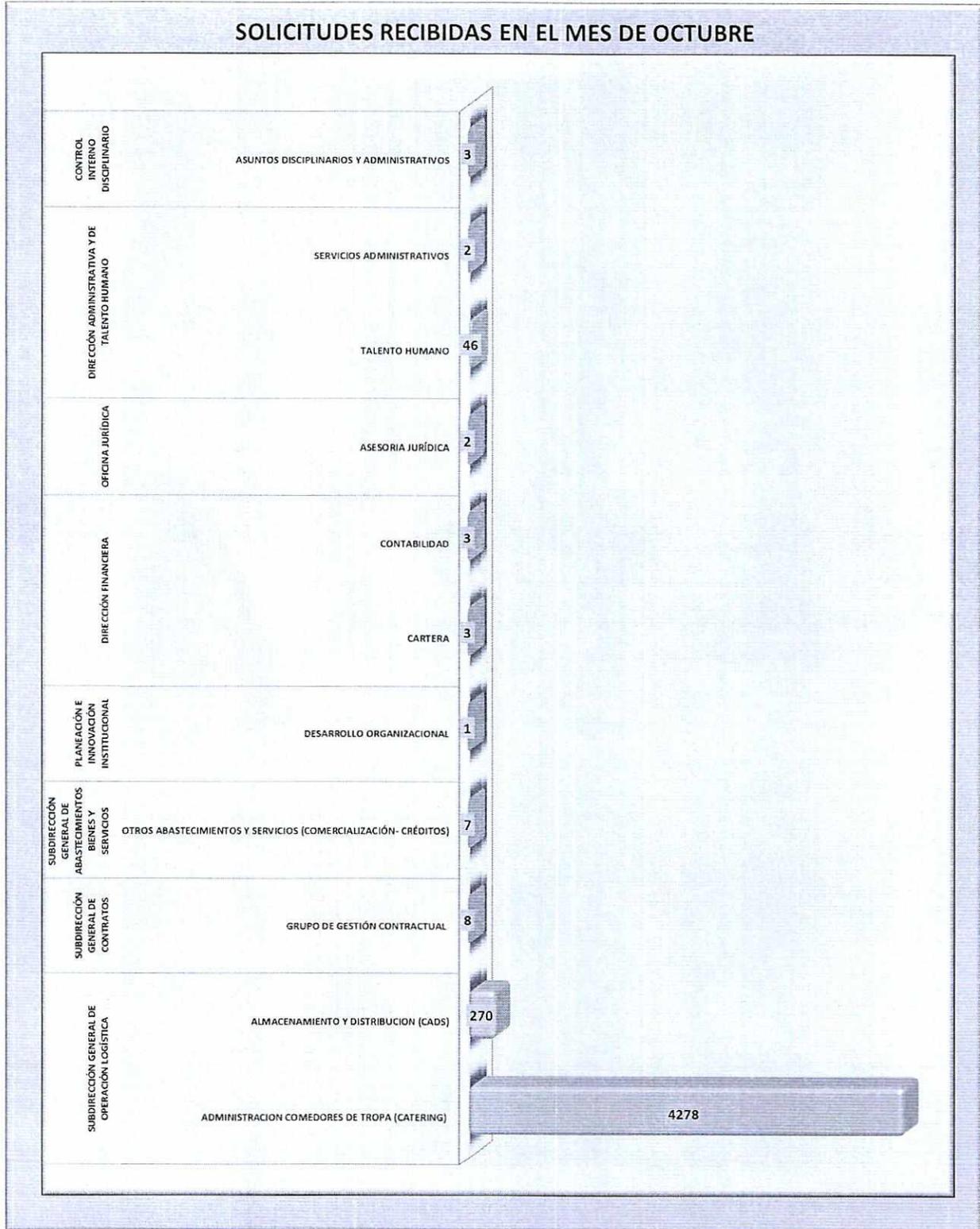
Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Catering y la administración de los Cad's, y el servicio en la Gestión de Créditos de la Regional Sur, asimismo, se registraron 6 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 OCTUBRE



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de octubre 2022



### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	8
DIRECCION FINANCIERA	3,4
JURIDICA	8,5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	8
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTACIMIENTOS	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA	3
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	1
REGIONAL NORORIENTE	6,5
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	4
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		23	0,50
CHAT INTERACTIVO		0	0,00
ORFEO		2	0,04
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO		1	0,02
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		3	0,06
CORREO REGIONALES		4	0,9
MODULO PQR		36	0,78
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	265	5,73
	FELICITACIONES	4289	92,78
<b>TOTAL</b>		<b>4623</b>	<b>100</b>

**NOTA:** Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónica 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.

