



MEMORANDO

Bogotá, 19-11-2021

N° 2021110010258073 ALSG-GRV- AOC – 11001

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

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

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

Respetuosamente y con toda atención me permito informar al Señor Coronel (RA) Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de octubre así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – SEPTIEMBRE 2021

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
90	90	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – OCTUBRE 2021

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	63	56	7	0	13%	88%	89%

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 7 solicitudes se encuentran en trámite.

- 4 solicitudes con los siguientes números de ID 10495 – 10507 – 10517 - 10520 – están a cargo de la Dirección Administrativa “Talento Humano”, con fecha plazo de cierre 30/11/2021, 22/11/2021, 25/11/2021, 26/11/2021, respectivamente.
- 2 solicitudes ID 10512 - 10514 se encuentran a cargo de la Subdirección de Contratación Gestión Contractual”, con plazo de cierre 23/11/2021, 25/11/2021, respectivamente.
- Una (1) solicitud ID 10522 se encuentran a cargo de la Subdirección General de Abastecimientos “Grupo Créditos” con plazo de cierre 30/11/2021.

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

Nota: En atención a la Resolución N° 362 de 03/04/20 por medio de la cual la ALFM adopta medidas especiales para garantizar la prestación de los servicios, toda petición será resuelta dentro de los 30 días siguientes a su recepción, igualmente se modifican los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 hasta que se supere la contingencia por el COVID

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registró.

1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN: No registro.

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

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registraron 3 solicitudes.

- ID 10498 - Se presentó Solicitud de Información, con el asunto, “requieren validar si la Entidad realizo corredor logístico en el mes de mayo, debido al paro Nacional”, con fecha de ingreso 14/10/2021 por parte de la Señora: Subteniente Sarita Tatiana Puerto Angarita del (Batallón de Apoyo y Servicios para el Combate No. 29 Gral. Enrique Arboleda Cortes, Ejército Nacional), la cual fue direccionada a la Regional Suoccidente con fecha de cierre 20/10/2021.
- ID 10509 – Solicitud de Información con el asunto, “requieren copias del convenio de ISAGEN 17-2015”, con fecha de ingreso 22/10/2021 por parte de la señor: Teniente Iván Andres Diaz Reina del (Batallón de Infantería No. 22 Batalla de Ayacucho, Ejército Nacional), la cual fue direccionada a Subdirección General de Contratación con fecha de cierre 26/10/2021.
- ID 10518 – Se presentó solicitud de Información con el asunto, “Validar Actas de Remate”, con fecha de ingreso 26/10/2021 por parte del Señor Juan Pablo Pino López de la (Oficina de Impuestos y Rentas de la Gobernación del Cauca), la cual fue direccionada a la Oficina Jurídica con fecha de cierre 27/10/2021.

1.7. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se evidenciaron 11 requerimientos, los cuales se les hace el respectivo seguimiento, con su respectivo cierre sin ninguna novedad. Se aclara que no se registran en la estadística de las solicitudes PQRDSYF.

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 COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	157	3404	0	3561	90,43
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	1	0	1	10	294	0	306	7,77
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	0	0	0	0	3	0	3	0,08
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CRÉDITOS)	3	0	1	0	0	0	4	0,10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5	0	0	0	0	0	5	0,13
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	2	0	1	0	0	0	3	0,08
OFICINA TECNOLOGIA	REDES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	0	0	2	0	0	0	2	0,05
	CARTERA	18	0	1	0	0	0	19	0,48
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	4	0	0	0	0	0	4	0,10





La seguridad es de todos

MinDefensa



MINISTERIO DE DEFENSA N
AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

AGENCIA LOGISTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	22	0	1	0	0	0	0	24	0,61
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	3	4	0	6	0,15	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	1	0	0	0	0	1	0,03	
TOTAL		55	1	7	170	3705	0	3938	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 octubre, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 157 sugerencias y 3.404 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 10 sugerencias y 294 felicitaciones, Seguido de Servicios Administrativos de la Regional Pacifico con 3 sugerencias, Centro Vacacional la Recalada con 2 y Centro Vacacional Santa Verónica 2 felicitaciones, seguida de abastecimientos clase III con 3 felicitaciones respectivamente.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD, se registraron 55 peticiones de las cuales "Gestión Cartera con 18 y "Gestión, Contabilidad con 4, Gestión del Talento Humano recibió 22 peticiones, Gestión Contractual con 5, La Oficina Asesora Jurídica con 2, seguida de la Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con 3 peticiones, La Subdirección de Operaciones Logística Gestión Cad's con una (1).

