

1.2. PERÍODO ACTUAL – JULIO 2024

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRÁMI-TE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	62	61	0	0	0%	100%	98%

Respecto al mes de julio, se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través del Módulo PQR, presenta disminución en comparación al mes de junio. A la fecha se encuentran una solicitud en trámite de usuario.

Solicitud que se encuentra en trámite a cargo del usuario:

- **ID 13459** - Solicitud a cargo de la Dirección Administrativa, con fecha límite de cierre hasta el día 13 de septiembre 2024.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registraron vencimientos.

1.4. REMISIÓN DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD: no se registraron solicitudes.

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: se registraron 2 solicitudes.

- **ID 13416** - Información ofertas laborales - convocatorias, con fecha de ingreso 08/07/2024, por parte de la Sra. Diana Carolina Gomez Ramirez, trasladada por el Sr. Humberto Luis Garcia de la Comisión Nacional del Servicio Civil, la cual se direccionó a la Oficina de Control Disciplinario, con fecha de cierre 17/07/2024.

- **ID 13453** - Solicitudes generales administrativas, con fecha de ingreso 23/07/2024, por parte del Sr. Alvaro Campos Garcia, trasladada por el TC- Hugo Horacio Ortega Vanegas - Oficial historias laborales del Ejército Nacional, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 31/07/2024.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa Nacional: se presentó una (1) una solicitud ID-13422 solicitudes en la plataforma, la cual se cerró sin novedad el 31/07/2024.

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

1.6.1. Número de solicitudes recibidas: no se registró.

1.6.2. Número de solicitudes que se les negó el acceso a la información: no se registraron.

1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: no se registraron solicitudes.

1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: se registraron 2 solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
08/07/2024	13420	JUAN CAMILO ZULUAGA MORRILLO - DIRECTOR DE INFORMACIÓN, ANÁLISIS Y REACCIÓN INMEDIATA - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	5	12/07/2024
30/07/2024	13472	CARLOS ALBERTO GNECCO QUINERO - DIRECTOR CONTRALORÍA SECTOR DEFENSA Y SEGURIDAD	DIRECCIÓN GENERAL	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	5	06/08/2024

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	62
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	126
	FELICITACIONES	2482
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		2670

Contamos con 147 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 julio un total de 2.608 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de junio se evidencia disminución de 248 en el número de interacciones.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	0	0	1	0,04
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	0	121	2354	0	2476	92,73
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	3	125	0	128	4,79
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	0	0	2	4	0,15
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	DIRECCIÓN OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	1	0	0	0	0	0	1	0,04
	(COMERCIALIZACIÓN - SEGUROS - CRÉDITOS)	1	0	2	1	3	0	7	0,26
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	7	0	0	0	0	0	7	0,26
	CONTABILIDAD	12	0	0	0	0	0	12	0,45
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	0	0	0	0	0	1	1	0,04
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE	GESTIÓN NÓMINA	2	0	0	0	0	0	2	0,07

TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	24	2	0	1	0	0	27	1,01
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	2	1	0	0	0	1	4	0,15
TOTAL		53	3	2	126	2482	4	2670	100

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recibieron escritos, para el mes de julio, la mayoría fueron para el Grupo Administración Comedores; (CATERING) los cuales registraron 121 sugerencias y 2.354 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) donde se recibieron 3 sugerencias y 125 felicitaciones, por otra parte, en Regional Sur reporto 3 felicitaciones para "Gestión de Créditos". En el punto 2.1 se detallan todas solicitudes allegadas a las Regionales.

Igualmente, a través del Módulo PQR se registraron 53 peticiones. Así: para Gestión del Talento Humano 24, Gestión Nómina con 2, seguido de Contabilidad 12, Cartera con 7, Gestión Contractual 2, Instrucción Disciplinaria con 2, seguido de la Dirección General, Subdirección General de Abastecimientos Bienes y Servicios "Grupo de Créditos", la Subdirección General de Operación Logística "Catering" con una (1) petición respectivamente.

Así mismo, se recibieron 3 quejas durante este periodo, 2 para Talento Humano, y una (1) para Instrucción Disciplinaria.

También se registraron 2 reclamos los cuales se direccionaron para la Subdirección Abastecimientos Bienes y Servicios, Grupo de Créditos.

Finalmente, 4 denuncias, las cuales son direccionadas por la Sra. Directora General así:

Subdirección General de Contratación con 2, seguida Oficina Asesora Jurídica e Instrucción Disciplinaria con una (1) denuncia respectivamente.

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias, que se hayan presentado se detallan en el punto **7.1**; "Conceptos Desfavorables".

