



## MEMORANDO

Bogotá, 24-10-2019

20192010589543 ALSG – AOC – 201

PARA: CORONEL (RA) ÓSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO  
Director General  
Agencia Logística de las Fuerzas MilitaresDE: 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 – Septiembre de 2019.

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 septiembre así:

## A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

## 1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

## 1.1. PERÍODO ANTERIOR – AGOSTO 2019

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
73	73	0%	0%	0%

## 1.2. PERÍODO ACTUAL – SEPTIEMBRE 2019

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	49	47	2	3	4%	100%	96%

Respecto al mes de septiembre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta disminución en comparación al mes de agosto; a la fecha de las 49 solicitudes recibidas, una (1) se encuentra en “tramite” y una (1) con gestión a cargo del usuario.

- Solicitud con N° ID 9238 se encuentra en “tramite del usuario” a cargo de la Oficina de Control Interno, con fecha de cierre 12 de noviembre de 2019.



- Solicitud con N° 9244 se encuentra en “tramite” a cargo de la Dirección Administrativa – Gestión Talento humano, con fecha de cierre 21 de noviembre de 2019.

**1.3. PETICIONES VENCIDAS:** Para el mes de septiembre se presentaron (3) peticiones vencidas.

ID VENCIDOS							
No. SOLICITUD PQR	TIPO DE SOLICITUD	ASUNTO	GRUPO DE TRABAJO	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS POSTERIORES DE RESPUESTA AL VENCIMIENTO
9208	SOLICITUDES GENERALES	CERTIFICACION DE SALDO	GESTION CARTERA	06/09/2019	20/09/2019	23/09/2019	1
9209	SOLICITUDES GENERALES	CERTIFICACION DE SALDO	GESTION CARTERA	06/09/2019	20/09/2019	23/09/2019	1
9233	SOLICITUDES GENERALES	ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGISTICAS	24/09/2019	08/10/2019	17/10/2019	6

**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, una vez materializado el vencimiento, se envían los memorandos correspondientes al Director de la dependencia responsable con el fin de instar al cierre de las solicitudes.

- Se remitieron los memorandos: No. 20192010534873 de fecha 23/09/19 y No. 20192010534873 de fecha 23/09/19 a la Dirección financiera “Gestión Cartera” y el memorando N° 20192010571083 de fecha 09/10/2019 a la Subdirección General de Operaciones Logísticas.
- La petición reportada a la Subdirección General de Operaciones Logísticas, fue devuelta sin respuesta al administrador del módulo con un día de vencimiento, indicando que el responsable de emitir la respuesta era la subdirección General de Abastecimientos, lo cual generó incumplimiento a los términos de ley.
- Se presentó una (1) novedad con el número de ID **9203**, se evidencia vencido en el módulo PQR pero la petición se respondió a tiempo.

**1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN:** No se registró.

**1.5. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** Se registraron tres (3) solicitudes.

- Solicitud de fecha 04/09/2019 ingreso con N° ID **9206**, la cual fue direccionada a la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios, con fecha de respuesta del 11/09/2019.
- Solicitud de fecha 18/09/2019 ingreso con el N° ID **9223**, fue direccionada a la Dirección Administrativa y Talento Humano, se encuentra en “tiempo extendido” con fecha límite de respuesta el 31/10/2019.
- Solicitud de fecha 24/09/2019 ingreso con N° ID **9233**, se direccionó a la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios, con fecha de cierre 17/10/2019.



**1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** No registró.

**Nota:** se anularon 6 solicitudes por duplicidad al momento del registro en el módulo PQRD, también se registraron 2 casos en mesa de ayuda ya que el módulo PQRD presentó fallas.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	49
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	299
	FELICITACIONES	1564
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>1912</b>

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 septiembre un total de 1863 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de agosto evidencia una disminución de 59 interacciones.



