



MEMORANDO

Bogotá, 21-10-2020

N° 2020110010076123 ALSG –GRV- AOC – 1101

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 – Septiembre de 2020.

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 2020

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
62	62	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – SEPTIEMBRE 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	40	37	3	0	8%	95%	93%

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 hay 3 solicitudes que se encuentran en trámite, así:



- Una (1) Solicitud con N° ID 9849 con fecha de cierre 27/10/2020 a cargo de la Regional Amazonia Gestión Contractual.
- Una (1) solicitud con N° ID 9850 con fecha de cierre 11/11/2020 a cargo de la Oficina Jurídica.
- Una (1) solicitud con N° ID 9853 con fecha de cierre 28/10/2020 a cargo de la Subdirección General de Contratación.

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: Se registraron 2 solicitudes.

- N° de ID 9833 con fecha de ingreso 11/09/2020, con el asunto, "Proyectos de Inversión", la cual se remitió a la Oficina Asesora de Planeación, con fecha de cierre 23/09/2020
- N° de ID 9851 con fecha de ingreso 28/09/2020, con el asunto, "Información de Productos y cantidad que se le brindan a las fuerzas Militares en la Alimentación", la cual se remitió a la Subdirección de Operaciones Logística, con fecha de cierre 09/10/2020.

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registra una (1) solicitud.

- N° de ID 9833 con fecha de ingreso 11/09/2020, allegada por el Representante de la Cámara de Antioquia - John Jairo Bermúdez Garcés", la cual fue direccionada a la Oficina Asesora de Planeación, con fecha de cierre 23/09/2020

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	40
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	304
	FELICITACIONES	1956
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		2300

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 2.260 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de agosto se evidencia aumento de 65 interacciones, toda vez que en el mes anterior se registró menor participación.





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	DESPACHO	0	0	0	0	0	1	1	0,04
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	0	285	1763	0	2049	89,09
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	19	193	0	212	9,22
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	12	0	1	0	0	0	13	0,57
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	2	0	2	0	0	0	4	0,17
PLANEACIÓN E INNOVACION INSTITUCIONAL	GESTION DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	1	0	0	0	0	0	1	0,04
	DESPACHO SECRETARÍA	1	0	0	0	0	0	1	0,04
SECRETARÍA GENERAL	CARTERA	5	0	0	0	0	0	5	0,22
	CONTABILIDAD	3	0	0	0	0	0	3	0,13
DIRECCIÓN FINANCIERA	ASESORIA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,13
	TALENTO HUMANO	6	0	0	0	0	0	6	0,26
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	1	0,04
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	0	0	0	0	0	1	1	0,04
TOTAL		35	0	3	304	1956	2	2300	100



La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



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 285 sugerencias y 1.763 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 19 sugerencias y 193 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 40 interacciones de las cuales Gestión Contractual con 12, Gestión del Talento Humano recibió 6 peticiones Gestión Cartera con 5, Contabilidad con 3, seguido de la Oficina Jurídica con 3 peticiones. Las demás se pueden evidenciar una (1) en el cuadro.

Además, se prestaron 3 Reclamos las cuales se direccionaron a la Dirección de Otros Abastecimientos "Gestión de Créditos" con 2, Subdirección General de Contratos "Gestión Contractual" con uno (1).

Se presentaron 2 Denuncias, la cuales se direccionaron a la Subdirección General de Operaciones Logísticas y a la Oficina de Control Interno con una (1) respectivamente.

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	23	123	146
	CADS	0	1	13	14
	CONTRACTUAL	1	0	0	1
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	42	42
	CATERING	0	28	301	329
	CADS	0	0	11	11
CARIBE	CATERING	0	25	48	73
	CATERING	0	98	354	452
CENTRO	CONTRACTUAL	1	0	0	1



	CONTRACTUAL	1	0	0	1
LLANOS ORIENTALES	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	45	186	231
	CADS	0	16	78	94
NORORIENTE	CATERING	0	16	220	236
NORTE	CATERING	0	0	236	236
PACIFICO	CATERING	0	0	26	26
	CADS	0	2	24	26
	CATERING	0	11	175	186
SUROCCIDENTE	CONTRACTUAL	1	0	0	1
SUR	CADS	0	0	10	10
	CADS	0	0	13	13
	CATERING	0	39	96	135
TOLIMA	CONTRACTUAL	1	0	0	1
	TOTAL	6	304	1956	2266