Así mismo se registraron 7 Reclamos. Los cuales fueron direccionados a la Oficina de Tecnología con 2, Dirección Financiera "Gestión Cartera con uno (1), Subdirección de Operaciones Logística Gestión Cad's con uno (1), Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con uno (1), seguido de la Oficina Jurídica con uno (1) y la Dirección Administrativa " Gestión Talento Humano" con uno (1).

Se presentó una (1) Queja. Las cual fue direccionada a la Control Disciplinario.

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	5	356	361
	CADS	0	0	24	24
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	52	52
	CATERING	0	14	329	343
CARIBE	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CADS	0	0	21	21
CENTRO	CATERING	0	8	62	70
	CADS	0	0	11	11
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	28	398	426
	CATERING	0	57	635	692
NORORIENTE	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CADS	0	10	87	97
NORTE	CATERING	0	32	493	525
	CADS	0	0	30	30
PACIFICO	GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional Santa verónica)	0	0	2	2
	CATERING	0	1	476	477
PACIFICO	GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional la Recalada)	0	3	2	5
	CADS	0	0	23	23

	CATERING	0	0	88	88
SUROCCIDENTE	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	10	198	208
SUR	ABASTECIMIENTOS CLASE III	0	0	3	3
	CADS	0	0	17	17
TOLIMA	CADS	0	0	29	29
	CATERING	0	2	369	371
TOTAL		3	170	3705	3878

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

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



La seguridad es de todos

MIndefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



FECHA DE RECEPCION	MEDIO DE RECEPCION	ENTIDAD	AGISNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
01/10/2021	Contáctenos	Contraloría General de la Republica - Luis Alfredo Carballo Gutierrez	Administrativa / Reg. amazonia	Solicitud de reporte de contratos recursos COVID-19	04/10/2021 1	04/10/2021	N/A
04/10/2021	Notificaciones	Contraloría General de la Republica - Martha Consuelo Muñoz Aponte	Control Internos Disciplinario	Comunicación del Auto 01165 Apertura PRF 89112-2020-37969 -Solicitud documentos probatorios	19/10/2021 1	19/10/2021 Ofic 6421	N/A
04/10/2021	Orfeo (84842)	Procuraduría General de la Nación - Narda Rocio Gonzalez Rodriguez	Control Interno Disciplinario	Diligencia previas IUC -D 2020-1670215	13/10/2021 1	11/10/2021	N/A
05/10/2021	Notificaciones	Contraloría General de la Republica - Maria Fernanda Rojas Castellanos	Subdirectora de Operaciones Logísticas	Solicitud de información SIPAR 2021-219707-82111-SE	08/10/2021 1	08/10/2021	se envía reporte de 1 día para vencimiento
05/10/2021	Correo Director Regional Caribe	Contraloría General de la Republica - Armando Herrera Ladeutt	Regional Caribe	Solicitud de Información Auditoria de Cumplimiento Agencia Logística de las fuerzas Militares – Regional Caribe.	08/10/2021 1	08/10/2021	se envía reporte de 1 día para vencimiento
05/10/2021	Correo Director Regional Caribe	Contraloría General de la Republica - FLOR ALBA RINCÓN TORRES		Comunicación de observación Auditoria de Cumplimiento Agencia Logística de las fuerzas Militares – Regional Caribe	12/10/2021 1	12/10/2021	se envía reporte de 1 día para vencimiento
06/10/2021	Notificaciones	Contraloría General de la Republica - Luis Alfredo Carballo Gutierrez	Control Interno Disciplinario	Solicitud aclaración a petición código SIPAR 2021-222135-80184-IO, radicado 2021ER0135446	21/10/2021 1	15/10/2021 ofic 64271	N/A
14/10/2021	Correo Director Regional Caribe	Contraloría General de la Republica - ARMANDO HERRERA LADEUTT	Regional Caribe	Comunicación de observaciones Auditoria de Cumplimiento Agencia Logística de las fuerzas Militares – Regional Caribe.	22/10/2021 1	22/10/2021	N/A
20/10/2021	Contáctenos	Contraloría General de la Republica - Diana Milena Ospina Quintero	Control Interno Disciplinario	Solicitud información - Proceso de Responsabilidad Fiscal No. 2018-01125 (favor citar al contestar).78690	04/11/2021 1	26/10/2021 Ofic 66081	N/A



