

MEMORANDO

Bogotá D.C., 24 de junio de 2024.

No. 2024110010160673 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 - Mayo 2024.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar a la Señora Abogada Martha Eugenia Cortes Baquero, 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 mayo, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR - ABRIL 2024

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
98	98	0	0	0%

Resueltas sin Novedad

1.2. PERÍODO ACTUAL – MAYO 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	100	100	0	0	0%	100%	100%

Respecto al mes de mayo, se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través del Módulo PQR, presenta un leve aumento en comparación al mes de abril. A la fecha se encuentran cerradas sin novedad.

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 13219** - Información ofertas laborales - convocatorias, con fecha de ingreso 03/05/2024, por parte del Sr. Samuel Espitia Roberto, trasladada por el Mayor Cesar Augusto Galvis Quiroga del Ejército Nacional, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 27/05/2024.

- **ID 13281** - Comportamiento o conducta de funcionario, con fecha de ingreso 21/05/2024, de manera Anónima, trasladada por la Sra. Grace Elena Roncallo Diaz de la Procuraduría General de la Nación, la cual se direccionó a la Oficina de Control Disciplinario con fecha de cierre 23/05/2024.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa Nacional: No se presentaron solicitudes en la plataforma.

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

1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registraron 4 solicitudes así:

- **ID 13263** – Aclaraciones procesos contractuales, con fecha de ingreso 14/05/2024, por parte del Sr. Styk Amaral Reyes Monsalve - Comandante Del Grupo de Caballería Mecanizado No. 2 del Ejército de Colombia, la cual se remitió a la Subdirección General de Operación Logística, con fecha de cierre 24/05/2024.

- **ID 13294** – Información ofertas laborales - convocatorias, con fecha de ingreso 04/04/2024, por parte del Sr. Humberto Luis Garcia - Comisión Nacional del Servicio Civil, la cual se remitió a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 11/06/2024.

- **ID 13300** – Aclaraciones procesos contractuales, con fecha de ingreso 23/05/2024 por parte de Jesus Dario Avila Villareal - Comandante Batallón Especial Energético y Vial No. 18 - Ejército Nacional, la cual se remitió a la Subdirección General de Operación Logística, con fecha de cierre 06/06/2024.
- **ID 13306** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 28/05/2024 del Marcela Alejandra Álvarez Rodríguez - Coordinadora Grupo Gestión Humana - Ministerio de Justicia y del Derecho, la cual se remitió a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 13/06/2024.

1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se registraron 3 solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
14/05/2024	13256	JAVIER ENRIQUE BOLAÑO HIGGINS - PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	REGIONAL NORTE	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	3	17/05/2024
15/05/2024	13259	WILSON HAROLD CONSUEGRA SOLANO CONTRALOR PROVINCIAL PONENTE - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA	SECRETARIA GENERAL	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	7	24/05/2024
24/05/2024	13297	MAURICIO MICHEL MOLANO CURREA, PROCURADOR DELEGADO PARA LA ECONOMÍA Y LA HACIENDA PÚBLICA	SECRETARIA GENERAL	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	10	07/06/2024

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	100
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	99
	FELICITACIONES	2719
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		2918

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 Felicidades más utilizado por nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general). Alcanzando para el mes de mayo un total de 2.818 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de abril se evidencia disminución de 361 en el número de interacciones.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUB-TOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	0	0	0	0	0	1	1	0,03
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	3	89	2544	0	2637	90,37
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	2	0	0	7	165	0	174	5,96
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	7	0	0	0	0	1	8	0,27
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	9	0	0	0	0	0	9	0,31
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	2	0	0	0	0	0	2	0,07
	(COMERCIALIZACIÓN- SEGUROS - CRÉDITOS)	4	1	0 ²	0	10	1	16	0,55
SECRETARÍA GENERAL	DESPACHO	2	0	1	0	0	0	3	0,10

DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	5	0	0	0	0	0	5	0,17
	CONTABILIDAD	25	0	1	0	0	0	26	0,89
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	3	0	0	4	0,14
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	GESTIÓN NÓMINA	2	0	0	0	0	0	2	0,07
	ADQUISICIONES Y SUMINISTROS	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	TALENTO HUMANO	22	2	0	0	0	1	25	0,86
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	1	2	0	0	0	2	5	0,17
TOTAL		84	5	5	99	2719	6	2918	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 mayo, la mayoría fueron para el Grupo Administración Comedores; (CATERING) los cuales registraron 89 sugerencias y 2.544 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) donde se recibieron 7 sugerencias y 165 felicitaciones, por otra parte, en Regional Sur reporto 10 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 84 peticiones. Así: para Gestión del Talento Humano 22, Gestión Nómina con 2, Gestión Adquisición y Suministros con una (1), seguido de Contabilidad 25, Cartera con 5, Gestión Contractual 9, Gestión Precontractual con 7, Subdirección General de Abastecimientos Bienes y Servicios, Grupo de Créditos con 4 seguido de la Dirección Clase I con 2, la Subdirección General de Operación Logística "Cad's con 2", "Catering con una 1", Secretaria General con 2, seguido de la oficina asesora jurídica e Instrucción Disciplinaria con una (1) petición Respectivamente.

Así mismo, se recibieron 5 quejas durante este periodo, 2 para Talento Humano, 2 para Instrucción Disciplinaria y

una (1) para Gestión Créditos.

También se registraron 5 reclamos los cuales se direccionaron así: 3 para la Subdirección General de Operación Logística "Catering, Secretaria General y Gestión Contabilidad con una (1) respectivamente.

Finalmente, 6 denuncias, las cuales son direccionadas por la Sra. Directora General así:

Instrucción Disciplinaria con 2, Dirección General, Regional Centro, Subdirección General de Abastecimientos y la Dirección Administrativa 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.

