



MEMORANDO

Bogotá, 20-11-2020

N° 2020110010100303 GRV- AOC – 1101

PARA: CORONEL JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA
Secretario General
Encargado de las Funciones de la Dirección General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

DE: Aboga. Esp. Lizeth Katerine Rodriguez Muñoz
Coordinadora Nacional de Atención y Orientación Ciudadana
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

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

Respetuosamente y con toda atención me permito informar al Señor Coronel Encargado de las Funciones de la Dirección 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 2020

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
40	40	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – OCTUBRE 2020

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	34	29	5	0	17%	93%	85%

Respecto al mes de octubre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta disminución en comparación al mes de septiembre; a la fecha hay 5 solicitudes que se encuentran en trámite, así:





1. Solicitud con N° ID 9864 con fecha de cierre 26/11/2020
 2. Solicitud con N° ID 9877 con fecha de cierre 01/12/2020
 3. Solicitud con N° ID 9894 con fecha de cierre 23/11/2020
 4. Solicitud con N° ID 9900 con fecha de cierre 26/11/2020
 5. Solicitud con N° ID 9901 con fecha de cierre 30/11/2020
- Las 5 solicitudes se encuentran a cargo de la Dirección Administrativa "Talento Humano".

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

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registró.

1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN: No registró.

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

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registran (3) solicitudes.

- N° de ID 9861 con fecha de ingreso 06/10/2020, allegada por el "Batallón Especial Energético y Vial N° 14 - SS Juan Camilo Molina". Con fecha de cierre el 04/11/2020, **ID 9892** con fecha de ingreso 21/10/2020 allegada por el "Batallón Especial Energético y Vial N° 14 – TC. Julio Arturo Pinzón" con fecha de cierre 05/11/2020 la cual fue direccionada a la Subdirección General de Contratación.
- N° de ID 9889 con fecha de ingreso 19/10/2020 allegada por la "Contraloría General - Yolima Ximena Lobo Baute", con fecha de cierre 03/11/2020 la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	34
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	344
	FELICITACIONES	2362
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		2740

Contamos con 150 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de servicio, principalmente en las Regionales y algunos en la Oficina Principal, siendo el medio de recepción de sugerencias y felicitaciones más utilizado por nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general), alcanzando para el mes de octubre un total de 2.706 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de septiembre se evidencia aumento de 446 interacciones, toda vez que en el mes anterior se registró 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 OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	315	2163	0	2478	90,44
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	29	197	0	226	8,25
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRETRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1	0,04
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5	0	0	0	0	0	5	0,18
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	10	1	0	0	2	0	13	0,47
	CONTABILIDAD	2	0	0	0	0	0	2	0,07
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	4	0	0	0	0	0	4	0,15
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	9	2	0	0	0	0	11	0,40
TOTAL		31	3	0	344	2362	0	2740	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 315 sugerencias y 2.163 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 29 sugerencias y 197 felicitaciones.



Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 34 interacciones de las cuales Gestión Cartera con 10, Contabilidad con 2, Gestión del Talento Humano recibió 9 peticiones, Gestión Contractual y Precontractual con 6, seguido de la Oficina Jurídica con 4 peticiones.

Además, se prestaron 3 Quejas las cuales se direccionaron a la Dirección de Administrativa "Gestión de Talento Humano" con 2, Dirección Financiera "Gestión Cartera" con uno (1).

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

2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

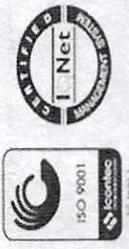
REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	18	246	264
	CADS	0	1	24	25
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0		45	45
	CATERING	0	14	360	374
CARIBE	CADS	0	4	20	24
	CATERING	0	27	8	35
CENTRO	CATERING	0	101	472	573
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	102	351	453
	CADS	0	23	76	99
NORORIENTE	CATERING	0	25	203	228
	CATERING	0	3	123	126
NORTE	CATERING	0	0	19	19
	CADS	0	0	17	17
SUROCCIDENTE	CATERING	0	20	165	185