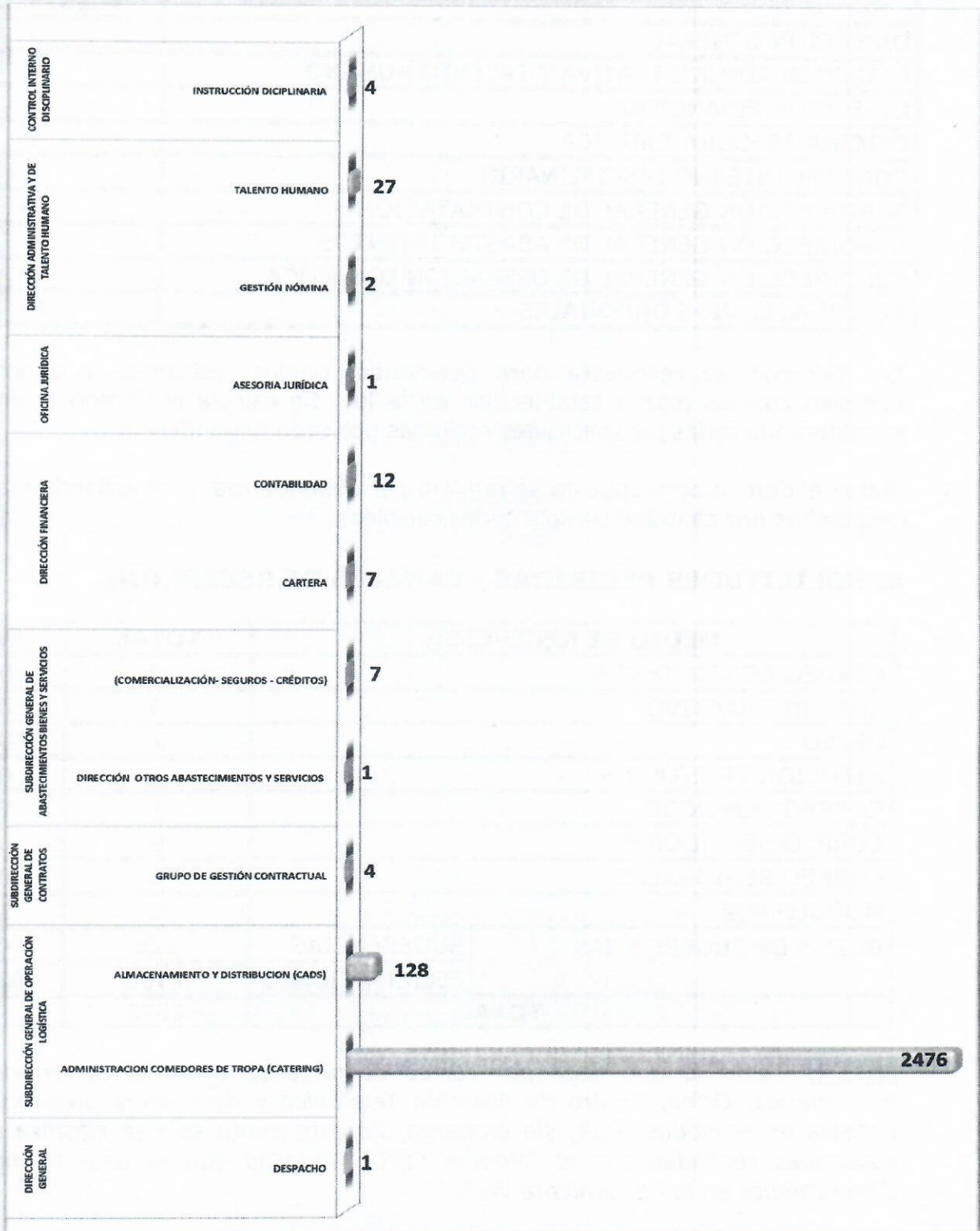
2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	DENUNCIA	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	0	27	93	120
ANTIOQUIA CHOCO	CATERING	0	0	28	141	169
CARIBE	CATERING	0	0	4	25	29
	CONTRACTUAL	0	0	0	18	18
CENTRO	CATERING	0	0	13	141	154
LLANOS ORIENTALES	CONTRACTUAL	1	1	0	0	2
	CATERING	0	0	21	220	241
	CADS	0	0	1	71	72
NORORIENTE	CATERING	0	0	6	872	878
NORTE	CADS	0	0	0	12	12
	CATERING	0	0	12	390	402
PACIFICO	CADS	0	0	2	17	19
	CATERING	0	0	0	20	20
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	2	123	125
SUR	CADS	0	0	0	7	7
	GESTIÓN CREDITOS	0	0	0	3	3
TOLIMA GRANDE	CATERING	0	0	8	329	337
TOTAL		1	1	124	2482	2608

Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada regional, evidenciando, que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de (CATERING) y administración de (CAD'S).

Asimismo, se registró una (1) petición, y una (1) denuncia las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQR, reportadas en el cuadro principal, en el numeral 4.1.9. Se observa la gráfica con los asuntos allegados a través de sugerencias.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES JULIO 2024



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de julio 2024

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	5
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	8
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	8
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	13

Los tiempos de respuesta para peticiones, quejas, reclamos y denuncias cumplen con los plazos establecidos en la ley. Se calcula el tiempo promedio considerando todas las solicitudes recibidas por cada dependencia.

Nota: el tiempo de respuesta se registra por dependencia, promediando días de respuestas por cantidad de solicitudes recibidas.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS - CANALES DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%	
CORREO CONTACTENOS	15	0,56	
CHAT INTERACTIVO	0	0,00	
ORFEO	2	0,07	
ATENCIÓN TELEFÓNICA	1	0,04	
CORREO DENUNCIE	1	0,04	
CORREO SERVIDORES	0	0,00	
CORREO REGIONALES	0	0,00	
MÓDULO PQR	43	1,61	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	126	4,72
	FELICITACIONES	2482	92,96
TOTAL	2670	100	

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

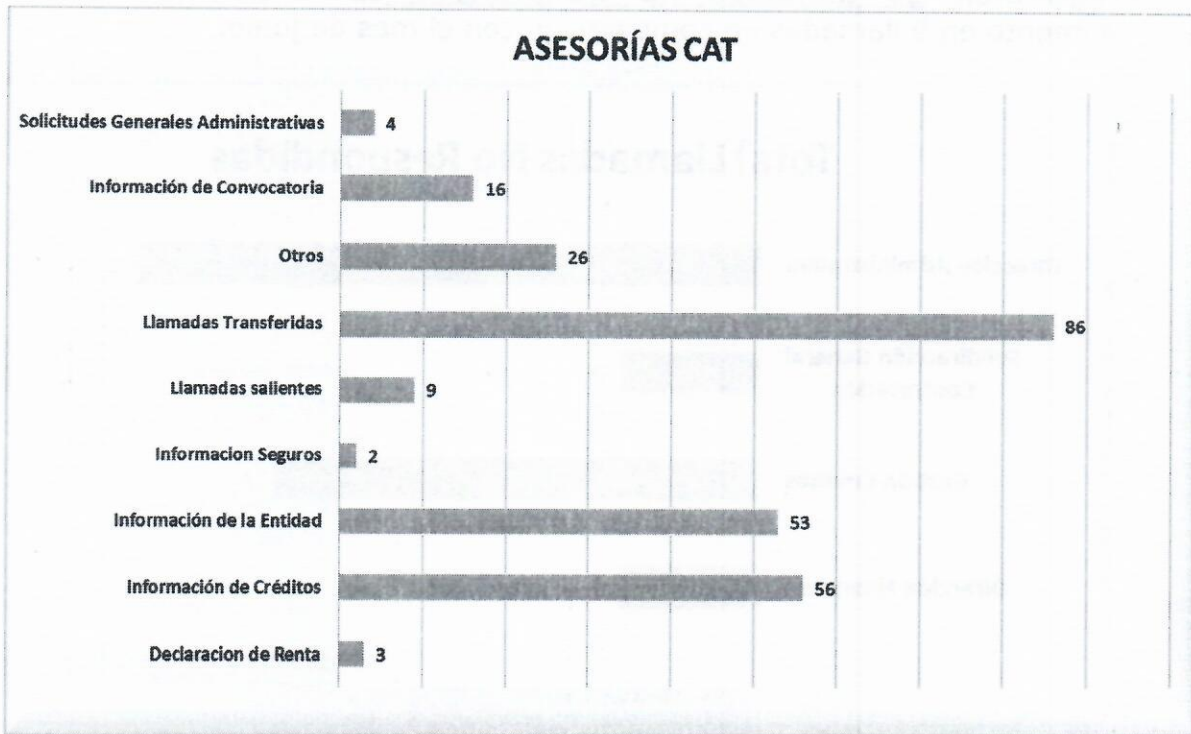
4.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de julio, se recibió un total de 222 correos de los cuales: 107 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 15 peticiones se registraron en el Módulo PQR, se registraron 2 solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 4 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 94 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez. **ME DA UN TOTAL DE 222**