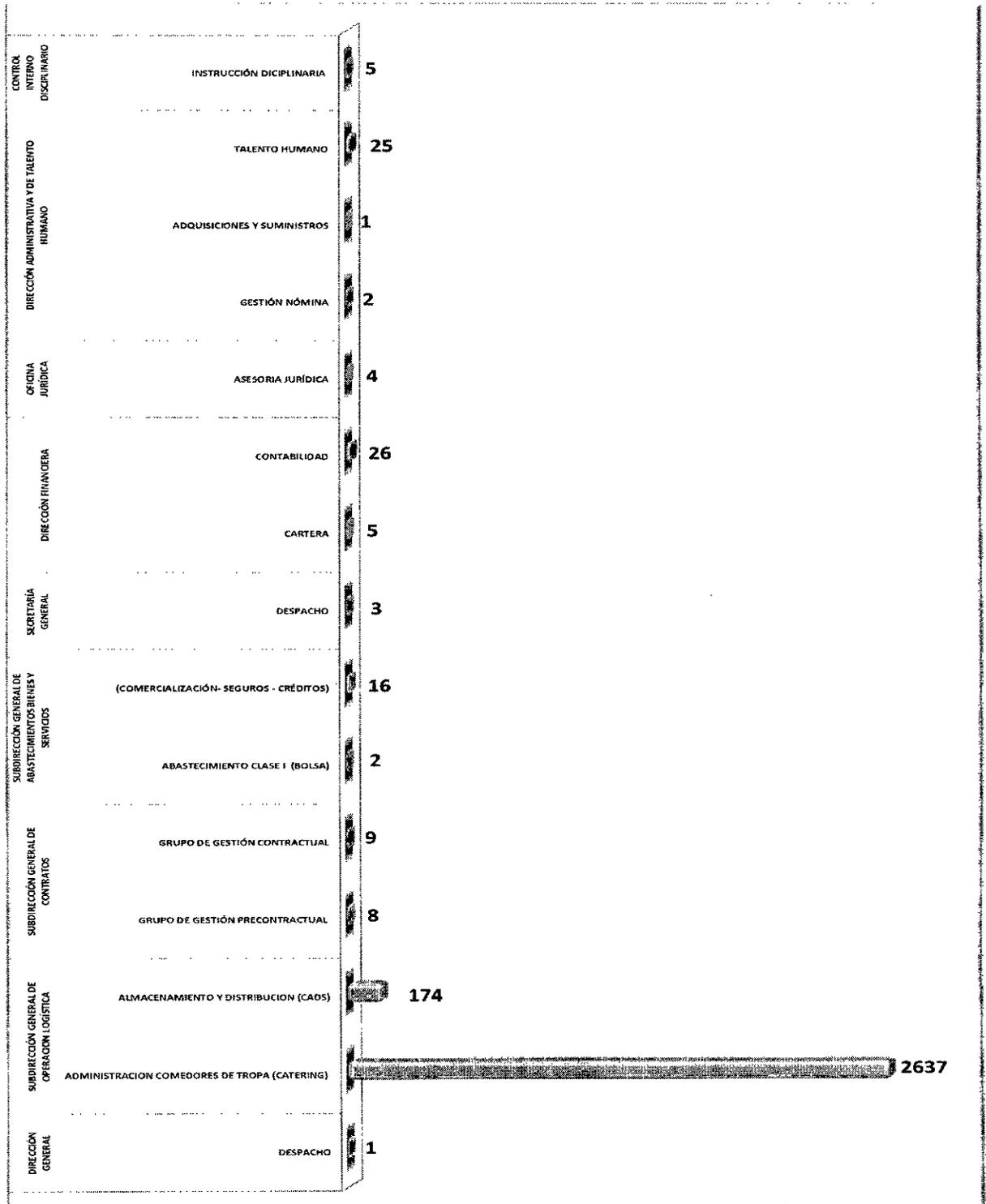
REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	DENUNCIA	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CADS	0	0	0	8	8
	CATERING	0	0	9	56	65
	CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	3	32	35
	CATERING	0	0	15	100	115
CARIBE	CADS	0	0	0	21	21
	CATERING	0	0	3	47	50
	CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
CENTRO	CATERING	0	0	11	180	191
	CONTRACTUAL	1	1	0	0	2
LLANOS ORIENTA-	CONTABILIDAD	1	0	0	0	1

LES	TALENTO HU- MANO	1	0	0	0	1
	CATERING	0	0	21	231	252
	CADS	0	0	0	68	68
NORORIENTE	CATERING	0	0	6	967	973
NORTE	PRECONTRACTUAL	6	0	0	0	6
	CADS	0	0	0	16	16
	CATERING	0	0	14	368	382
PACIFICO	CADS	0	0	3	17	20
	CATERING	0	0	6	26	32
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	0	237	237
SUR	GESTIÓN CREDI- TOS	0	0	0	10	10
TOLIMA GRANDE	CADS	0	0	1	3	4
	CATERING	0	0	4	332	336
TOTAL		11	1	96	2719	2827

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 registraron 11 peticiones, 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 MAYO 2024



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	11
SECRETARIA GENERAL	6
DIRECCIÓN FINANCIERA	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	15
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	11
REGIONAL AMAZONIA	1
REGIONAL CARIBE	10
REGIONAL CENTRO	12
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	8
REGIONAL NORTE	7

El tiempo de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, se encuentra dentro de los términos establecidos en la ley.

Se debe aclarar que, para determinar la temporalidad de las respuestas, se toman los días en que se dio respuesta a todas las solicitudes allegadas a cada dependencia, y se realiza el cálculo pertinente para el caso respectivo.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS - CANALES DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%	
CORREO CONTÁCTENOS	18	0,62	
CHAT INTERACTIVO	0	0,00	
ORFEO	5	0,17	
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00	
CORREO DENUNCIE	1	0,03	
CORREO SERVIDORES	2	0,07	
CORREO REGIONALES	6	0,21	
MÓDULO PQR	68	2,33	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	99	3,39
	FELICITACIONES	2719	93,18
TOTAL	2918	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.

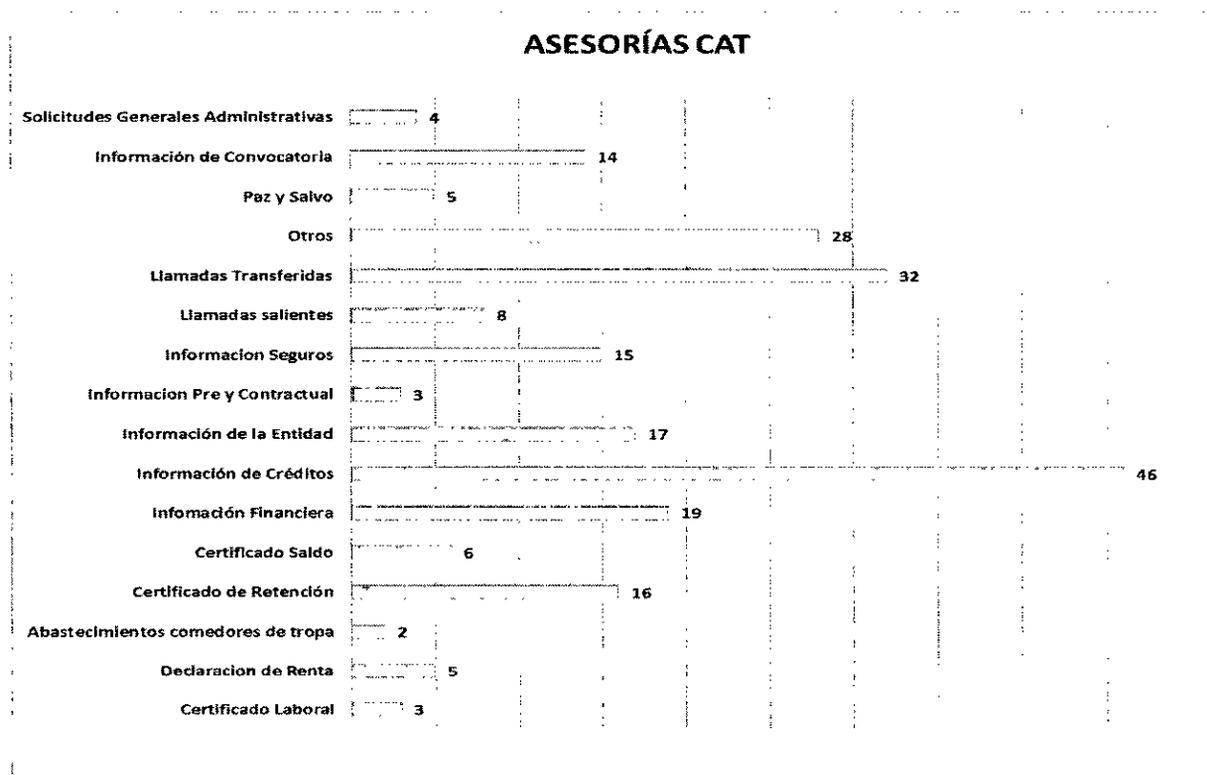
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de mayo, se recibió un total de 196 correos de los cuales: 96 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 18 peticiones se registraron en el Módulo PQR, se registró una (1) solicitud en el Módulo de Certificaciones Financieras, 10 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 71 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

