



MEMORANDO

Bogotá, 19-05-2021

N° 2021110010112523 ALSG –GRV- AOC – 1101

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

DE: CORONEL (RA) CARLOS ERNESTO CAMACHO DÍAZ
Subdirector General de Abastecimientos Bienes y Servicios (e) de las funciones de la
Secretaría General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas,
Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Abril de 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 abril así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – MARZO 2021

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
42	42	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – ABRIL 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	58	50	8	0	16%	83%	86%

Respecto al mes de abril se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta aumento en comparación al mes de marzo; a la fecha 8 solicitudes que se encuentran en trámite.





- Dirección Administrativa con tres (3)
Solicitudes con fecha de plazo de cierre: con fecha 20/05/2021, 24/05/2021 y 27/05/2021
- Dirección Financiera con dos (2)
Solicitudes con fecha de plazo de cierre: 25/05/2021 – 15/06/2021.
- Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios con una (1).
Solicitud con fecha de plazo 26/05/2021.
- Subdirección General de Operación Logística con una (1).
Solicitud con fecha de plazo de cierre: 15/06/2021.
- Oficina de Control Disciplinario con una (1).
Solicitud con fecha de plazo de cierre: 27/05/2021.

Observación: Desde el día 1 febrero de 2021 a la fecha no se ha podido realizar registro de peticiones en la página web módulo PQRD ya que no está disponible por temas de migración y actualización, dicha situación ya se notificó mediante correo electrónico al Señor Secretario General, a la supervisora del contrato de la página y la Jefe de la Oficina de Tecnología, cabe la pena resaltar que las solicitudes recibidas por los usuarios se registran cronológicamente en Excel con fin de tener trazabilidad de la misma y que el servicio se preste oportunamente.

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 registro.

1.5. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Se registraron 2 solicitudes.

- Solicitud con fecha de ingreso 05/04/2021, con el asunto “información cargos ocupados por Directivos desde el 2018. gastos de viáticos”, la cual fue cerrada el 18/05/2021. Con tiempo Extendido.
- Solicitud con fecha de ingreso 11/03/2021 la cual fue direccionada al Grupo Atención y Orientación Ciudadana, con el asunto “Cuántos funcionarios tiene la entidad, acto administra por el cual se crea la entidad, cuántos concursó por mérito se han realizado y si estos han contado con la supervisión de la CNSC”, la cual fue cerrada el 06/05/2021.

Las cuales fueron direccionadas a la Dirección Administrativa – Talento Humano.

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



- Se presentó Reclamo con fecha de ingreso 28/04/2021 por parte del Comandante Héctor William Murillo Sánchez (Séptima Brigada), la cual fue allegada a la Regional Llanos con fecha de cierre 29/04/2021.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	58
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	177
	FELICITACIONES	2274
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		2509

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 abril un total de 2.451 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de marzo se evidencia disminución de 475 interacciones, toda vez que en el mes anterior se registró mayor participación.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	0	0	0	0	1	0	1	0,04
	DESPACHO	0	2	0	0	0	0	2	0,08
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	1	155	2117	0	2273	90,59
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	22	153	0	175	6,97
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	6	0	0	0	0	1	7	0,28
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	2	1	0	0	0	0	3	0,12
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	0	0	0	2	0	2	0,08
	CARTERA	15	0	0	0	0	0	15	0,60
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	17	0	0	0	0	0	17	0,68
	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,04
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	1	0	1	0,04
	TALENTO HUMANO	10	1	0	0	0	0	11	0,44
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0,04
	TOTAL	52	4	1	177	2274	1	2509	100





La seguridad es de todos

Ministerio de Defensa

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 abril, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 155 sugerencias y 2.117 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 22 sugerencias y 153 felicitaciones.

Por otra parte, a través del seguimiento en Excel a las PQR, se registraron 58 interacciones de las cuales Dirección Financiera “Gestión, Contabilidad con 17 y “Gestión, Cartera con 15, Gestión del Talento Humano recibió 10 peticiones, Gestión Contractual con 6, Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con 2. Las demás dependencias se pueden evidenciar en el cuadro con una (1) petición Respectivamente.

Además, se presentaron 4 Quejas las cuales 2 se direccionaron respectivamente a la Subdirección General de Operación Logística, Dirección Administrativa “Talento Humano”, seguido con uno (1) respectivamente a la Regional Llanos y Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos).