SUR	CADS	0	1	6	7
	GRUPO CARTERA	0	0	2	2
TOLIMA	CADS	0	0	9	9
	CATERING	0	5	216	221
TOTAL		1	344	2362	2707

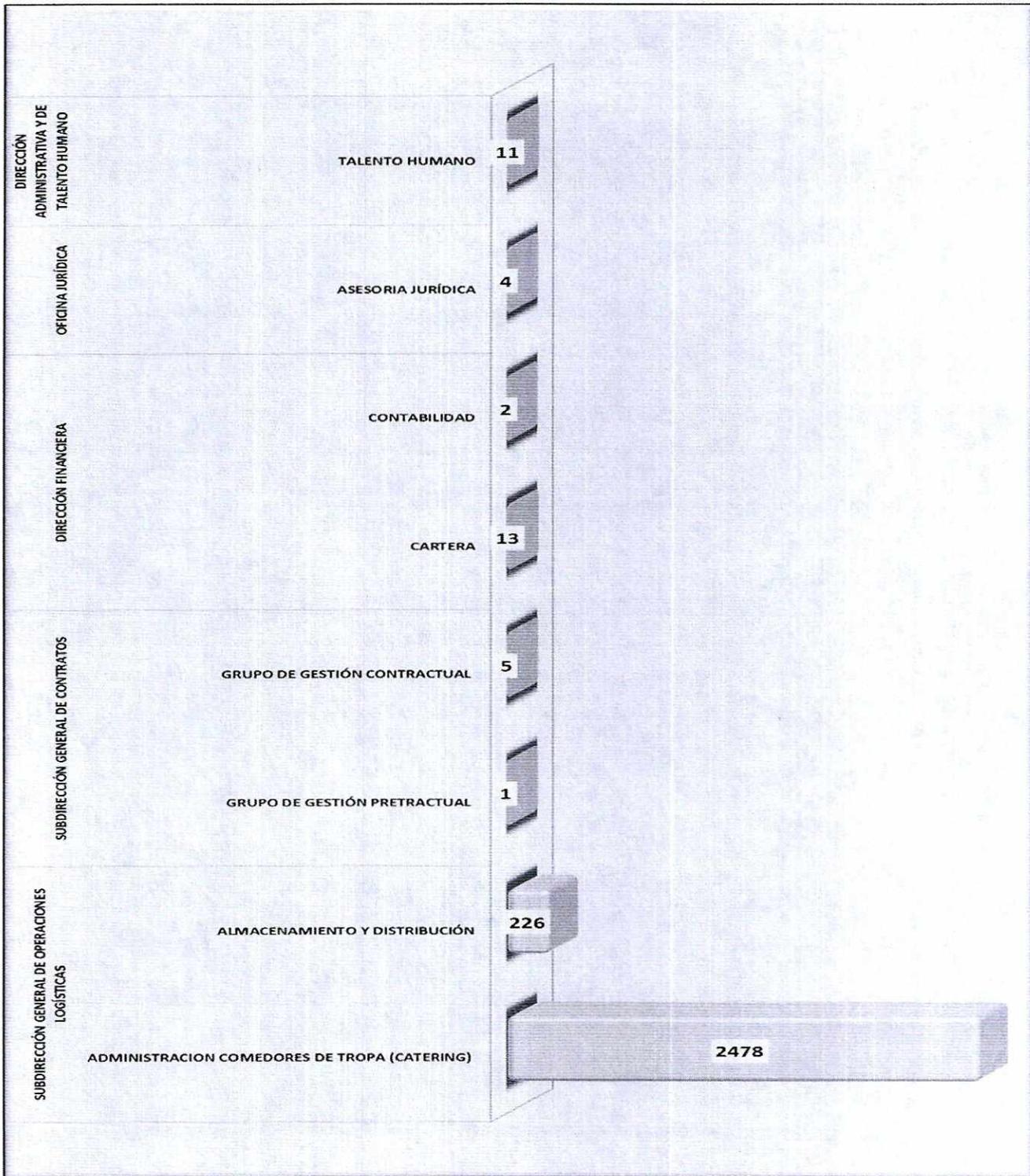
Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Cátering y la administración de los Cad's, asimismo, se registró una (1) petición la cual fue allegada por medio del módulo PQRD.