21/10/2021	Notificaciones	Contraloría General de la Republica - Diana Milena Ospina Quintero	Control Interno Disciplinario	Solicitud información - Proceso de Responsabilidad Fiscal No. 2018-01125 (favor citar al contestar). (2do Requerimiento 78788)	04/11/2021 1	04/11/2021 Ofic 68201	N/A
25/10/2021	Contáctenos	Contraloría General de la Republica - Nidya Nadime Niño Forero	Control Interno Disciplinario	Comunicación auto No.300 del 03/09/21 PRF N.º 2020-38335, y solicitud de pruebas	09/11/2021 1	28/10/2021 ofic 66611	N/A

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	63
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	170
	FELICITACIONES	3705
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		3938

Contamos con 154 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de servicio, principalmente en las Regionales y algunos en la Oficina Principal, siendo el medio de recepción de sugerencias y felicitaciones más utilizado por nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general), alcanzando para el mes de octubre un total de 3.875 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de septiembre se evidencia aumento de 142 interacciones, lo cual evidencia mayor participación.



La seguridad es de todos

MIndefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

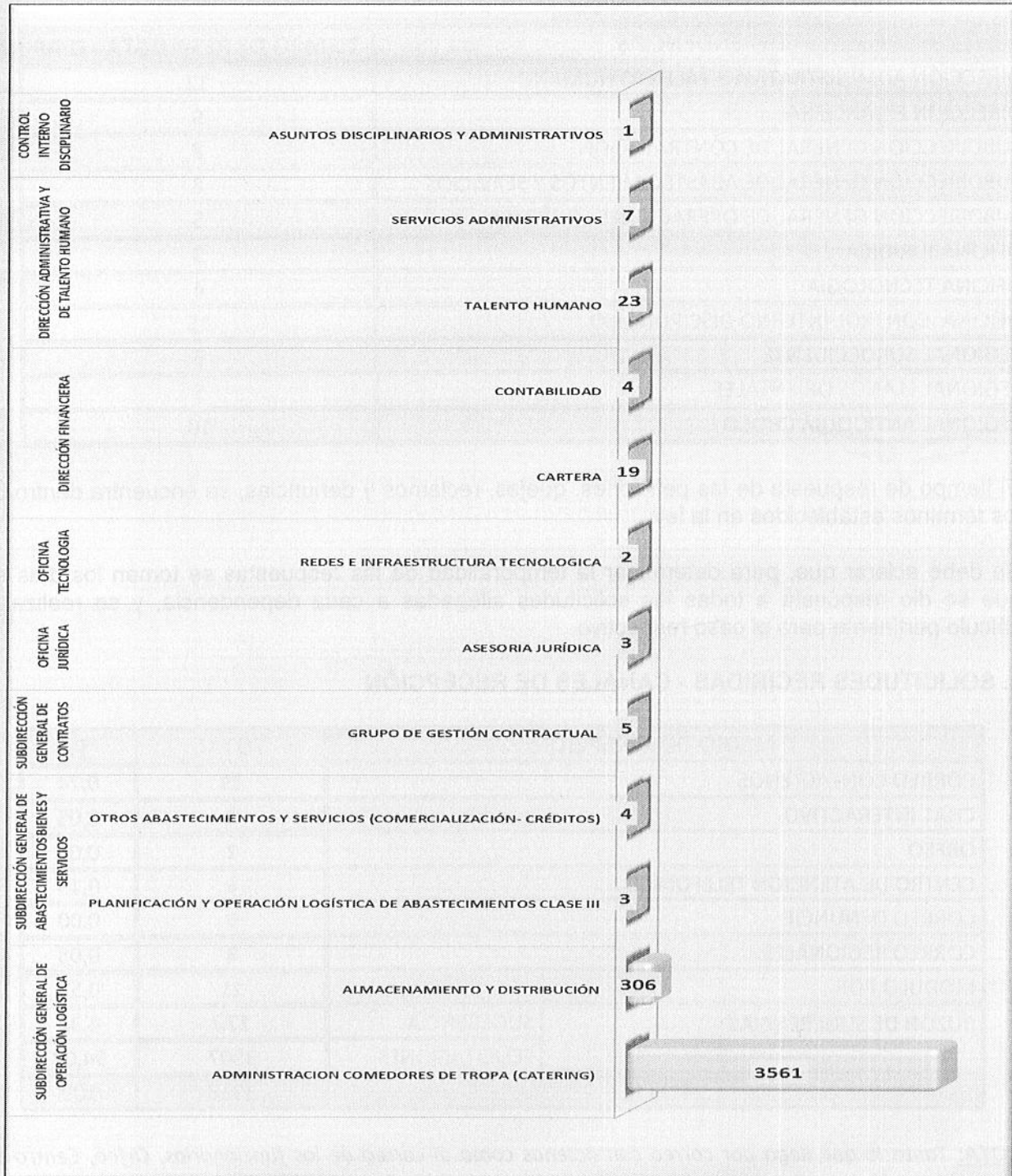


AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



Grupo Logístico y Empresarial de la Defensa