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

4.1.3 ORFEO – Gestión Documental - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registraron 5 solicitudes.

4.1.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

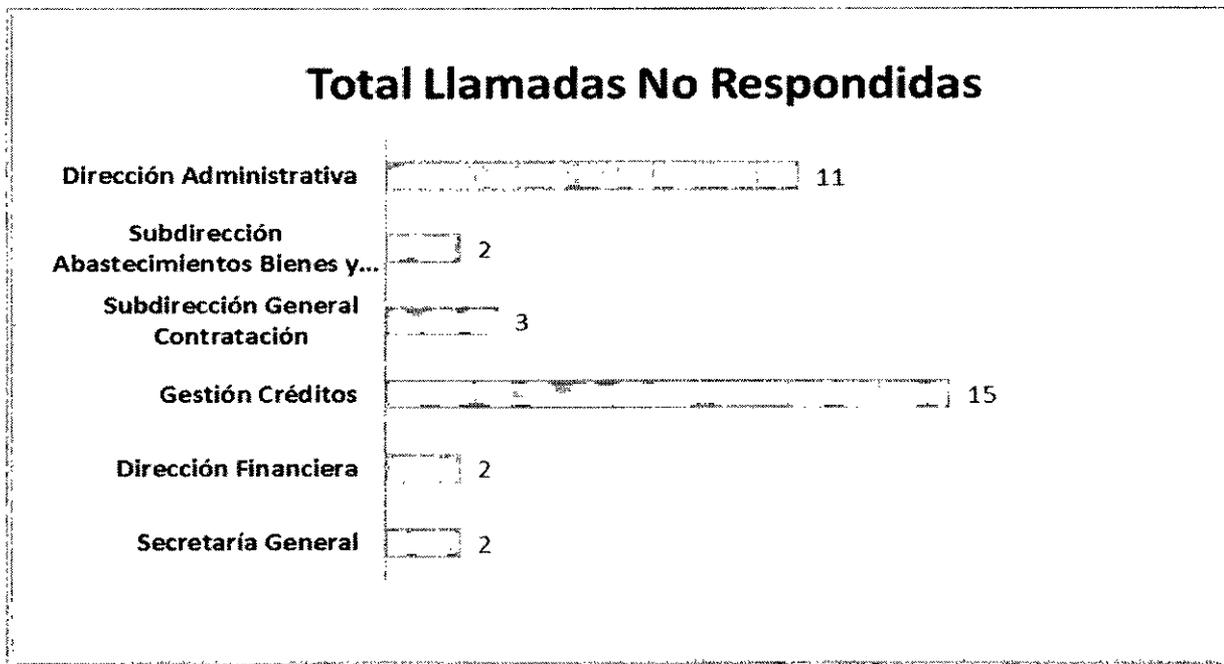
Por este medio ingresaron 223 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 117 asesorías sobre información general tanto para la ciudadanía como para los servidores de la misma entidad, por otra parte, no se registraron solicitudes en el módulo PQR, no se registró solicitud en el módulo de Certificaciones Financieras, se transfirieron 70 llamadas de las cuales 38 fueron con asuntos puntuales.

Finalmente, se evidenciaron 36 llamadas; dentro de las cuales se encuentran 35 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez, que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada.

Cabe señalar, que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se 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 **35 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando disminución en 7 llamadas en comparación con el mes de abril.



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

Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las llamadas son las descritas en la gráfica, las cuales se identifican como perdidas; 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 abril aumento. El porcentaje de recepción para el mes de **mayo es del 53%.**

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

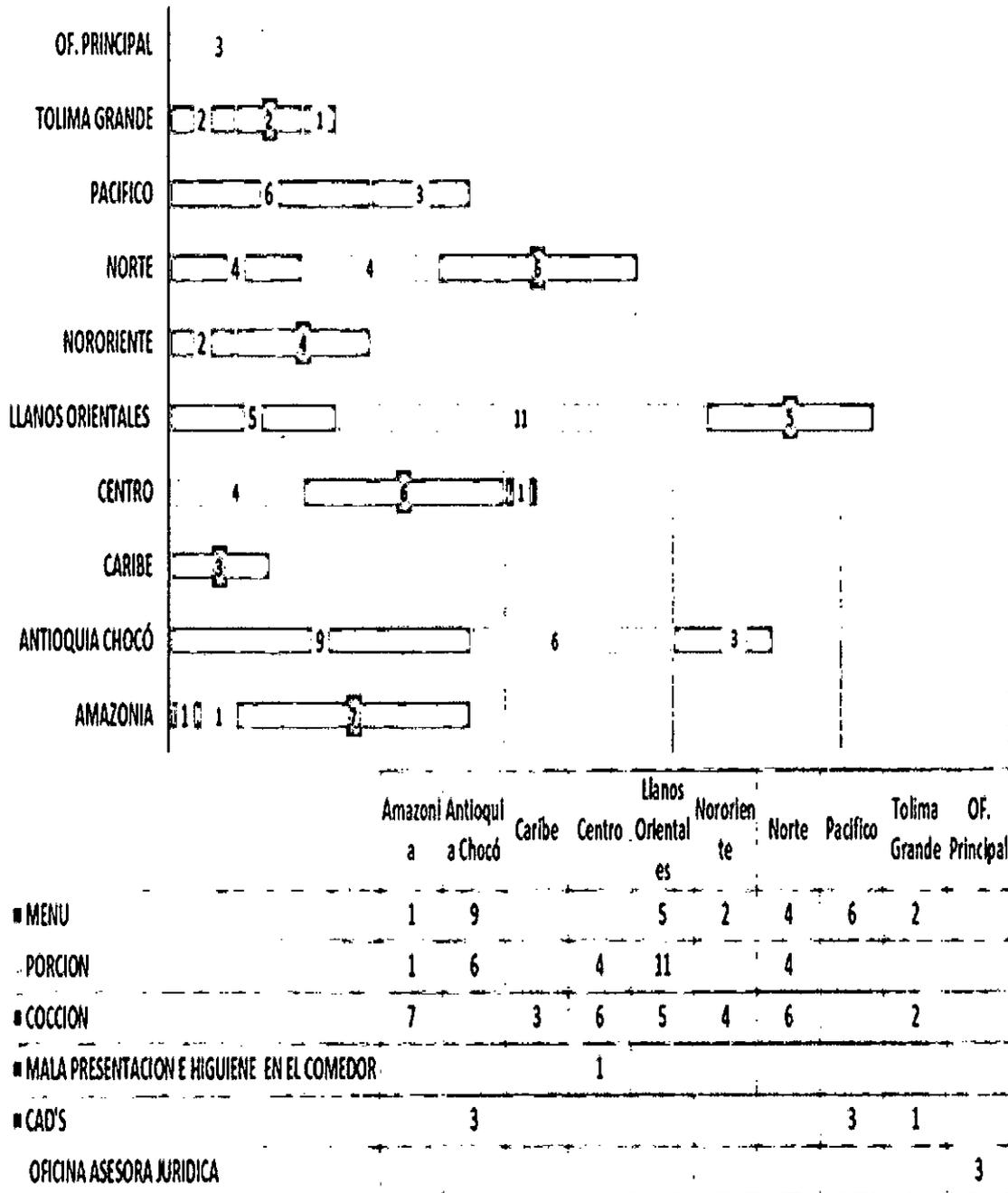
4.1.6 CORREO SERVIDORES: se registraron 2 solicitudes.