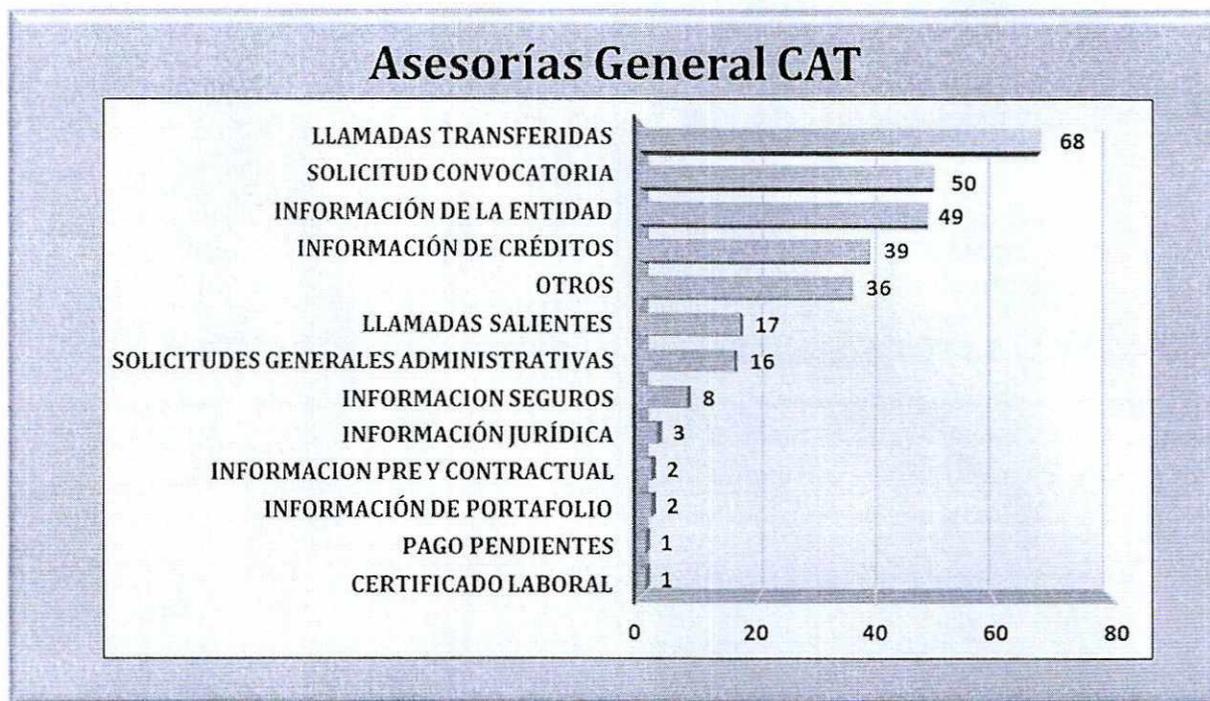
#### 4.1.1 CORREO - [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

Para el mes de octubre se recibieron un total de 166 correos, de los cuales 111 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 23 peticiones se registraron en el módulo PQRD, no se registraron en el módulo de certificaciones financieras, una (1) se le brindó asesoría y finalmente 31 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 2 solicitudes.

#### 4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de octubre 2022

Por este medio ingresaron 292 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 106 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, se registró una (1) petición en el módulo PQRD, llamadas transferidas 132 de las cuales 64 se destacan con asunto puntual, se realizaron 17 llamadas salientes a usuarios, finalmente se registran 36 llamadas de prueba y números desconectados dentro de las que se encuentran 24 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 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 **24 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando disminución en número de 6 llamadas en comparación con el mes de septiembre.



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

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las 24 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 septiembre disminuyó el porcentaje de ingreso a la entidad para el mes de **octubre en un 38%**.