Se registró un (1) Reclamo el cual fue direccionado a la Regional Llanos “Gestión Catering”

También se presentó una (1) Denuncia la cual se direcciono a la Regional Tolima “Gestión Contractual”.

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	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	0	0	0	19	128	147
	CADS	0	0	0	0	1	19	20
	CADS	0	0	0	0	0	44	44
ANTIOQUIA CHOCO	CATERING	0	0	0	0	5	252	257
	CADS	0	0	0	0	0	7	7
	CATERING	0	0	0	0	2	42	44
CARIBE	CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1
	FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	1
CENTRO	CATERING	0	0	0	0	43	445	488





La seguridad es de todos

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGISTICA
FUERZAS MILITARES
La Unión de Nuestras Fuerzas



Defensa

LLANOS ORIENTALES	FINANCIERA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	CATERING	0	0	1	0	0	0	0	0	0	385	433
	CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
NORORIENTE	TALENTO HUMANO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	0	0	0	0	21	0	66	87
	CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
NORTE	CATERING	0	0	0	0	0	0	0	14	0	241	255
	CADS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	CATERING	0	0	0	0	0	0	0	0	0	217	217
PACIFICO	CADS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	9
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	CATERING	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	37
SUROCCIDENTE	FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	CATERING	0	0	0	0	0	0	0	24	0	167	191
	DIRECCIÓN REGIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SUR	ATENCIÓN CIUDADANA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
	CADS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8
	CONTRACTUAL	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
TOLIMA	CATERING	0	0	0	0	0	0	0	1	0	203	204
	TOTAL	8	1	1	1	1	1	1	177	2274	2462	

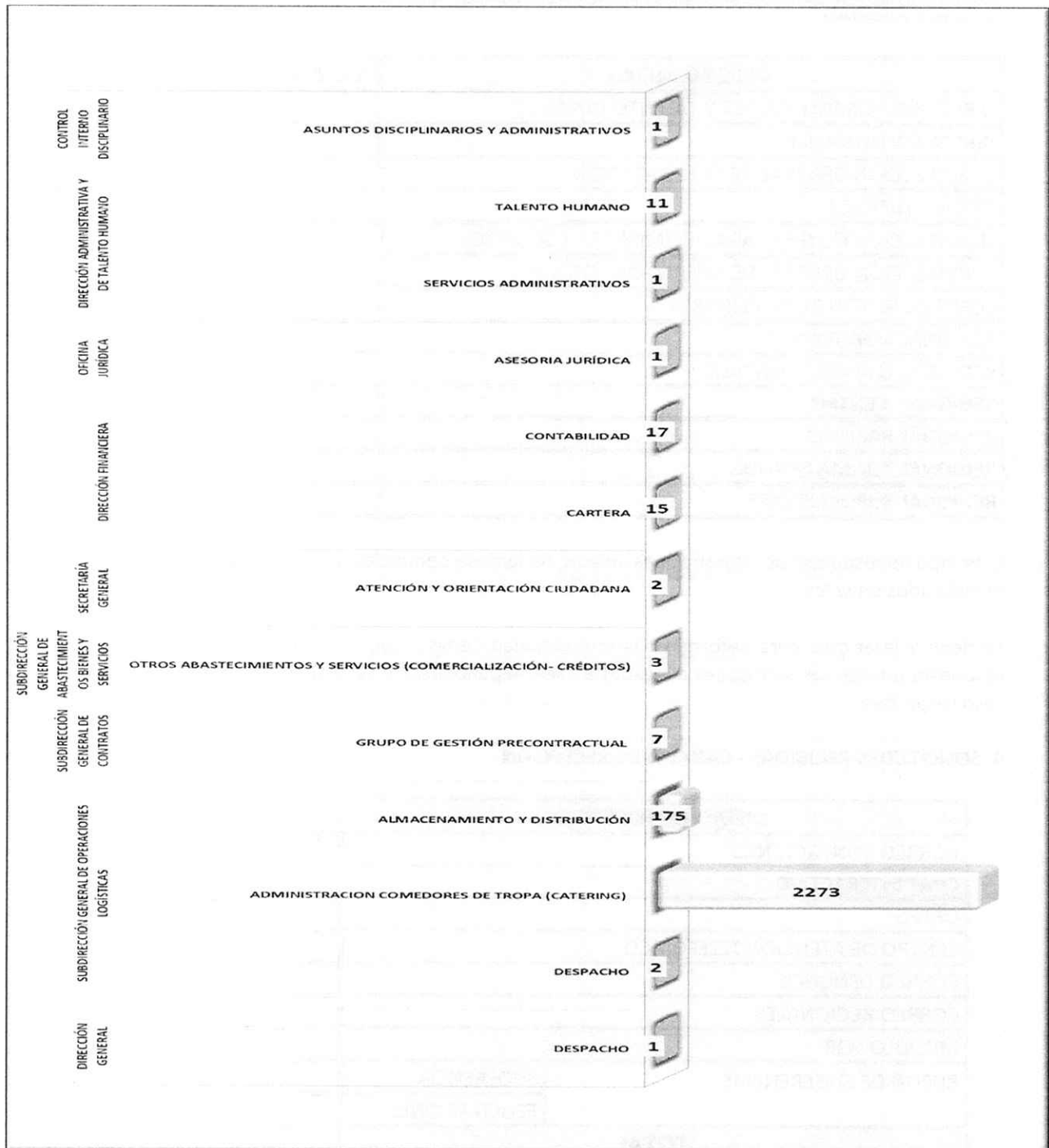
Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Catering y la administración de los Cad's, asimismo, se registraron 8 peticiones, seguido de una (1) Queja, un (1) Reclamo, y una (1) Denuncia las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y descriptas en el cuadro principal.