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 registraron 6 peticiones las cuales fueron allegadas 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 SEPTIEMBRE

CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIO	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	6
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	3
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	3
	CÁRTERA	5
SECRETARÍA GENERAL	DESPACHO SECRETARÍA	1
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	13
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	212
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	2049

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





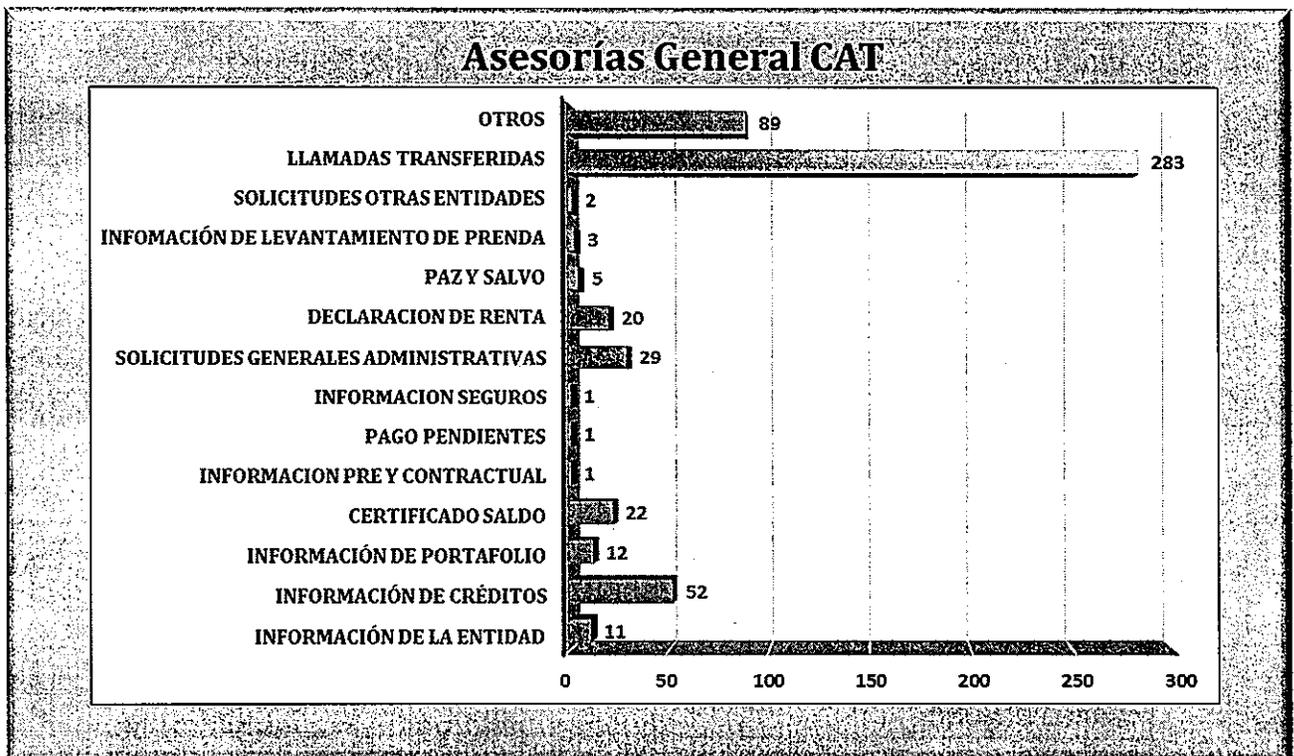
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de septiembre se recibieron un total de 115 correos, de los cuales 65 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 6 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 13 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, se registraron 13 solicitudes de certificaciones financieras en el módulo de trámites de la página web, y finalmente 22 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, no se recibieron solicitudes.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



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

Por este medio ingresaron 531 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 120 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 5, registradas en el módulo de Certificaciones Financieras 33, llamadas transferidas 283, llamadas saliente y números desconectados fueron 89 dentro de las que se encuentran 9 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.