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





SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE OCTUBRE



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





3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	8
DIRECCIÓN FINANCIERA	12
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	3
REGIONAL LLANOS	3

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		2	0,07
ORFEO		1	0,04
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO		0	0,00
CORREO DENUNCIE		1	0,04
CORREO REGIONALES		0	0,00
MODULO PQR		30	1,09
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	344	12,55
	FELICITACIONES	2362	86,20
TOTAL		2740	100

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

4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

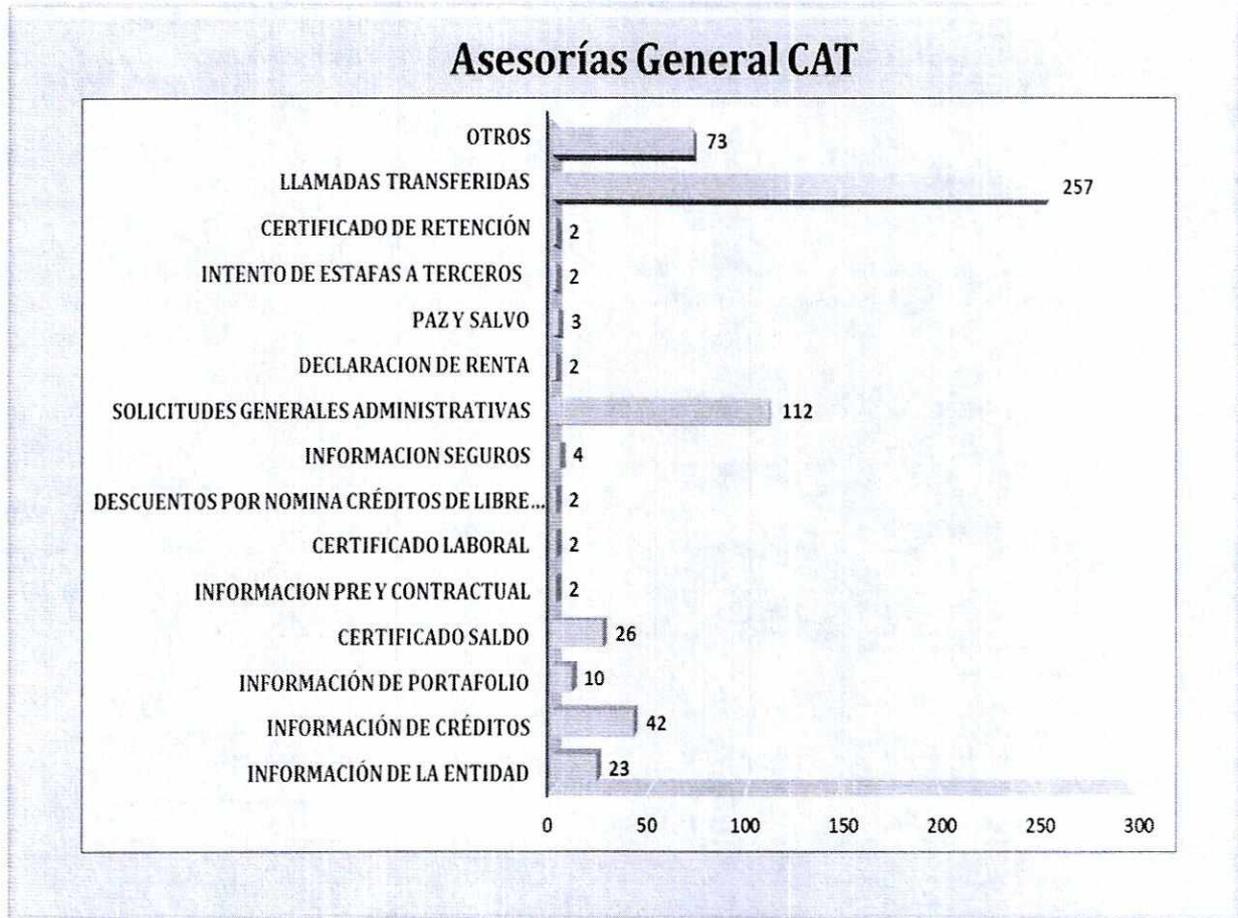
Para el mes de octubre se recibieron un total de 58 correos, de los cuales 42 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 2 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 2 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, se registraron 2 **solicitudes de certificaciones financieras en el módulo de trámites de la página web**, y finalmente 10 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 registró una (1) solicitud.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



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

Por este medio ingresaron 562 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 207 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, transferidas con asuntos puntuales 10, registradas en el módulo de Certificaciones Financieras 15, llamadas transferidas 257, llamadas saliente y números desconectados fueron 73 dentro de las que se encuentran 40 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada.