4.2 CHAT INTERACTIVO – Se suministró asesoría a 47 usuarios de los cuales no se evidenciaron solicitudes para radicar.

4.2 ORFEO – Gestión Documental - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registraron 2 solicitudes.

4.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de julio 2024

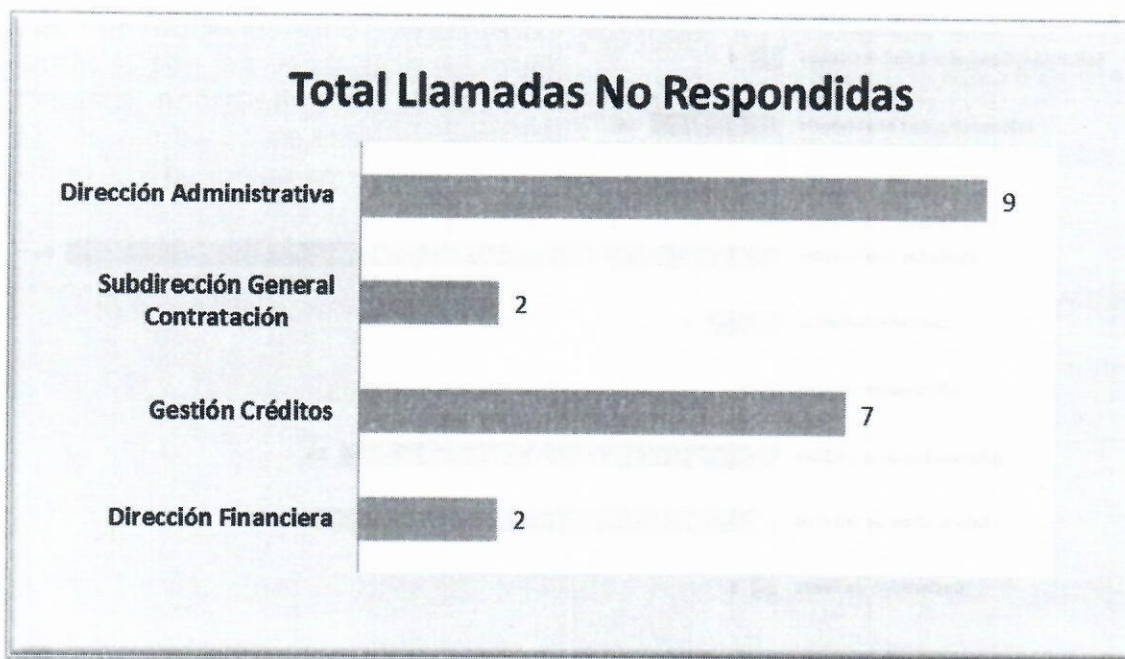
Por este medio ingresaron 255 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 117 asesorías sobre información general tanto para la ciudadanía como para los servidores de la misma entidad, por otra parte, se registró una (1) solicitud en el módulo PQR, no se registró solicitud en el módulo de Certificaciones Financieras, se transfirieron 102 llamadas de las cuales 16 fueron con asuntos puntuales.

Finalmente, se evidenciaron 35 llamadas; dentro de las cuales se encuentran 20 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez, que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada, también se realizaron 9 llamadas salientes.

Cabe señalar, que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se considera peticiones, quejas, reclamos o denuncias, se registran y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

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. Se registraron **20 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando aumento en 9 llamadas en comparación con el mes de junio.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de julio 2024

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las llamadas son las descritas en la gráfica, las cuales se identifican como pérdidas; contestar oportunamente el teléfono en cada área, es competencia del personal que está a cargo de esta herramienta de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas.

El registro de llamadas en comparación al mes de junio aumento. El porcentaje de recepción para el mes de **julio es del 51%.**

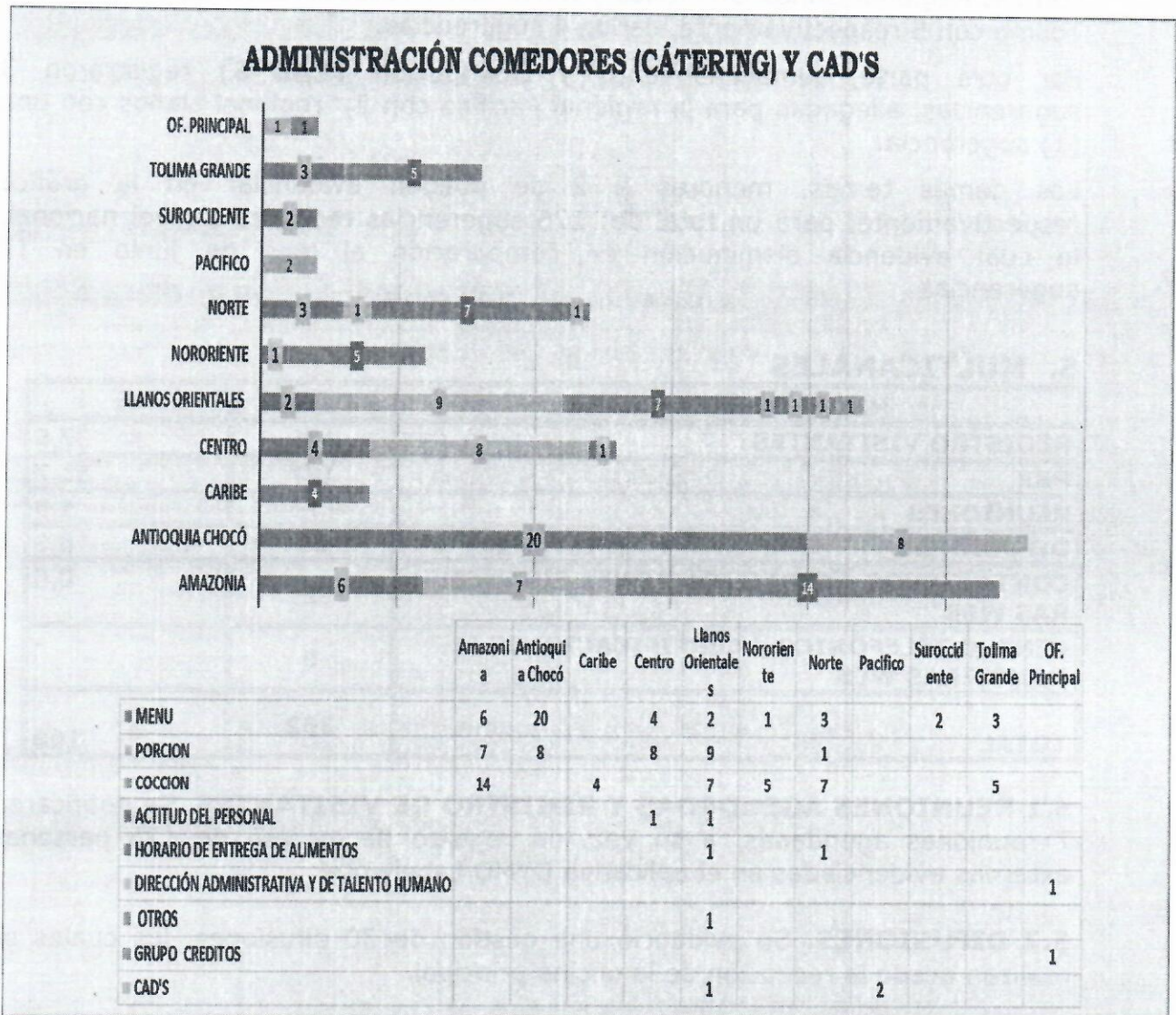
4.4 CORREO: denuncie@agencialogistica.gov.co: se registró una (1) solicitud.