3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	10
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10
SECRETARIA GENERAL	10
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	16
REGIONAL SUROCCIDENTE	15
REGIONAL AMAZONIA	-
REGIONAL LLANOS	3
REGIONAL TOLIMA GRANDE	10
REGIONAL CENTRO	8

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	12	0,52	
ORFEO	0	0,00	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO	0	0,00	
CORREO DENUNCIE	1	0,04	
CORREO REGIONALES	0	0,00	
MODULO PQR	27	1,17	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	304	13,22
	FELICITACIONES	1956	85,04
TOTAL	2300	100	

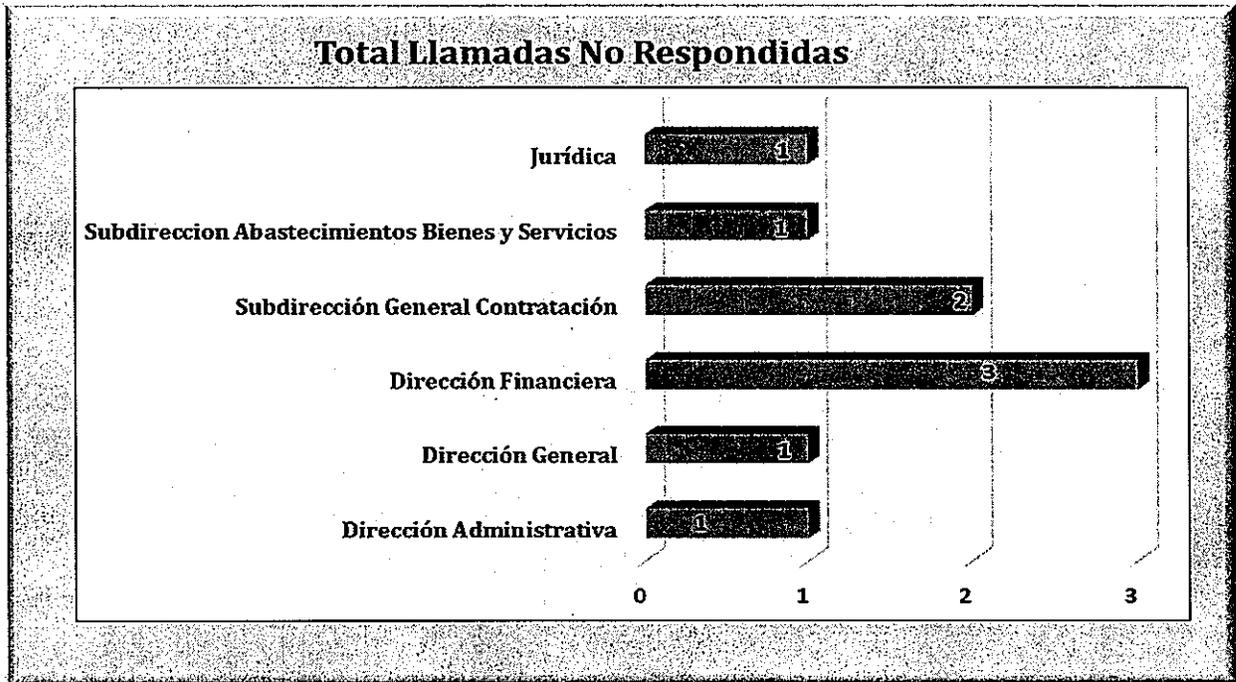
NOTA: Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónico y de manera presencial se sube al Módulo, sin embargo, en este punto sólo se clasifica como solicitudes recibidas por el "Módulo PQR", aquellas que el usuario ingresa directamente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



4.1.4 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 9 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando disminución de 5 llamada en comparación al 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 2020

En septiembre como muestra la gráfica, 9 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 **septiembre en un 50%**. 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.