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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	0	283	1456	0	1740	91,0
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	14	103	0	117	6,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	6	0	0	0	0	0	6	0,3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I	1	0	0	0	0	0	1	0,1
	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	1	0	0	0	0	0	1	0,1
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	0	1	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	8	0	4	0	0	0	12	0,6
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,1
OFICINA TECNOLOGIA	TECNOLOGIA	0	0	0	0	5	0	5	0,3
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	20	0	4	2	0	0	26	1,4
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	1	0	0	0	0	2	0,1
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>299</b>	<b>1564</b>	<b>0</b>	<b>1912</b>	<b>100</b>



La seguridad es de todos

Ministerio de Defensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas

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 septiembre, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 283 sugerencias y 1.456 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 14 sugerencias y 103 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 49 interacciones de las cuales Gestión del Talento Humano recibió 20 peticiones, el Grupo Gestión Contractual 6 peticiones, seguida de Gestión Cartera con 8 y la Oficina Jurídica con una (1) petición, las demás se pueden evidenciar con una (1) en el cuadro.

Además, se presentaron (9) reclamos, de los cuales (4) fueron direccionados a la Dirección Financiera "Gestión Cartera" seguido con (4) la Dirección Administrativa "Gestión Talento Humano" y uno (1) fue resuelto por Atención y Orientación Ciudadana.

Se registró una (1) queja la fue direccionada a Control Interno Disciplinario.

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

#### 2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL	%
AMAZONIA	CADS	0	2	7	9	0,48
	CATERING	0	11	107	118	6,31
	CADS	0	1	43	44	2,35
ANTIOQUIA CHOCO	CATERING	0	26	205	231	12,36
	CATERING	0	17	4	21	1,12
CARIBE	CATERING	0	100	423	523	27,98
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	0	1	0,05
CENTRO	GESTIÓN CONTRACTUAL	3	0	0	3	0,16
	CADS	0	11	30	41	2,19
	CATERING	0	43	75	118	6,31
NORORIENTE	CATERING	0	23	172	195	10,43





La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



	GESTIÓN TALENTO HU-MANO	1	0	0	1	0,05
NORTE	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1	0,05
	CATERING	0	0	191	191	10,22
PACIFICO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	2	0	2	0,11
	CADS	0	0	17	17	0,91
	CATERING	0	0	12	12	0,64
SUR OCCIDENTE	CADS	0	0	6	6	0,32
	CATERING	0	14	165	179	9,58
SUR	GSTIÓN TECNOLOGIA	0	0	5	5	0,27
TOLIMA	CATERING	0	49	102	151	8,08
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>299</b>	<b>1564</b>	<b>1869</b>	<b>100</b>

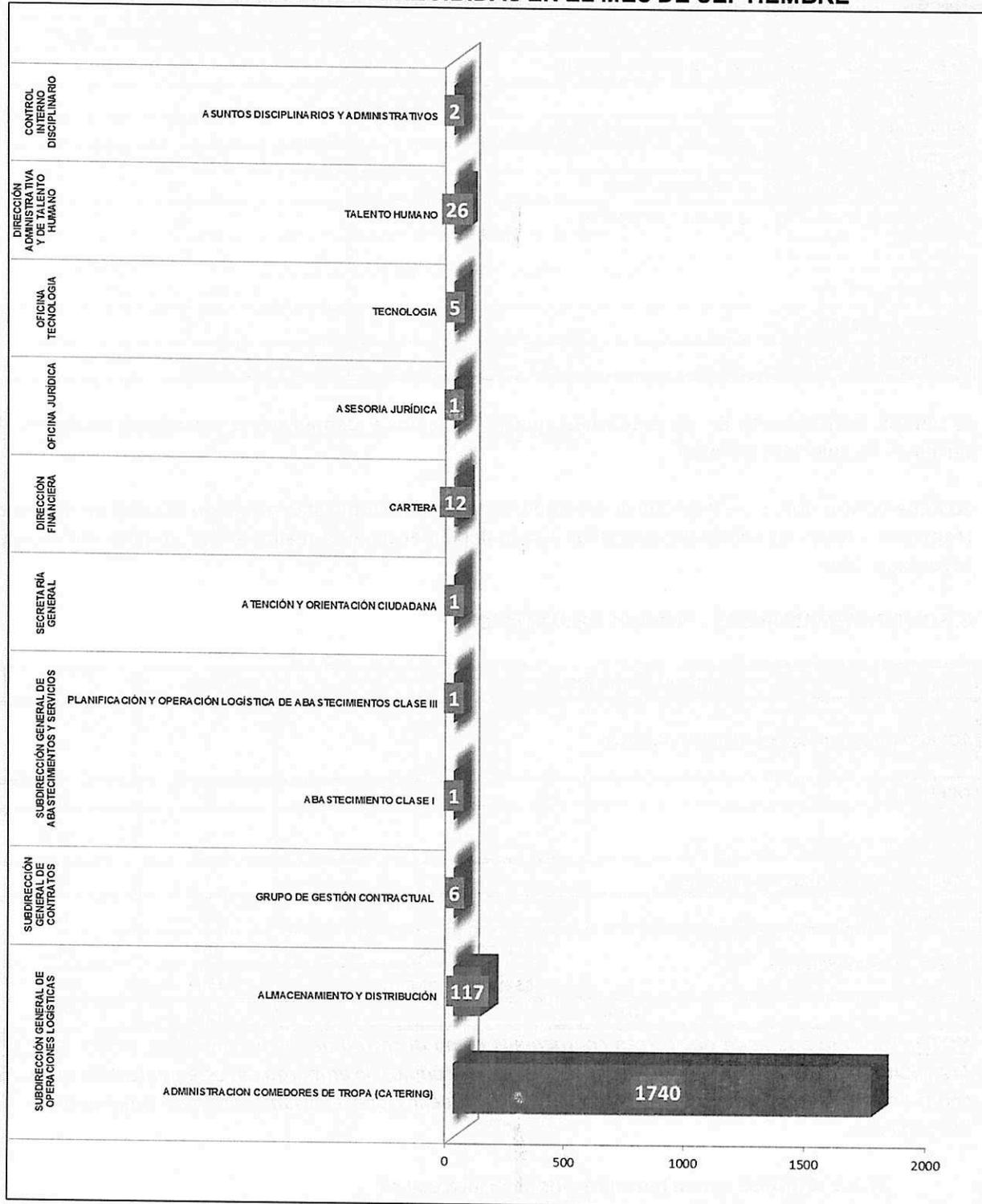
Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Cátering y la administración de los Cads, asimismo, se registraron 6 peticiones por medio del módulo PQRD.