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE OCTUBRE



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



3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	12
DIRECCIÓN FINANCIERA	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICA	5
OFICINA JURIDICA	3
OFICINA TECNOLOGÍA	4
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	15
REGIONAL SUROCCIDENTE	3
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	5
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	10

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		29	0,74
CHAT INTERACTIVO		2	0,05
ORFEO		2	0,05
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO		6	0,15
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO REGIONALES		3	0,08
MODULO PQR		21	0,53
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	170	4,32
	FELICITACIONES	3507	94,08
TOTAL		3938	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.



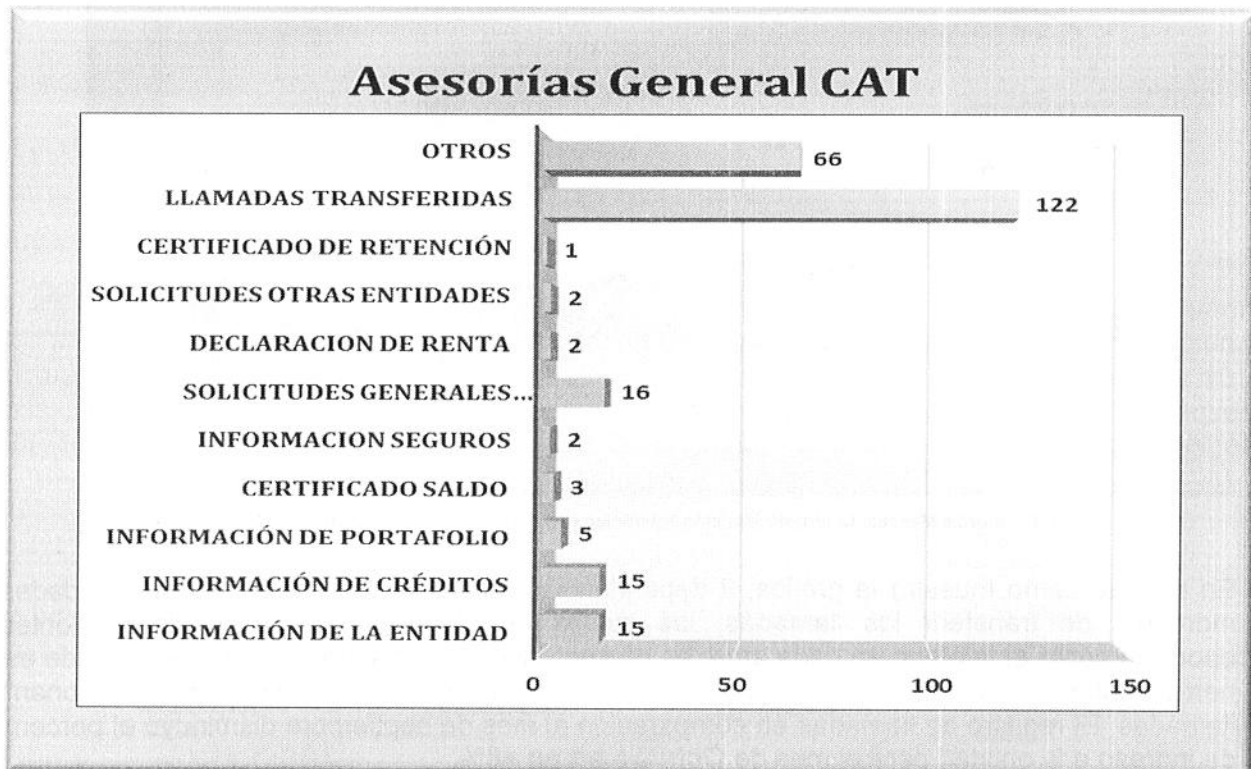
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de octubre se recibieron un total de 116 correos, de los cuales 67 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, se resalta que se recibió un (1) comentario positivo de la atención prestada por una servidora del Grupo de Créditos, y 10 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, **29 peticiones** se registraron en el módulo PQRD, finalmente 8 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 2021