4.5 CORREO SERVIDORES: no se registraron solicitudes.

4.6 CORREO ELECTRÓNICO – REGIONALES: no registraron solicitudes.

4.7 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se gestionaron 43 solicitudes registradas directamente por los usuarios en la plataforma.

4.8 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (126)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de julio de 2024

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas reiterativos en la Administración de **(CÁTERING)** más relevantes fueron:

"Cambio de Menú": con 41 sugerencias a nivel nacional, allegadas principalmente a Antioquía Chocó con 20, Amazonia con 6, centro con 4, Norte y Tolima con 3 respectivamente, llanos y suroccidente con 2, seguido de Nororiente con una (1) sugerencia.

En cuanto la opción **"Aumento de Porción"**: 33 Sugerencias allegadas así; Regional Llanos Orientales con 9, Antioquía Chocó y centro con 8 respectivamente, seguido de amazonia con 7 sugerencias.

La opción **"Cocción"** registra: 42 sugerencias, en su mayoría para Amazonía con 14, Regional Llanos Orientales y Norte con 7 respectivamente, Nororiente y Tolima con 5 respectivamente, caribe 4 sugerencias.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución **(CAD´S)** registraron 3 sugerencias, allegadas para la regional Pacifico con 2, regional Llanos con una (1) sugerencia.

Los demás temas, menores a 2 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de: 126 sugerencias recibidas a nivel nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de junio en 17 sugerencias.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	136	37,6
PBX	187	51,7
REUNIONES	7	1,9
DIFUSIONES	30	8,3
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	2	0,6
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
TOTAL	362	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 7 reuniones agendadas, a su vez, un registro de ingreso de 136 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 30 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA. Se registraron 2 solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de julio, se evidenciaron 46 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 29 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONÍA	3	0
REGIONAL CARIBE	1	0
REGIONAL CENTRO	4	7
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	5	0
REGIONAL NORORIENTE	1	3
REGIONAL NORTE	14	1
REGIONAL PACÍFICO	4	5
REGIONAL SUR	1	0
REGIONAL TOLIMA GRANDE	4	11
OFICINA PRINCIPAL	9	2
TOTAL NIVEL NACIONAL	46	29

Registrando una percepción favorable del 95,5%.
Percepción desfavorable del 4,5%.

El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia así:

Pregunta 2 - ¿Considera usted que los procesos contractuales de la Agencia Logística son?:

- En la Regional Norte el oferente seleccionó la opción B. POCO TRANSPARENTES Y POCO CONFIABLES con el siguiente comentario:

"El participante en el proceso No 010-015-2024 ALFM Regional Norte presentó una observación al oferente que le fue adjudicado este proceso en el sentido que su objeto social reportado en cámara de comercio no estaba directamente relacionado con el objeto del contrato tal como lo exigía el pliego de condiciones pero la Entidad negó mi observación...".

Pregunta 5 - ¿Considera usted que, en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el fenómeno de la corrupción es?:

- En la Regional Norte el oferente seleccionó la opción B. OCASIONAL con el siguiente comentario: "En regional norte por lo esbozado en el numeral 2".
- En la Regional Tolima un (1) oferente A. FRECUENTE con el siguiente comentario: "Porque en los medios de comunicación siempre notifican casos de corrupción en la contratación".

- En la encuesta de la página el usuario del proceso MC 002 – 099 – 2024 seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, con el siguiente comentario; *"No he tenido conocimiento directo de algún acto de corrupción, sin embargo, han hecho investigaciones que he oído por medios de comunicación"*.

Pregunta 6 - De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?:

- En la Regional Norte el oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO y B. NIVEL PROFESIONAL con el siguiente comentario: *"Por lo esbozado en el numeral 2"*.
- La Regional Tolima dos oferentes seleccionaron la opción A. NIVEL DIRECTIVO con los siguientes comentarios:

"Porque en el recae la ejecución del gasto y es quien debe garantizar transparencia en los procesos contractuales".

"Porque se confía en el profesionalismo del personal y que este está sumamente calificado para ejercer sus labores".

- La Regional Centro, dos oferentes seleccionaron la opción A. NIVEL DIRECTIVO, con un comentario: *"Por ser el ordenador del gasto y en él está la responsabilidad de la contratación"*.

- En la Regional Pacifico el oferente seleccionó la opción F. TODOS, sin dejar ningún comentario.

Pregunta 7 – ¿Cómo percibe usted el interés de la entidad por combatir la corrupción?:

- En la Regional Norte un oferente seleccionó la opción B. POCO INTERESADA con el siguiente comentario: *"Puse en conocimiento de este acto en un derecho del 4 abril/2024, el cual no prospero"*.

Pregunta 8 - ¿Siente que la entidad en desarrollo de los diferentes procesos contractuales ha vulnerado sus derechos?

- En Regional Norte el oferente seleccionó la opción A. SI con el siguiente comentario: *"Etapa precontractual proceso SASI No 010-015-2024"*.

Pregunta 9 - ¿Considera que las respuestas a las observaciones, o inquietudes y sugerencias, son dadas bajo el principio de objetividad?:

- Regional Norte un (1) oferente seleccionó la opción B. NO, con el siguiente comentario:

"En la regional Norte, según lo esbozado en la respuesta del numeral 2 de la presente se observa como la entidad toma dos posturas diferentes al momento de evaluar a los oferentes en una es interpretativa y en la otra exegética, posiblemente apartándose así de principios rectores como la equidad, parcialidad, ecuanimidad que rigen la contratación pública en Colombia".

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.

Medición de satisfacción / Módulo PQR: La medición se realiza a través de cuatro preguntas.

Se evidencia la participación de 2 usuarios al cierre de las peticiones para el mes de julio.