4.1.7 CORREO ELECTRÓNICO – REGIONALES: se registraron 6 solicitudes.

4.1.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se gestionaron 68 solicitudes registradas directamente por los usuarios en la plataforma.

4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (99)

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



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

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

"Cambio de Menú": con 29 sugerencias a nivel nacional, allegadas principalmente a Antioquía Chocó con 9, pacífico con 6, Llanos con 5, Norte 4, seguido de Nororiente y Tolima con 2 sugerencias respectivamente y Amazonia con una (1).

En cuanto la opción **"Aumento de Porción"**: 26 Sugerencias allegadas así; Regional Llanos Orientales con 11, Antioquía Chocó con 6, centro y Norte con 4 respectivamente, seguido de amazonia con una (1) sugerencia.

La opción **"Cocción"** registra: 33 sugerencias, en su mayoría para Amazonía con 7, Regional Centro y Norte con 6 sugerencias respectivamente, Regional Llanos Orientales con 5, Caribe con 3, Nororiente con 4, Tolima con 2 sugerencias.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución **(CAD´S)** registraron 7 sugerencias, allegadas a Antioquia Chocó y Pacífico con 3 sugerencia respectivamente, seguido de la Regional Tolima con una (1).

Los demás temas, menores a 3 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de: 99 sugerencias recibidas a nivel nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de abril en 45 sugerencias.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	150	37,04
PBX	195	48,15
REUNIONES	5	1,23
DIFUSIONES	54	13,33
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINAN- CIERAS WEB	1	0,25
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FI- NANCIERAS WEB	0	-
TOTAL	405	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 5 reuniones agendadas, a su vez, un registro de ingreso de 150 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 54 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

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

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de mayo, se evidenciaron 84 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 68 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONÍA	3	1
REGIONAL CENTRO	11	9
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	11	4
REGIONAL NORORIENTE	30	33
REGIONAL NORTE	5	0
REGIONAL PACÍFICO	6	4
REGIONAL TOLIMA GRANDE	12	11
OFICINA PRINCIPAL	6	6
TOTAL NIVEL NACIONAL	84	68

Registrando una percepción favorable del 97,20%.
Percepción desfavorable del 2,49%.

El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia, así:

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

- Regional Tolima 2 oferentes seleccionaron la opción A.SI, con el comentario: se enteran 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?:

- Regional Nororient, un (1) oferente seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Tolima 4 oferentes seleccionaron 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?:

- Regional Centro, el oferente seleccionó la opción C. NIVEL TECNICO sin dejar ningún comentario.
- Regional pacifico un (1) oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO, con el siguiente comentario: por su importancia del rango.
- Regional Nororiente un (1) oferente seleccionó la opción C. NIVEL TECNICO, sin dejar ningún comentario.
- Regional Tolima un (1) oferente seleccionó la opción A, NIVEL DIRECTIVO, y 2 seleccionaron la opción C. NIVEL TECNICO, con los siguientes comentarios: porque en el recae la ejecución del gasto y es el personal encargado de garantizar que la entidad obre de buena fe.
- Porque tenemos la plena seguridad que el personal de la entidad goza de principios de ética y moral.

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

- Regional Llanos un (1) oferente seleccionó la opción C. NADA INTERESADA con el siguiente comentario: porque los procesos de la referencia no aceptaron ninguna observación y este proceso es demasiado complicado para la ejecución conforme a los criterios de especificaciones técnicas.

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

- Regional Pacifico un (1) oferente seleccionó la opción B. NO si dejar comentario.
- La Regional Llanos un (1) oferente seleccionó la opción B. NO, con el siguiente comentario: porque mi parecer, a la entidad solo le interesa cumplir con un requisito de documentos para el cumplimiento, pero la calidad no la tienen en cuenta y si bien la oferta que aceptaron fue del 39,% por debajo del presupuesto, se le hizo la observación, dando razones fundamentadas en los precios del mercado de insumos, transporte, pago de personal operativo, pago de seguridad social y para fiscales, pago de impuestos, la empresa tiene pérdidas del 9% aproximado por cada actividad y la calidad del servicio según condiciones técnicas no se pueden cumplir con ese presupuesto.
- Regional Tolima un (1) oferente seleccionó la opción B. NO si dejar 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.

Se evidencia la participación de 3 usuarios al cierre de las peticiones para el mes de mayo.