En el numeral 4.1.6 se evidencia la gráfica con los temas allegados.





### SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de septiembre de 2019





### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
DIRECCIÓN FINANCIERA	8
SECRETARIA GENERAL (Atención y Orientación Ciudadana)	0
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	23
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS	11
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12
CONTROL INTERNO	Trámite del Usuario
REGIONAL NORTE	6
REGIONAL LLANOS	9

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 <a href="mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co">contactenos@agencialogistica.gov.co</a>	7	0,37	
ORFEO	6	0,31	
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	0	0,00	
CORREO ELECTRÓNICO - SERVIDORES	2	0,10	
MODULO PQR	34	1,78	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	299	15,64
	FELICITACIONES	1564	81,80
<b>TOTAL</b>	<b>1912</b>	<b>100</b>	

**NOTA:** Tanto lo que llega por correo [contactenos](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co) 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 agosto se recibieron un total de 110 correos, de los cuales 39 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 31 de éstos mensajes se les dio la



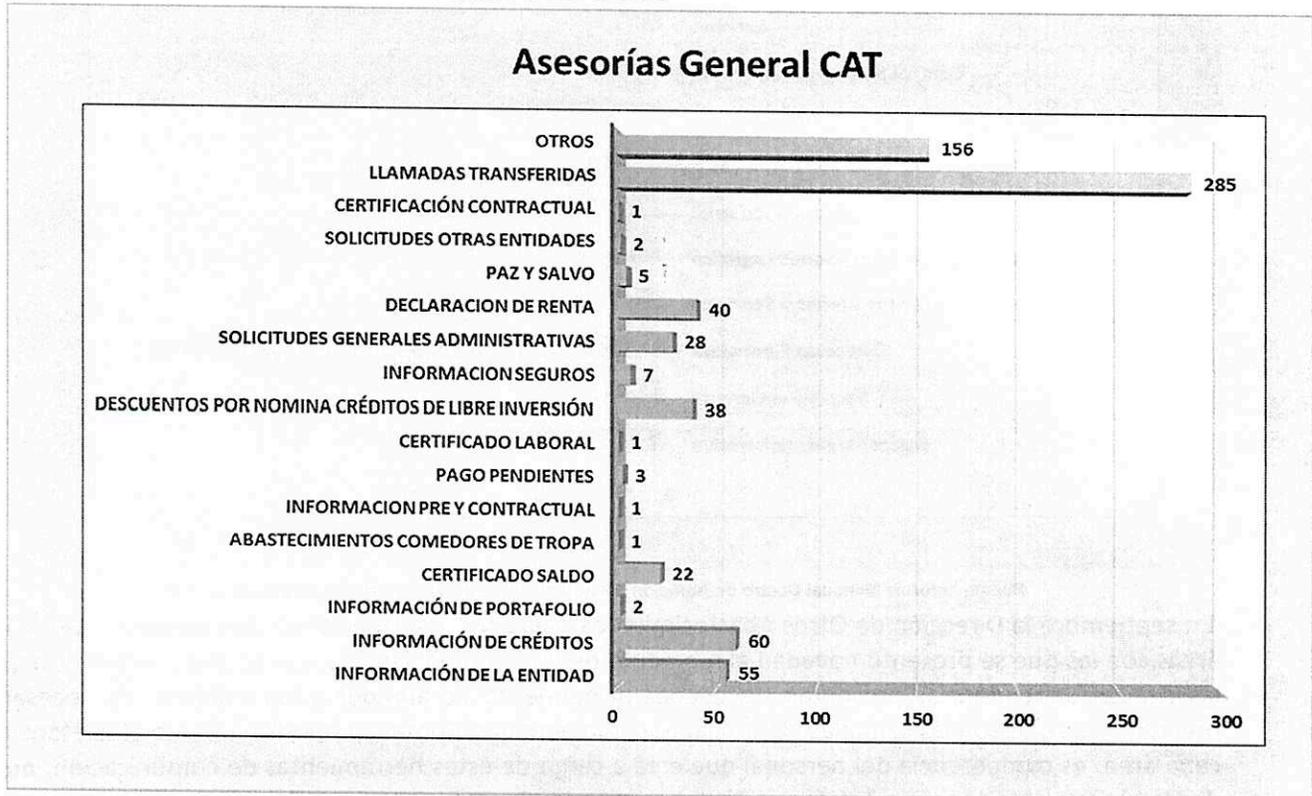


pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 6 se registraron en el Módulo PQRD, se registraron **7 solicitudes de certificaciones financieras en el módulo de trámites de la página web** y finalmente 27 mensajes recibidos por éste correo **NO** fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

#### 4.1.2 ORFEO

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron 6 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 septiembre 2019

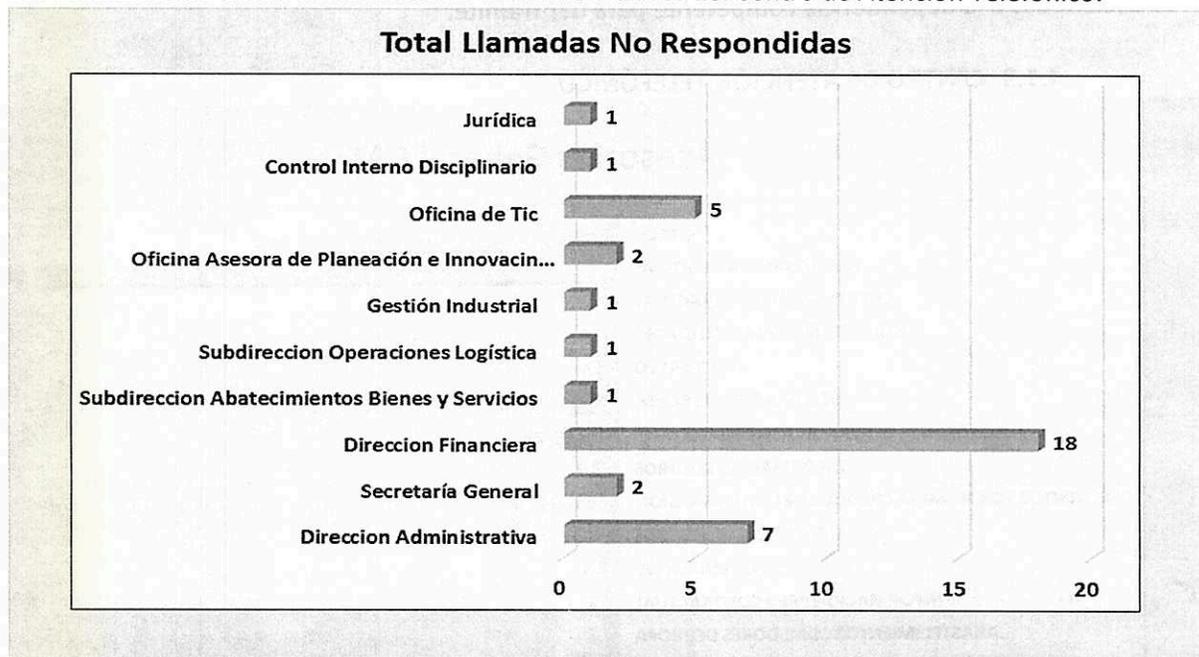
Por este medio ingresaron 707 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m. De las cuales se realizaron 158 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, transferidas con asuntos puntuales 77, 31 solicitudes fueron registradas en el módulo de Certificaciones Financieras, 285 llamadas transferidas, 156 llamadas salientes y números desconectados dentro de las que se encuentran 39 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.