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 ABRIL



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





3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	12
DIRECCIÓN FINANCIERA	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	2
OFICINA JURÍDICA	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	12
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-
REGIONAL NORORIENTE	10
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	6
REGIONAL CENTRO	4
REGIONAL PACIFICO	0
REGIONAL TOLIMA GRANDE	6
REGIONAL SUROCCIDENTE	0

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	47	1,28	
CHAT INTERACTIVO	4	0,16	
ORFEO	2	0,08	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO	0	0,00	
CORREO DENUNCIE	2	0,08	
CORREO REGIONALES	3	0,12	
MODULO PQR	0	0,00	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	177	7,05
	FELICITACIONES	2274	90,63
TOTAL	2509	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.

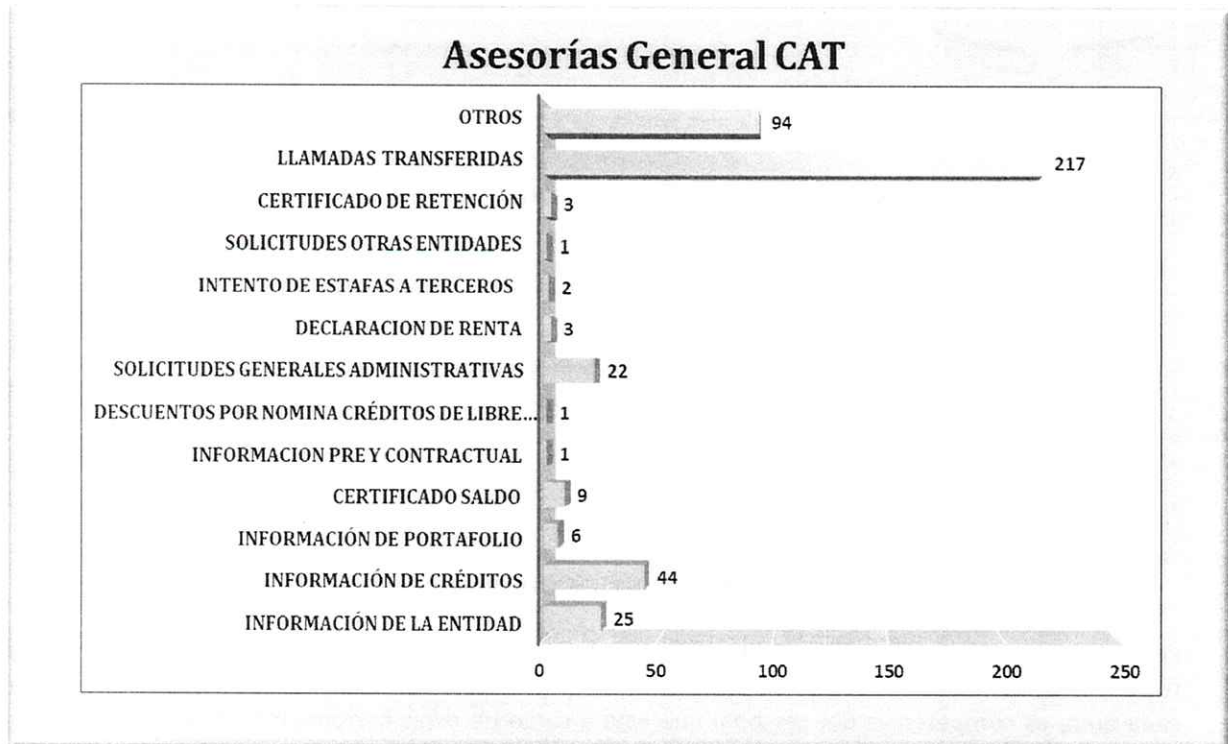
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de abril se recibieron un total de 130 correos, de los cuales 43 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, **49 peticiones se registraron Manualmente en Excel ya que no contamos con el módulo página web**, y finalmente 32 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 abril 2021