Por este medio ingresaron 249 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 53 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, 6 se registraron en el módulo PQRD, trasferidas con asuntos puntuales 2, llamadas transferidas 122, llamadas de prueba y números desconectados fueron 66 dentro de las que se encuentran 3 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de trasferir la llamada.

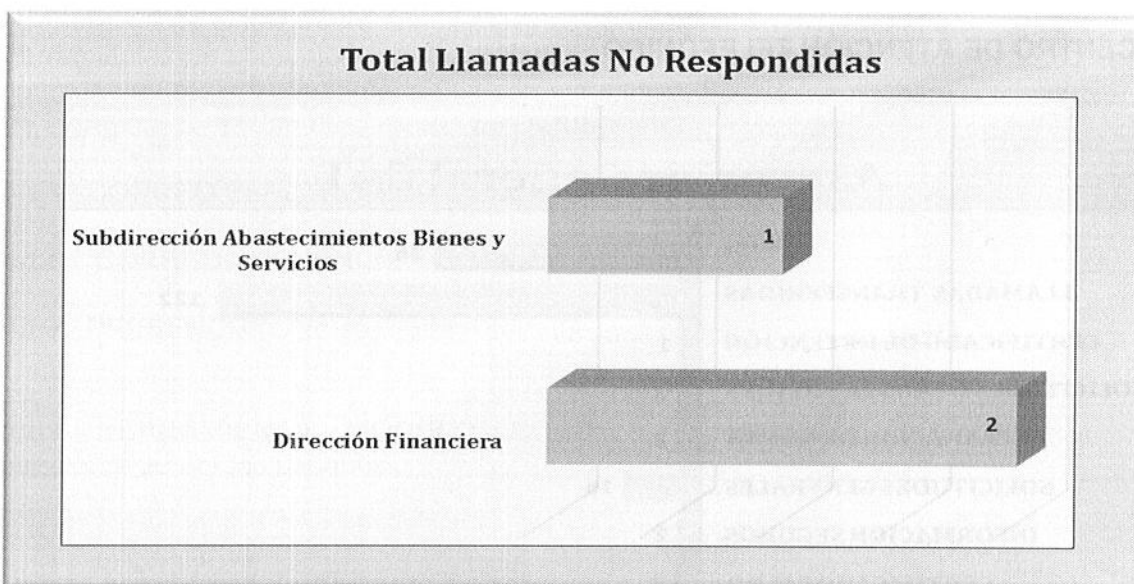


Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

4.1.4 EXTENSIONES NO CONTESTADAS POR LAS DEPENDENCIAS

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar las extensiones, lo cual genera disgusto en los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 3 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando el mismo número de 3 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 2021

En octubre como muestra la gráfica, 2 dependencias fueron las que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, las cuales se identifican como perdidas, Contestar oportunamente el teléfono en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas. El registro de llamadas en comparación al mes de septiembre disminuyó el porcentaje de ingreso a la entidad para el mes de **Octubre en un 48%**.