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?	3	2	0	0	1
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		2	0	0	1
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		2	0	0	1
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		2	0	0	1
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
0	3	(3.5. a 4.5)			

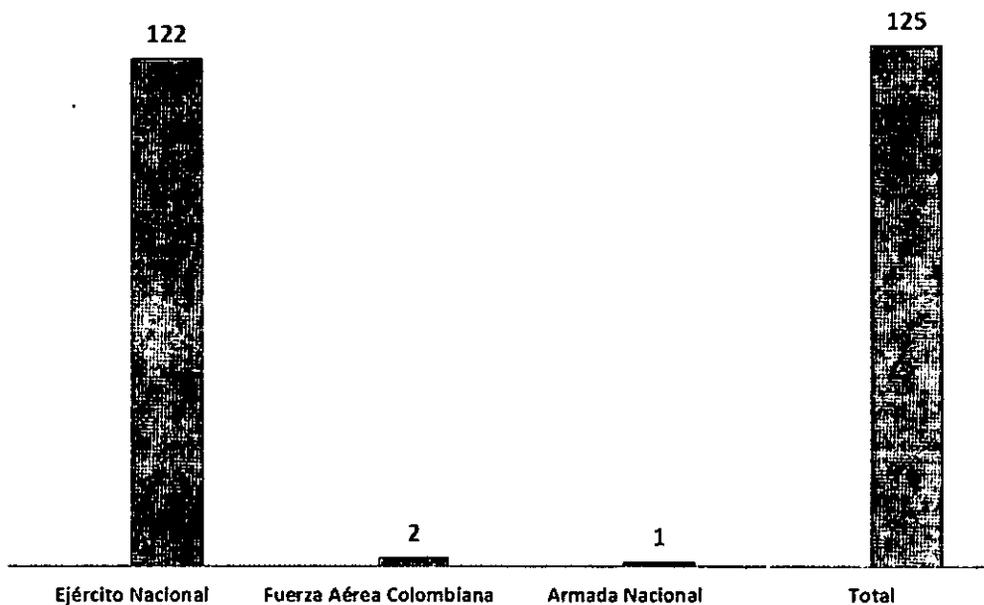
Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico: Mediante el Software GoAutodial, se realiza una encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del Centro de Atención Telefónico por las dependencias que prestan atención a la ciudadanía en general, para el mes de mayo no 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 mayo se evidenció una participación de 125 usuarios, quienes respondieron 5 preguntas respecto del servicio prestado, que comparado con el mes de abril donde participaron 67 usuarios, podemos determinar aumento en la participación, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

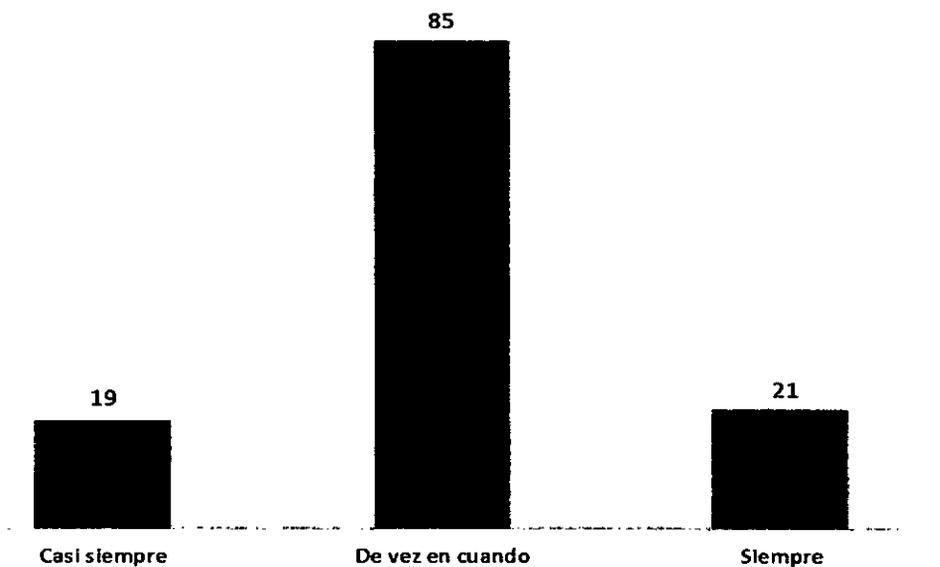
El reporte se realiza desde el 01/05/2024 al 31/05/2024, cabe resaltar que la percepción de los usuarios a desmejorado en gran medida, ya que la mayoría de los comentarios son disgustos por el menú suministrado, la cocción de los alimentos, el refrigerio, los horarios de entrega, etc.

FUERZA PARTICIPANTE



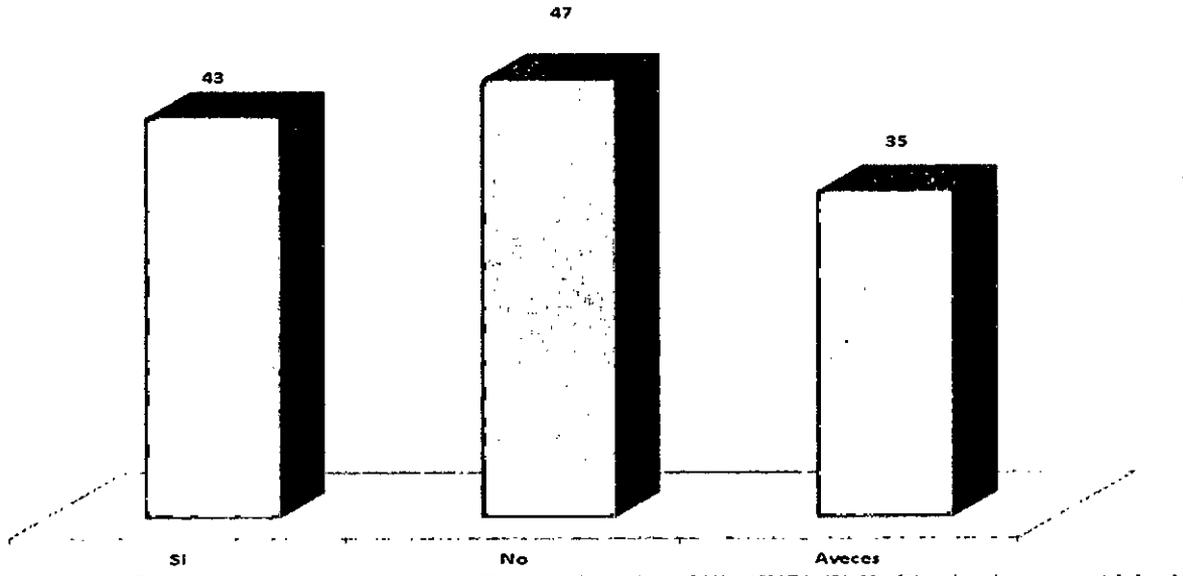
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2024

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



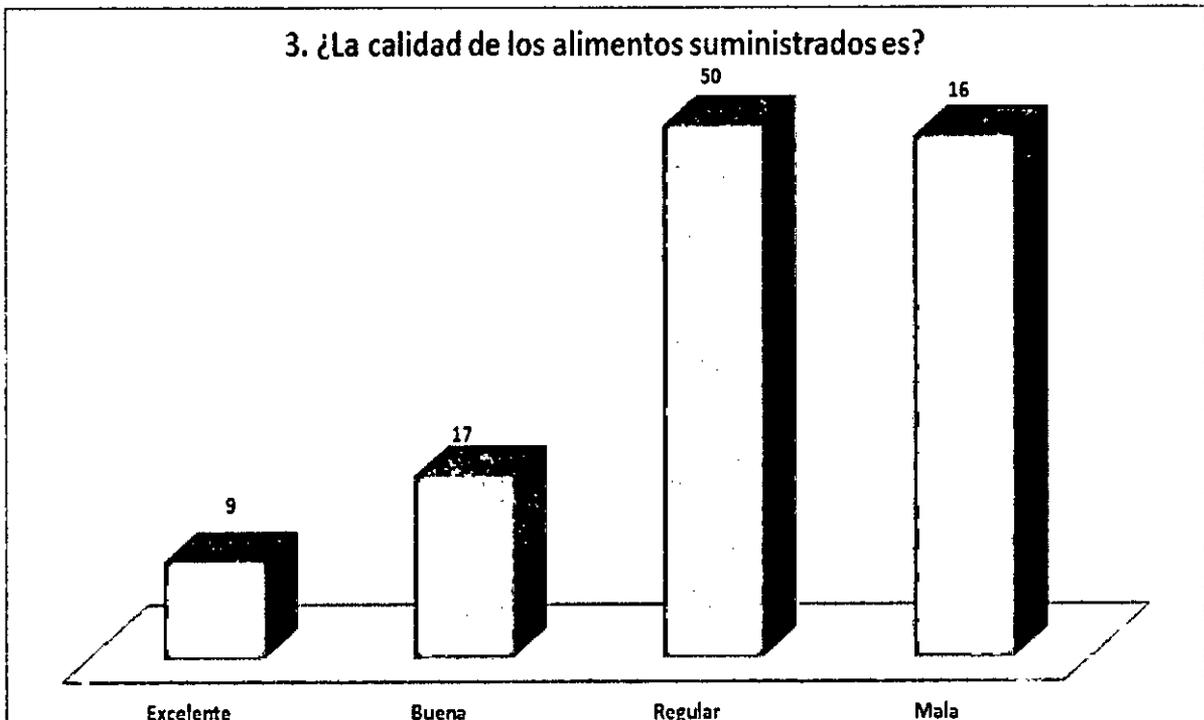
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2024

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



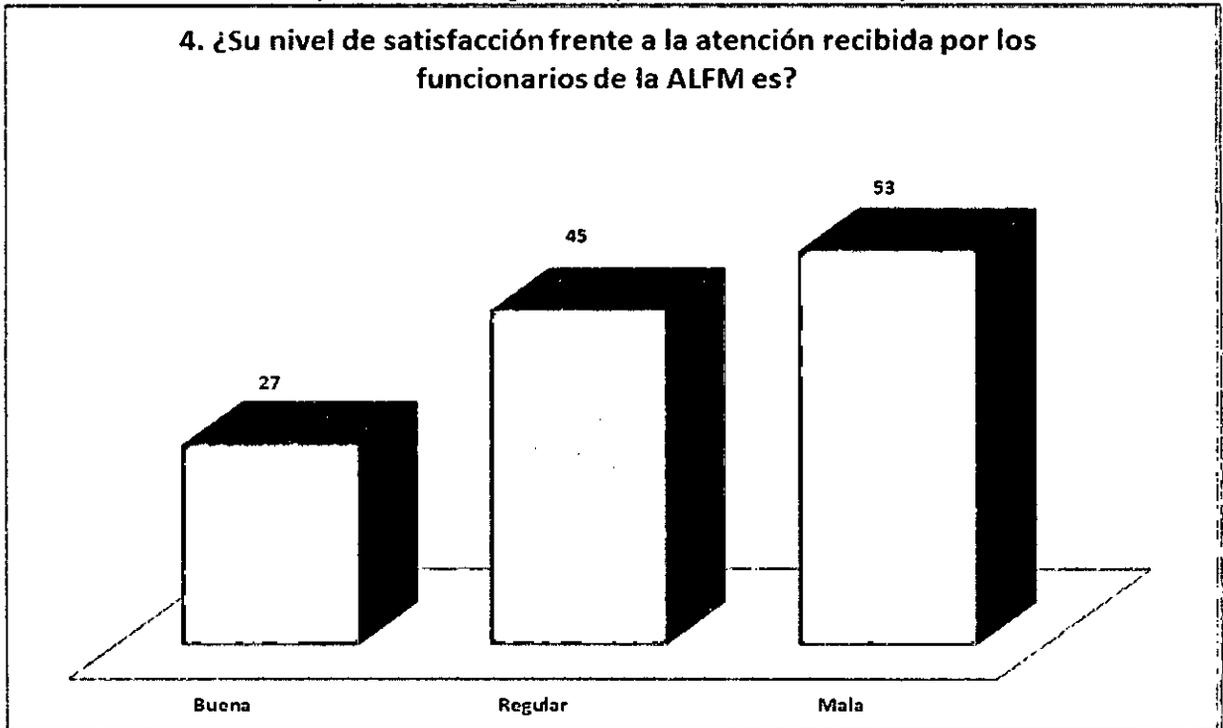
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2024

3. ¿La calidad de los alimentos suministrados es?



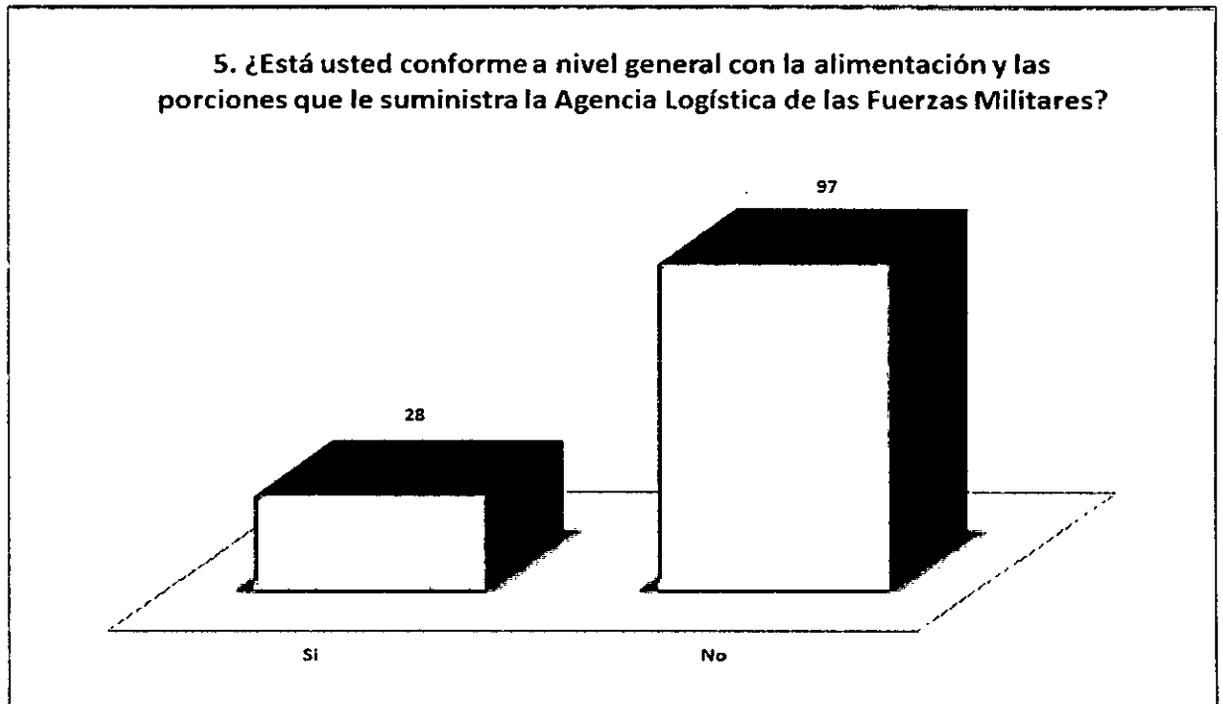
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2024

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



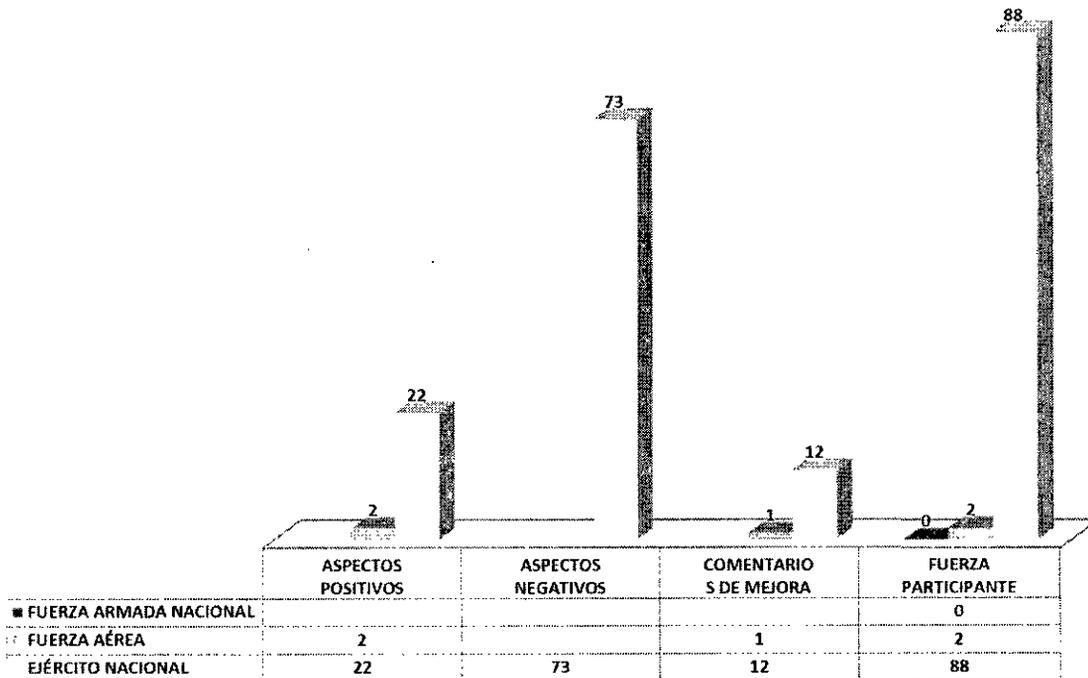
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2024

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 mayo 2024

ASPECTOS GENERALES



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 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 110 comentarios, de los cuales 24 se relacionan con aspectos positivos, 13 comentarios con oportunidad de mejora y 73 con aspectos negativos.

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.

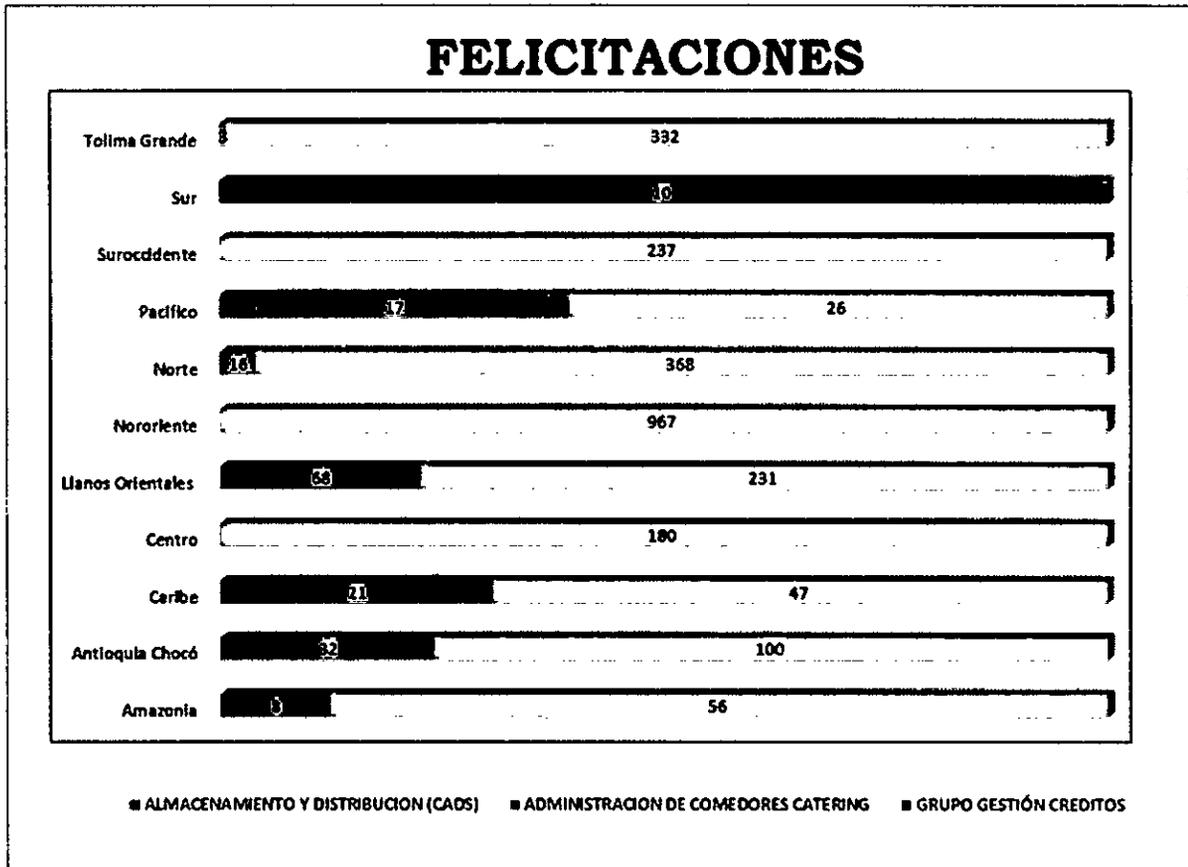
7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO, ASÍ:

Conceptos Favorables:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2719
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	24
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	172
TOTAL	2915

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 mayo se registraron en un total de 2.719 felicitaciones, clasificadas así:



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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.544, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 165. Finalmente, Regional Sur reportó 10 felicitaciones, por la gestión de créditos. Las manifestaciones positivas para el mes de mayo en comparación al mes de abril disminuyeron en 316, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

Conceptos Desfavorables:

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	5
QUEJAS	5
DENUNCIAS	6
OPINIONES NEGATIVAS	86
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	465
TOTAL	567

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: (5)

1- ID 13217 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA: reclamante manifestó inconformidad con la comida, que es incompleta y en general de mala calidad en el COMEDOR BASER 17. **Cerrado (24/05/2024)**

2- ID 13239 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA: reclamante manifiesta que hay demasiados inconvenientes en el rancho de tropa del Batallón de Apoyo para el servicio contra el narcotráfico del Fuerte Militar de Larandia, porque en repetidas ocasiones no se está dando la porción adecuada, las comidas se dan a deshoras de acuerdo al horario establecido y la cocción de la comida no es muy buena, recalca que se debe de mejorar la cocción de los alimentos, el horario que está establecido y mejorar las condiciones de trabajo del personal que cocina en el rancho de tropa. **Cerrado (29/05/2024).**

➤ **Informados a Control Interno: 2024110010119633**

3- ID 13279 – SECRETARIA GENERAL: reclamante manifiesta que arbitrariamente fue demandado en el Juzgado Octavo Civil Municipal de Villavicencio, desconociendo que estaba cumpliendo con un acuerdo de pago, por una sanción de medida cautelar al banco perjudicando algunos movimientos en su cuenta, canceló la totalidad de la deuda el 11 de abril de 2024, recibiendo paz y salvo por cartera el 16 de abril y hoy a la fecha 20 de mayo, a pesar de las solicitudes sigue la medida de embargo. **Cerrado (21/05/2024)**

4- ID 13283 – DIRECCIÓN FINANCIERA: reclamante indica que para el Contrato No. 001-042-2023 / la Retención está mal aplicada y cobro de estampillas no estipulado - Portal SIIF Nación del Ministerio de Hacienda se encontró que los descuentos aplicados por concepto de retención son mayores al contemplados según la ley, la estampilla pro universidad de Cartagena no deberían realizarse ya que no está contemplada en la cotización. **Cerrado (04/06/2024)**

➤ **Informados a Control Interno: 2024110010132443**

5- ID 13319 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA: Militar reclama que en un rancho de tropa donde elaboran un lavaplatos con 2 lados de servicio para lavar los menajes de los soldados el administrador prohíbe utilizar uno de estos porque el otro es para lavar uniformes de los soldados que trabajan en el mismo rancho de tropa. Los soldados tienen que hacer filas de 100 y más hombres porque solo deja el administrador utilizar un lado del mismo. Esto sucede en el batallón de Ingenieros No 8 Cisneros en pueblo tapado. **Cerrado (11/06/2024)**

➤ **Informados a Control Interno: 2024110010148083**

QUEJAS: (5)

1- ID 13227 – CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: anónimo manifestó que el Director de la Regional Norte actúa de manera arbitraria. **Cerrado (22/05/2024).**

2- ID 13240 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: quejosa manifiesta situaciones presentadas con una servidora del grupo de contabilidad oficina principal. **Cerrado (30/05/2024)**

3- ID 13272 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS: la quejosa manifiesta que una servidora del grupo de créditos, responde de manera grosera al solicitar información para los créditos. **Cerrado (30/05/2024).**

4- ID 13281 – CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: queja anónima donde manifiestan que en Regional Centro se viven situaciones de acoso laboral que hace que el personal de carrera renuncie, indica que investiguen los casos de corrupción. **Cerrado (23/05/2024)**

➤ **Informado a Control Interno Disciplinario: 2024110010132393.**

1- ID 13308 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: presentó de manera formal denuncia por maltrato laboral y psicológico en contra del Director de la Regional Caribe. **Cerrado (20/06/2024).**

➤ **Informado a Control Interno Disciplinario: 2024110010148033**

DENUNCIAS: (6)

1- ID 13220 – DIRECCIÓN GENERAL: Denunciante manifestó que como ex miembro de una de las Regionales quiere denunciar de manera categórica y directa al Coronel, quien hasta hace poco fue el Director de la Regional Antioquia Choco, quiere que se investigue por enriquecimiento ilícito. **Cerrado (21/05/2024).**

2- ID 13229 – CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: Denunciante manifiesta que el Director de la Regional Llanos actúa de manera arbitraria. **Cerrado (22/05/2024)**

3- ID 13235 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: Anónimo manifiesta hechos de corrupción en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares Regional Suroccidente. **Cerrado (29/05/2024)**

➤ **Informados Control Interno: N° 2024110010119633 - Informado Control Interno Disciplinario N° 2024110010119613.**

4- ID 13271 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS: Denunciante manifiesta que interpuso una queja y petición para que se detuviera lo que está haciendo alguien que usa el nombre de la Agencia Logística. **Cerrado (07/06/2024).**

5- ID 13277 – REGIONAL CENTRO: Denunciante solicita respetuosamente a la entidad se revise el proceder del personal de la Regional Centro, en la forma sesgada como evalúan los procesos contractuales, violando el derecho a la igualdad y a la selección objetiva, especialmente en los procesos 008-026-2024 y 008-027-2024. **Cerrado (30/05/2024)**

➤ **Informados a Control Interno: N° 2024110010132443 - Informados a Control Interno Disciplinario: 2024110010132393.**

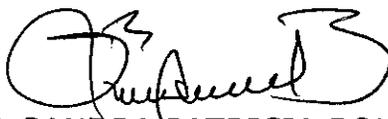
6- ID 13301 – CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: denunciante informa la situación que se está presentando en la Regional Llanos Orientales, donde en una auditoría se evidenciaron resultados negativos. **Cerrado (12/06/2024)**

➤ **Informado Control Interno: 2024110010148083**

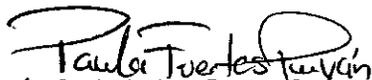
8. RECOMENDACIONES

- En atención a los aspectos negativos por parte de los usuarios de los comedores de tropa y los cuales fueron evidenciados a través de la encuesta realizadas por medio del código QR, es importante que los administradores de los comedores tomen acción frente a las manifestaciones de disgusto.
- En atención a las quejas, reclamos y denuncias presentadas, es necesario examinar las razones que provocan la insatisfacción en los usuarios para fomentar un mayor compromiso institucional y mejorar la calidad del servicio ofrecido, ayudando a fortalecer la confianza en la institución y garantizar una atención más oportuna y de calidad.

Cordialmente,



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



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



Revisó: Marisol Cruz Gutiérrez
Asesora Secretaría General



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