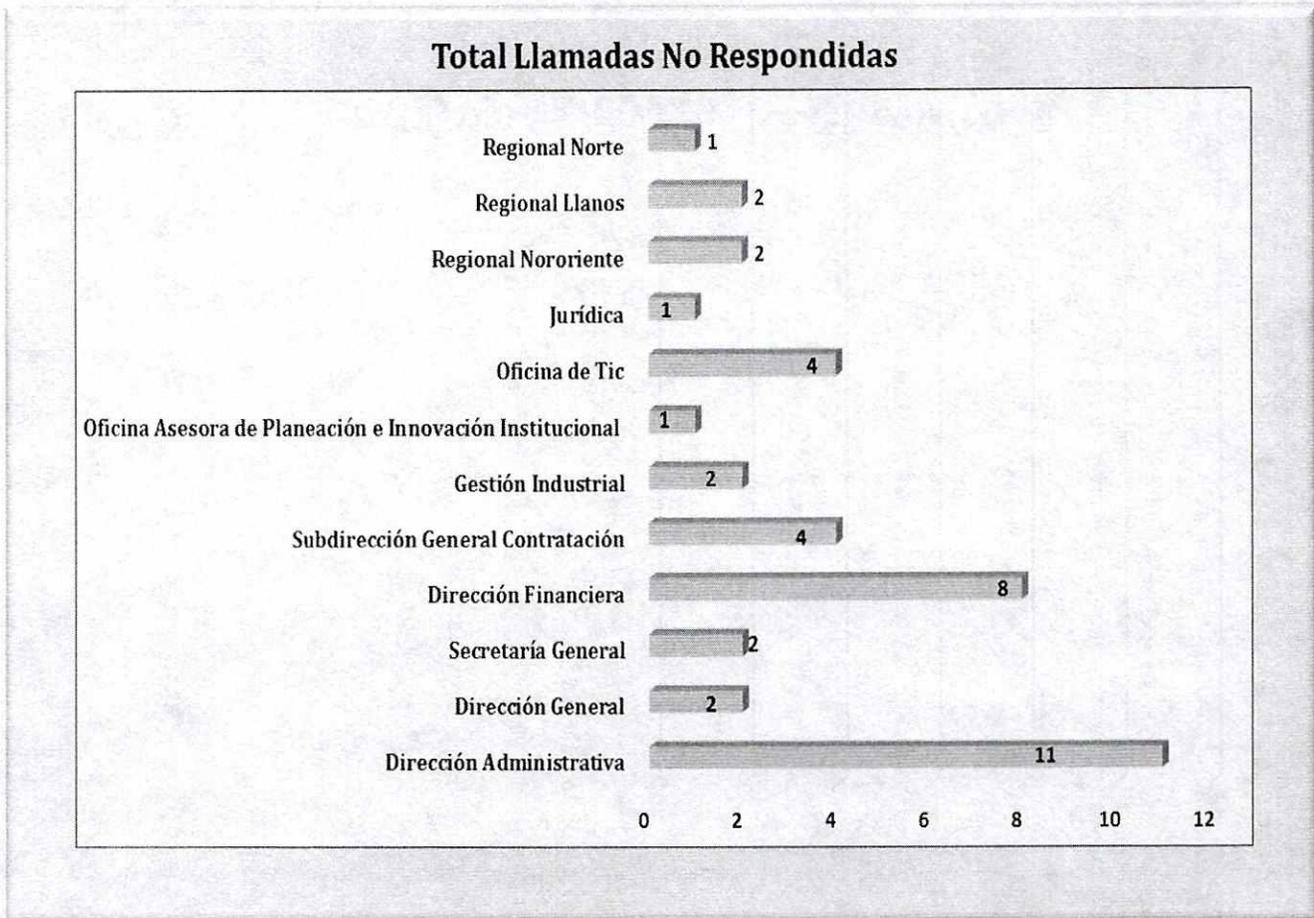
Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

4.1.4 EXTENSIONES NO CONTESTADAS POR LAS DEPENDENCIAS



En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar las extensiones, lo cual genera disgusto en los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 40 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando aumento de 31 llamadas en comparación al mes de septiembre.

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 octubre 2020

En octubre como muestra la gráfica, 40 dependencias fueron las que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, las cuales se identifican como perdidas, es importante reportar que amento las llamadas que ingresan a la entidad para el mes de **octubre en un 51%**. Contestar oportunamente el teléfono en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas.

4.1.5 CORREO ELECTRÓNICO – Regionales: No se registraron solicitudes.

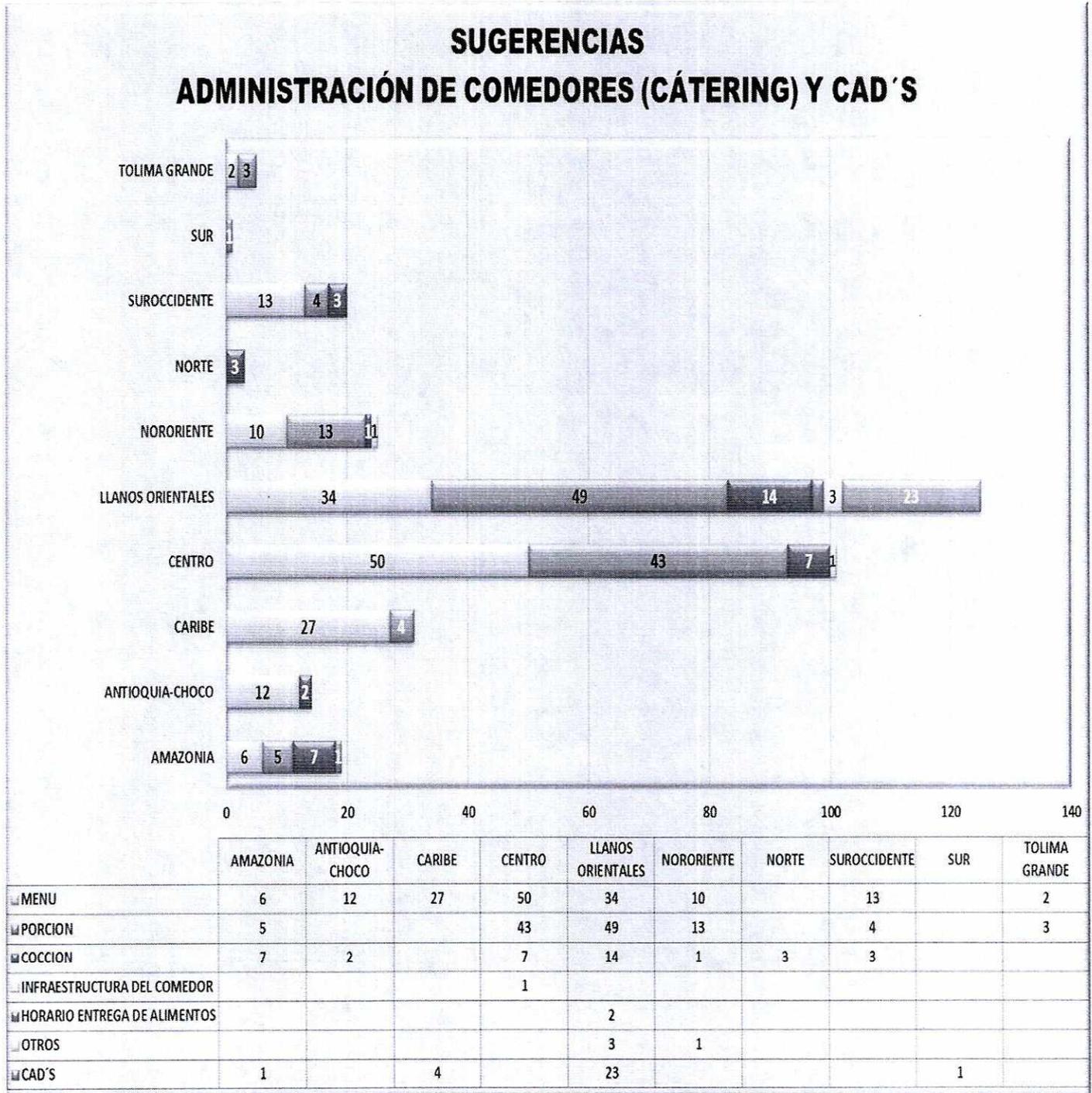
4.1.6 CORREO ELECTRÓNICO – Denuncie: Se registró una (1) solicitud.





4.1.7 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 30 solicitudes registradas directamente por los usuarios

4.1.8 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (344)



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





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 154 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 50, Regional Llanos con 34, Regional Caribe con 27 seguido de Suroccidente con 13, Antioquia Choco con 12, Nororiente con 10 y la Regional Amazonia con 6. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 117 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Llanos con 49, Centro con 43, Nororiente con 13, Amazonia con 5 y Suroccidente con 4. La opción **“Cocción”** con 37 sugerencias; su gran mayoría para la Llanos con 14, Regional Centro y amazonia con 7 respectivamente. Almacenamiento y Distribución CAD’S registró 29 sugerencias, principalmente para la Regional Llanos con 23, seguido de la regional Caribe con 4 y Amazonia y sur con una (1) respectivamente. Los demás temas y reportes menores a 3 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 344 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia aumento en comparación al mes de septiembre en 40 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 29 interacciones por este medio sobre información general.

5. MULTICANALES

No se notificaron llamadas internas por el conmutador.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
PBX	58	22,66
REUNIONES	13	5,08
DIFUSIONES	168	65,63
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	2	0,78
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	15	5,86
TOTAL	256	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 168 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 13 reuniones agendadas, un ingreso formal de 191 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registraron en el módulo de trámites y servicios un total de 17 solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano, lo cual garantiza al usuario que la solicitud solo se demorará 5 días hábiles.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de octubre se evidenciaron **10** Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 2 encuestas anticorrupción.



Regional Amazonia: (0) encuestas de (3) Audiencias procesos contractuales.

Regional Centro: (0) encuesta de (2) Audiencias procesos contractuales.

Regional Llanos Orientales: (0) encuesta de (2) Audiencias procesos contractuales.

Regional Nororiente: (0) encuestas de (2) Audiencias procesos contractual.

Regional Tolima Grande: (1) encuesta de una (1) Audiencia procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **100%**

Percepción desfavorable del **0%**

7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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

7.1 Medición de satisfacción

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

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, la medición se realiza a través de cuatro preguntas en el módulo PQR, para el mes de octubre se evidencia la participación de un (1) usuario quien considera que la respuesta a la solicitud fue excelente.

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

CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2362
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	4
TOTAL	2366