4.1.5 **CORREO ELECTRÓNICO – Regionales:** Se registraron 3 solicitudes.

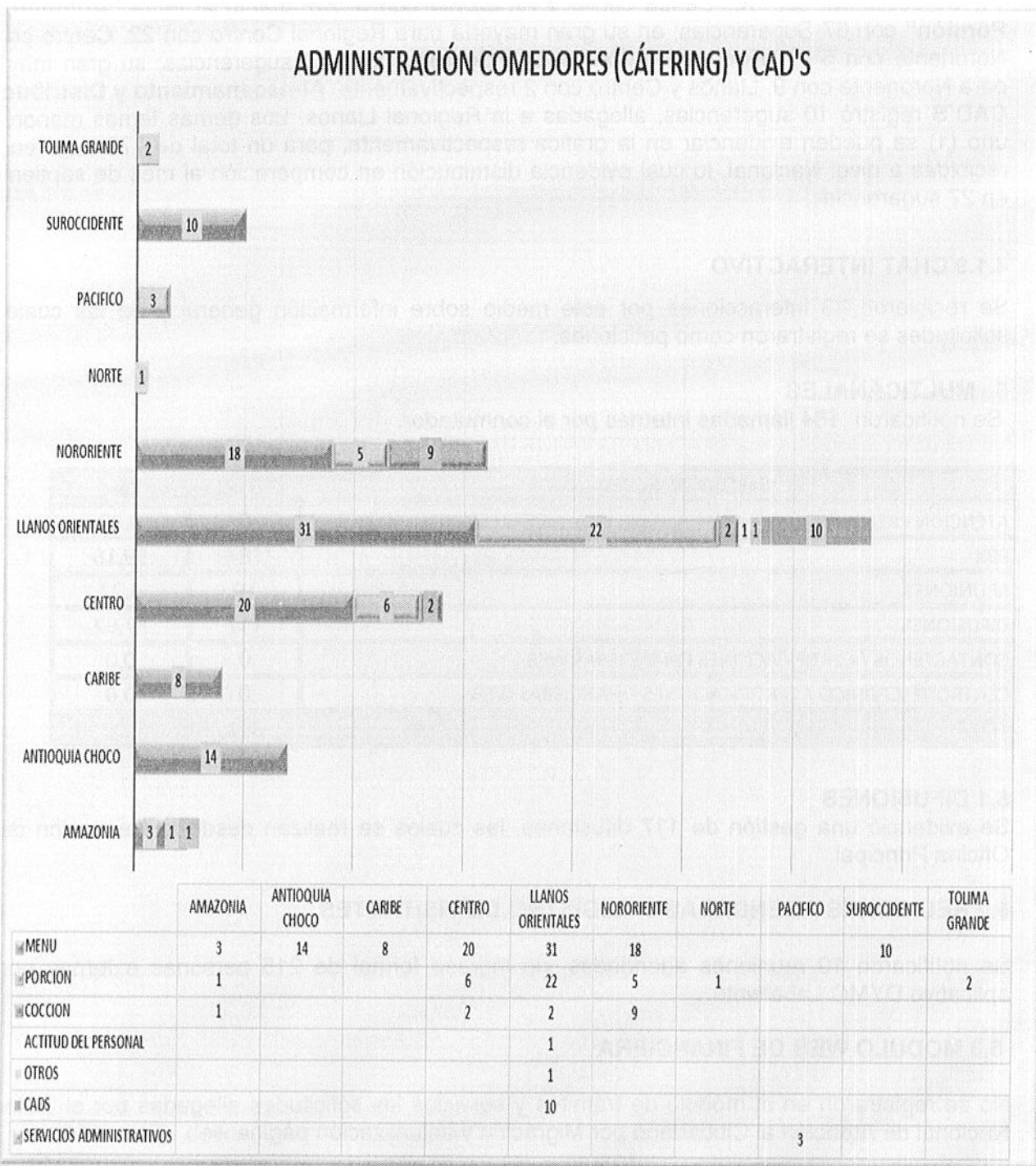
4.1.6 **CORREO - DENUNCIE:** No registró solicitud.