Por este medio ingresaron 428 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 113 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 4, llamadas transferidas 217, llamadas de prueba y números desconectados fueron 94 dentro de las que se encuentran 4 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada.

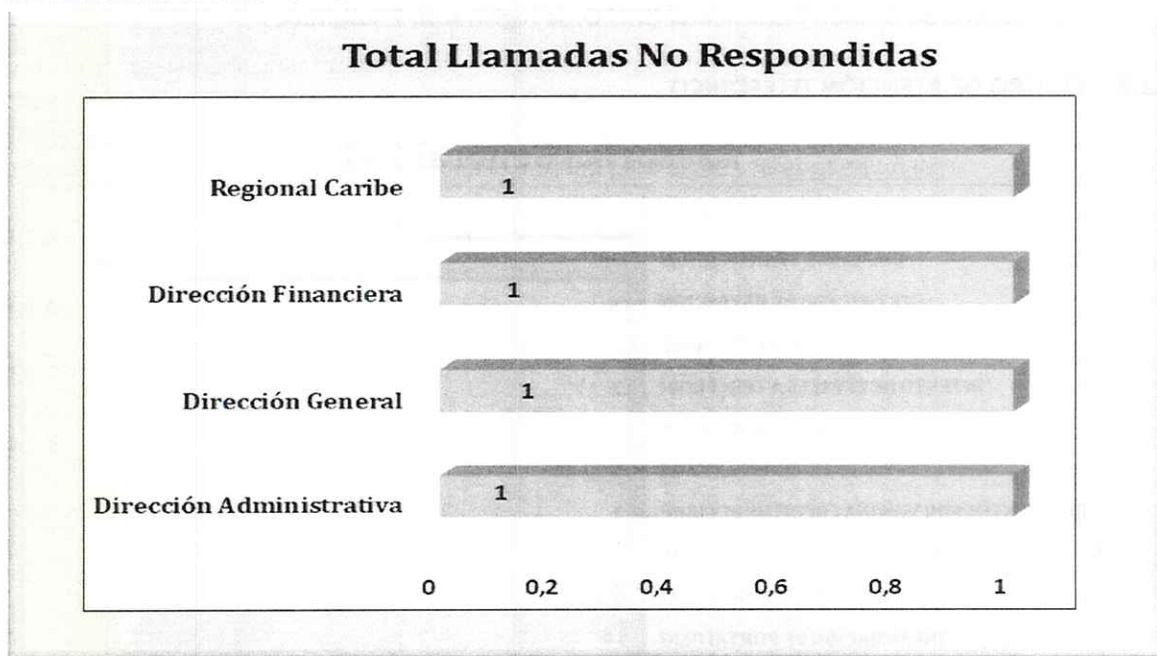


Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

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 4 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando disminución de 6 llamadas en comparación al mes de marzo.

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 abril 2021

En abril como muestra la gráfica, 4 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. Es importante reportar que disminuyeron las llamadas que ingresan a la entidad para el mes de **abril en un 48%**.

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

4.1.6 **CORREO ELECTRÓNICO – Denuncie:** Se registraron 2 solicitudes.