#### 4.1.3.1 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 39 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciado una disminución en comparación del mes de agosto.

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 septiembre 2019

En septiembre la Dirección de Otros Abastecimientos “seguros” y la Dirección Administrativa fueron las áreas con las que se presentó novedad al momento de transferir la llamada, por lo que se evidencia que las citadas dependencias presentan novedades al momento de atender a los usuarios, es necesario precisar que estas son las llamadas identificadas 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.

#### 4.1.4 CORREO ELECTRÓNICO - SERVIDORES

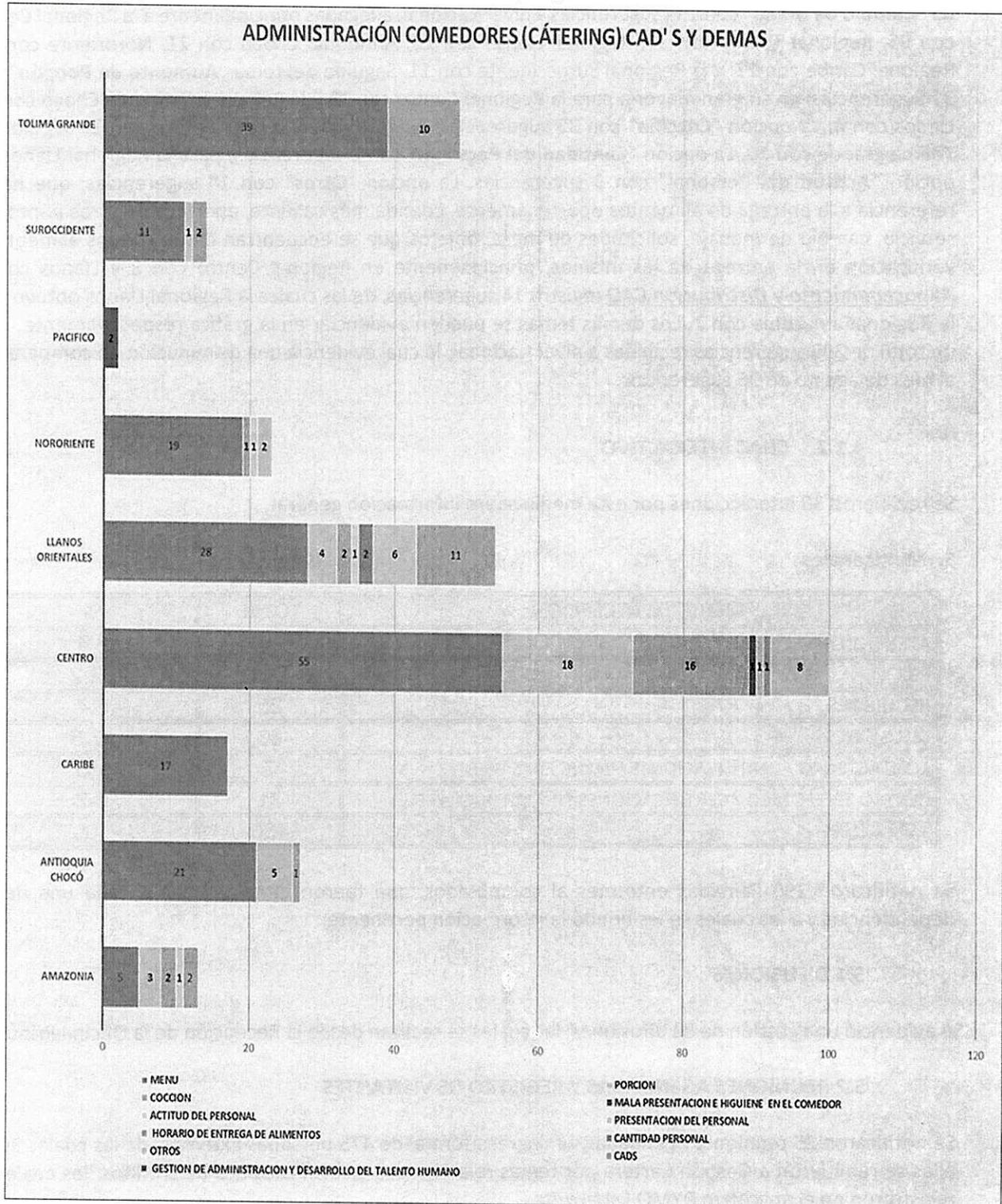
Por este medio se registraron 2 solicitudes.