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 el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	2	2	0	0	0
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		2	0	0	0
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		2	0	0	0
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		2	0	0	0
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
0	2	(4.5 a 5)			

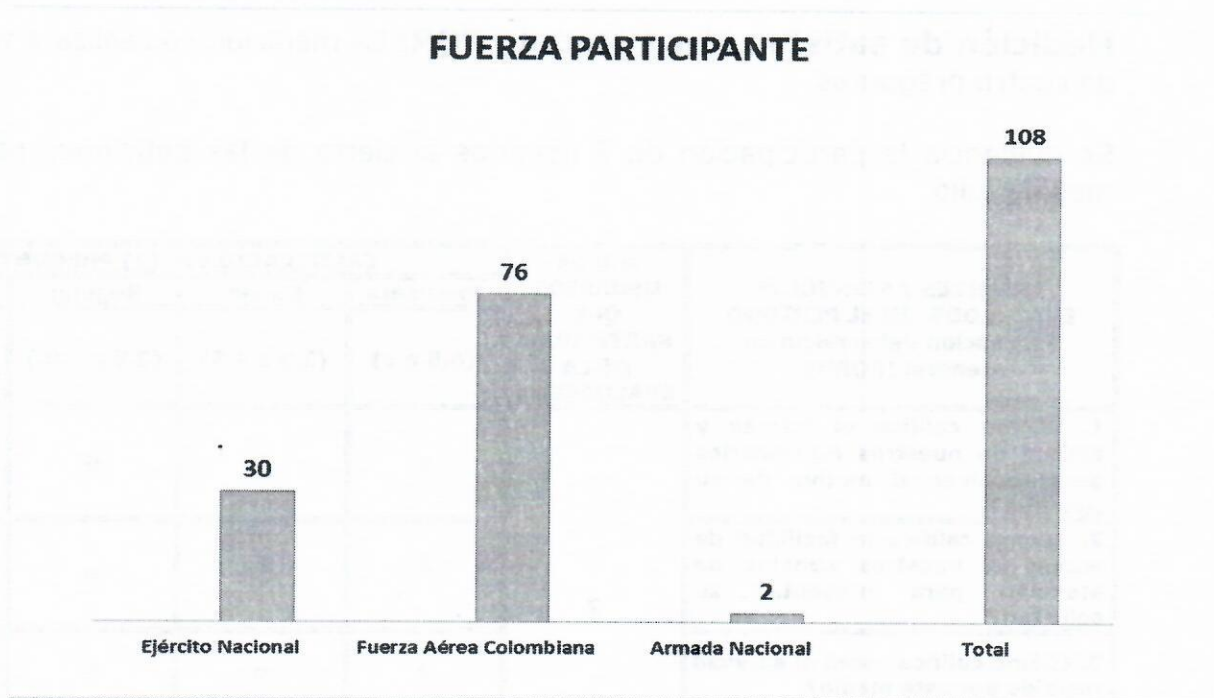
Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico: Mediante el Software GoAutodial, se realiza una encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del Centro de Atención Telefónico por las dependencias que prestan atención a la ciudadanía en general, para el mes de julio no se reporta la participación de ciudadanos.

Medición de satisfacción / Encuesta Código QR: La Agencia Logística de las Fuerzas Militares implementó una encuesta a través de un código QR

ubicado en los diferentes comedores de tropa, con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la entidad.

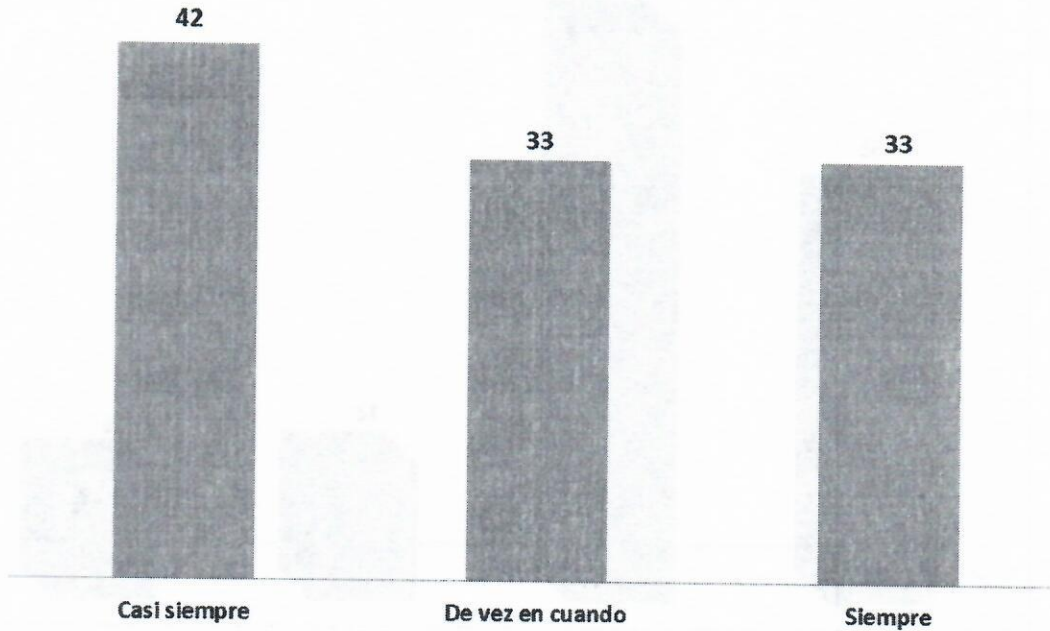
Para el mes de julio se evidenció una participación de 108 usuarios, quienes respondieron 5 preguntas respecto del servicio prestado, que comparado con el mes de junio donde participaron 68 usuarios, podemos determinar aumento en la participación, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

El reporte se realiza desde el 01/07/2024 al 31/07/2024, cabe resaltar que la percepción de los usuarios es buena frente a la atención del personal que se encuentra en los comedores de tropa, sin embargo, se observan algunos comentarios de inconformismo.