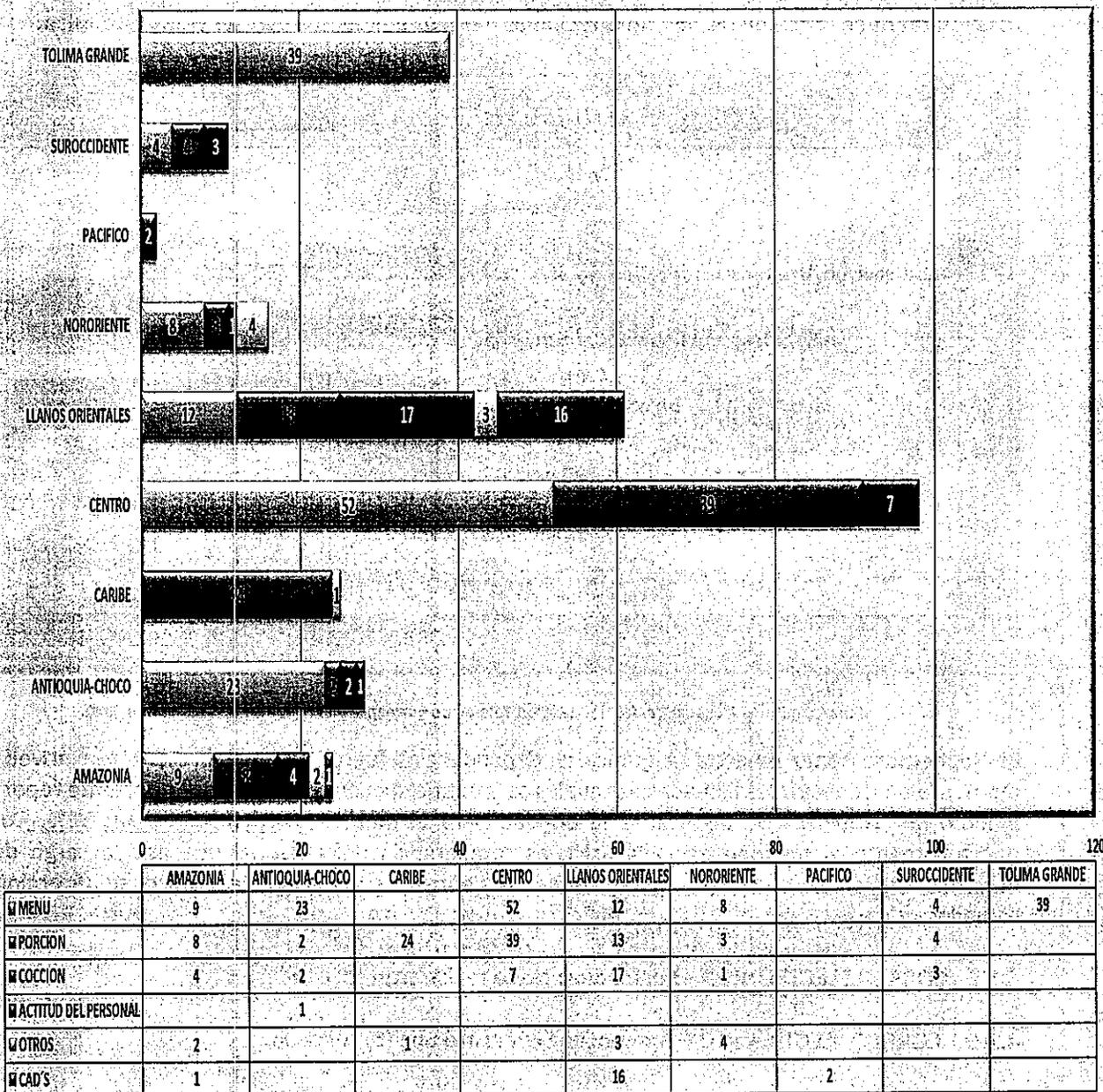
4.1.6 CORREO ELECTRÓNICO – Denuncie: Se registró una (1) solicitud.

