

MEMORANDO

Bogotá D.C., 24 de diciembre de 2024.

No. 2024110010322663 ALSG - GRV- AOC - 11001

PARA: ABOG. MARTHA EUGENIA CORTES BAQUERO, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, (E) de las Funciones del Despacho de la Dirección General.

DE: CONTADORA PUBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ
Secretaria General (E).

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción - Noviembre 2024.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar 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 noviembre, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR - OCTUBRE 2024

| RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR | RESUELTAS A LA FECHA | PENDIENTE POR RESOLVER | No. DE DÍAS VENCIDOS | % PENDIENTES POR RESOLVER |
|----------------------------------|----------------------|------------------------|----------------------|---------------------------|
| 61 | 61 | 0 | 0 | 0% |

Resueltas sin Novedad

1.2. PERÍODO ACTUAL – NOVIEMBRE 2024

| MEDIO DE RECEPCIÓN | TOTAL RECIBIDAS | RESUELTAS A LA FECHA | EN TRÁMITE POR RESOLVER | TOTAL VENCIDAS | % PENDIENTES POR RESOLVER | AVANCE PERÍODO ANTERIOR | AVANCE PERÍODO ACTUAL |
|--------------------|-----------------|----------------------|-------------------------|----------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------|
| MÓDULO PQRD | 62 | 60 | 2 | 0 | 3% | 100% | 97% |

Respecto al mes de noviembre, se llevó acabo la medición del número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través del Módulo PQR, presentándose aumento en una (1) petición en comparación al mes de octubre.

Por otra parte, a la fecha de emisión del presente informe, se encuentran 2 solicitudes cuya respuesta está en trámite, así:

Una (1) Solicitud se encuentra para cierre con Desistimiento Tácito:

- **ID 13759** – certificaciones contractuales, a cargo de Subdirección General de Contratos, Gestión Contractual, con plazo máximo para que la entidad emita la resolución el día 09/01/2025.

Una (1) Solicitud en trámite dentro de los términos de ley:

- **ID 13709** – solicitudes generales administrativas, que se encuentran en trámite a cargo de la Dirección Administrativa con fecha límite de respuesta el día 26/12/2024.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registraron vencimientos.

1.4. REMISIÓN DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD: no se remitió ninguna solicitud.

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: se registraron 4 solicitudes.

- **ID 13709** – Solicitudes Generales Administrativas, con fecha de ingreso 01/11/2024, por parte del Sr. Jorge Luis Pinto Pinzón – Coordinador Grupo Archivo General del Ministerio General, la cual se direccionó a Dirección Administrativa, con fecha de cierre 26/12/2024.
- **ID 13742** – Información Ofertas Laborales – Convocatorias, con fecha de ingreso 15/11/2024, por parte de la Sra. Ingrid Yohana Contreras Zacipa Jefe de la Oficina Relación Estado Ciudadanías de la Función Pública. La cual se direccionó a Dirección Administrativa, con fecha de cierre 06/12/2024.
- **ID 13743** – **Aclaraciones Procesos Contractuales, con fecha de ingreso 15/11/2024** por el Sr. Vicealmirante Hernando Enrique Mattos Dager de La Armada

Nacional, la cual se direcciono a la Subdirección General de Contratación, con fecha de cierre 03/12/2024.

• **ID 13756** – Información Ofertas Laborales – Convocatorias, con fecha de ingreso 20/11/2024, por parte de la Sra. Ingrih Yohana Contreras Zacipa Jefe de la Oficina Relación Estado Ciudadanías de la Función Pública. La cual se direccionó a Dirección Administrativa, con fecha de cierre 11/12/2024.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa Nacional: ingreso una (1) solicitud identificadas con los ID: 13750. La cual se tramito en los términos de ley, a la fecha se encuentra cerrada.

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 registró solicitud.

1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: se registraron 6 solicitudes.

| FECHA DE RECEPCIÓN | ID | ENTIDAD | ASIGNADO | ASUNTO | PLAZO | FECHA DE RESPUESTA |
|--------------------|-------|--|--|---------------------------|-------|--------------------|
| 13/11/2024 | 13738 | UBER ARBEY AGUILAR CARMONA -CONTRALOR PROVINCIAL - GERENCIA DEPARTAMENTAL COLEGIADA DE ANTIOQUIA | REGIONAL ANTIOQUIA - CHOCO | INFORMACION DE LA ENTIDAD | 10 | 27/11/2024 |
| 14/11/2024 | 13740 | RUBÉN DARÍO PERDOMO URIBE- CONTRATISTA NUMERO DE CONTRATO 090 DEL 2024 PROCURADURÍA DELEGADA PARA LA MORALIDAD Y LA TRANSPARENCIA PÚBLICA | OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL | INFORMACION DE LA ENTIDAD | 15 | 29/11/2024 |
| 14/11/2024 | 13741 | RICARDO FRANCISCO OCHOA CADAVID - ASESOR GRADO 25 PROCURADURÍA REGIONAL DE INSTRUCCIÓN ANTIOQUIA | DIRECCIÓN GENERAL | INFORMACION DE LA ENTIDAD | 10 | 28/11/2024 |
| 27/11/2024 | 13768 | RUBEN DARIO PERIILLA CARDENAS - - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES NO. 4 CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA RESPONSABILIDAD FISCAL, INTERVENCIÓN JUDICIAL Y COBRO COACTIVO | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | INFORMACION DE LA ENTIDAD | 3 | 30/11/2024 |

| | | | | | | |
|------------|-------|--|-------------------|---------------------------|---|------------|
| 27/11/2024 | 13769 | DIANA CATALINA SABOGAL TRIANA DIRECTORA (E) DE LA DIRECCIÓN DE VIGILANCIA FISCAL SECTOR DEFENSA Y SEGURIDAD | DIRECCIÓN GENERAL | INFORMACION DE LA ENTIDAD | 5 | 03/12/2024 |
| 27/11/2024 | 13770 | RUBEN DARIO PERILLA CARDENAS - - DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES NO. 4 CONTRALORÍA DELEGADA PARA LA RESPONSABILIDAD FISCAL, INTERVENCIÓN JUDICIAL Y COBRO COACTIVO | DIRECCIÓN GENERAL | INFORMACION DE LA ENTIDAD | 5 | 09/12/2024 |

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

| MEDIO DE RECEPCIÓN | | TOTAL |
|---|---|-------------|
| MÓDULO PQR | PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | 62 |
| BUZONES DE SUGERENCIAS | SUGERENCIAS | 115 |
| | FELICITACIONES | 2762 |
| TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | | |
| | | 2939 |

Contamos con 148 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 Felicidades más utilizado por nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general). Alcanzando para el mes de noviembre un total de 2.877 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de octubre se evidencia disminución de 19 en el número de interacciones.