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

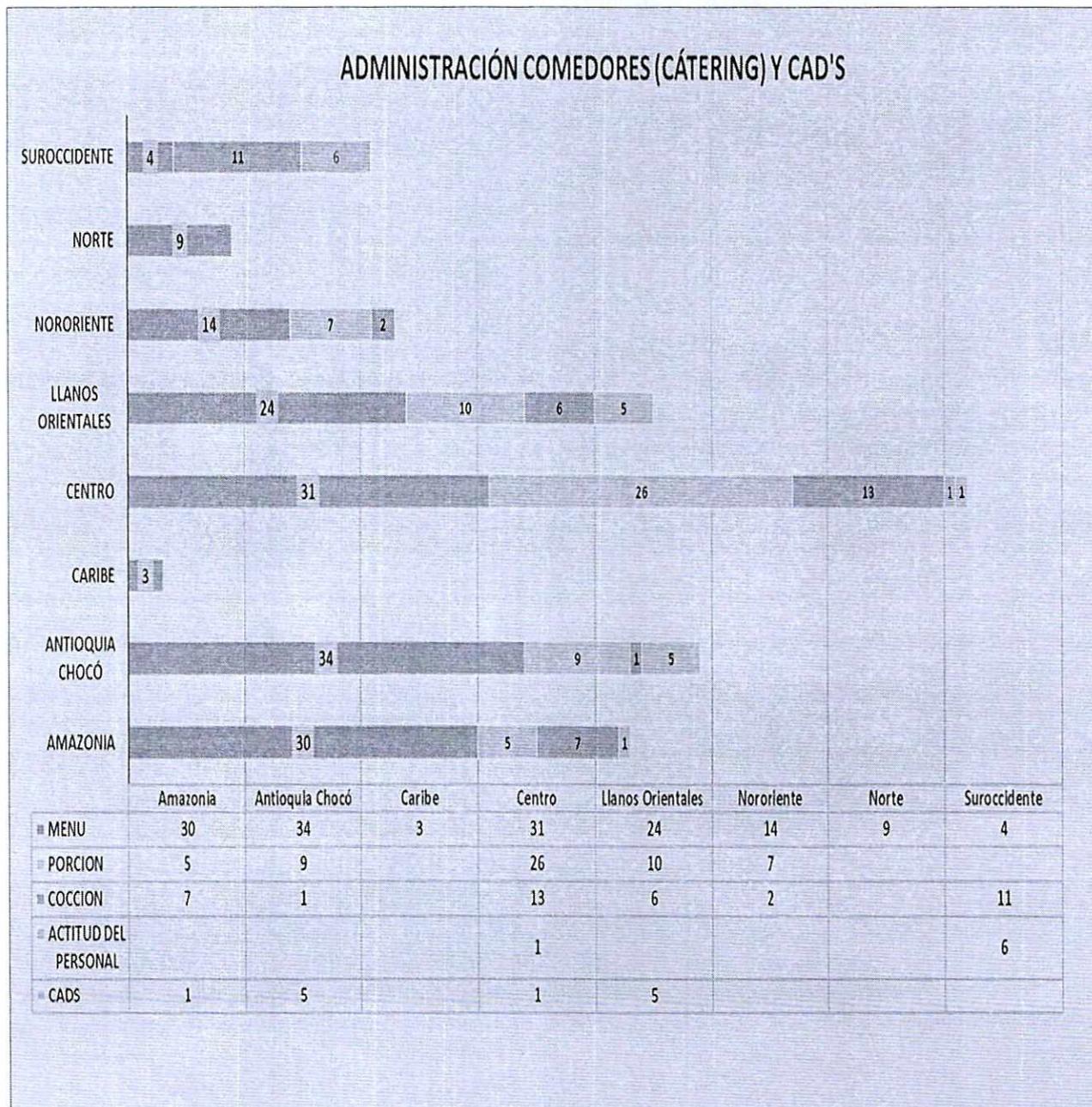


4.1.5 CORREO - DENUNCIE: No se registraron solicitudes.

4.1.6 CORREO SERVIDOR: Se registraron 3 solicitudes.

4.1.7 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 36 solicitudes registradas directamente Por los usuarios.

4.1.8 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (265)



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





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 149 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Antioquia Choco con 34, Regional Centro con 31, Amazonia con 30, Llanos Orientales con 24, Nororiente con 14, Norte con 9, Suroccidente con 4 y Caribe con 3.

En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 57 Sugerencias, así: Regional Centro con 26, Llanos con 10, Antioquia Choco con 9, Nororiente con 7 y Amazonia con 5.

La opción **“Cocción”** con 40 sugerencias; en su gran mayoría para Centro con 13, Suroccidente con 11, Amazonia con 7, Llanos con 6, Nororiente con 2, Antioquia Choco con una (1).