#### 4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 34 solicitudes registradas directamente por los usuarios.



### 4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (299)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes septiembre de 2019



Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la **Administración (CÁTERING)**, fue el de **“Cambio de Menú”** con 195 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 55, Regional Tolima con 39, Regional Llanos con 28, Antioquia Choco con 21, Nororiente con 19, Regional Caribe con 17 y la Regional Suroccidente con 11. Seguido del tema **“Aumento de Porción”** con 31 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro con 18 y la Regional Antioquia Choco con 5 y Llanos con 4. La opción **“Cocción”** con 33 sugerencias; su gran mayoría para Centro con 16 seguido de Tolima grande con 10. La opción **“Cantidad del Personal”** con 2 sugerencias; para la Regional Llanos. La opción **“Actitud del Personal”** con 3 sugerencias. La opción **“Otros”** con 14 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 Centro con 8 y Llanos con 6. **Almacenamiento y Distribución CAD** registró 14 sugerencias, de las cuales la Regional Llanos obtuvo 11 y la Regional amazonia con 2. Los demás temas se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 299 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia una disminución en comparación al mes de agosto en 96 sugerencias.

#### 4.1.7 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 30 interacciones por este medio sobre información general.

### 5. Multicanales

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	30	6,4
PBX	290	62,2
REUNIONES	25	5,4
DIFUSIONES	83	17,8
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	7	1,5
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	31	6,7
<b>TOTAL</b>	<b>466</b>	<b>100</b>

Se notificaron 290 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 83 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

#### 5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 25 reuniones agendadas, un ingreso formal de 475 personas externas, de las cuales 30 de ellas se remitieron a Gestión Cartera por temas relacionados a certificaciones de créditos, los cuales se registraron en el aplicativo DYMO Labelwrite.

#### 5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA



Se registraron un total de 38 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 septiembre se evidenciaron 8 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 16 encuestas anticorrupción.

**Regional Antioquia Chocó:** (8) encuestas, de (2) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Llanos:** (0) encuestas, de (3) Audiencias procesos contractuales.

**Regional Tolima Grande:** (0) encuestas, de (8) Audiencia de procesos contractual.

Registrando una percepción Favorable del **100%**

Registrando una percepción desfavorable no se registra.