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

| DEPENDENCIA | GRUPOS DE TRABAJO | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES | DENUNCIAS | SUBTOTAL | % |
|--|--|------------|--------|----------|-------------|----------------|-----------|----------|-------|
| DIRECCIÓN GENERAL | DESPACHO | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0,14 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA | ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING) | 1 | 0 | 0 | 115 | 2638 | 0 | 2754 | 93,71 |
| | ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS) | 0 | 0 | 0 | 0 | 117 | 0 | 117 | 3,98 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS | GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0,37 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS | DIRECCIÓN OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,03 |
| | (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS) | 3 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 9 | 0,31 |
| PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL | DIRECCIONAMIENTO ESTRATATÉGICO DESARROLLO ORGANIZACIONAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,03 |

| | | | | | | | | | |
|---|----------------------------------|-----------|----------|----------|------------|-------------|----------|-------------|-------------|
| DIRECCIÓN FINANCIERA | CARTERA | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0,10 |
| | CONTABILIDAD | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 0,54 |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO | TALENTO HUMANO | 19 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 | 0,71 |
| | SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,03 |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,03 |
| TOTAL | | 59 | 2 | 0 | 115 | 2762 | 1 | 2939 | 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 noviembre, la mayoría son para el Grupo Administración Comedores; (CATERING) los cuales registraron 115 sugerencias y 2.638 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) donde se recibieron 117 felicitaciones. En el punto 2.1 se detallan todas solicitudes allegadas a las Regionales.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 59 peticiones. Estas se distribuyeron de la siguiente manera: Gestión del Talento Humano (19), Contabilidad (16), Cartera (3), Gestión contractual con 11, seguido de la Dirección General con (4), oficina Gestión Créditos con (3). Administración Comedores de tropa (CATERING), Dirección Otros Abastecimientos y Servicios y Direccionamiento Estratégico Desarrollo Organizacional recibieron una (1) petición respectivamente.

Así mismo, se registraron (2) quejas durante este periodo para Talento Humano.

Finalmente, se presentó una (1) denuncia, la cual fue direccionada por la Sra. Directora General (e) al grupo Instrucción Disciplinaria.

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

2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

| REGIONALES | GRUPO DE TRABAJO | PETICIONES | SUGERENCIAS | FELICITACIONES | TOTAL |
|-------------------|---------------------------|------------|-------------|----------------|-------|
| OFICINA PRINCIPAL | GESTIÓN CATERING | 0 | 0 | 11 | 11 |
| | SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 0 | 0 | 1 | 1 |
| AMAZONIA | CATERING | 0 | 12 | 67 | 79 |
| ANTIOQUIA CHOCO | CATERING | 0 | 22 | 178 | 200 |
| | GESTIÓN CONTRACTUAL | 1 | 0 | 0 | 1 |
| CARIBE | CADS | 0 | 0 | 12 | 12 |
| | CATERING | 0 | 25 | 55 | 80 |
| | GESTIÓN CONTRACTUAL | 1 | 0 | 0 | 1 |
| CENTRO | CATERING | 0 | 9 | 183 | 192 |
| | GESTIÓN CONTRACTUAL | 1 | 0 | 0 | 1 |
| LLANOS ORIENTALES | CATERING | 0 | 22 | 362 | 384 |
| | CADS | 0 | 0 | 71 | 71 |
| NORORIENTE | CATERING | 0 | 4 | 897 | 901 |
| NORTE | CONTABILIDAD | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | CADS | 0 | 0 | 12 | 12 |
| | CATERING | 0 | 2 | 452 | 454 |
| PACIFICO | GESTIÓN CONTRACTUAL | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | CADS | 0 | 0 | 18 | 18 |

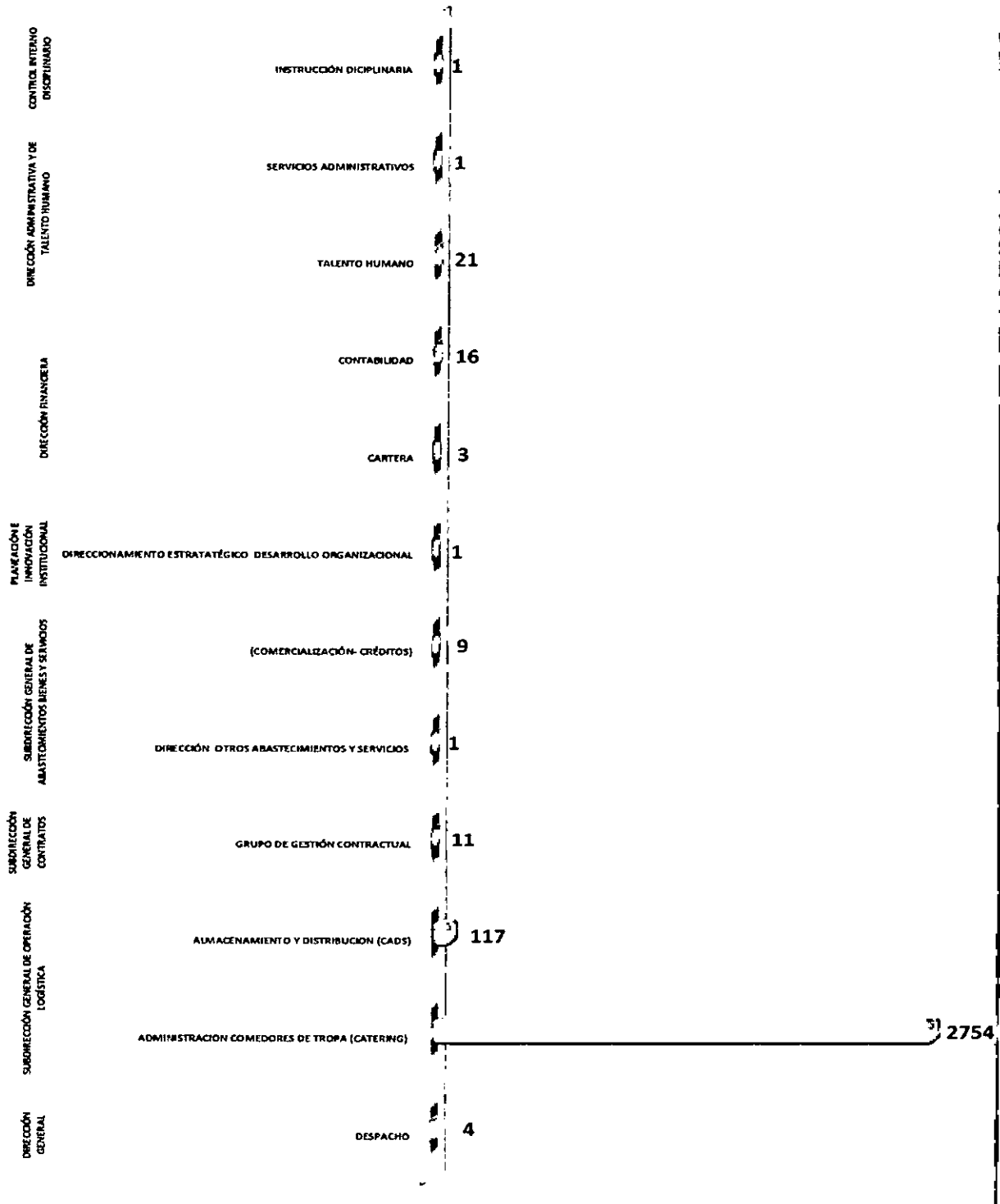
| | | | | | |
|----------------------|----------------------------|-----------|------------|-------------|-------------|
| | CATERING | | 7 | 34 | 41 |
| SUROCCIDENTE | GESTIÓN CONTRACTUAL | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | CATERING | | 0 | 145 | 145 |
| | TALENTO HUMANO | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SUR | GESTIÓN CRÉDITOS | | 0 | 6 | 6 |
| | CADS | | 0 | 4 | 4 |
| TOLIMA GRANDE | TALENTO HUMANO | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | CATERING | | 12 | 254 | 266 |
| TOTAL | | 10 | 115 | 2762 | 2887 |

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).

Por medio de la página web ingresaron para la Regional - Norte 51 felicitaciones y una (1) sugerencia, la Regional Nororiente una (1) felicitación, seguido de 11 felicitaciones que se agregan al cuadro en administración Catering de la oficina principal por los comentarios ya que no se puede identificar la regional, seguido de una (1) felicitación para servicios administrativos también por el comentario.

Asimismo, se registró 10 peticiones 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 NOVIEMBRE 2024



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

3. TEMPORALIDAD

| DEPENDENCIAS | TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS |
|--|--------------------------|
| DIRECCIÓN GENERAL | 9 |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO | 11 |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 10 |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | 3 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL | 11 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN | 10 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS | 12 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA | 7 |
| REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO | 10 |
| REGIONAL CARIBE | 13 |
| REGIONAL CENTRO | 30 |
| REGIONAL PACIFICO | 6 |
| REGIONAL NORTE | 3 |
| REGIONAL SUROCCIDENTE | 7 |
| REGIONAL TOLIMA | 15 |

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 CONTÁCTENOS | 16 | 0,54 | |
| CHAT INTERACTIVO | 0 | 0,00 | |
| ORFEO | 1 | 0,03 | |
| ATENCIÓN TELEFÓNICA | 0 | 0,00 | |
| CORREO DENUNCIE | 0 | 0,00 | |
| CORREO SERVIDORES | 0 | 0,00 | |
| CORREO REGIONALES | 1 | 0,03 | |
| MÓDULO PQR | 44 | 1,50 | |
| BUZÓN DE SUGERENCIAS | SUGERENCIAS | 115 | 3,91 |
| | FELICITACIONES | 2762 | 93,98 |
| TOTAL | 2939 | 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

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.

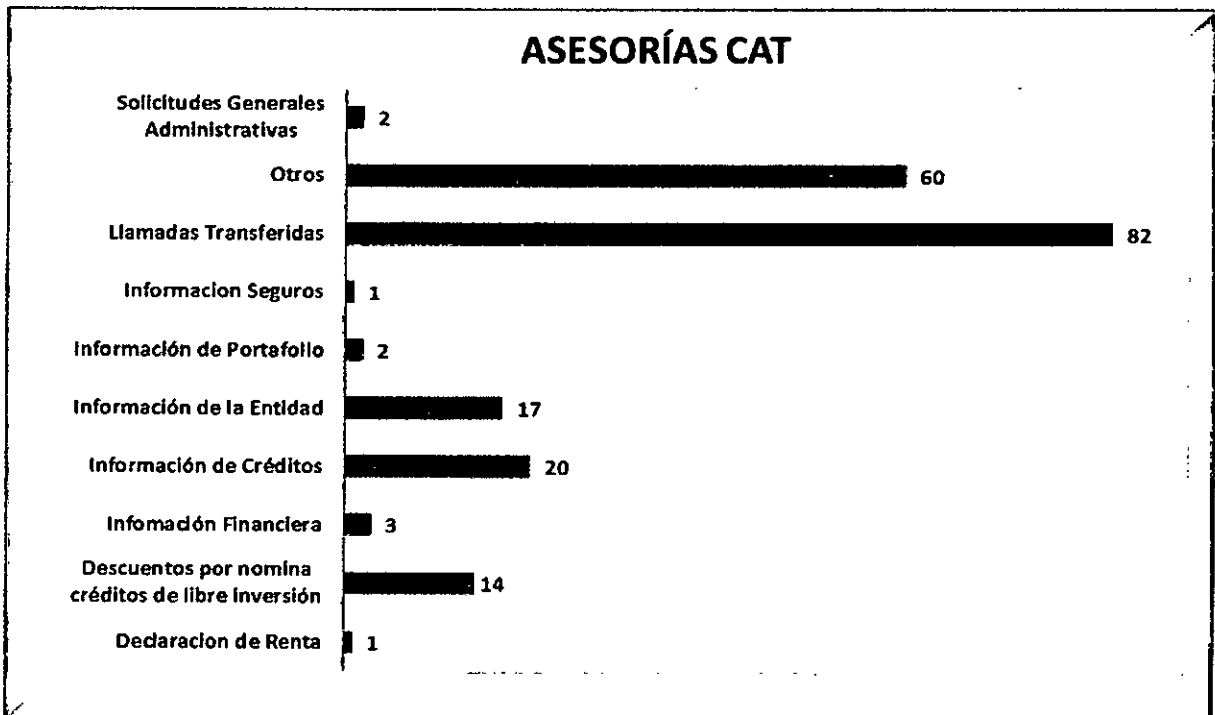
4.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de octubre, se recibió un total de 149 correos de los cuales: 79 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 16 peticiones se registraron en el Módulo PQR, no se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 9 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 43 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.2 CHAT INTERACTIVO - Se suministró asesoría a 48 usuarios de los cuales no se evidenciaron solicitudes para radicar.

4.3 ORFEO - Gestión Documental - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registró una (1) solicitud.

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Por este medio ingresaron 202 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 43 asesorías sobre

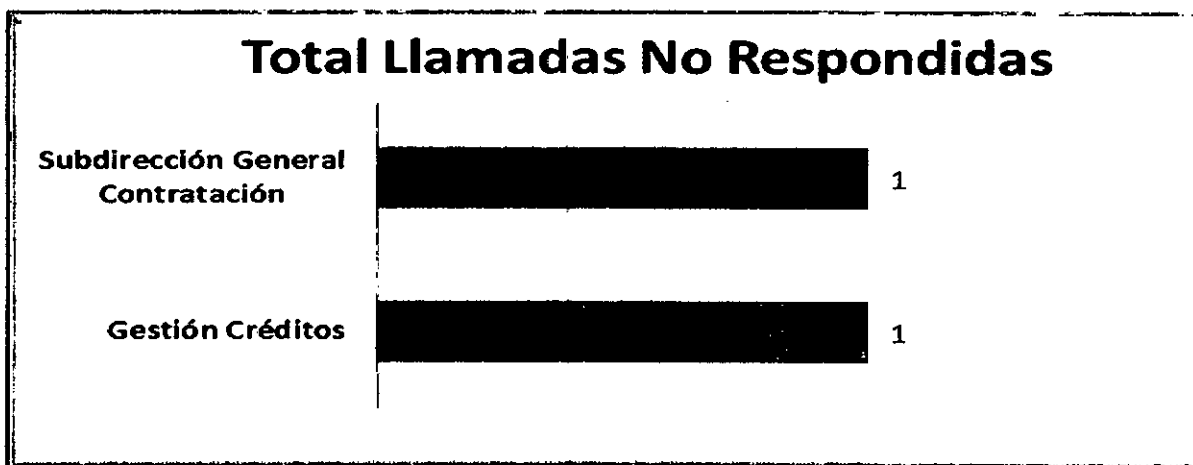
información general tanto para la ciudadanía como para los servidores de la misma entidad, no se registraron solicitudes en el módulo PQR, no se registró solicitud en el módulo de Certificaciones Financieras, se transfirieron 99 llamadas de las cuales 17 fueron con asuntos puntuales.

Finalmente, se evidenciaron 60 llamadas dentro de las cuales; se encuentran 2 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez, que no se obtuvo respuesta al momento de transferir las llamadas, se registran la opción Otros con 58 llamadas de prueba y números desconectados, no se realizaron llamadas saliente.

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 2 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando disminución en 10 llamadas en comparación con el mes de octubre.



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 octubre aumento. El porcentaje de recepción para el mes de octubre es del 52%.

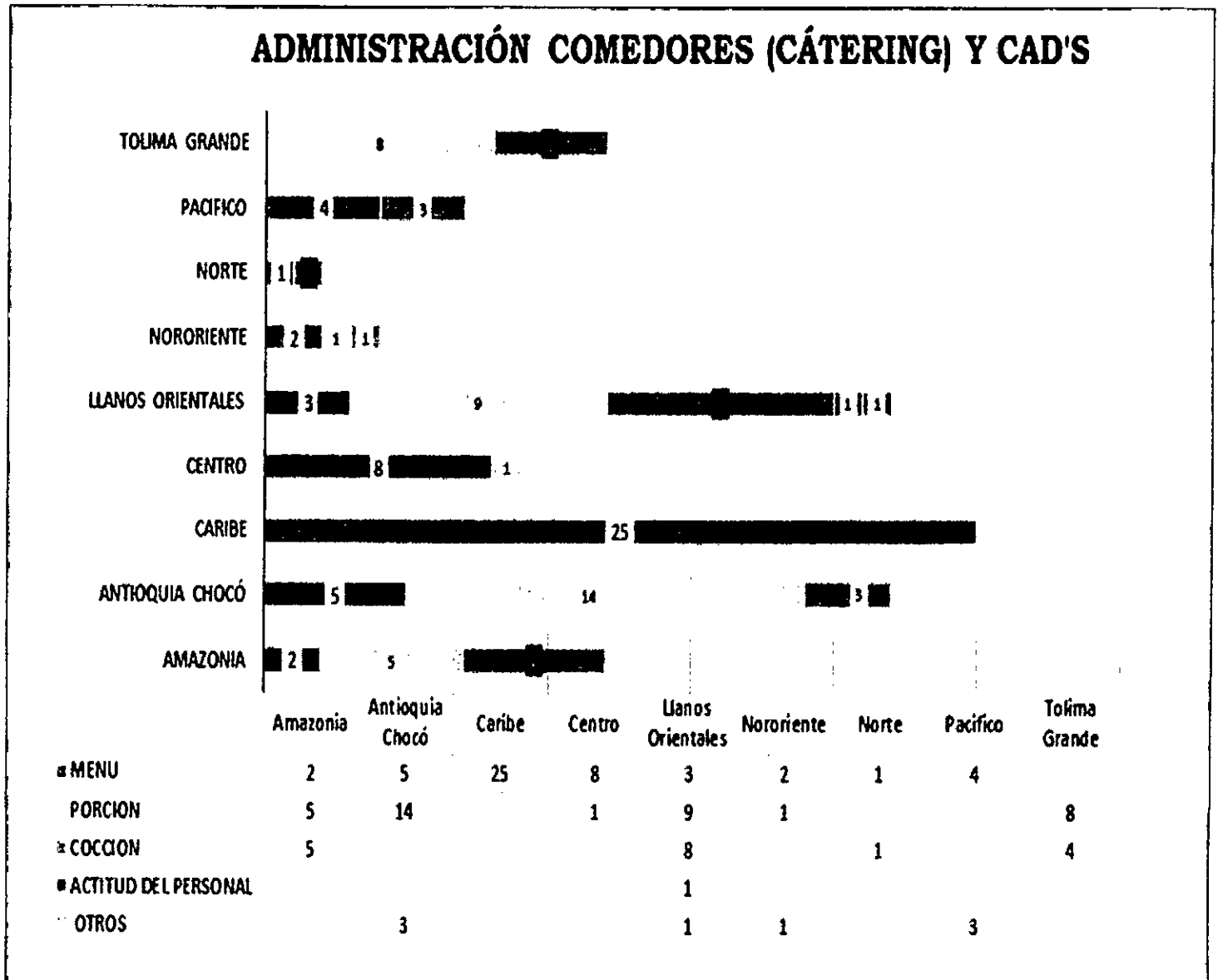
4.5 CORREO DENUNCIE@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO: no se registró solicitud.

4.6 CORREO SERVIDORES: no se registró solicitud.

4.7 CORREO ELECTRÓNICO-REGIONALES: se registró una (1) solicitud.

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se gestionaron 44 solicitudes registradas directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (115)



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

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

"Cambio de Menú": Con 50 sugerencias a nivel nacional, se recibieron principalmente de Regional Caribe (25), Regional Centro con (8) Regional Antioquía Chocó (5), Regional Pacífico con (4), Regional Llanos Orientales (3), seguido de regional amazonia y Regional Nororiente con (2) respectivamente, Regional Norte con una (1) sugerencia.

La opción **"Aumento de Porción"** registra 38 sugerencias, principalmente de Regional Antioquía Chocó (14) Regional Llanos Orientales (9), Regional Tolima (8), seguido de Regional Amazonia con (5), Centro y Nororiente con una (1) sugerencia respectivamente.

En cuanto a la opción **"Cocción"**, se registraron 18 sugerencias. Estas provienen principalmente de Regional Llanos Orientales (8) y Regional Amazonía (5), Tolima (4), Regional Norte con una (1) sugerencia.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución **(CAD'S)** no registro sugerencias.

Se registraron un total de 115 sugerencias a nivel nacional, lo que representa disminución de 39 en comparación con el mes de octubre. Las sugerencias restantes, menores a 2, se detallan en la gráfica correspondiente.

5. MULTICANALES

| MEDIO DE RECEPCION | TOTAL | % |
|---|------------|------------|
| REGISTRO VISITANTES | 225 | 42,21 |
| PBX | 223 | 41,84 |
| REUNIONES | 6 | 1,13 |
| DIFUSIONES | 79 | 14,82 |
| CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB | 0 | - |
| CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB | 0 | - |
| TOTAL | 533 | 100 |

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 6 reuniones agendadas, a su vez, un registro de ingreso de 225 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 79 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA. No se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de noviembre, se evidenciaron 14 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 16 encuestas anticorrupción, así:

| DEPENDENCIAS | TOTAL AUDIENCIAS | TOTAL ENCUESTAS |
|-----------------------------|------------------|-----------------|
| REGIONAL AMAZONIA | 3 | 0 |
| REGIONAL CENTRO | 4 | 9 |
| REGIONAL NORTE | 1 | 0 |
| REGIONAL TOLIMA GRANDE | 1 | 4 |
| OFICINA PRINCIPAL | 1 | 3 |
| TOTAL NIVEL NACIONAL | 10 | 16 |

Registrando una percepción favorable del 93,8%.
Percepción desfavorable del 5,6 %.

El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia así:

Pregunta 3 - ¿Le han solicitado algún tipo de prebenda para la adjudicación de un contrato o ha tenido conocimiento sobre un hecho similar?

En la Regional Centro en un oferente, selecciono: opción A. SI, sin dejar ningún comentario

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

Por otra parte, en Regional Centro un oferente, selecciono: opción B. OCASIONAL, sin dejar ningún comentario

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 consecuencia, en Regional Centro un oferente, seleccionaron: opción F. TODOS, sin dejar ningún comentario.

Regional Tolima Grande en este punto los oferentes comentaron:

“Se confía en el profesionalismo del personal y que está sumamente calificado para ejercer sus labores”

“Transparencia”

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

Regional Tolima Grande un oferente comento:

"Como entidad pública debe promover dichos valores y así mismo hacer que estos se cumplan"

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

Regional Centro un oferente, seleccionaron: opción A. SI, sin dejar ningún comentario.

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.

No se evidencia la participación usuarios al cierre de la petición para el mes de Noviembre.

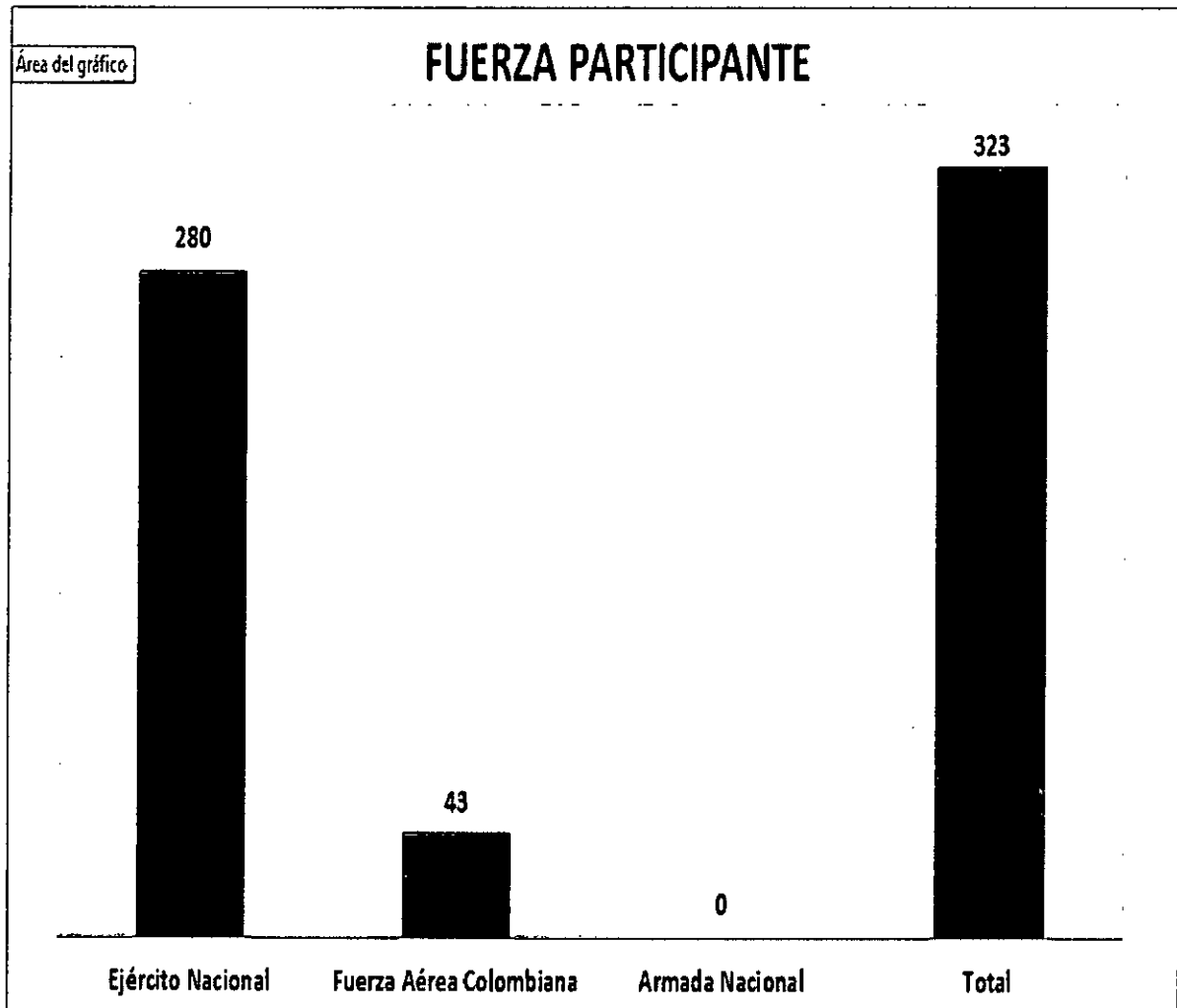
| TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD) | NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN | CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS | | | |
|--|--|------------------------------|-------------|--------------|-----------|
| | | Excelente | Bueno | Regular | Malo |
| | | (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? | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud? | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio? | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna? | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | Total | Calificación Promedio | | | |
| Trámites/Servicios | Participantes | | | | |
| 0 | 0 | | | | |

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 octubre 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.

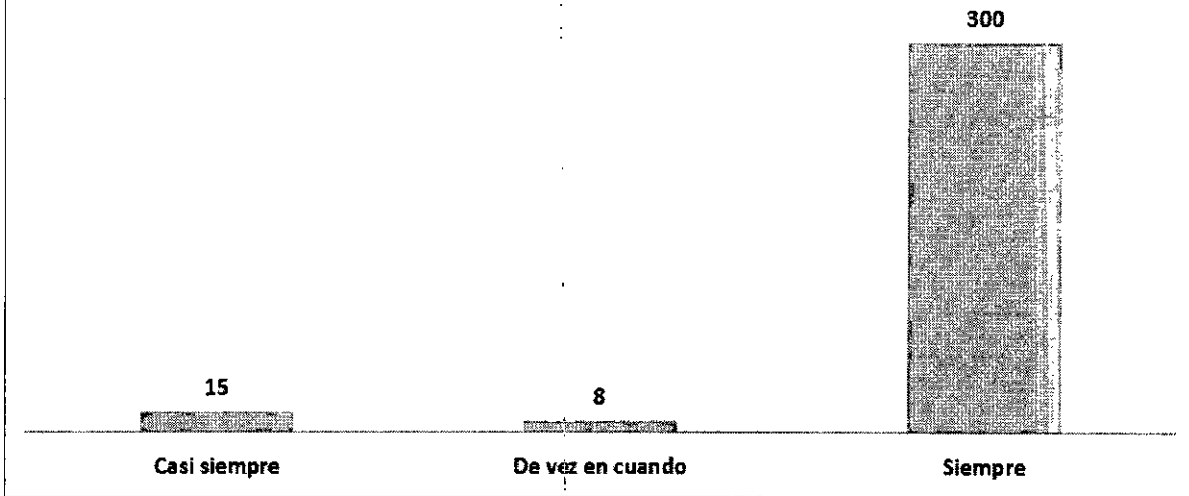
Se evidencia la participación de 323 usuarios en el mes de noviembre, comparado con el mes de octubre donde participaron 96 personas, se evidencia aumento en la participación de los usuarios.

El reporte se realiza desde el 01/11/2024 al 30/11/2024, siendo importante precisar que registra una percepción positiva generalizada, y que para este mes se implementó la clasificación por regionales y canal de recibo de la comunicación que permitirá medir la gestión en cada una de las jurisdicciones.



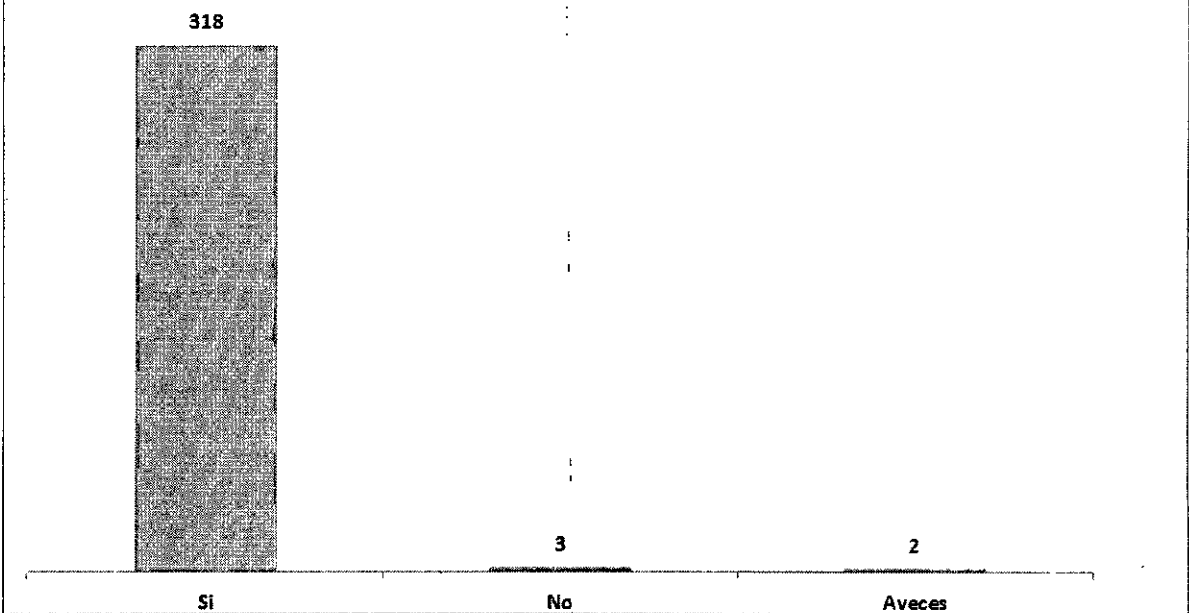
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de noviembre 2024

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

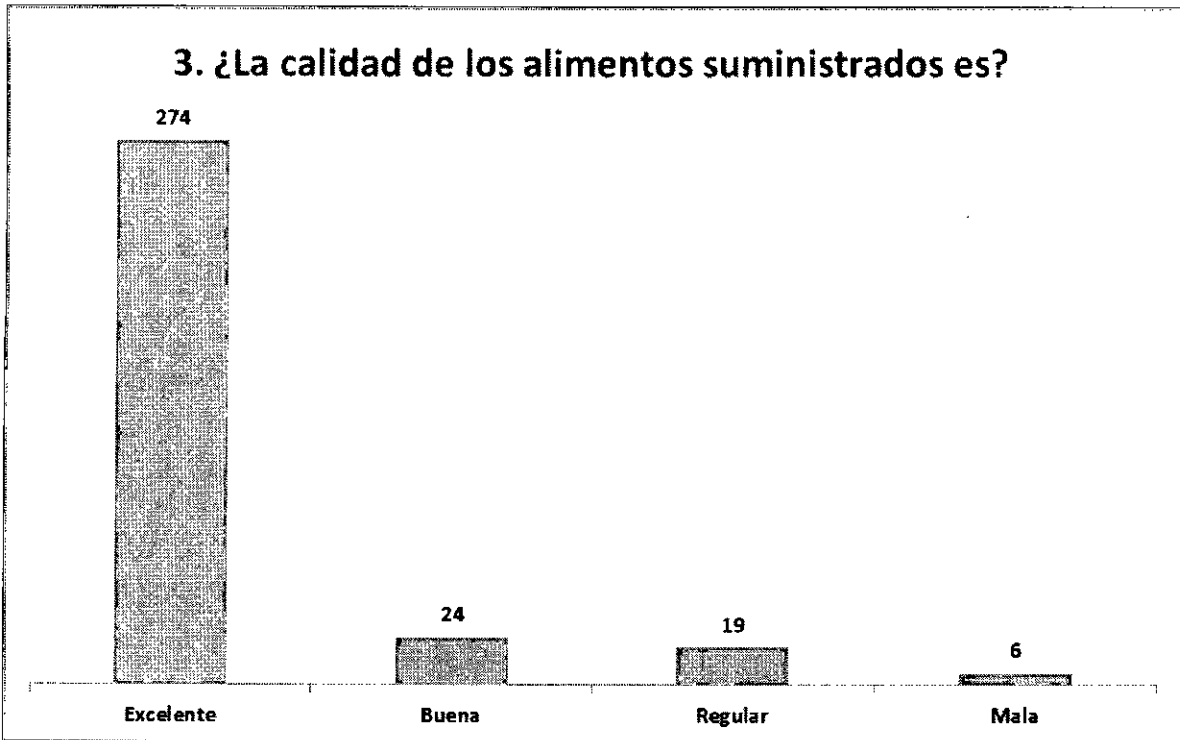


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de noviembre 2024

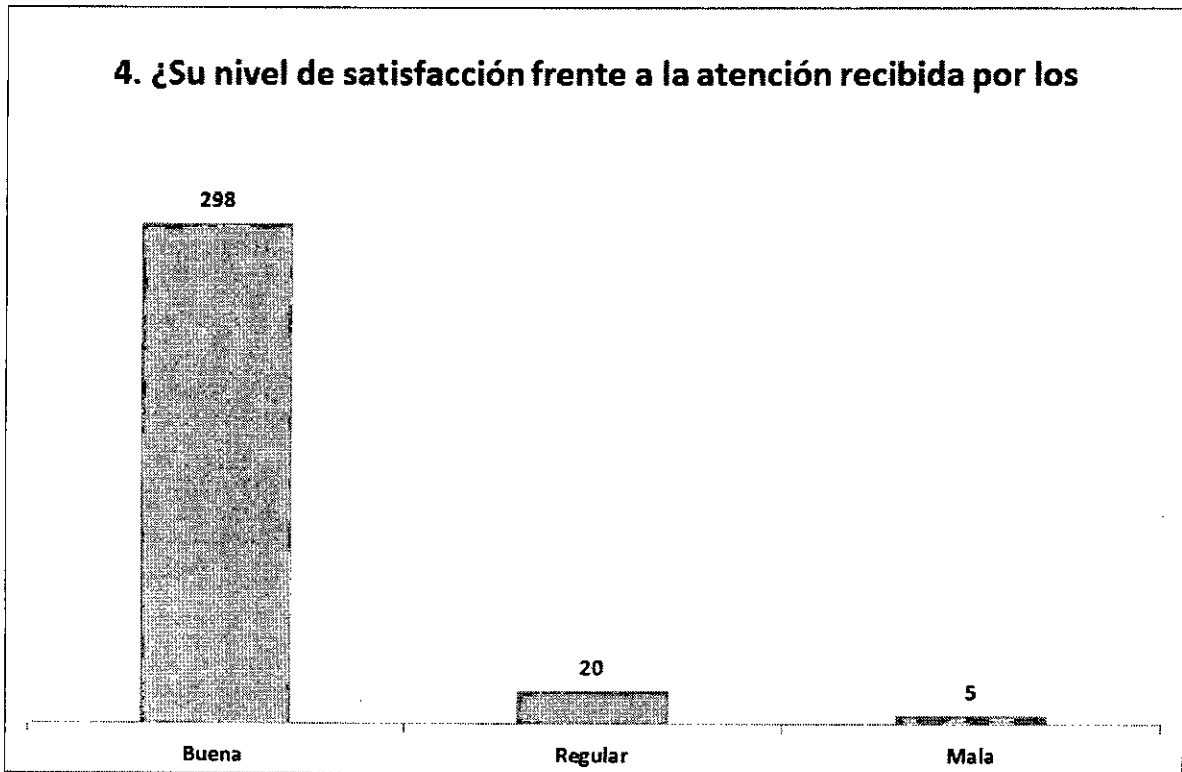
2. ¿La entrega de los alimentos se realiza en los horarios



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de noviembre 2024

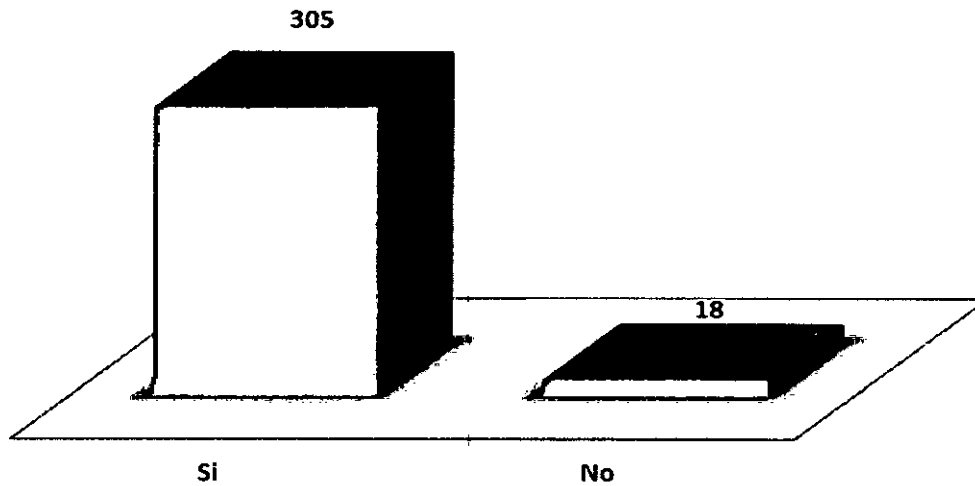


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de noviembre 2024



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de noviembre 2024

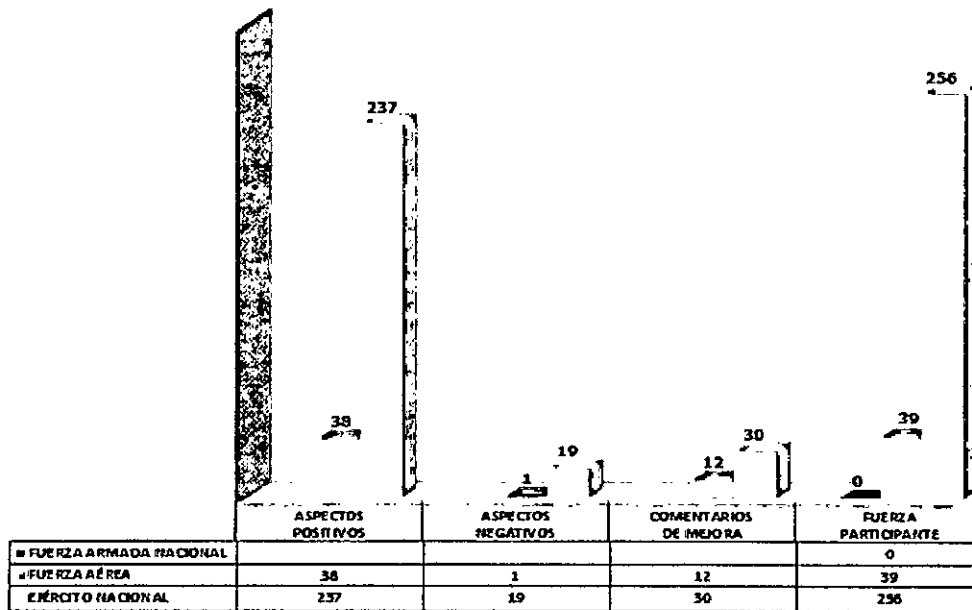
5. ¿Está usted conforme a nivel general con la alimentación y las porciones que le suministra la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de noviembre 2024

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)

ASPECTOS GENERALES



Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 337 comentarios, de los cuales 275 se relacionan con aspectos positivos, 20 comentarios con aspectos negativo y 42 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:

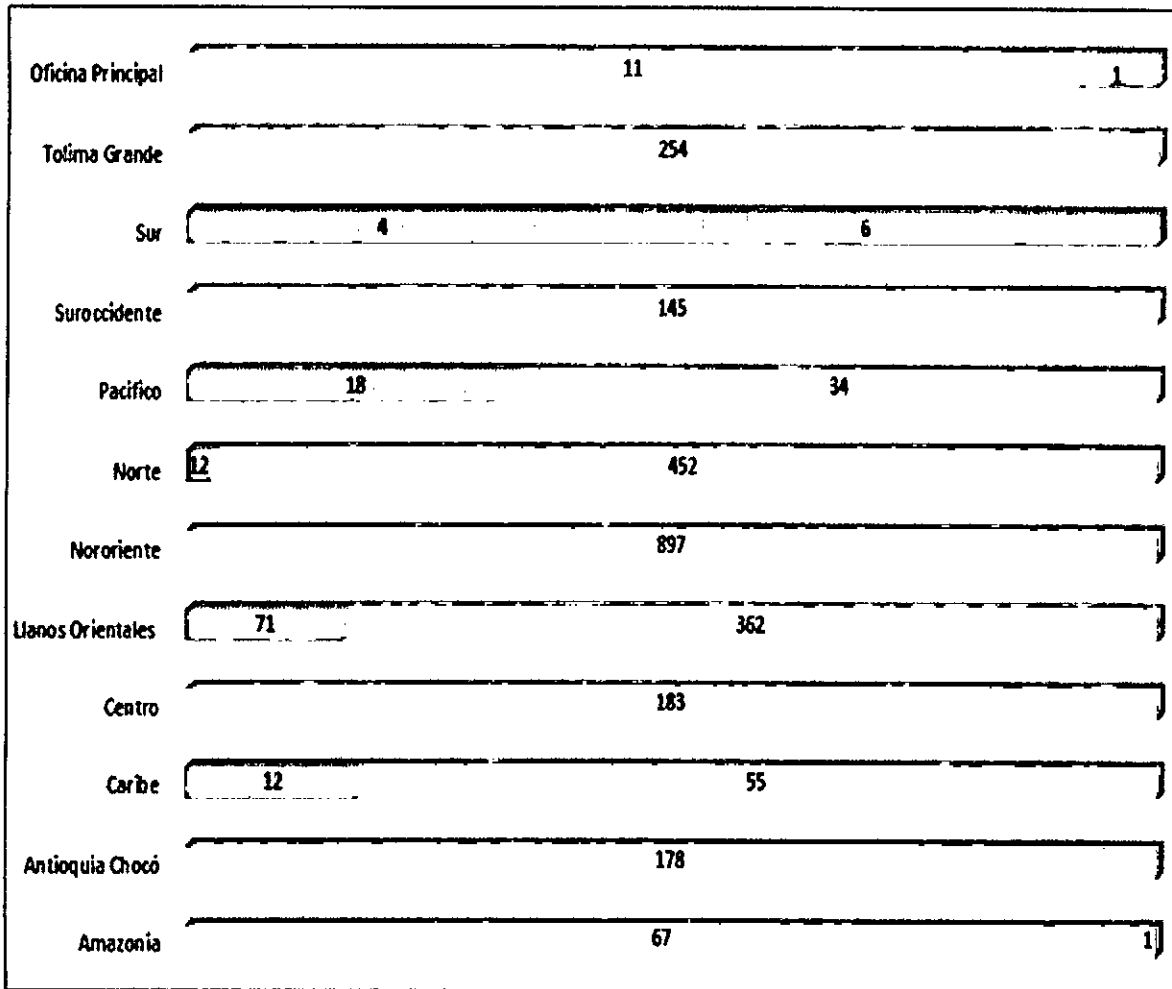
Conceptos Favorables:

| CONCEPTOS FAVORABLES | CANTIDAD |
|--|-------------|
| FELICITACIONES | 2762 |
| OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR | 275 |
| CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS | 1534 |
| TOTAL | 4571 |

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 noviembre se registraron en un total de 2.762 felicitaciones, clasificadas así:

FELICITACIONES



■ ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)

■ ADMINISTRACION DE COMEDORES CATERING

■ GESTIÓN CREDITOS

■ GESTIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.638, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 117 felicitaciones. Las manifestaciones positivas para el mes de noviembre en comparación al mes de octubre evidencian aumento en 20, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Conceptos Desfavorables:

| CONCEPTOS DESFAVORABLES | CANTIDAD |
|--|------------|
| RECLAMOS | 0 |
| QUEJAS | 2 |
| DENUNCIAS | 1 |
| OPINIONES NEGATIVAS | 62 |
| CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO | 81 |
| TOTAL | 146 |

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.

QUEJAS: (2)

ID 13728 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - (08/11/2024): Quejosa manifiesta: que se ve en la penosa obligación de informar acoso laboral recurrente por parte de la coordinadora del BASEN-TOLEMAIDA. Cierre **(30/11/2024)**.

➤ **Informado a Control Interno Disciplinario : 2024110010287953**

ID 13749 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - (18/11/2024): quejoso manifiesta: Persecución laboral. Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia, por parte del Director de la regional Llanos. Cierre **(09/12/2024)**.

➤ **Informado a Control Interno Disciplinario : 2024110010294973**

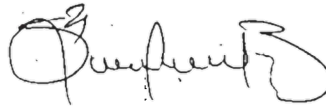
DENUNCIAS: (1)

ID 13772– Instrucción Disciplinaria: (28/11/2024): observaciones y denuncia presunta falsedad alteración documento público proceso 010-090-2024/ por parte una firma participante. **(12/12/2024)**.

8. RECOMENDACIONES

- **Seguir fortaleciendo la cultura de participación:** Se debe fomentar la participación de las encuestas de satisfacción a través de diversos canales de comunicación, incentivando a los usuarios a compartir su opinión de manera regular, puesto que ello constituye una herramienta de medición.
- **Realizar análisis de datos periódicos:** Analizar de manera sistemática los resultados de las encuestas y las quejas recibidas para identificar tendencias, patrones y áreas de oportunidad.
- Realizar difusión y capacitación acerca del código QR de la entidad, con el fin de lograr unificar la medición a través de dicha herramienta.

Cordialmente,




CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ

Secretaría General (E)

Agencia Logística de las Fuerzas Militares



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



Revisó y Aprobó: Marisol Cruz Gutiérrez
Asesor Sector Defensa en Coordinación
de Atención y orientación Ciudadana (E)