La opción **“Actitud del personal”** con 7 sugerencias; en su mayoría para la Regional Suroccidente con 6 y Regional centro con una (1).

Finalmente **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 12 sugerencias allegadas, la Regional Llanos y Antioquia Choco con 5 respectivamente, Amazonia y Centro con una (1).

Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica, para un total de 265 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de septiembre en 38 sugerencias.

#### 4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 66 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	206	51,0
PBX	159	39,4
REUNIONES	8	2,0
DIFUSIONES	31	7,7
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100</b>

#### 5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 31 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

#### 5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 8 reuniones agendadas, un ingreso formal de 206 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 octubre se evidenciaron 12 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 3 encuestas anticorrupción, así:

REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONIA	1	1
CENTRO	4	0
TOLIMA GRANDE	3	1
NORORIENTE	2	1
LLANOS ORIENTALES	2	0
TOTAL NIVEL NACIONAL	12	3

Registrando una percepción favorable del 96,7%.  
Percepción desfavorable del 3,3%.

**Nota:** En la regional Amazonia en el punto 5 de la encuesta, donde se pregunta “*considera usted que en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el fenómeno de la corrupción es:*”

- a. Frecuente
- b. Ocasional
- c. Rara vez se ha presentado
- d. No existe”

El oferente seleccionó la opción A, FRECUENTE sin dejar comentario alguno, la regional realiza la respectiva validación de la calificación.

### 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 4 usuarios, calificando las preguntas al cierre de la petición.

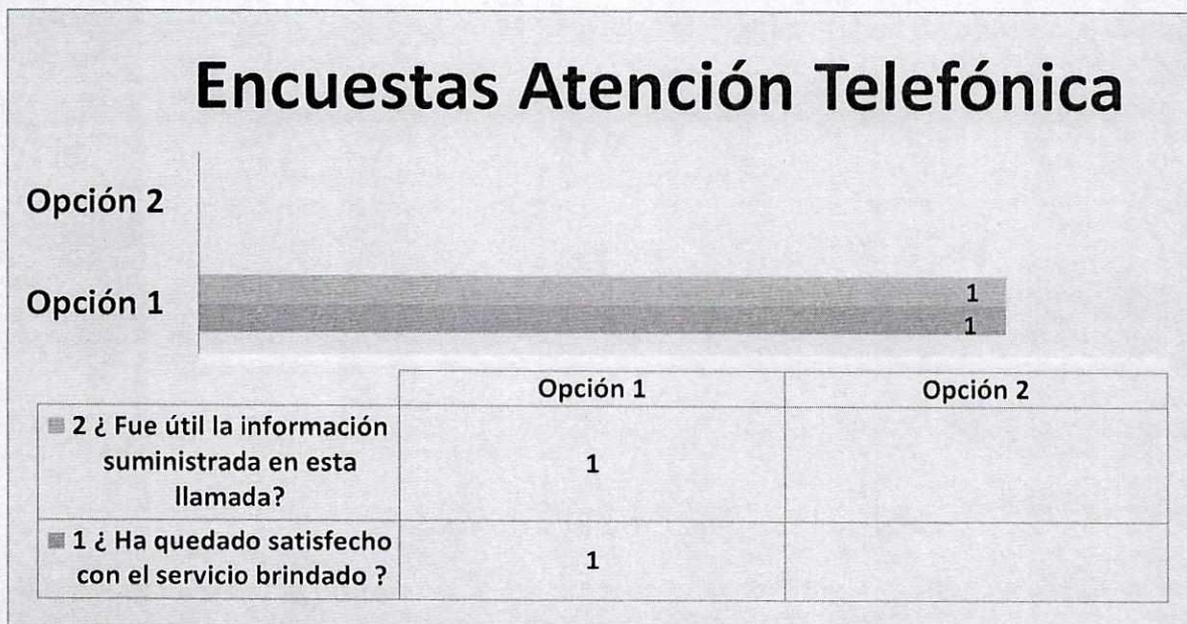


TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5. a 5)	(3.5. a 4.5)	(2.5. A 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	4	2	1	0	1
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		2	1	0	1
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		2	1	0	1
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		2	1	0	1
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
<b>Trámites/Servicios</b>	<b>Participantes</b>				
1	4	Bueno (3.5. a 4.5)			

### 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 un (1) usuario (ciudadano) manifestando que se encuentran totalmente de acuerdo con la información suministrada telefónicamente. Como lo muestra la siguiente gráfica.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de octubre 2022