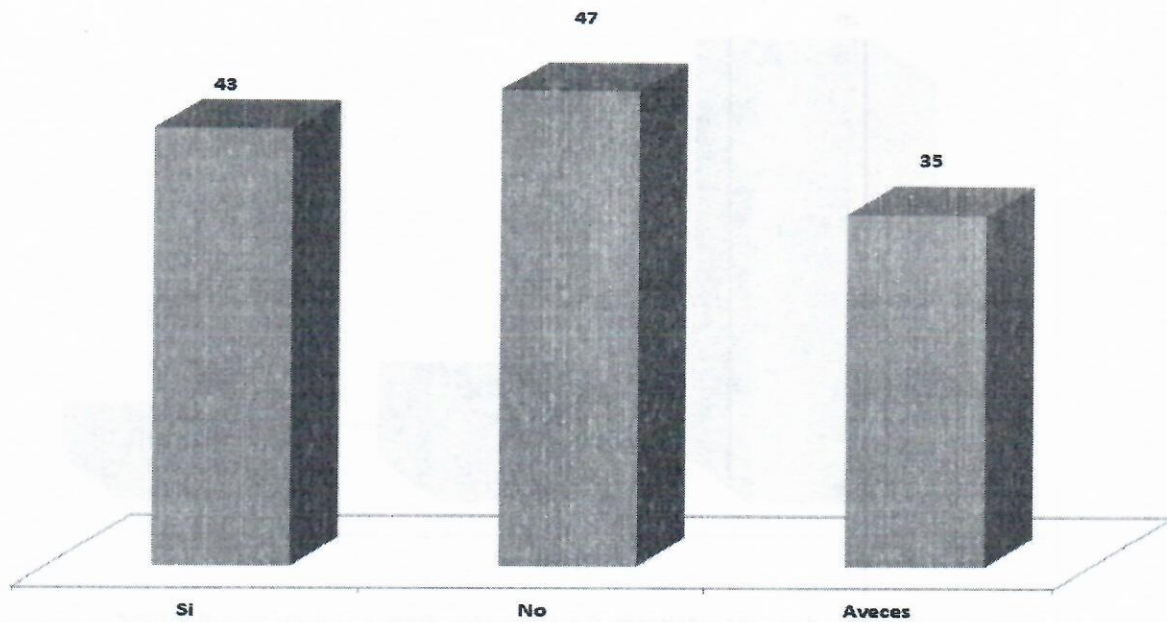
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2024

1. ¿Se cumple con el menú establecido publicado en el Comedor?



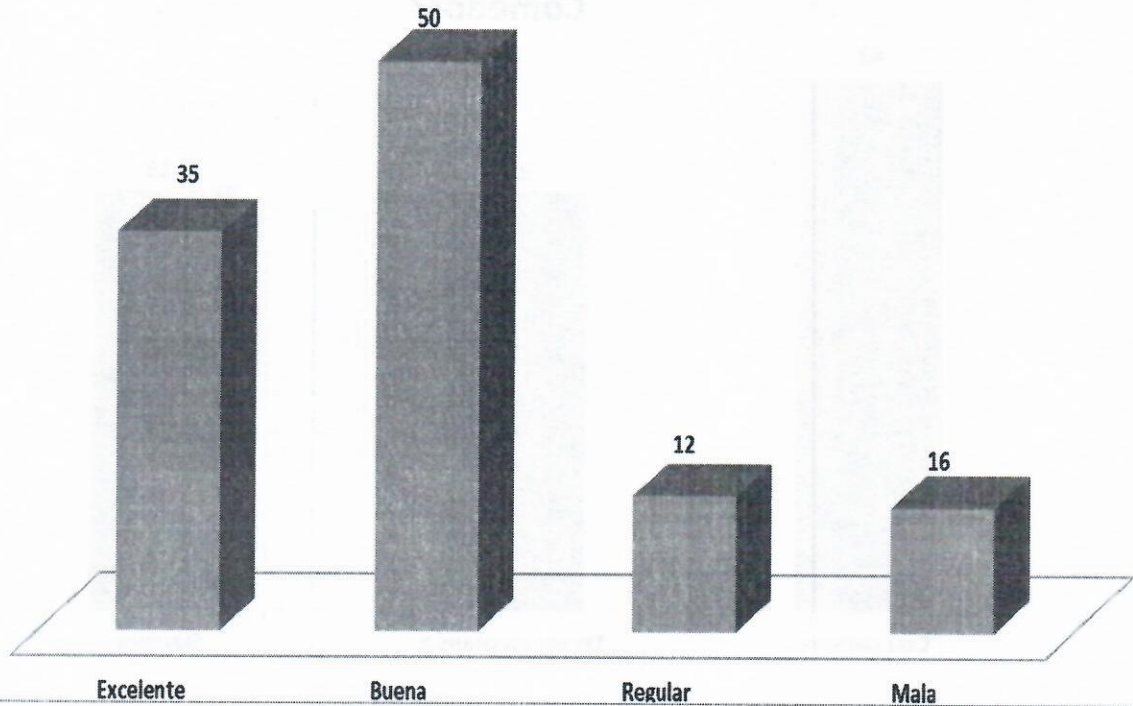
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2024

2. ¿La entrega de los alimentos se realiza en los horarios establecidos?



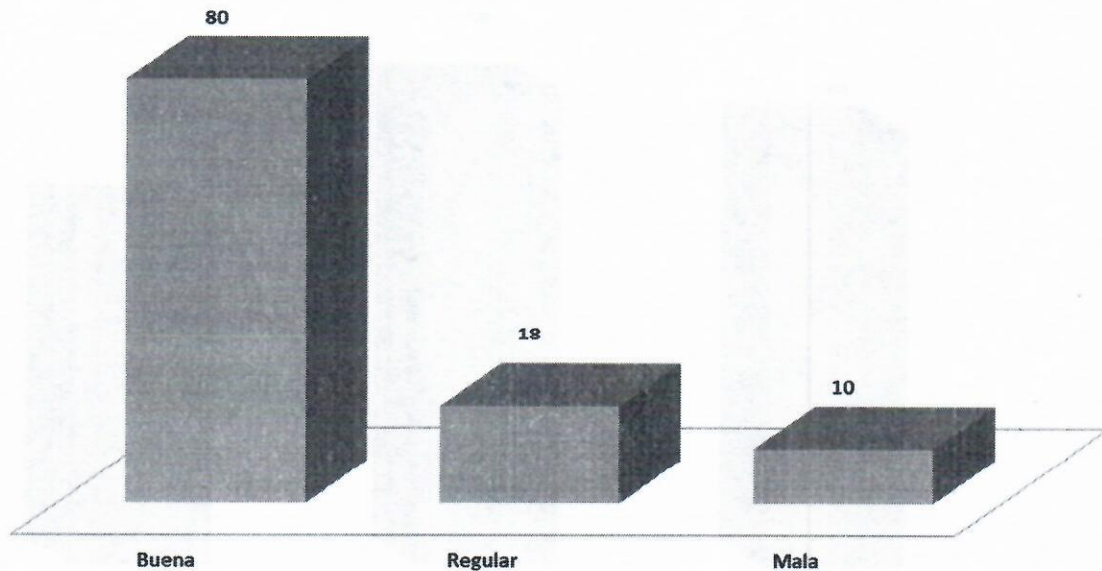
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2024

3. ¿La calidad de los alimentos suministrados es?