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

4.1.8 **HERRAMIENTA MÓDULO PQRD:** Se gestionaron 21 solicitudes registradas directamente por los usuarios.



4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (170)



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



Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 104 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos con 31, Centro con 20 Nororiente 18, Antioquia Choco con 14, Suroccidente con 10, Caribe con 8 y Amazonia con 3. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 67 Sugerencias; en su gran mayoría para Regional Centro con 22, Centro con 6, Nororiente con 5 y Tolima con 2. La opción **“Cocción”** con 14 sugerencias; su gran mayoría para Nororiente con 9, Llanos y Centro con 2 respectivamente. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 10 sugerencias, allegadas a la Regional Llanos. Los demás temas menores a uno (1) se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 170 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de septiembre en 27 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 43 interacciones por este medio sobre información general y de las cuales 2 solicitudes se registraron como peticiones.

5. MULTICANALES

Se notificaron 184 llamadas internas por el conmutador.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
PBX	184	59,16
REUNIONES	10	3,22
DIFUSIONES	117	37,62
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
TOTAL	311	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 117 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 10 reuniones agendadas, un ingreso formal de 215 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

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

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de octubre se evidenciaron 14 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 8 encuestas anticorrupción.



REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONIA	2	0
LLANOS ORIENTALES	3	2
NORORIENTE	3	0
NORTE	3	0
TOLIMA GRANDE	3	6
TOTAL NIVEL NACIONAL	14	8

Registrando una percepción Favorable del **98,75%**
Percepción desfavorable del **1,25%**

7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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

7.1 Medición de satisfacción

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

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

CONCEPTOS FAVORABLES

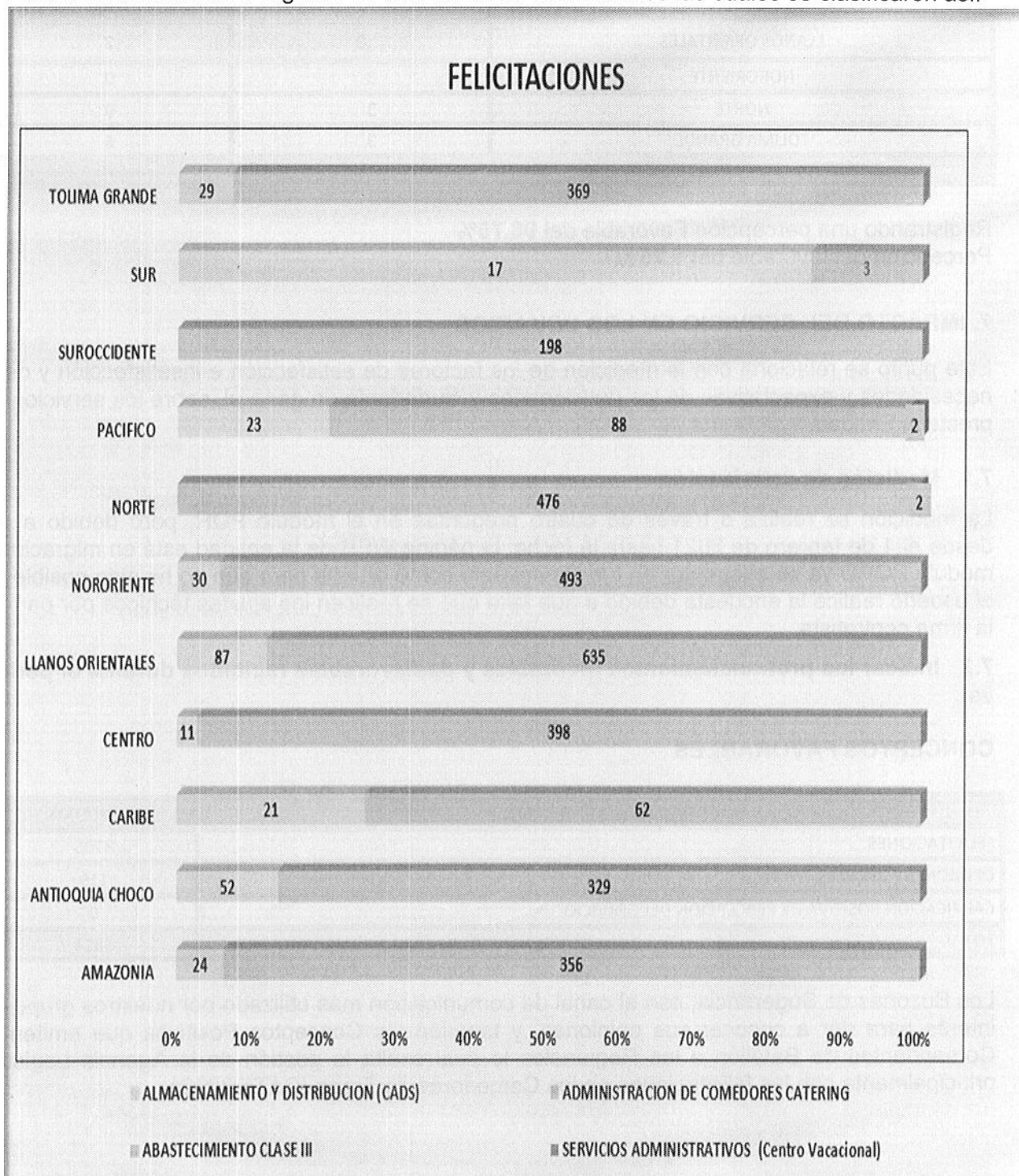
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3705
OPINIONES POSITIVAS	119
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	3824