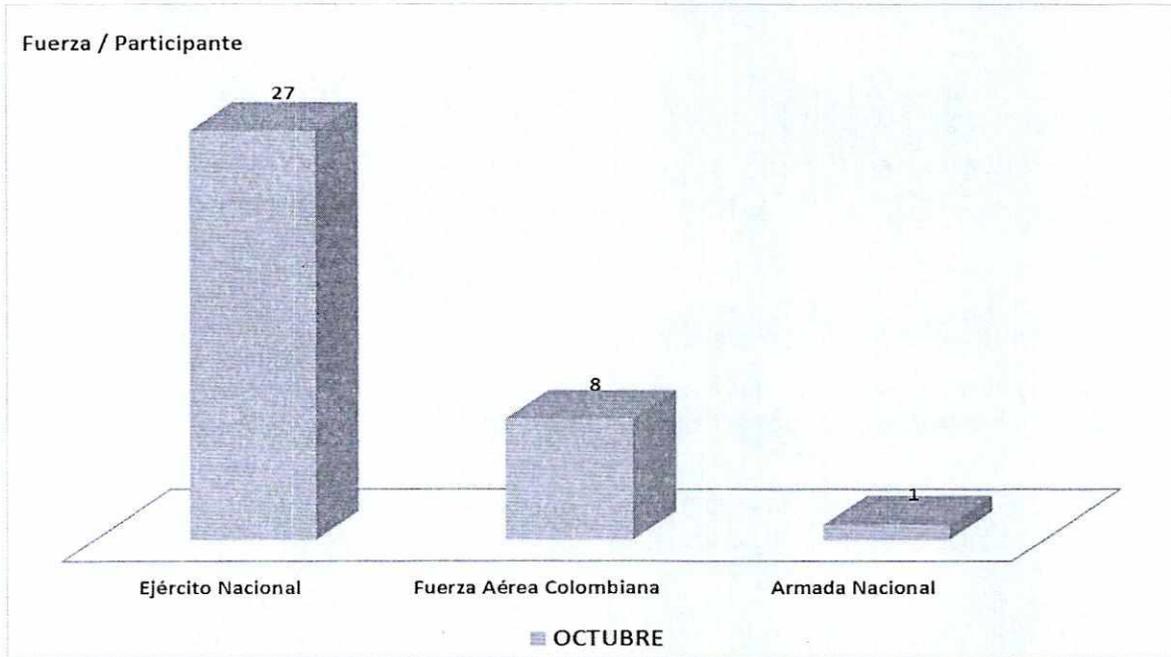




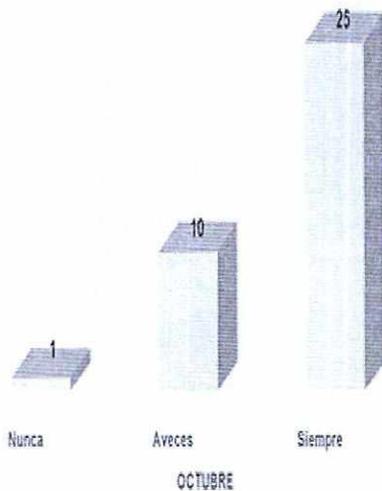
### Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:

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.

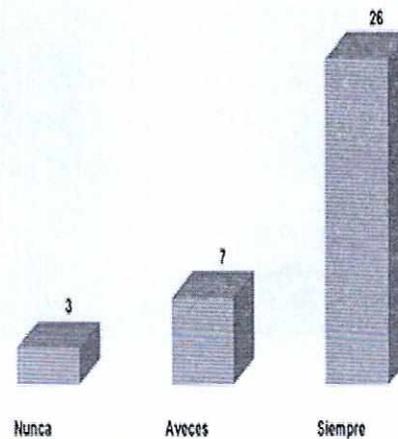
Para el mes de octubre se evidenció una participación de 36 usuarios, quienes respondieron 6 preguntas respecto del servicio prestado, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:



¿Se cumple con el menú establecido publicado en el Comedor?