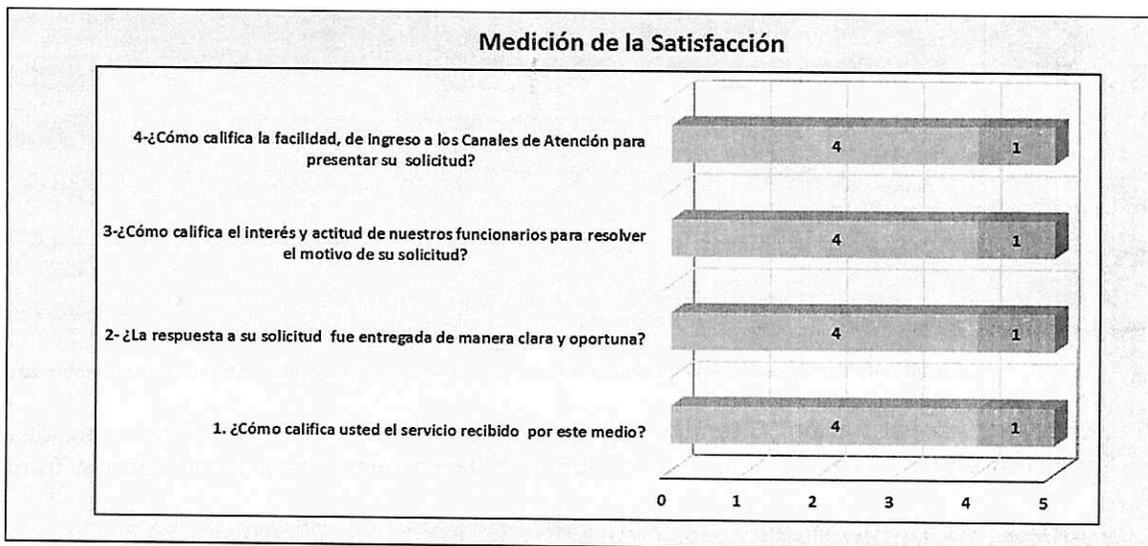
### 7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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	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)	5	16	4	0	0
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	5	Bueno (3.5. a 4.5)			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se evidencia disminución en la participación de los usuarios que utilizaron el módulo PQR en el mes de septiembre en comparación al mes anterior, 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 septiembre 2019



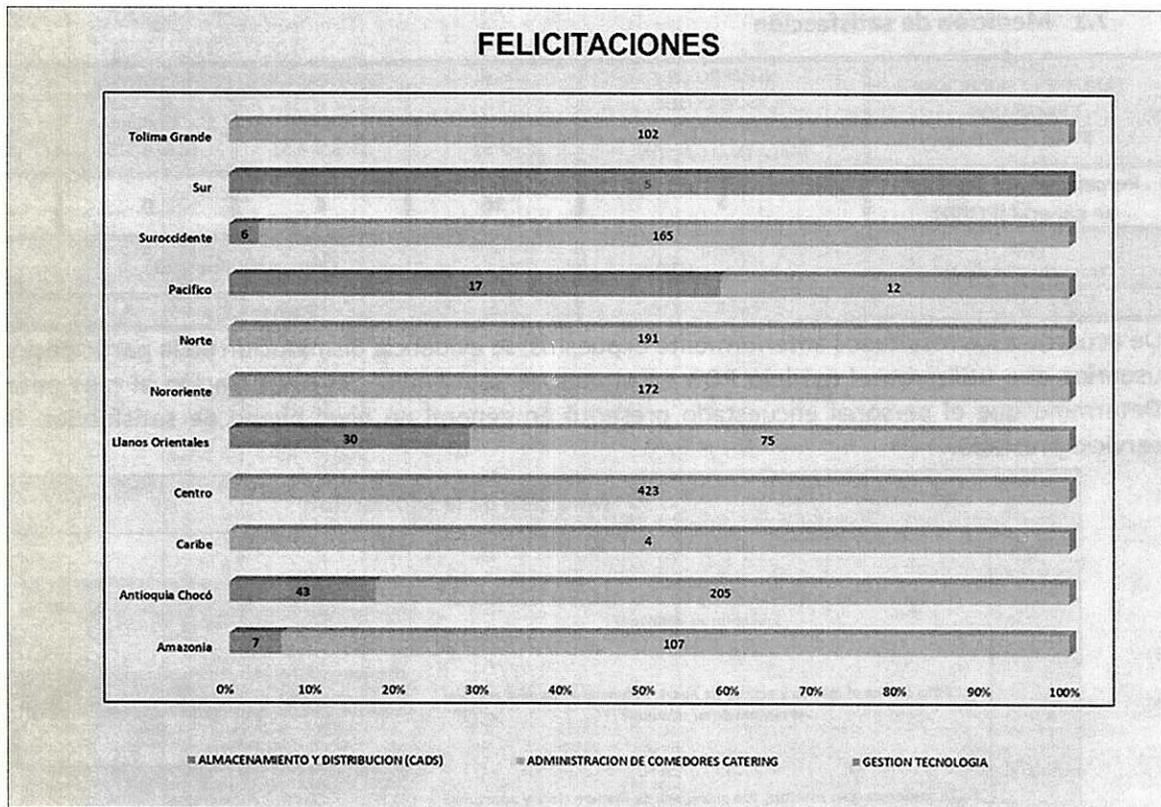
7.2 Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1564
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	20
<b>TOTAL</b>	<b>1584</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 por medio del módulo PQR en las encuestas de Satisfacción, toda vez que se recibió un total de 20 calificaciones positivas frente al servicio prestado.