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



FELICITACIONES (3.705)

Para el mes de octubre llegaron un total de 3.705 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.404, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 294.

Las manifestaciones positivas para el mes de octubre en comparación al mes de septiembre aumentaron en 169, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	7
QUEJAS	1
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	10

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos: Hace referencia a las inconformidades que presentan los usuarios como quejas, reclamos, y denuncias descritos a continuación, en **octubre**, se aclara que las opiniones negativas son novedades que se emiten en los conceptos positivos dirigidos a Operación Logística, los cuales realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

Reclamos (7)

- **ID 10452 DIRECCION FINANCIERA (02/10/2021)** Reclamante requiere reintegro de dinero descontado del crédito por libranza N° 14126N ya que este se encuentra a paz y salvo. Cerrado
- **ID 10460 OFICINA ASESORA JURÍDICA (04/10/2021):** Reclamante solicita respuesta a los correos enviados el día 30 de Agosto y 07 de Septiembre del presente año, ya que manifiesta que no ha obtenido información alguna por parte de la oficina Jurídica, adicional a ello solicita reunión con el Director General Coronel (R) Oscar Alberto Jaramillo Carrillo . Cerrado
- **ID 10479 DIRECCION ADMINISTRATIVA (04/10/2021):** Reclamante quien es servidora de la Regional Llanos manifiesta que ha remitido correos electrónicos a la Oficina principal solicitando información sobre su futuro en la entidad ya que su cargo como Técnico de Tesorería código 5-1 grado 26 no fue postulado por la CNSC, por lo anterior solicita respuesta frente a su situación en la entidad. Cerrado
- **ID 10488 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA (12/10/2021):** Reclamante indica que se presentan altos costos en productos de abastecimiento, solicita planilla de precios de los productos de la Agencia Logística en Cali .Cerrado
- **ID 10490 SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (12/10/2021):** Reclamante manifiesta que la entidad cuenta con publicidad engañosa



aludiendo que ahora se puede acceder a más dinero en calidad de préstamo por libranza, pero al solicitar un crédito la entidad responde que no cuenta con capacidad de endeudamiento, el reclamante argumenta que ostenta el grado de Mayor, lo anterior indica que desdibuja mucho la imagen entidad. Cerrado

- **ID 10500 – 10502 OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (18/10/2021):** Los reclamantes indican que sus datos personales (Número de cedula, teléfono, direcciones, entre otros) están publicados sin ninguna restricción en Google, estos usuarios aluden que tuvieron créditos con la entidad. Cerrado.

Quejas (1)


- **ID 10477 CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (07/10/2021):** Quejoso manifiesta que dos servidores los cuales tienen vínculo matrimonial respectivamente hacen uso de las instalaciones de la entidad no acordes a su estado civil. Cerrado


8. RECOMENDACIONES

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

Cordialmente,


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


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


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