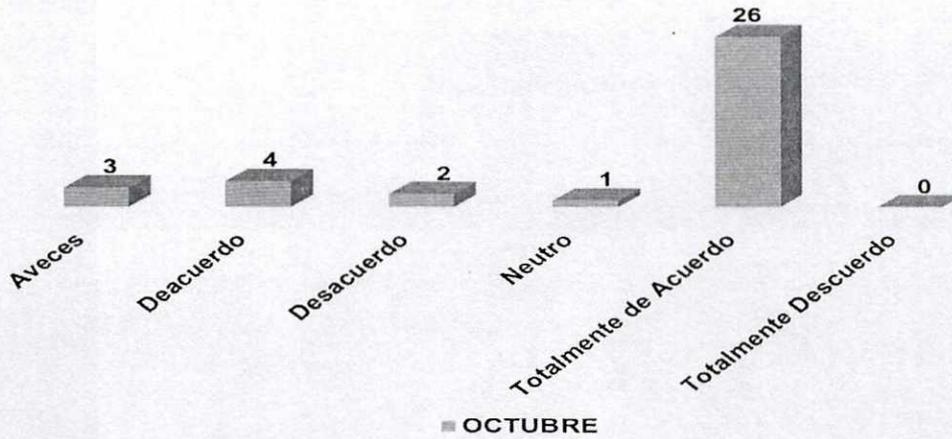


¿La calidad de los alimentos suministrados cumplen con el menú concertado?

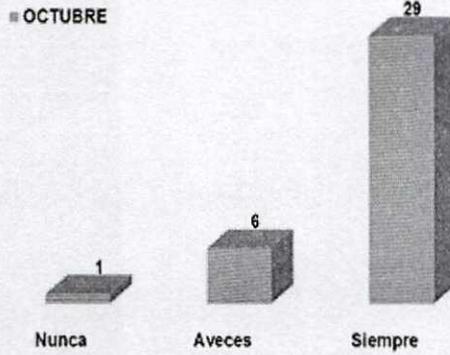




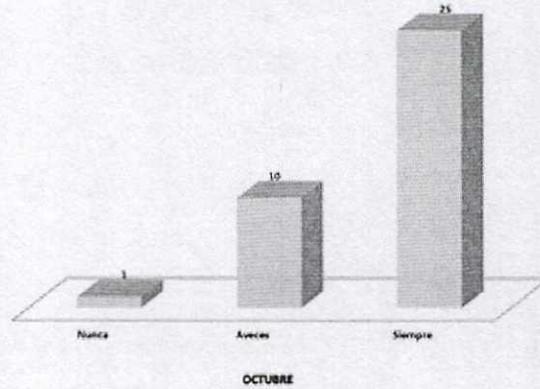
¿La entrega de los alimentos se realizan de forma oportuna?



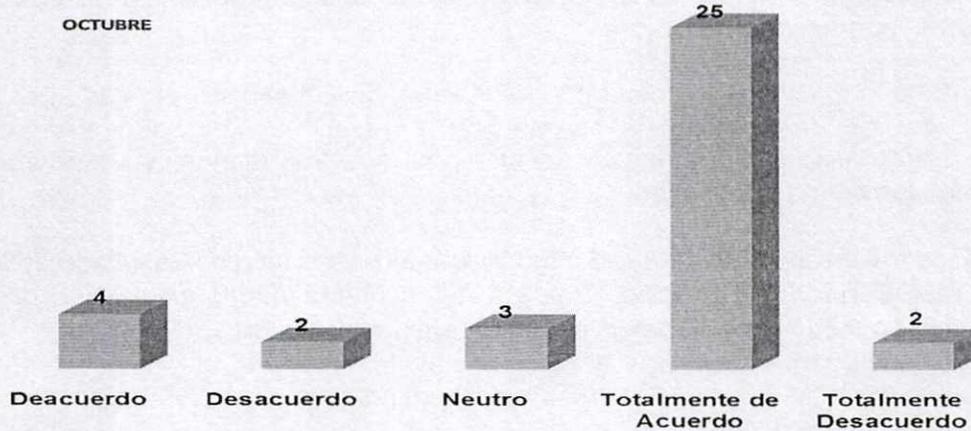
¿La atención del personal de la ALFM es cordial?