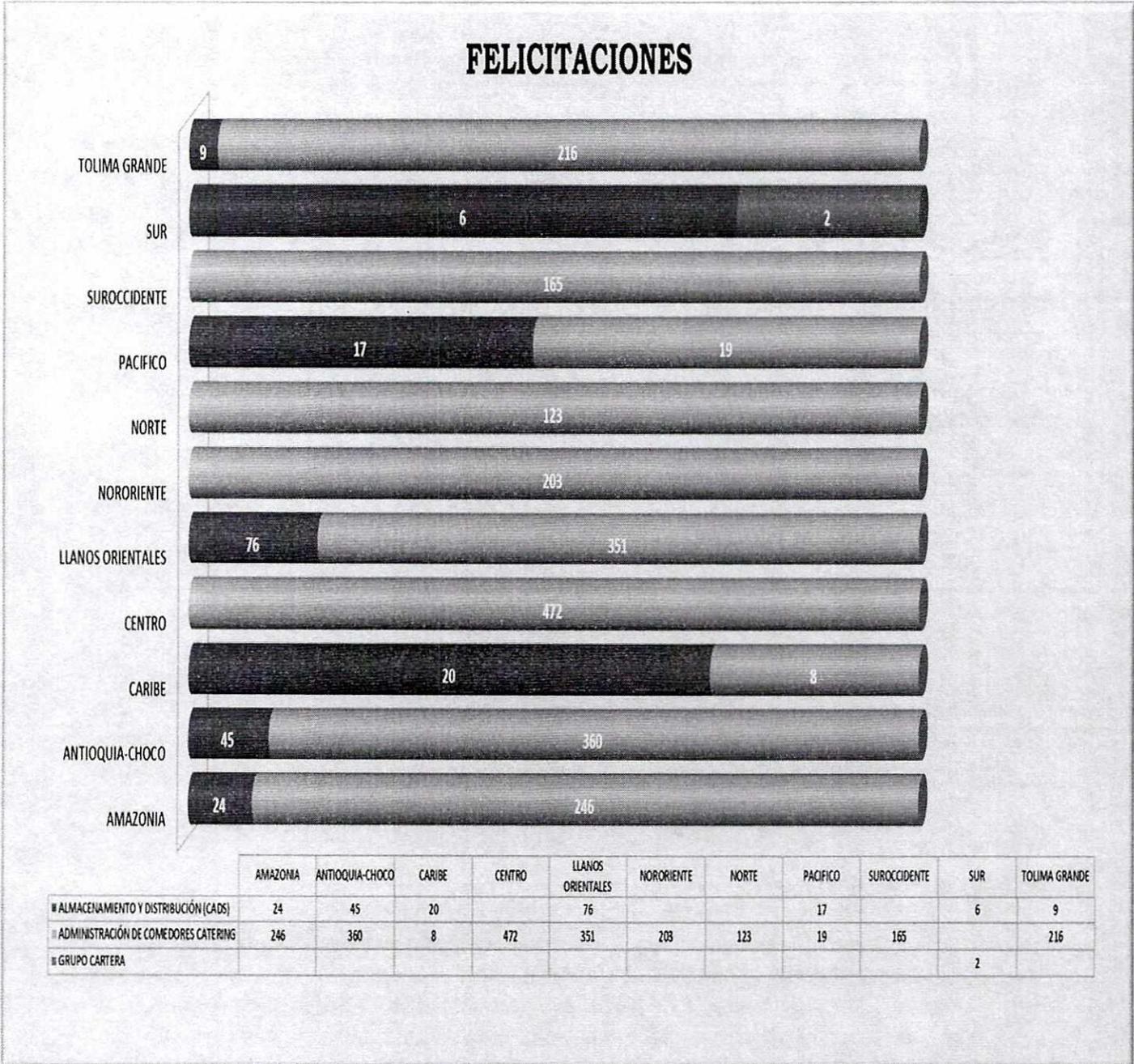




Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, que en su mayoría exaltan la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING).

FELICITACIONES (2.362)

Para el mes de octubre llegaron un total de 2.362 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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





El Grupo “Administración (Cátering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.163, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 197.

Las manifestaciones positivas para el mes de octubre en comparación al mes de septiembre aumentaron en 406, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

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

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos: Hace referencia a las inconformidades que presentan los usuarios como quejas, reclamos, y denuncias descritos a continuación.

QUEJAS (3)

- **ID-9864:** Una Auxiliar del Catering BIROR 25, del Putumayo, interpone queja debido a que siente acoso laboral, argumenta que ha enviado correos a la oficina de talento humano informando dicha situación y no ha recibido respuesta alguna. (En trámite).
- **ID-9977:** Se presenta queja ante la Dirección Administrativa y talento humano, con relación al concepto emitido por una funcionaria profesional de defensa, encargada de los procesos de selección del talento humano para las vacantes que oferta la entidad para cargos de provisionalidad y de libre nombramiento. (En trámite).
- **ID-9898:** Usuario manifiesta que hace un mes hizo una solicitud de Certificación y no se la han dado. (cerrada)

8. RECOMENDACIONES

1. Es importante que las Dependencias contesten a las extensiones, debido a que con ello se cumple de manera eficaz y oportuna los requerimientos de los usuarios en busca de la mejora continua del servicio e imagen institucional, ya que se aumentó a 31 llamadas en comparación con el mes de septiembre para un total de 40 llamadas no transferidas oportunamente.
2. Realizar seguimiento a las solicitudes que se encuentran en trámite a cargo de la Dirección Administrativa “Talento Humano” con el fin de dar una respuesta ágil, efectiva y oportuna, siendo





La seguridad
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



garante de su derecho como usuario, de esta manera se da cumplimiento a una de las funciones que se tienen como servidor público, es importante resaltar que los términos se modificaron dando como resultado que el servidor pueda responder en un mayor tiempo esto de acuerdo a la contingencia COVID – 19 establecida en Resolución N° 362 de 03/04/20.

Cordialmente,

Lizeth Katherine Rodríguez Muñoz

Aboga. Esp. Lizeth Katherine Rodríguez Muñoz
Coordinadora Nacional de Atención y Orientación Ciudadana
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Paula Andrea Fuertes Jayán

Elaboro: Paula Andrea Fuertes Jayán
Técnico de Apoyo Seguridad y Defensa

Lizeth Katherine Rodríguez Muñoz

Revisó y Aprobó: Aboga. Esp. Lizeth Katherine Rodríguez Muñoz
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana