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

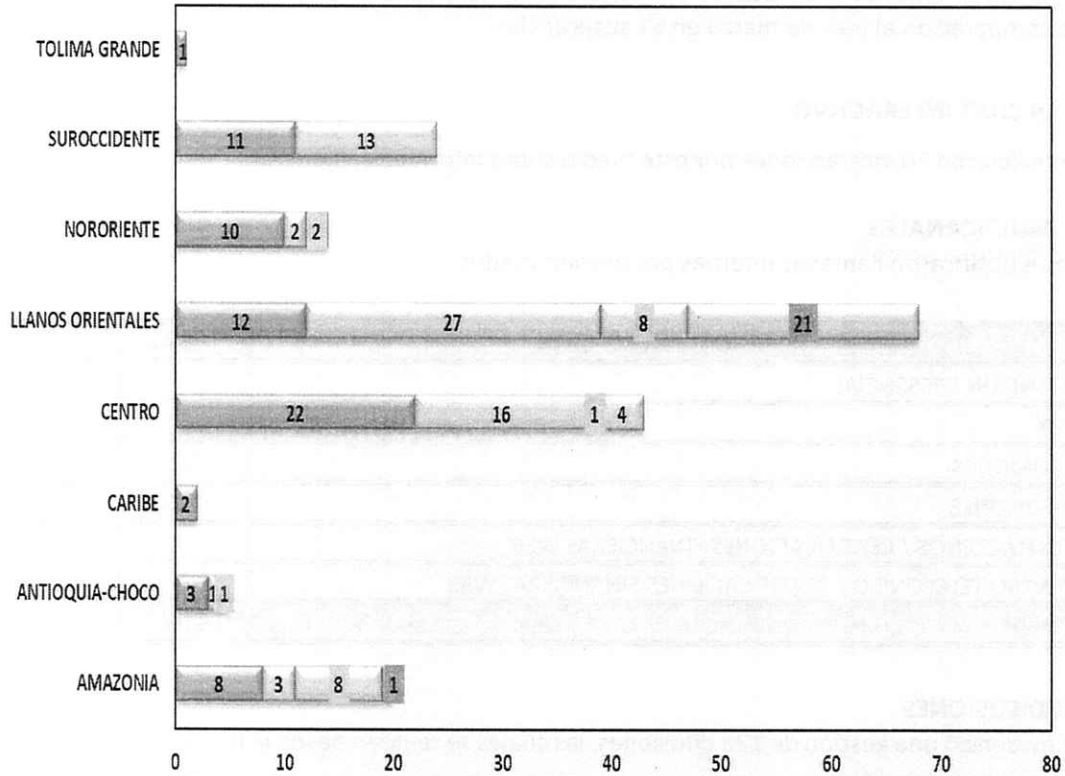
4.1.8 **HERRAMIENTA MÓDULO PQRD:** No se gestionaron solicitudes





4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (177)

SUGERENCIAS
ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



	AMAZONIA	ANTIOQUIA-CHOCO	CARIBE	CENTRO	LLANOS ORIENTALES	NORORIENTE	SUROCCIDENTE	TOLIMA GRANDE
▣ MENU	8	3	2	22	12	10	11	1
▣ PORCION	3	1		16	27	2	13	
▣ COCCION	8	1		1	8	2		
▣ ACTITUD DE PERSONAL				4				
▣ CAD'S	1				21			

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





Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 69 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 22, Llanos con 12, Suroccidente con 11, Nororiente con 10 y Antioquia-Choco con 3. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 62 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Llanos con 27, Centro con 16, Suroccidente con 13 y Caribe con 3. La opción **“Cocción”** con 20 sugerencias; su gran mayoría para Llanos y Caribe con 8 respectivamente. La opción **“Cantidad de Personal”** con 4 para la Regional Centro. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 22 sugerencias, principalmente para la Regional Llanos con 21, y Amazonia con una (1). Los demás temas menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 177 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de marzo en 61 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 70 interacciones por este medio sobre información general.

5. MULTICANALES

No se notificaron llamadas internas por el conmutador.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
PBX	151	52,43
REUNIONES	12	4,17
DIFUSIONES	125	43,40
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
TOTAL	288	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 125 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 12 reuniones agendadas, un ingreso formal de 135 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 página web.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de abril se evidenciaron 50 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 17 encuestas anticorrupción.





REGIONAL	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
AMAZONIA	7	6
CARIBE	1	0
CENTRO	6	0
LLANOS ORIENTALES	14	4
NORORIENTE	1	0
NORTE	6	0
PACIFICO	6	0
SUR	2	0
TOLIMA GRANDE	7	7
TOTAL NIVEL NACIONAL	50	17

Registrando una percepción Favorable del **96,46%**
Percepción desfavorable del **3,52%**

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 PQR no se encuentra en funcionamiento por ello no se generó la medición correspondiente del mes de abril.