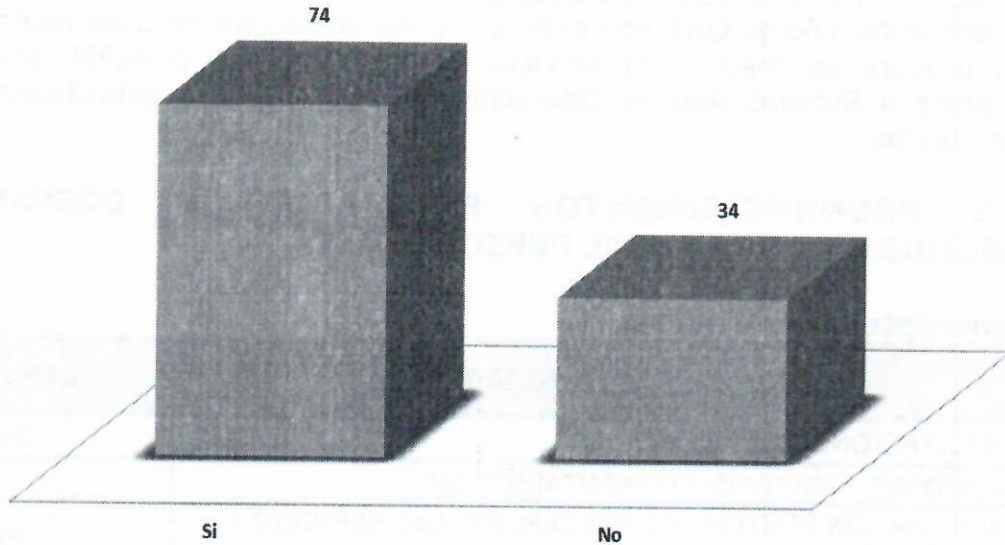
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2024

4. ¿Su nivel de satisfacción frente a la atención recibida por los funcionarios de la ALFM es?



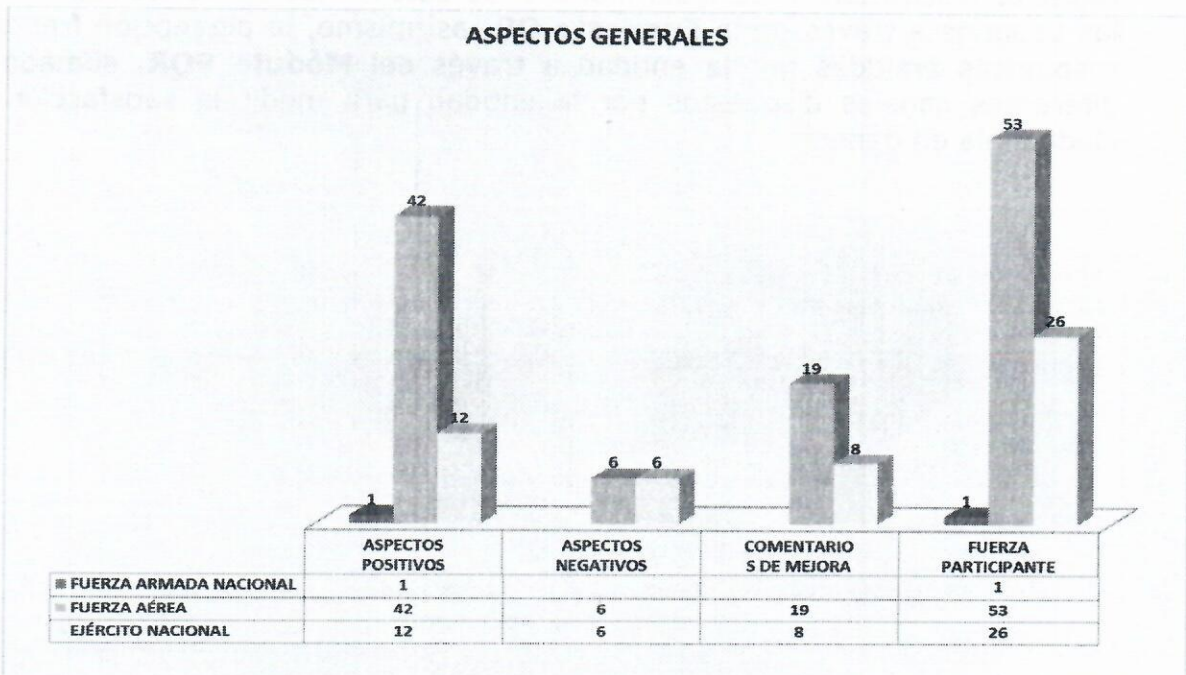
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2024

5. ¿Está usted conforme a nivel general con la alimentación y las porciones que le suministra la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2024

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2024

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 94 comentarios, de los cuales 55 se relacionan con aspectos positivos, 12 comentarios con aspectos negativos y 27 con oportunidad de mejora.

En atención a los datos obtenidos, se informó a la alta Dirección del resultado de la encuesta (código QR), con el fin de tomar acción frente a las inconformidades, en procura de mejorar el servicio suministrado por la ALFM, así mismo, se informa a Subdirección de Operaciones Logísticas para conocimiento y acción pertinente.