4.1.7 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD: Se gestionaron 27 solicitudes registradas directamente por los usuarios



4.1.8 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (304)

SUGERENCIAS
ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



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





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de "Cambio de Menú" con 147 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 52, Regional Tolima Grande con 39, Antioquia Choco con 23 seguido de Llanos con 12, Amazonia con 9, Nororiente con 8 y la Regional Suroccidente con 4. En cuanto al tema "Aumento de Porción" con 93 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro con 39, Caribe con 24, Llanos con 13, Amazonia y Suroccidente con 4 respectivamente. La opción "Cocción" con 34 sugerencias; su gran mayoría para la Llanos con 17, Regional Centro con 7, amazonia con 4. Almacenamiento y Distribución CAD'S registró 19 sugerencias, principalmente para la Regional Llanos con 16, seguido de la regional pacifico con 2 y Amazonia con una (1) respectivamente. Los demás temas y reportes menores a 3 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 304 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de agosto en 46 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 10 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	189	43,3
REUNIONES	5	1,1
DIFUSIONES	200	45,9
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	9	2,1
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	33	7,6
TOTAL	436	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 200 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 5 reuniones agendadas, un ingreso formal de 427 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 42 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 agosto se evidenciaron 8 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 3 encuestas anticorrupción.

Regional Amazonia: (0) encuestas de una (1) Audiencia procesos contractuales.



Regional Centro: (3) encuesta de (3) Audiencias procesos contractuales.

Regional Llanos Orientales: (0) encuesta de una (1) Audiencia procesos contractuales.

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

Regional Pacifico: (0) encuestas 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	4	1	0	0
2. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		0	0	0	1
3. ¿Cómo Califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el requerimiento?		0	0	0	1
4. ¿Cómo Califica la facilidad de ingreso a los canales de atención para presentar su solicitud ?.		0	0	0	0
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	1	Malo (1 a 2.)			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, la medición se realiza a través de cuatro preguntas en el módulo PQR, para el mes de septiembre 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

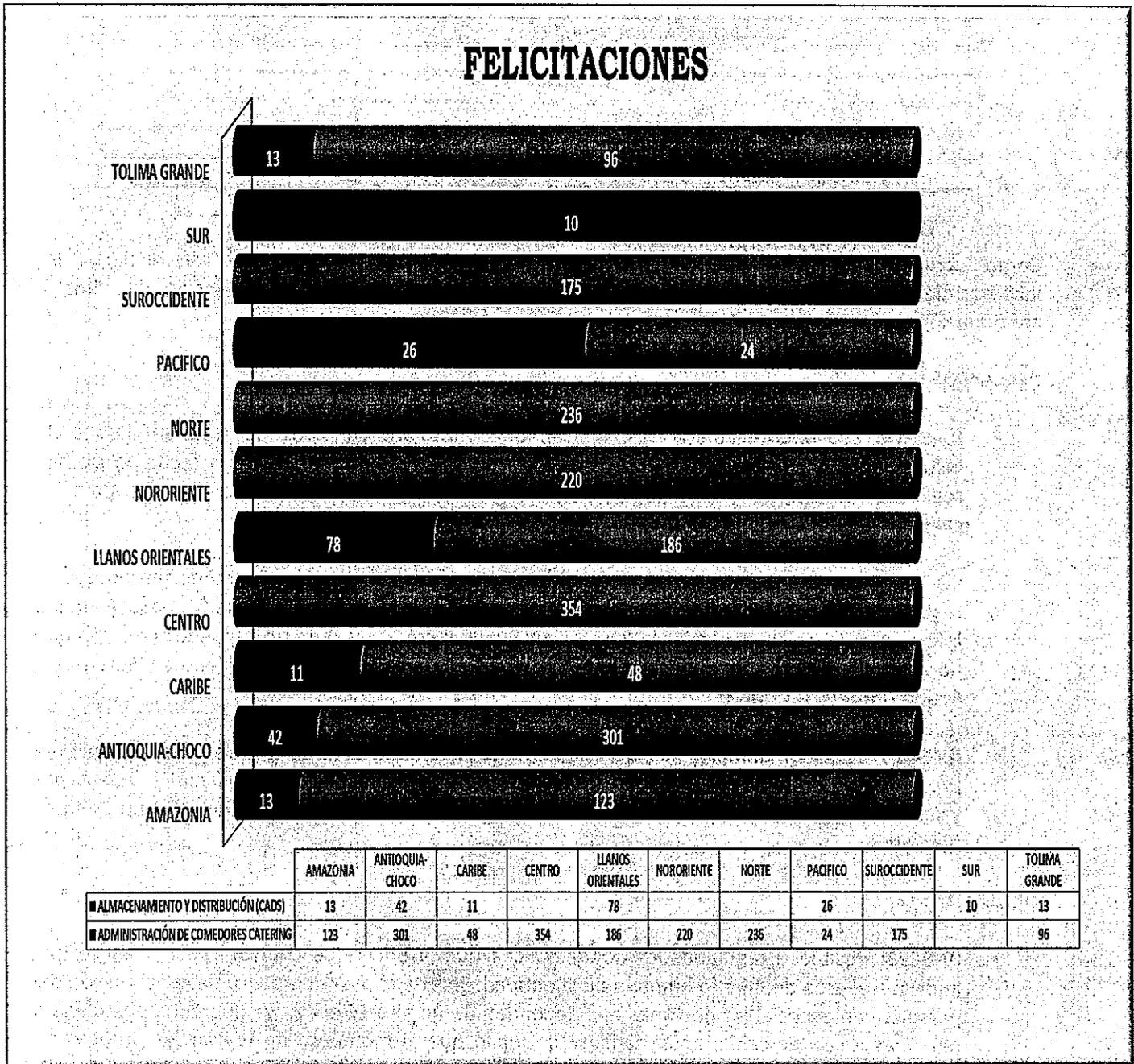
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1956
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	4
TOTAL	1960