**FELICITACIONES (1564)** Para el mes de septiembre llegaron un total de 1564 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de septiembre 2019

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.456, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio

suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 103 y “Gestión de Tecnología, para la Regional Sur con (5).

Las manifestaciones positivas para el mes de septiembre en comparación al mes de agosto aumentaron en 37, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

#### CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	9
QUEJAS	1
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	10

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

#### RECLAMOS (9)

1. ID 9195, el usuario indica que no se le ha enviado la respuesta al Derecho de Petición que instauró. Se direccionó al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana (Cerrado).
2. ID 9198, una funcionaria de la Entidad dice ser víctima de maltrato laboral y trato diferencial ya que en la convocatoria No. 20190711 Profesional 3-1 Grado 14 se admitió la hoja de vida de una funcionaria Grado “Técnico” y en la convocatoria No. 20181102 Profesional 3-1 Grado 14 se rechazó su hoja de vida. Se direccionó al Grupo de Talento Humano (Cerrado).
3. ID 9202, el usuario informa que la Entidad no le está dando respuesta de fondo y de forma a la petición que instauró y en la que solicitaba se le aclarara por qué los datos registrados en SIMO no corresponden a los descritos en el Manual Específico de Funciones para la OPEC 78421. Se direccionó al Grupo de Talento Humano (Cerrado).
4. ID 9211, un ex directivo reitera se cancele a la Cámara de Oficiales y Hotel Tequendama el alojamiento del abogado externo de la Entidad; de igual manera, solicita se investigue con cargo a que rubro se canceló el alojamiento del mismo en el año 2017. Se direccionó al Grupo de Talento Humano (Cerrado).
5. ID 9212, el usuario reclama que aún no se le ha devuelto el valor de las dos cuotas descontadas por error del crédito ya cancelado. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).
6. ID 9216, el funcionario indica que se postuló a una convocatoria interna, aprobó las pruebas de conocimiento y la entrevista y al día siguiente le notificaron que no continuaba en el proceso porque no cumplía con la experiencia requerida para el cargo; válido esta información con el concepto emitido por Función Pública y evidenció que sí cumplía por lo que solicitó continuar en el proceso. Se direccionó al Grupo de Talento Humano (Cerrado).
7. ID 9232, el usuario indica que solicitó un certificado para declarar renta y aún no se lo han enviado. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).



8. ID 9236, el usuario informa que hace dos semanas ha tratado de solicitar un certificado para declaración de renta y no ha sido posible, manifiesta que la Entidad es lenta en todos sus servicios. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).
9. ID 9239, la usuaria reclama que canceló el total del crédito en julio y que aún se le sigue descontando, ella se comunicó con cartería y le indicaron que pasaban la novedad a sanidad para que cancelaran el descuento y se le iba a reintegrar el dinero, pero a la fecha no le han dado solución. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).

#### QUEJAS (1)

1. ID 9225, el Ministerio de Defensa remite por competencia queja interpuesta por un usuario en la cual indica que las pruebas aportadas por él no se han tenido en cuenta dentro de la investigación en su contra; asimismo, solicita se investigue la ejecución del contrato interadministrativo celebrado en el CAD de Florencia y el cual es referencia del proceso. Se direccionó a Control Interno Disciplinario (Cerrado).

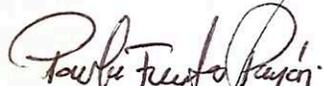
#### 8. RECOMENDACIONES

- En atención a las reiteradas manifestaciones de inconformismo por parte de los ciudadanos que aplican a las convocatorias de la Entidad, se requiere la intervención en el proceso para verificar las causas que ocasionan dichos disgustos.
- Es necesario iniciar investigaciones disciplinarias a los servidores públicos que con su actuar ocasionan el incumplimiento de la normatividad vigente en materia de peticiones.
- Con el fin de ejercer seguimiento y control a los reclamos presentados en el área de cartería por temas relacionados con los descuentos de nómina, es necesario identificar el hallazgo en la plataforma de la Suite Visión Empresarial.

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



Revisó y Aprobó: Abog. Esp. Der. Adm. Diana Cecilia Martín Amaya  
Coordinadora Nacional Atención y Orientación