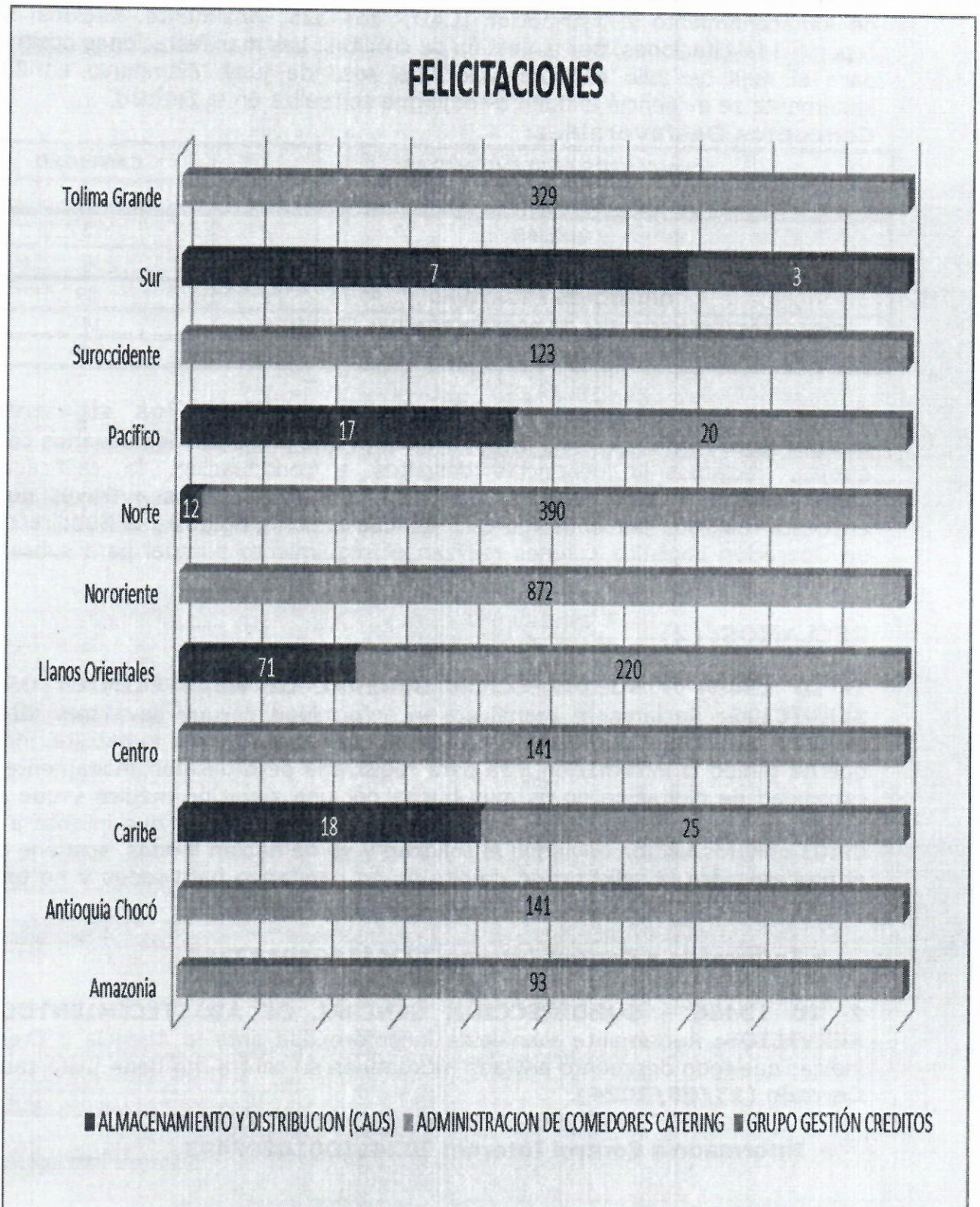
7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO, ASÍ:

Conceptos Favorables:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2482
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	55
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	402
TOTAL	2939

Los Buzones de Sugerencia, en los comedores (**CATERING**), son el canal de comunicación más utilizado por los usuarios para dar a conocer sus opiniones y registrar felicitaciones, de igual manera, se detallan las opiniones realizadas por los usuarios a través de la **Encuesta QR**, así mismo, la percepción frente a las respuestas emitidas por la entidad a través del **Módulo PQR**, sumado a los diferentes canales dispuestos por la entidad para medir la satisfacción de la ciudadanía en general.

Felicitaciones: Para el mes de julio se registraron en un total de 2.482 felicitaciones, clasificadas así:



Fuente. Informe Mensual PQRD proceso a nivel Nacional correspondiente al mes julio 2024

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.354, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 125. Finalmente, Regional Sur reportó 3 felicitaciones, por la gestión de créditos. Las manifestaciones positivas para el mes de julio en comparación al mes de junio disminuyeron en 231, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Conceptos Desfavorables:

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	3
DENUNCIAS	4
OPINIONES NEGATIVAS	39
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	146
TOTAL	194

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, la calificación, comentarios e inconformidades registradas por los usuarios a través de la encuesta realizada por el código QR, los cuales son dirigidos a la Subdirección de Operación Logística quienes realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

RECLAMOS: (2)

1- ID 13404 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS: Reclamante manifiesta inconformidad porque lleva tres meses tratando de acceder al módulo de créditos, cuando la Agencia lo habilita, indica que ha tenido la información lista para registrarla pero desafortunadamente su capacidad de digitación no es muy buena por una situación médica y que con ayuda de alguien trató de hacerlo más rápido pero por más que intentó a las 09:03 minutos estaba enviando la solicitud y ya no había fondos, sostiene que el proceso para la solicitud de crédito no es equitativo para todos y no todos tienen la oportunidad de acceder. **Cerrado (01/07/2024).**

➤ **Informado a Control Interno 2024110010182283**

2- ID 13466 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS: Reclamante manifiesta inconformidad ante la Agencia y Cremil, indica: que todo descuento enviado a Cremil en su contra, no tiene justa causa. **Cerrado (13/08/2024).**

➤ **Informado a Control Interno: 2024110010207493.**

QUEJAS: (3)

1- ID 13442 – CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: Quejoso manifestó que la actuación de una servidora pública quebranta el principio de Confianza Legítima, toda vez que dentro de una actuación disciplinaria omitió su deber de manifestar su impedimento, al encontrarse inmersa dentro de las causales 1, 5 y 8 del Artículo 104 de la ley 1952 de 2019. **Cerrado (29/07/2024).**

2- ID 13243 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: Quejoso indica que un abogado de la entidad le solicitó dinero para llevarle un proceso y nunca hizo lo pertinente, solicita ayuda para que el señor le haga la devolución del dinero y de los documentos. **Cerrado (30/07/2024)**

3- ID13456 - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: Quejoso manifiesta inconformidad sobre posición indebida y persecución por parte de un supervisor de un contrato. **Cerrado (13/08/2024).**

➤ **Informados a Control Interno Disciplinario: 2024110010192953**

DENUNCIAS: (4)

1- ID 13415 – INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA: Anónimo manifiesta hechos de corrupción en la Regional Amazonia. **Cerrado (12/07/2024).**

2- ID 13222 – REGIONAL LLANOS -GESTIÓN CONTRACTUAL: Información sobre posibles irregularidades de contratación en la Regional Llanos. **Cerrado (31/07/2024)**

3- ID 13423 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS: Oferente manifiesta que en un proceso de selección abreviada no se respetaron las reglas dadas en la subasta y las cuales son claras en el pliego de condiciones, asimismo que no se respondieron las observaciones realizadas a la subasta en los términos previstos, ni se publicaron los respectivos documentos para la subasta y solicita la debida investigación. **Cerrado (02/08/2024).**

➤ **Informados Control Interno: N° 2024110010182283**

4- ID 13260 – OFICINA ASESORA JURÍDICA: Denunciante manifiesta posible falsificación de documento. **Cerrado (31/07/2024).**

➤ **Informado Control Interno Disciplinario N° 2024110010192953.**

8. RECOMENDACIONES

- En atención a las quejas, reclamos y denuncias presentadas, se requiere iniciar las acciones pertinentes para determinar las causas que ocasionan los

disgustos de los usuarios y fortalecer la confianza en la institución garantizando una atención oportuna y de calidad.

Cordialmente,



CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ
Secretaria General (E)
Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payan
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa



Revisó: Marisol Cruz Gutierrez
Asesora Secretaria General



Revisó y Aprobó: Diana Cecilia Martin Amaya
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana