



MEMORANDO

Bogotá D.C., 23 de octubre de 2024.

No. 2024110010266413 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 - septiembre 2024.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar a la Señora Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, (E) de las Funciones del Despacho de la Dirección General, 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 2024

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
79	79	0	0	0%

Resueltas sin que se presentara vencimiento o novedad alguna.



1.2. PERÍODO ACTUAL – SEPTIEMBRE 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	82	81	1	0	1%	100%	99%

Respecto al mes de septiembre, se informa que el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través del Módulo PQR, presenta aumento en comparación al mes de agosto, siendo importante resaltar que la fecha de emisión del presente informe, se encuentra una petición en trámite, así:

Una (1) Solicitud se encuentra en tiempo extendido:

- **ID 13594** - Solicitudes generales administrativas, a cargo de Dirección Administrativa, Gestión del Talento Humano, con plazo máximo para que la entidad emita respuesta el día 24/10/2024.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registraron vencimientos.

1.4. REMISIÓN DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD: No se presentaron solicitudes.

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

- **ID 13599** - Certificación de retención, con fecha de ingreso 13/09/2024, por parte del Sr. Germán Ariel Fabra Jiménez – Coordinador Grupo Prestaciones Sociales - Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva – DIVRI, la cual se direccionó a Dirección Financiera, con fecha de cierre 17/09/2024.

- **ID 13645** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 30/09/2024, por parte del Sr. TC. Diego Felipe Mesa Mera - Jefe del Área Intervención de Cultivos Ilícitos, la cual se direccionó a Subdirección General de Abastecimientos y Servicios, con fecha límite de respuesta el día 22/10/2024.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa Nacional: ingresaron 3 solicitudes identificadas con los ID: 13561, 13595, 13623. Las cuales se tramitaron en los términos de ley, a la fecha se encuentran cerradas.

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: se registraron 5 solicitudes.

• **ID 13561** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 02/09/2024 por parte del Sr. Patrullero Odair Córdoba Araujo - Dirección de Investigación criminal - Policía Nacional, la cual se remitió Oficina Jurídica, con fecha de cierre 06/09/2024.

• **ID 13563** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 02/09/2024 de parte del Sr. Vicealmirante Harry Ernesto Reina Niño - Segundo Comandante Armada Nacional y Jefe de Estado Mayor Naval, la cual se remitió a Oficina Jurídica, con fecha de cierre 10/09/2024.

• **ID 13579** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 06/09/2024 por parte del Sr. Jose Emiliano Gutiérrez Parra - Investigador Cuerpo Técnico de Investigación CTI, la cual se remitió a Dirección Administrativa, con fecha de cierre 09/09/2024.

• **ID 13583** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 09/09/2024 firmada por el Sr. TC. Styk Amaral Reyes Monsalve - Comandante del Grupo de Caballería Mecanizado No.2, la cual se remitió a Subdirección General de Operación Logística, con fecha de cierre 11/09/2024.

• **ID 13635** – Aclaración proceso contractuales, con fecha de ingreso 25/09/2024 por parte del Sr. Derly Roa Muñoz - Técnico Investigador II. Fiscalía General de la Nación, la cual se remitió a Regional Llanos Orientales, con fecha de cierre 03/10/2024.

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

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
05/09/2024	13578	MÓNICA DELGADO ORTIZ - PROCURADURÍA DELEGADA DISCIPLINARIA DE INSTRUCCIÓN 10: PARA LA FUERZA PÚBLICA	GESTIÓN CONTRACTUAL	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	10	18/09/2024
17/09/2024	13609	UBI ELENA CASTRO PARDO - PROFESIONAL UNIVERSITARIO GR17 - PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION META	REGIONAL LLANOS GESTIÓN TALENTO HUMANO	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	15	26/09/2024



Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	82
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	128
	FELICITACIONES	2908
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		3118

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 Felicitaciones más utilizado por nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general). Alcanzando para el mes de septiembre un total de 3.036 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de agosto se evidencia aumento de 156 en el número de interacciones.





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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN (CAFÉ-PANAD-RÁCI)	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	0	122	2702	0	2825	95,47
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	0	0	0	6	205	0	211	7,13
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	5	0	0	0	0	1	6	0,20
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	(COMERCIALIZACIÓN-SEGUROS-CRÉDITOS)	2	0	0	0	0	0	2	0,07
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	9	0	0	0	0	0	9	0,30
	CONTABILIDAD	26	0	0	0	0	0	26	0,88
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,10
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	24	4	1	1	1	0	31	1,05
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	2	1	0	0	0	0	3	0,10
TOTAL		74	5	1	129	2908	1	3118	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 septiembre, la mayoría son para el Grupo Administración Comedores; (CATERING) los cuales registraron 122 sugerencias y 2.702 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD´S) donde se recibieron 6 sugerencias y 205 felicitaciones. En el punto 2.1 se detallan todas solicitudes allegadas a las Regionales.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 74 peticiones. Estas se distribuyeron de la siguiente manera: Contabilidad (26), Gestión del Talento Humano (24), Cartera (9), Gestión Precontractual (5) y Asesoría Jurídica (3). En consecuencia, Créditos y Control Interno Disciplinario recibieron 2 peticiones cada uno, seguido de Dirección de Producción, Administración de Comedores y Abastecimientos Clase I, con una petición respectivamente.

Así mismo, se recibieron 5 quejas durante este periodo: 4 para Talento Humano, y una (1) para Control Interno Disciplinario. También se registró 1 reclamo, el cual fue direccionado a Talento Humano. Finalmente, se presentó una (1) denuncia, la cual fue direccionada por la Sra. Directora General (e) al Grupo de Gestión Precontractual, sobre este punto comedidamente se pone de presente que cada una de las previamente enunciadas se desagregarán en el punto 7.1; "Conceptos Desfavorables".

2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CADS	0	0	9	9
	CATERING	0	10	75	85
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	6	36	42
	CATERING	0	18	176	194
CARIBE	CADS	0	0	33	33
	CATERING	0	19	29	48
CENTRO	CADS	0	0	4	4
	CATERING	0	1	179	180



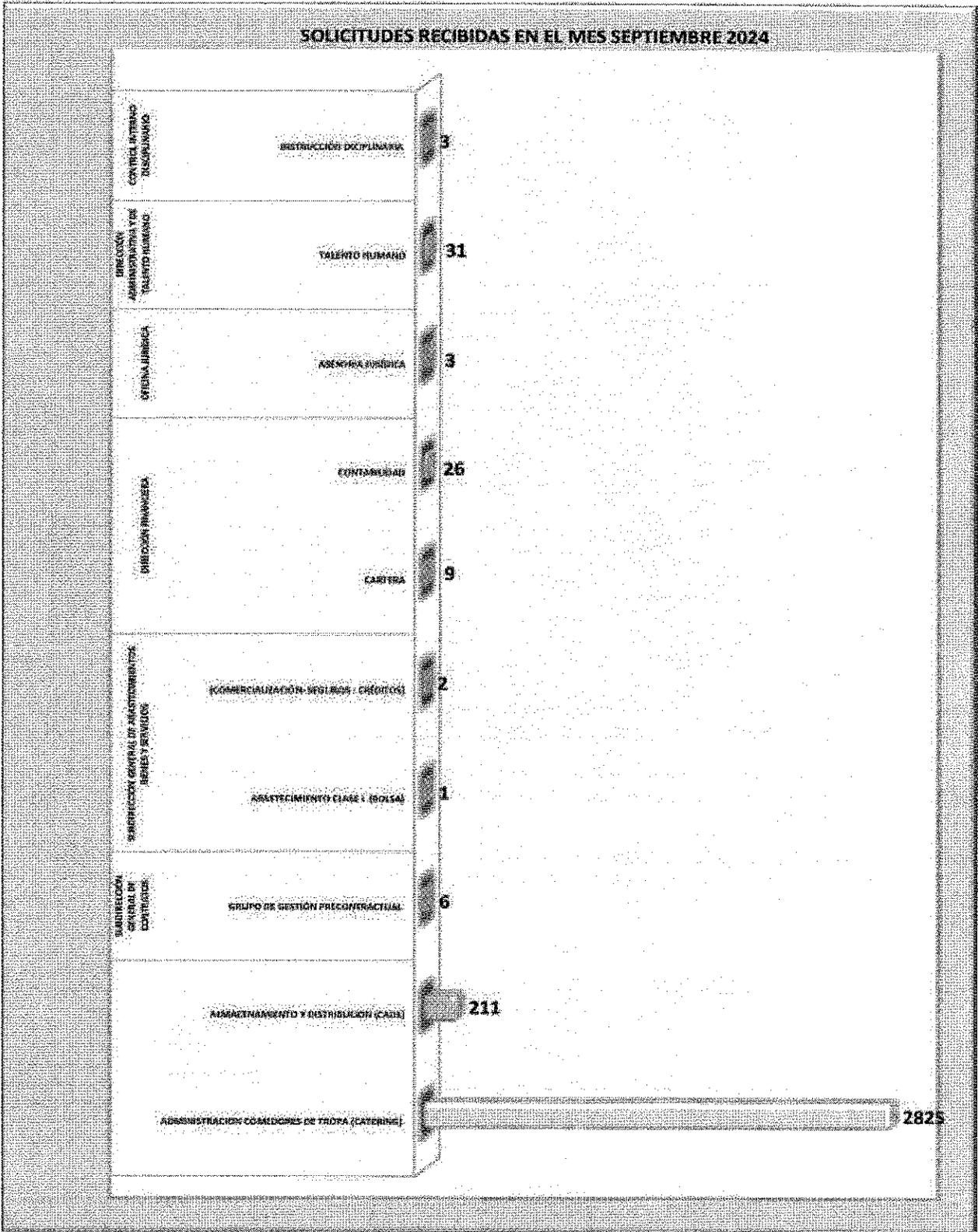


LLANOS ORIENTALES	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	27	332	359
	CADS	0	0	72	72
NORORIENTE	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	13	927	940
NORTE	CONTRACTUAL	0	0	0	0
	CADS	0	0	16	16
	CATERING	0	9	393	402
PACIFICO	CADS	0	0	21	21
	CATERING	0	8	22	30
SUROCCIDENTE	CONTABILIDAD	1	0	0	1
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	14	190	204
SUR	CADS	0	0	10	10
TOLIMA GRANDE	TALENTO HUMANO	0	0	0	0
	CADS	0	0	4	4
	CATERING	0	3	379	382
TOTAL		5	128	2907	3040

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 5 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.





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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	12
OFICINA ASESORA JURIDICA	6
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	14
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	14
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	12
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	2
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	7
REGIONAL NORORIENTE	10
REGIONAL SUROCCIDENTE	8

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	15	0,51	
CHAT INTERACTIVO	0	0,00	
ORFEO	3	0,10	
ATENCIÓN TELEFÓNICA	1	0,03	
CORREO DENUNCIE	0	0,00	
CORREO SERVIDORES	1	0,03	
CORREO REGIONALES	1	0,03	
MÓDULO PQR	61	2,06	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	128	4,33
	FELICITACIONES	2908	98,28
TOTAL	3118	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.

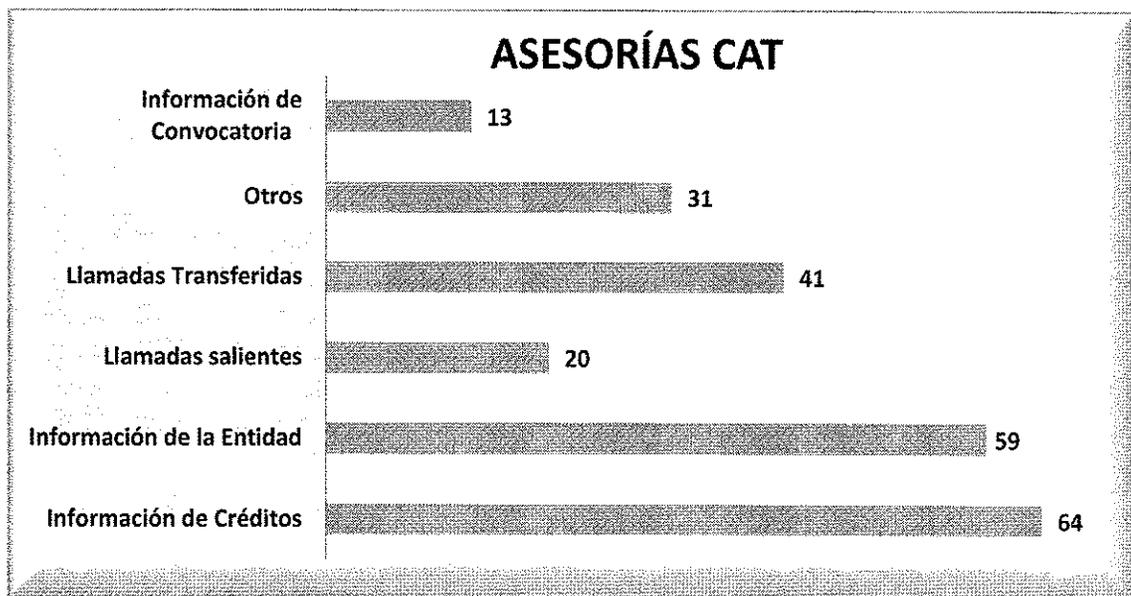
4.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de septiembre, se recibió un total de 160 correos de los cuales: 62 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 15 peticiones se registraron en el Módulo PQR, se registraron una (1) solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 9 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 73 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.2 CHAT INTERACTIVO – Se suministró asesoría a 91 usuarios de los cuales no se evidenciaron solicitudes para radicar.

4.3 ORFEO – Gestión Documental - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registraron 3 solicitudes.

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

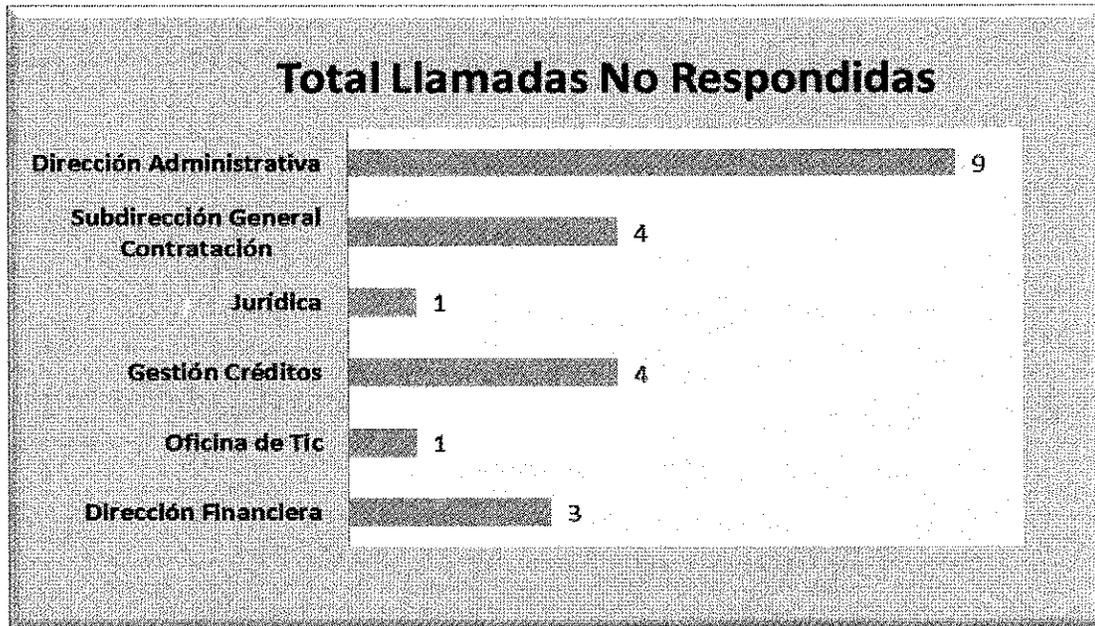
Por este medio ingresaron 228 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 123 asesorías sobre información general tanto para la ciudadanía como para los servidores de la misma entidad, no se registraron solicitudes en el módulo PQR, no se registró solicitud en el módulo de Certificaciones Financieras, se transfirieron 54 llamadas de las cuales 13 fueron con asuntos puntuales.

Finalmente, se evidenciaron 51 llamadas dentro de las cuales; se encuentran 22 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez, que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada, se registran la opción Otros con 20 llamadas de prueba y números desconectados, finalmente se realizó una (20) llamada 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 **8 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando disminución en 12 llamadas en comparación con el mes de agosto.



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

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las llamadas son las descritas en la gráfica, tomándose la medición al ser identificadas por el servidor como "llamadas perdidas"; siendo sobre este punto importante resaltar que 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 agosto aumento. El porcentaje de recepción para el mes de **septiembre es del 66%**.

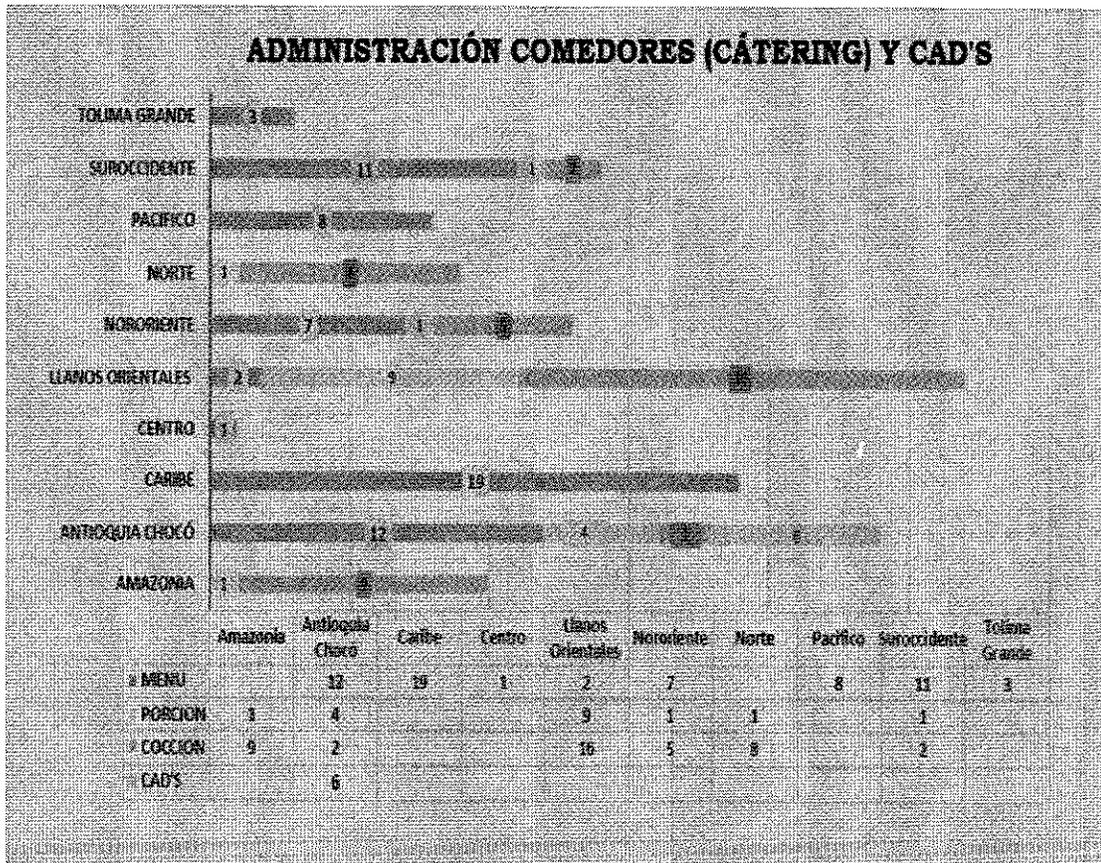
4.5 CORREO DENUNCIE@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO: no se registró solicitud.

4.6 CORREO SERVIDORES: se registró una (1) solicitud.

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

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se gestionaron 61 solicitudes registradas directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (128)



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



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

"Cambio de Menú": Con 63 sugerencias a nivel nacional, se recibieron principalmente de Regional Caribe (19), Regional Antioquía Chocó (12), Regional Suroccidente (11), Regional Pacífico (8), Regional Nororiente (7), Regional Tolima Grande (3), Regional Llanos Orientales (2) y Centro (1).

La opción **"Cocción"** registra 42 sugerencias, principalmente de Regional Llanos Orientales (16), seguido de Regional Amazonía (9), regional norte (8), Nororiente (5), Regional Suroccidente y Antioquía Chocó (2 cada una), Centro (2) y Suroccidente (1).

En cuanto a la opción **"Aumento de Porción"**, se registraron 17 sugerencias. Estas provienen principalmente de Regional Llanos Orientales (9) y Regional Antioquía Chocó (4). Las Regionales Amazonía, Nororiente, Norte y Suroccidente aportaron una (1) sugerencia cada una.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución **(CAD´S)** registraron 6 sugerencias, allegadas para la Regional Antioquía Chocó.

Se registraron un total de 128 sugerencias a nivel nacional, lo que representa un aumento de 4 en comparación con el mes de agosto. Las sugerencias restantes, menores a 2, se detallan en la gráfica correspondiente.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	173	35,38
PBX	247	50,51
REUNIONES	9	1,84
DIFUSIONES	59	12,07
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	1	0,20
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
TOTAL	489	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 9 reuniones agendadas, a su vez, un registro de ingreso de 173 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 59 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA. Se registraron una (1) solicitud en el Módulo de Certificaciones Financieras.



6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de agosto, se evidenciaron 31 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 12 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL ANTIOQUÍA CHOCÓ	2	2
REGIONAL CENTRO	3	1
REGIONAL NORORIENTE	2	3
REGIONAL NORTE	3	1
REGIONAL PACÍFICO	5	4
REGIONAL TOLIMA GRANDE	4	7
OFICINA PRINCIPAL	6	0
TOTAL NIVEL NACIONAL	25	18

Registrando una percepción favorable del 94,44 %.
Percepción desfavorable del 4,99 %.

El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia así:

Pregunta 4 - ¿Ha tenido conocimiento sobre hechos de corrupción en la Agencia Logística?:

La Regional Tolima en este punto, dos oferentes seleccionaron la opción A. SI con el siguiente comentario: *"Se entera uno de hechos de corrupción, de acuerdo a las noticias nacionales"*.

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

En Regional Tolima dos oferentes selecciono la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO con el siguiente comentario: *"Solo se escucha de hechos presentados de acuerdo a las noticias y realmente es muy raro escuchar sobre estos hechos"*.

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 Regional Antioquia - Choco, un oferente selecciono la opción F. TODOS con el siguiente comentario: *"La mejor medida para evitar actos de corrupción es que todos los trabajadores públicos denuncien cualquier acto de corrupción conforme lo establece el art. 67 cód. Penal"*.



Por otra parte, en Regional Tolima en este punto dos oferentes seleccionaron la opción A. NIVEL DIRECTIVO con el siguiente comentario: "Porque en él recae la ejecución del gasto y es el personal encargado de garantizar que la entidad obre de buena fe"

Así mismo en Regional Tolima Grande en este punto un oferente selecciono la opción D. NIVEL ASISTENCIAL sin dejar ningún comentario.

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

En Regional Pacífico, el oferente del proceso MC. 012 – O40 - 2024 de la empresa CLP – Soluciones y Suministros SAS, selecciono la opción A. SI con el siguiente comentario:

"Solicitamos que los oferentes tengan establecimiento de comercio en la ciudad de Cali, esto hace que se limite a nivel regional la oferta, dejando por fuera a los demás oferentes, la limitación se debe hacer por solicitud de los interesados, pero en este caso la entidad está vulnerando el derecho a libre participación limitando a establecimientos con presencia en una ciudad determinada."

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 un (1) usuario al cierre de la petición para el mes de septiembre.

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 (4.5 a 5)	Buena (3.5 a 4.5)	Regular (2.5 a 3.5)	Mala (1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	1	1	0	0	0
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		1	0	0	0
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		1	0	0	0



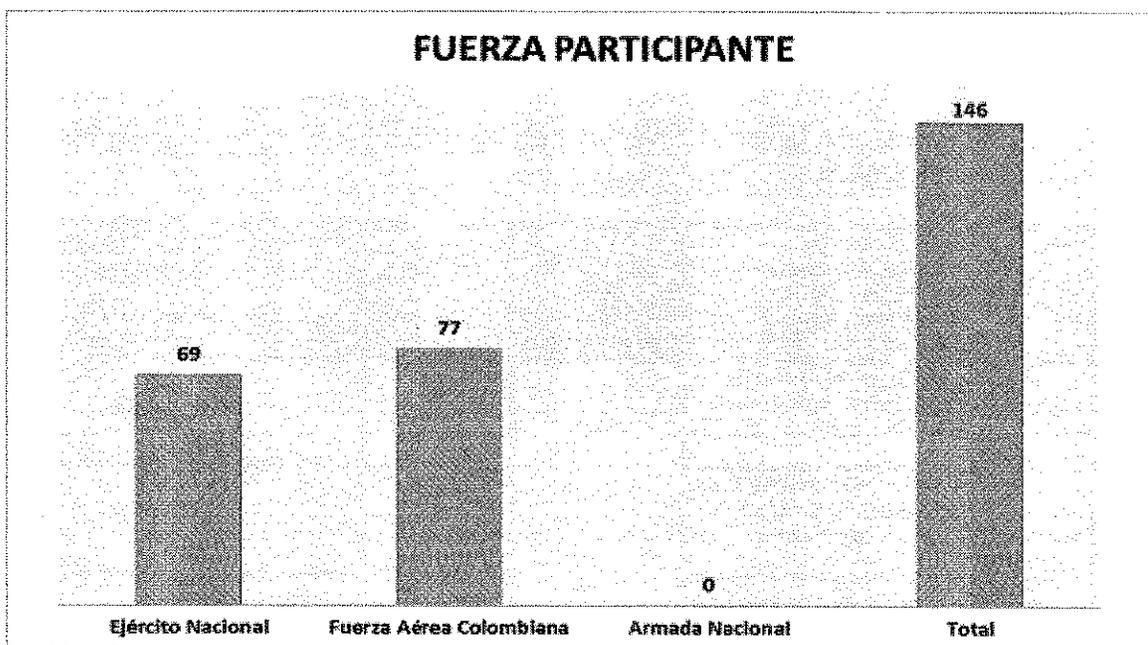
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		1	0	0	0
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
0	1	(4.5 a 5)			

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 septiembre 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.

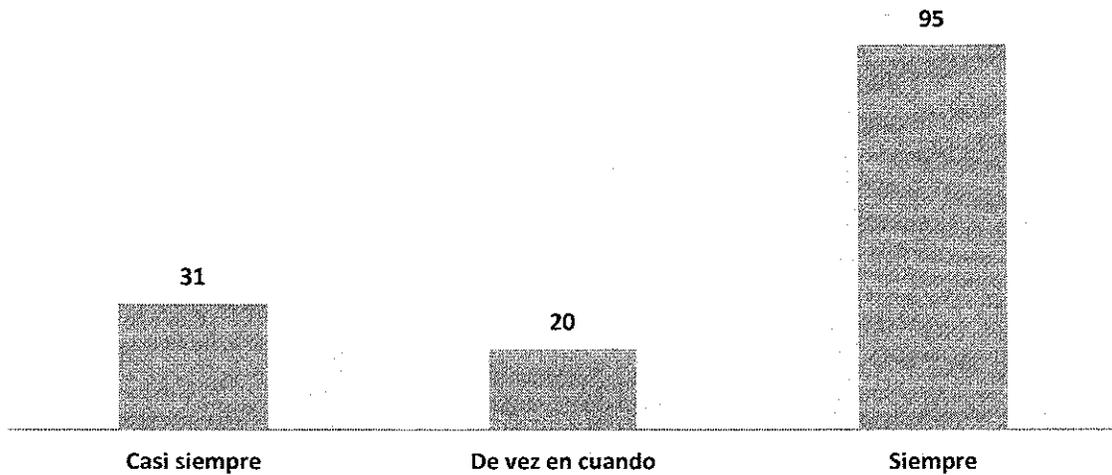
Para el mes de septiembre la percepción del servicio en los comedores de tropa, la cual se realiza a través del Código QR; se evidencia la participación de 146 usuarios en el mes de septiembre, comparado con el mes de agosto donde participaron 76 personas, se evidencia aumento en la participación de los usuarios.

El reporte se realiza desde el 01/09/2024 al 30/09/2024, cabe resaltar que la percepción de los usuarios a desmejorado, ya que la mayoría de los comentarios son disgustos por el menú suministrado, la cocción de los alimentos, el refrigerio, los horarios de entrega, la calidad de los alimentos.



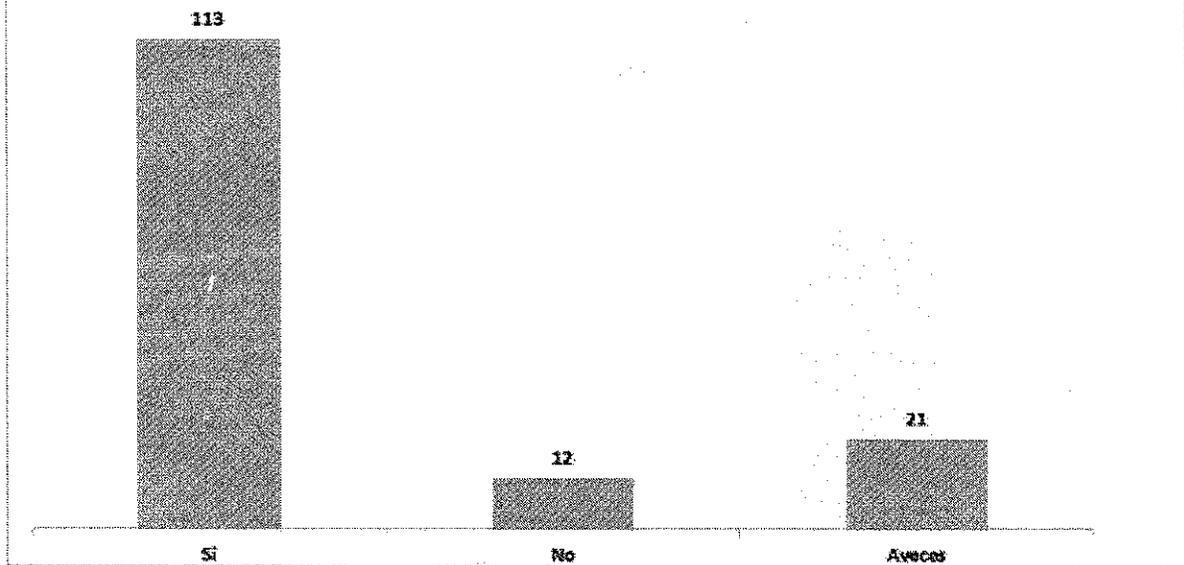
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2024

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

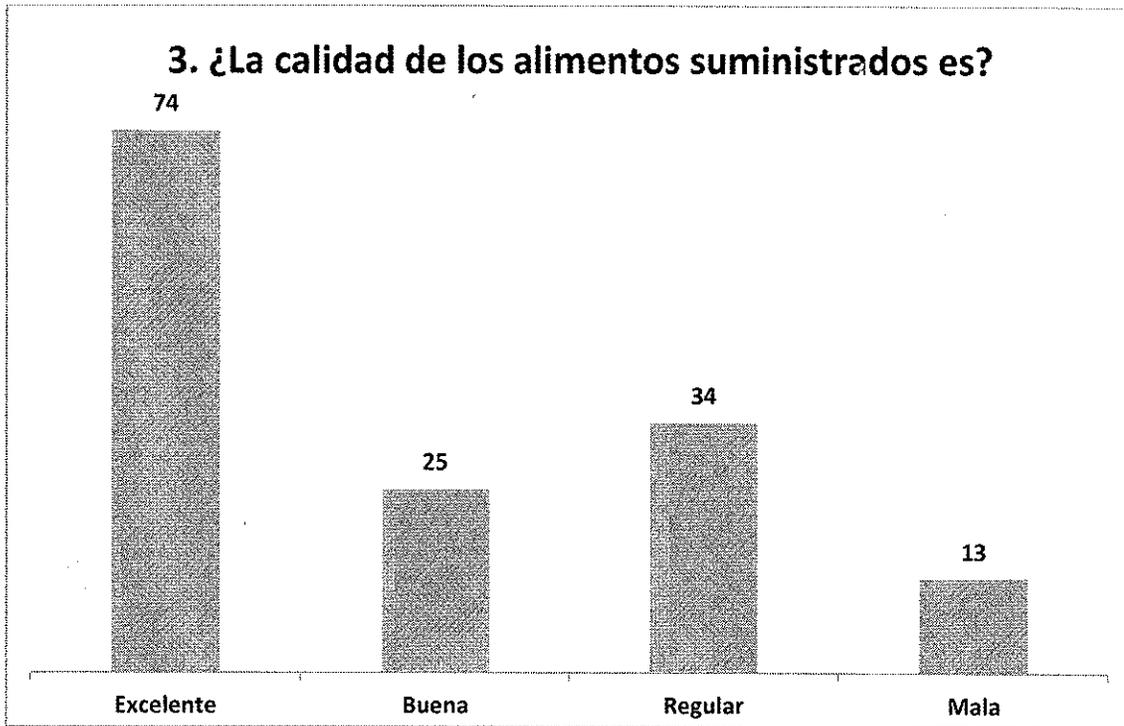


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2024

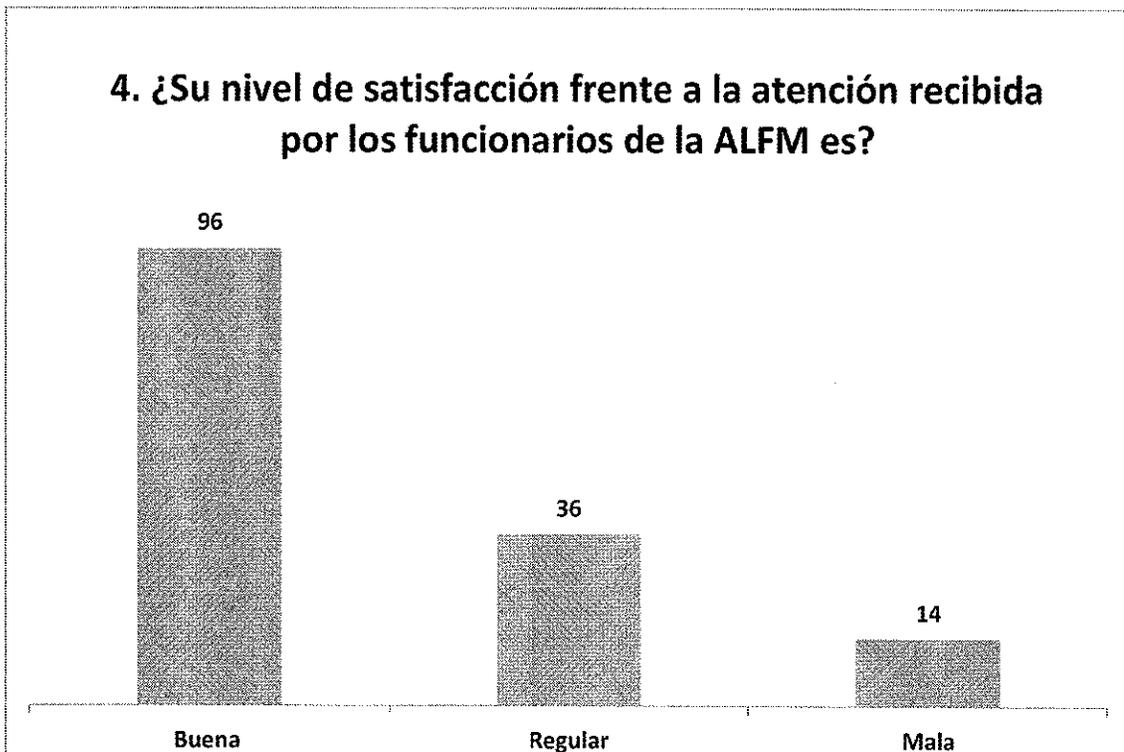
2. ¿La entrega de los alimentos se realiza en los horarios establecidos?



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2024

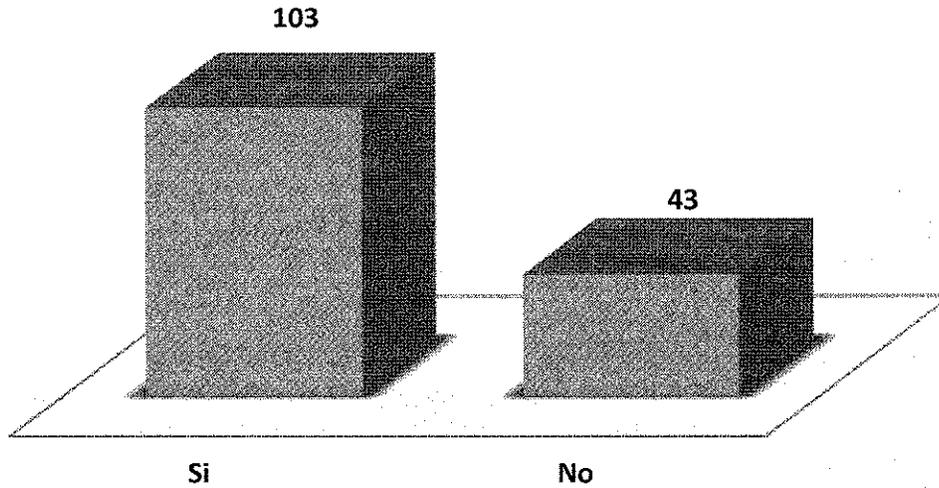


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2024



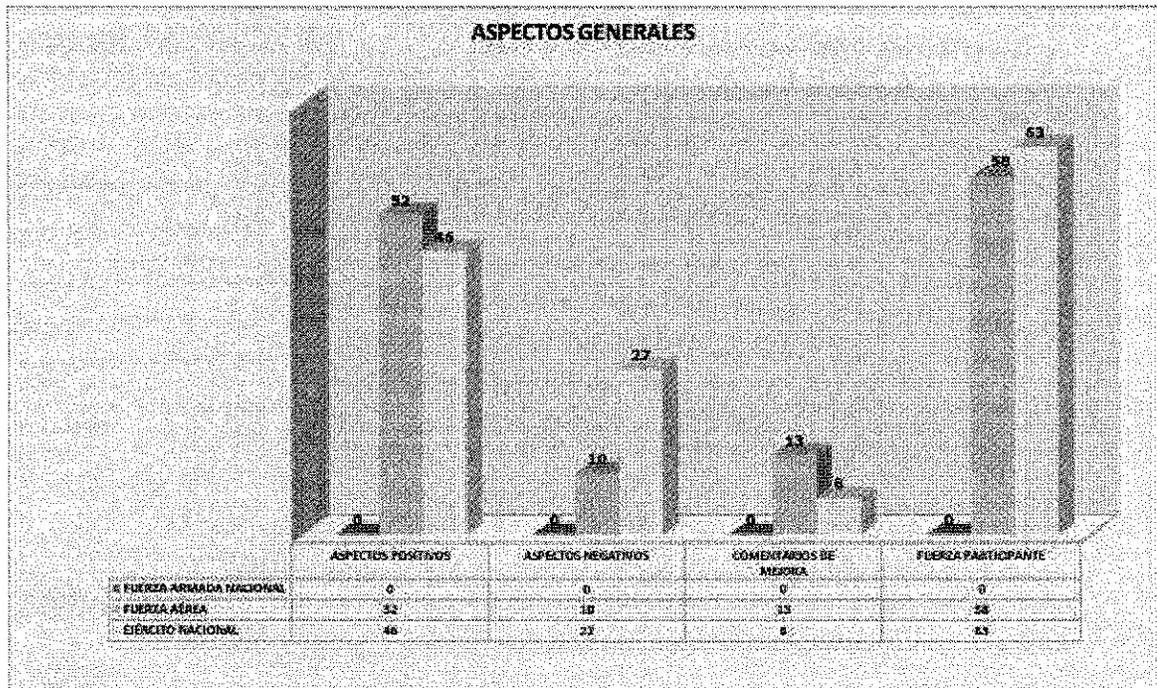
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2024

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 septiembre 2024

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).





Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 154 comentarios, de los cuales 98 se relacionan con aspectos positivos, 37 comentarios con aspectos negativo y 19 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:

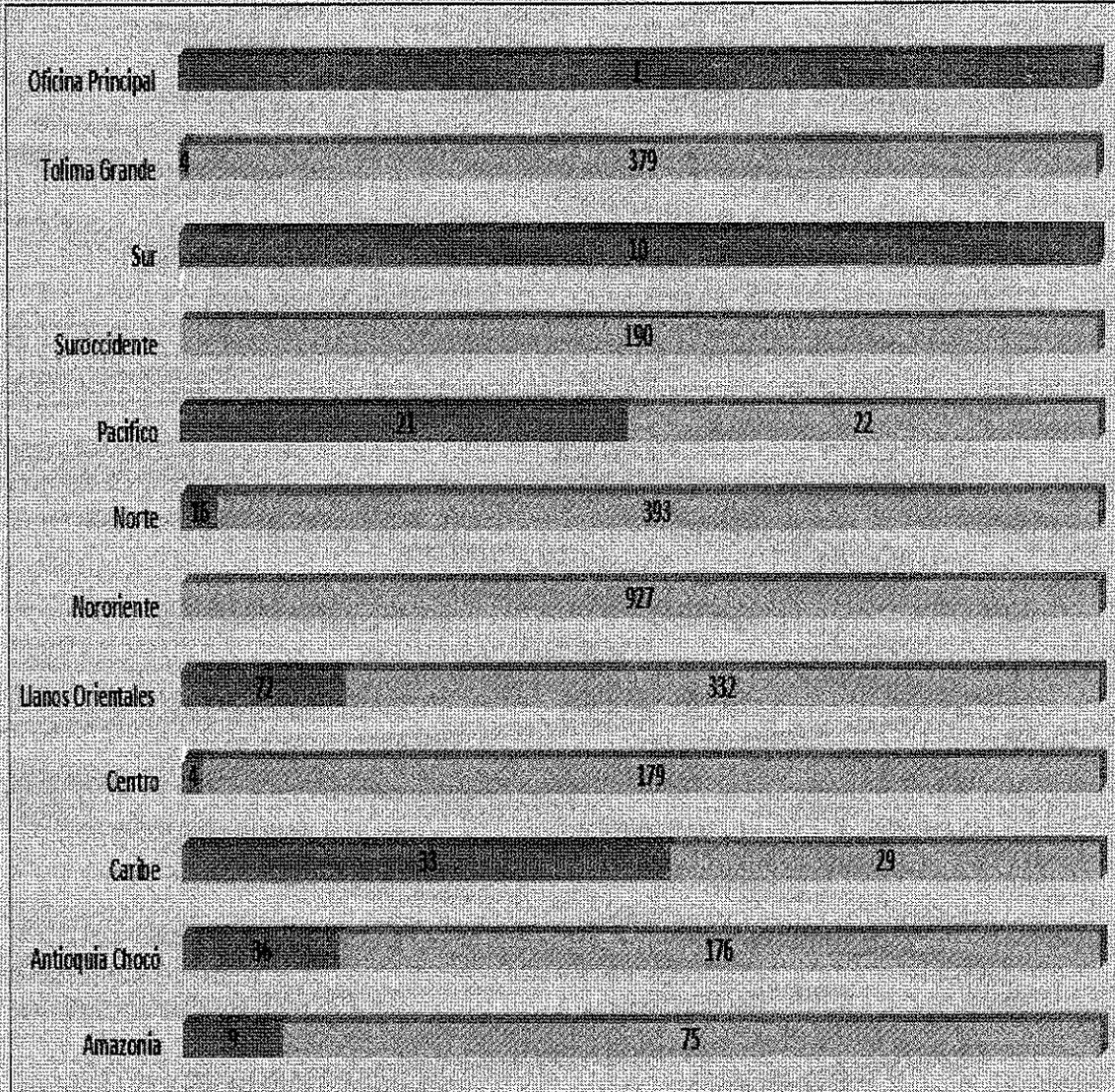
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2908
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	98
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	541
TOTAL	3547

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 septiembre se registraron en un total de 2.908 felicitaciones, clasificadas así:

FELICITACIONES



- ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)
- ADMINISTRACION DE COMEDORES CATERING
- GRUPO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.607, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 151 felicitaciones. Las manifestaciones positivas para el mes de septiembre en comparación al mes de agosto aumento en 150, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Conceptos Desfavorables:

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	1
QUEJAS	5
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	56
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	197
TOTAL	260

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: (1)

1- ID 13590 - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - (10/09/2024): reclamante informa desacuerdo con información ofertas laborales - convocatorias. **Cerrado (01/10/2024).**

➤ **Informado a Control Interno 2024110010235703**

QUEJAS: (5)

1- ID 13566 - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - (03/09/2024): Queja funcionaria por concepto de concertación de compromisos y evaluación parcial 2024. Con fecha de respuesta y cierre **(20/09/2024).**

2- ID 13582 - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - (09/09/2024): Funcionario de Regional Llanos, solicita que se tomen medidas para mejorar sus condiciones laborales. Quiere que se ponga fin a situaciones que considera



injustas, se encuentra en tiempo extendido con día máximo de respuesta **(22/09/2024)**.

➤ **Informados a Control Interno Disciplinario:** 2024110010235633

3- ID 13613 - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - (18/09/2024): Comportamiento o conducta funcionario, situación de discriminación que está sufriendo en su lugar de trabajo y se solicita tomar medidas. **Cerrada (15/10/2024)**.

4- ID 13623 - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - (23/09/2024): Funcionario argumenta que ha sido paciente y ha proporcionado toda la evidencia necesaria (correos adjuntos) para demostrar que la Directora Financiera no ha cumplido con sus responsabilidades en cuanto a la evaluación de desempeño y la concertación de compromisos. **Cerrada (09/10/2024)**.

➤ **Informados a Control Interno Disciplinario:** 2024110010247393

5- ID 13639 - CONTROL DISCIPLINARIO - (27/09/2024): Conductor asegura que le robaron víveres del vehículo que estaba entregando al batallón. Sin embargo, acusa directamente a militar del, El militar acusado niega rotundamente estas acusaciones y afirma que solo estaba siguiendo órdenes al bajar los víveres. **Cerrada (18/10/2024)**.

DENUNCIAS: (1)

2 - ID 13587- SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS (10/09/2024): denunciante solicita investigación disciplinaria y fiscal por irregularidad en proceso de Subasta, con fecha de respuesta **(01/10/2024)**.

➤ **Informados Control Interno:** 2024110010235633

➤ **Control Interno Disciplinario :** 2024110010235703

8. RECOMENDACIONES

- **Fortalecer la cultura de participación:** Ampliar las campañas de difusión de la encuesta de satisfacción a través de diversos canales de comunicación, incentivando a los usuarios a compartir su opinión de manera regular.
- **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.





- Ante las quejas y reclamos recibidos, es necesario llevar a cabo una investigación exhaustiva para identificar las causas raíz de la insatisfacción de los usuarios. Con base en los resultados, se deben tomar medidas correctivas para mejorar la calidad del servicio y fortalecer la confianza en la institución.

Cordialmente,

CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ

Secretaria General (E)

Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Elaboró: Christian Sneyder Martínez Ospina
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa

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



Certificate No.
LA1-02577