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

CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2274
OPINIONES POSITIVAS	113
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	0
TOTAL	2387

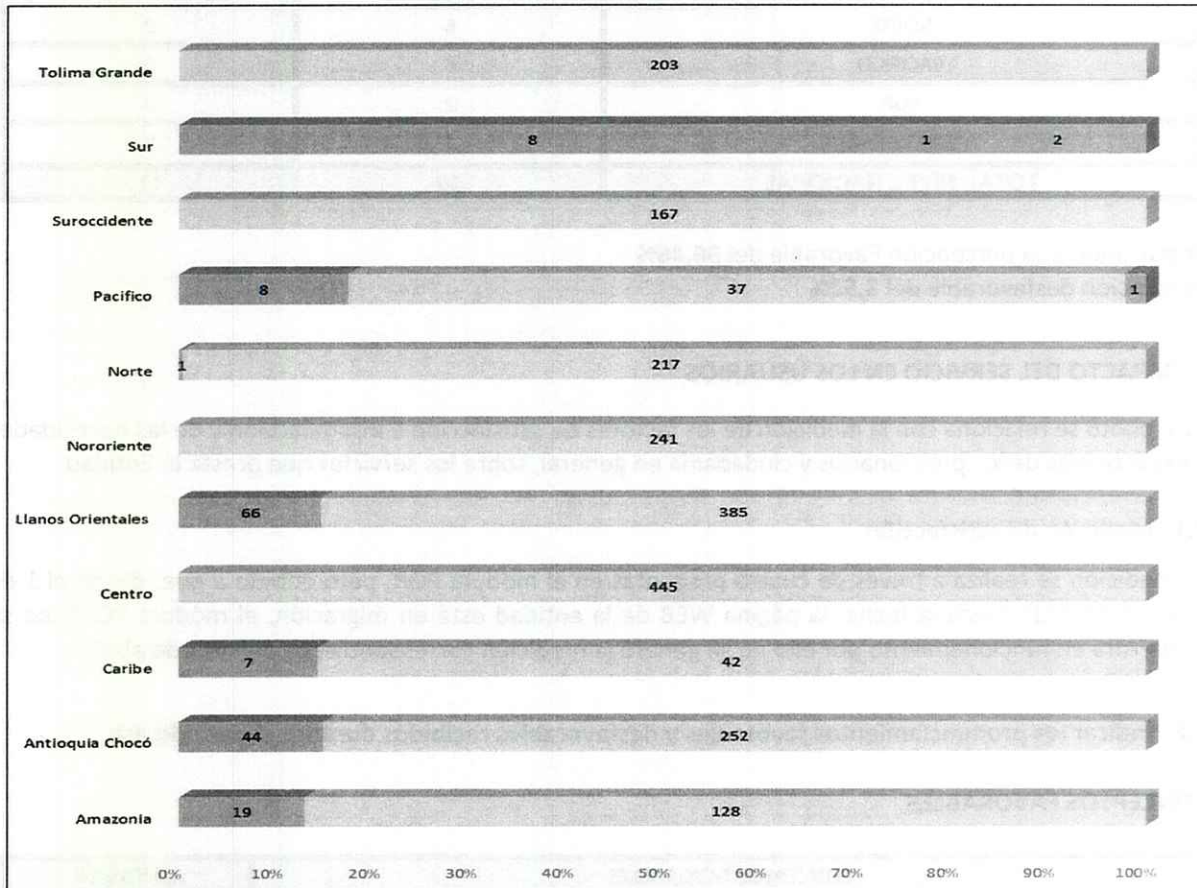
Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, y también los Conceptos Positivos que emiten los Comandantes de Batallón a las Regionales lo cual exalta la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones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



FELICITACIONES (2.274)

Para el mes de abril llegaron un total de 2.274 felicitaciones las cuales se clasificaron así:

FELICITACIONES



- ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)
- ADMINISTRACION DE COMEDORES CATERING
- DIRECCIÓN REGIONAL
- ATENCIÓN CIUDADANA REGIONAL
- GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (Centro Vacacional la Recalada)

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

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.117, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 153.