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 (1.956)

Para el mes de septiembre llegaron un total de 1.956 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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





El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.763, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 193. Las manifestaciones positivas para el mes de septiembre en comparación al mes de agosto aumentaron en 111, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	3
QUEJAS	0
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	7

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.

RECLAMOS (3)

- **ID-9824:** Eco aire Ingeniería sas: Indican que entregaron al 100% los requerimientos de instalaciones la constructora Ingarcon Ltda. Pero ya va más de un año y a la fecha no les han realizado el pago de saldos pendientes, y que la constructora solo saca evasivas para no cancelar. Se direccionó a la Subdirección General de Contratación (Cerrado).
- **ID- 9837,** Usuaría manifiesta que pagó el 5 julio libranza 14819 en donde le informaron que se le descontaría julio y agosto, para lo cual estaba de acuerdo. Pero no está de acuerdo es que le informen que no suelen hacer la liquidación final del crédito y termina pagando intereses que no están justificados. Se direccionó a la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios – Grupo Créditos (Cerrado).
- **ID-9855:** Usuaría manifiesta inconformidad porque el crédito lo terminaba de pagar en junio del presente año y que no autoriza más descuentos porque ya cancelo, solicita su certificado de paz y salvo. Se direccionó a la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios – Grupo Créditos (Cerrado)

DENUNCIAS (2)

- **ID-9823:** Posibles Irregularidades donde solicita que la oficina de control interno realice una auditoría al área de talento humano de la entidad. Solicita revisar el proceso de contratación del personal, en especial las personas que dependen de un alto Directivo ya que él ha postulado a personas de su cercanía, hasta familiares, por lo que al momento de revisar las pruebas de conocimiento no tendrían validez, de igual forma se aclare por qué se contrata personal que NO cumple con los requisitos mínimos de un cargo, y también como personas que fueron





contratadas en un cargo se encuentran laborando en otro. Se direcciona a la Oficina Control Interno (Cerrado).

- **ID-9832:** Persona anónima manifiesta un posible acoso laboral. Indica presencia de casos de acoso laboral en la Agencia Logística - Regional Sur. Se direccionó a la Subdirección de Operaciones Logística. (Cerrado).

8. RECOMENDACIONES

- En atención a los asuntos descritos reclamos y posibles denuncias se debe realizar el análisis a las causas que originan el disgusto en los usuarios, y remitir los casos a la Oficina de Control Interno para su seguimiento.
- Se evidencia que las dependencias han mejorado al contestar las extensiones cuando se les trasfiere la llamada, se requiere continuar con las campañas dirigidas a los servidores públicos y generar compromiso institucional para brindar un servicio oportuno y eficiente al usuario.

Cordialmente,



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



Elaboró y Aprobó: Paula Andrea Fuertes Payán
Técnico de Apoyo Seguridad y Defensa
Coordinadora (e) Atención y Orientación Ciudadana