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

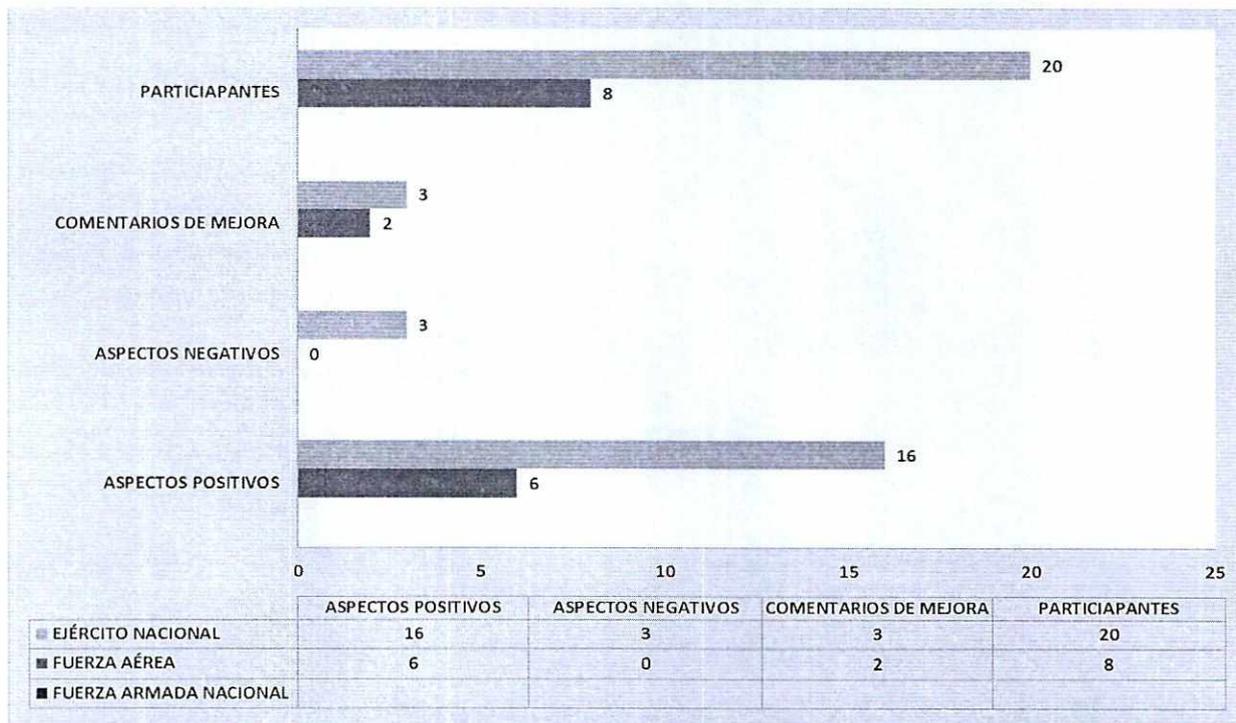


¿Considera usted que el área de cocina y línea de servicio está en óptimas condiciones para el suministro de alimentos?



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 octubre 2022

Los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 28 comentarios, de los cuales 22 se relacionan con aspectos positivos y 3 con aspectos negativos, también se evidencia 5 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	4.289
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR / CONCEPTO DE ALIMENTACIÓN	147
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	218
<b>TOTAL</b>	<b>4654</b>