Las manifestaciones positivas para el mes de abril en comparación al mes de marzo disminuyeron en 414, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	1
QUEJAS	4
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	8

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 (4)

- **Subdirección General de Operación Logística (19/05/2021):** El quejoso manifiesta que está sufriendo acoso sexual y laboral por parte de un Ranchero Mayor en el comedor de tropa de Tunja-Boyacá e informa que no ha sido la única persona que ha sufrido dicho acoso. (Cerrada).
- **Regional Llanos (20/04/2021):** El quejoso manifiesta que en la Regional Llanos se realizó un proceso de contratación "ficticio" con el objetivo de contratar a la nueva Coordinadora de Contratos y no se realizó la verificación de experiencia de la misma, además indica que la funcionaria está relacionada con hechos de corrupción. Lo anterior asociado a los casos de corrupción de las subastas de la Regional. (Cerrada).
- **Subdirección General Abastecimientos y Servicios (20/04/2021):** El quejoso manifiesta que los funcionarios del Grupo de créditos obran de mala fe ya que no le quieren cancelar el crédito que solicito y lo que hacen es dilatar el proceso con mentiras argumentando que este ya fue aprobado. (Cerrada).
- **Subdirección General de Operación Logística (29/04/2021):** El quejoso manifiesta que se publicó una oferta laboral para Profesional de Operaciones en la Oficina Principal y sospechosamente una Técnico de Catering de la Regional Llanos fue la única que paso el examen de conocimiento además de ello no cuenta con tarjeta profesional. Indica que con este proceso quieren ocultar los faltantes en el comedor. **En trámite (15/06/2021)**

RECLAMOS (1)

- **Regional Llanos (28/04/2021):** El reclamante argumenta que se presentan novedades en los comedores de tropa de la Séptima Brigada y Cantón Militar Apiay indicando que los comedores tienen condiciones insalubres y que como consecuencia de ello pueden afectar la salud de quienes se alimentan en los mismos debido a que encontró un pan con moho, aduce que el administrador no se encontraba, así mismo argumenta que no se están brindando las porciones correspondientes respectivamente. (Cerrada).



DENUNCIAS (1)

- **Regional Tolima Grande (05/04/2021)** : La denunciante informa que han realizado observaciones a la Subasta No. SASI-015-012-2021 cuyo objeto es "SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL Y DOTACIÓN PARA EL PERSONAL QUE LABORA EN LAS UNIDADES DE NEGOCIO DE LA ALFM REGIONAL TOLIMA GRANDE" ya que en reiteradas oportunidades se remitieron dentro de los tiempos establecidos por la Ley observaciones y oficios al informe de evaluación, pero estas se omitieron y nunca fueron respondidas, y adicionalmente rechazaron nuestra propuesta sin ningún fundamento jurídico . (Cerrada).

8. RECOMENDACIONES

1. Es importante resaltar que desde el día 1 febrero de 2021 a la fecha no se ha podido realizar registro de peticiones en la página web módulo PQRD ya que no está disponible por temas de migración y actualización, dicha situación ya se notificó mediante correo electrónico, sin embargo, se ha llevado un control de las solicitudes recibidas por los usuarios en Excel con fin de tener trazabilidad de la misma y que el servicio se preste oportunamente, sin vencimiento de términos.
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 a la fecha, la página WEB de la entidad está en migración y por lo tanto no se encuentra en funcionamiento el módulo PQRD dando como resultado la no medición correspondiente del mes de enero, febrero y marzo.
3. Realizar seguimiento a la queja a cargo de la Subdirección General de Operación Logística con fecha límite de respuesta del 15/06/2021
4. Se evidencia por parte de las Regionales una menor participación en los buzones de sugerencias respecto a las felicitaciones presentadas, se recomienda fomentar la participación de los usuarios, lo cual genera un mejoramiento continuo en la gestión de la Entidad.

cordialmente,

CORONEL (RA) CARLOS ERNESTO CAMACHO DÍAZ.

**Subdirector General de Abastecimientos Bienes y Servicios (e) de las funciones de la
Secretaría General.
Agencia Logística de las Fuerzas Militares.**

Paula Andrea
Fuertes
Payán
Firmado digitalmente
por Paula Andrea
Fuertes Payán
Fecha: 2021.05.19
10:16:06 -05'00'

Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payan
Técnico d Apoyo Seguridad y Defensa

Lizeth Katerine
Rodríguez
Muñoz
Firmado digitalmente
por Lizeth Katerine
Rodríguez Muñoz
Fecha: 2021.05.19
10:08:09 -05'00'

Revisó y Aprobó: Abog. Lizeth Katerine Rodríguez Muñoz
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana