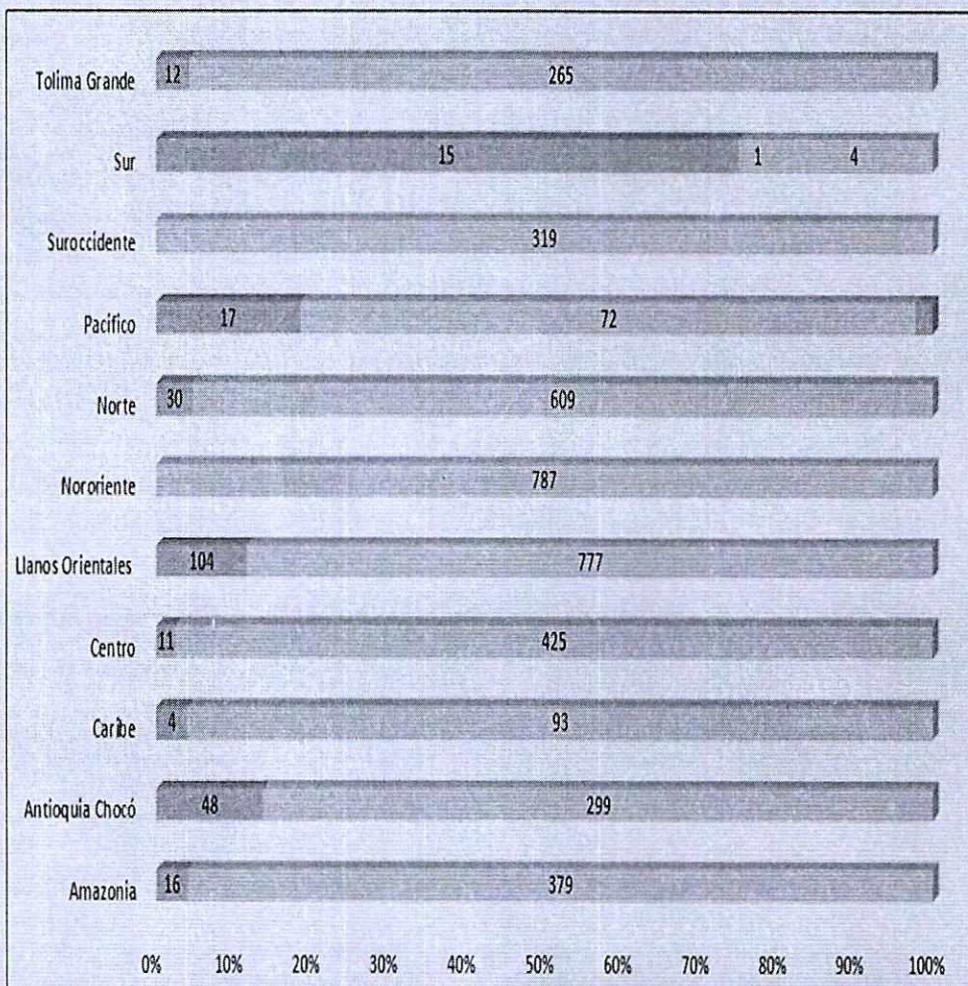
Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, también los Conceptos Positivos que emiten los Comandantes de Batallón a las Regionales lo cual exalta la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones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

### Felicitaciones (4.289)

Para el mes de octubre llegaron un total de 4.289 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



### FELICITACIONES



- ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)
- ADMINISTRACION DE COMEDORES CATERING
- ATENCION Y ORIENTACION CIUDADANA
- GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional)
- GRUPO CREDITOS

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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 4.025, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 257.

Las manifestaciones positivas para el mes de octubre en comparación al mes de septiembre disminuyeron en 102, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.





## CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	0
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	4
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	16
TOTAL	23

**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, se aclara que las opiniones negativas son las que se emiten en los conceptos de alimentación por parte de los Comandantes de las Unidades Militares y 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 (2)

- **ID 11554- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (03/10/2022):** Reclamante solicita aclaración frente al proceso de carrera convocatoria No 624 de 2018, así:  
Código OPEC No. 78961 para proveer dos (2) vacantes definitivas en la que ocupó el cuarto lugar, el usuario manifiesta que según publicación de la Agencia Logística del día 19 de julio solicitó a las personas que ocuparon el segundo lugar de la lista enviar un correo con la documentación para el estudio de seguridad, esto en atención a que los primeros no aceptaron; que el vacante dos (2) no aceptó el cargo y que resulta inquietante que esta novedad no se encuentre relacionada y publicada en la página web. Manifestando es la cuarta vez que solicita información clara sin una respuesta contundente. Cerrado 20/10/2022
- **ID 11593- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (14/10/2022):** La reclamante manifiesta que participó en el proceso de carrera administrativa convocatoria No 624 de 2018, OPEC 78584 en la cual se requiere de un (1) vacante y que la persona que ocupó el primer lugar no aceptó el cargo, por lo que le solicitaron los documentos para el estudio de seguridad y a la fecha no hay respuesta. Cerrado 04/11/2022.

### DENUNCIAS (1)

- **ID 11551- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (02/10/2022):** La denunciante manifiesta posibles favorecimientos con los servidores de la Dirección Financiera, un posible uso indebido de recursos públicos ya que dos personas en este momento están realizando las mismas funciones y ocupando el mismo cargo, posible conflicto de intereses. Cerrado 21/10/2022.





## 8. RECOMENDACIONES

- Frente a la manifestación del oferente en la encuesta anticorrupción realizada por la Regional Amazonía donde manifiesta que el fenómeno de la corrupción en la ALFM es frecuente, se hace necesario que la Regional realice la respectiva validación de la calificación con el usuario.
- En atención a los asuntos descritos en los reclamos 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, Bienes y Servicios (e) de las  
funciones de la Secretaría General

Elaboró: Christian Sneyder Martínez Ospina  
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa

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