

## MEMORANDO

Bogotá D.C., 21 de octubre de 2024.

No. 2024110010290973 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 - Octubre 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 octubre, así:

### A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

#### 1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

##### 1.1. PERÍODO ANTERIOR - SEPTIEMBRE 2024

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
82	82	0	0	0%

Resueltas sin Novedad

## 1.2. PERÍODO ACTUAL – OCTUBRE 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	61	59	2	0	3%	100%	97%

Respecto al mes de octubre, se llevó acabo la medición del número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través del Módulo PQR, presentándose disminución en comparación al mes de septiembre.

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 13673** – certificaciones contractuales, a cargo de Regional Caribe, Gestión Contractual, con plazo máximo para que la entidad emita la resolución el día 27/11/2024.

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

- **ID 13707** – Información de la Entidad, que se encuentran en trámite a cargo de la Dirección Administrativa con fecha límite de respuesta el día 25/11/2024.

**1.3. PETICIONES VENCIDAS:** No se registraron vencimientos.

**1.4. REMISIÓN DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD:** se remitió una (1) solicitud.

**1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA:** se registraron una (1) solicitud.

- **ID 13704** – Solicitudes Generales Administrativas, con fecha de ingreso 30/10/2024, 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 Administrativa, con fecha de cierre 19/11/2024.

**Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa Nacional:** ingresaron 2 solicitudes identificadas con los ID: 13658, 13662. 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 registró una (1) solicitud.

• **ID 13663** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 10/10/2024 por parte del Sr. Annie Amaya Deluque - Fiscalía General de La Nación - Subdirección de General de Policía Nacional, Seccional Guajira Riohacha- la cual se remitió a la Regional Norte, con fecha de cierre 11/10/2024.

**1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL:** se registraron 3 solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
01/10/2024	13646	MARCIO MELGOSA TORRADO - PROCURADOR DELEGADO PREVENTIVA FUNCIÓN PUBLICA	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	2	03/10/2024
04/10/2024	13652	UBER ARBEY AGUILAR CARMONA - CONTRALOR PROVINCIAL GERENCIA COLEGIADA DE ANTIOQUIA	REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	5	16/10/2024
10/10/2024	13661	MARCIO MELGOSA TORRADO - PROCURADOR DELEGADO PREVENTIVA FUNCIÓN PUBLICA	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	2	15/10/2024

### Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	61
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	154
	FELICITACIONES	2742
<b>TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>2957</b>

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 octubre un total de 2.896 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de septiembre se evidencia disminución de 140 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	1	0	0	0	0	0	1	0,03
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	152	2571	0	2723	92,09
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	2	164	0	166	5,61
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	4	0	0	0	0	0	4	0,14
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	13	0	0	0	0	0	13	0,44
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN- SEGUROS - CRÉDITOS)	4	0	0	0	7	0	11	0,37
	INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	0	0	0	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	2	0	0	0	0	0	2	0,07

	CONTABILIDAD	10	0	1	0	0	0	0	0	11	0,37
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,10
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	18	1	0	0	0	0	0	0	19	0,64
	ADQUISICIONES Y SUMINISTROS	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,07
<b>TOTAL</b>		<b>58</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>154</b>	<b>2742</b>	<b>1</b>	<b>2957</b>	<b>100</b>		

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recepcionaron escritos, para el mes de octubre, la mayoría son para el Grupo Administración Comedores; (CATERING) los cuales registraron 152 sugerencias y 2.571 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) donde se recibieron 2 sugerencias y 164 felicitaciones. En el punto 2.1 se detallan todas solicitudes allegadas a las Regionales.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 58 peticiones. Estas se distribuyeron de la siguiente manera: Gestión del Talento Humano (18), Contabilidad (10), Cartera (2), Gestión contractual con 13, y Precontractual (4) seguido de la oficina Asesoría Jurídica (3), Gestión Créditos con (4). Dirección General, Control Interno Disciplinario Gestión de Información y las Comunicaciones y Gestión de Adquisiciones y Suministros recibieron una (1) petición respectivamente.

Así mismo, se registró una (1) queja durante este periodo para Talento Humano. También se registró un (1) reclamo, el cual fue direccionado a la Regional Amazonia - Gestión Contabilidad. 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.

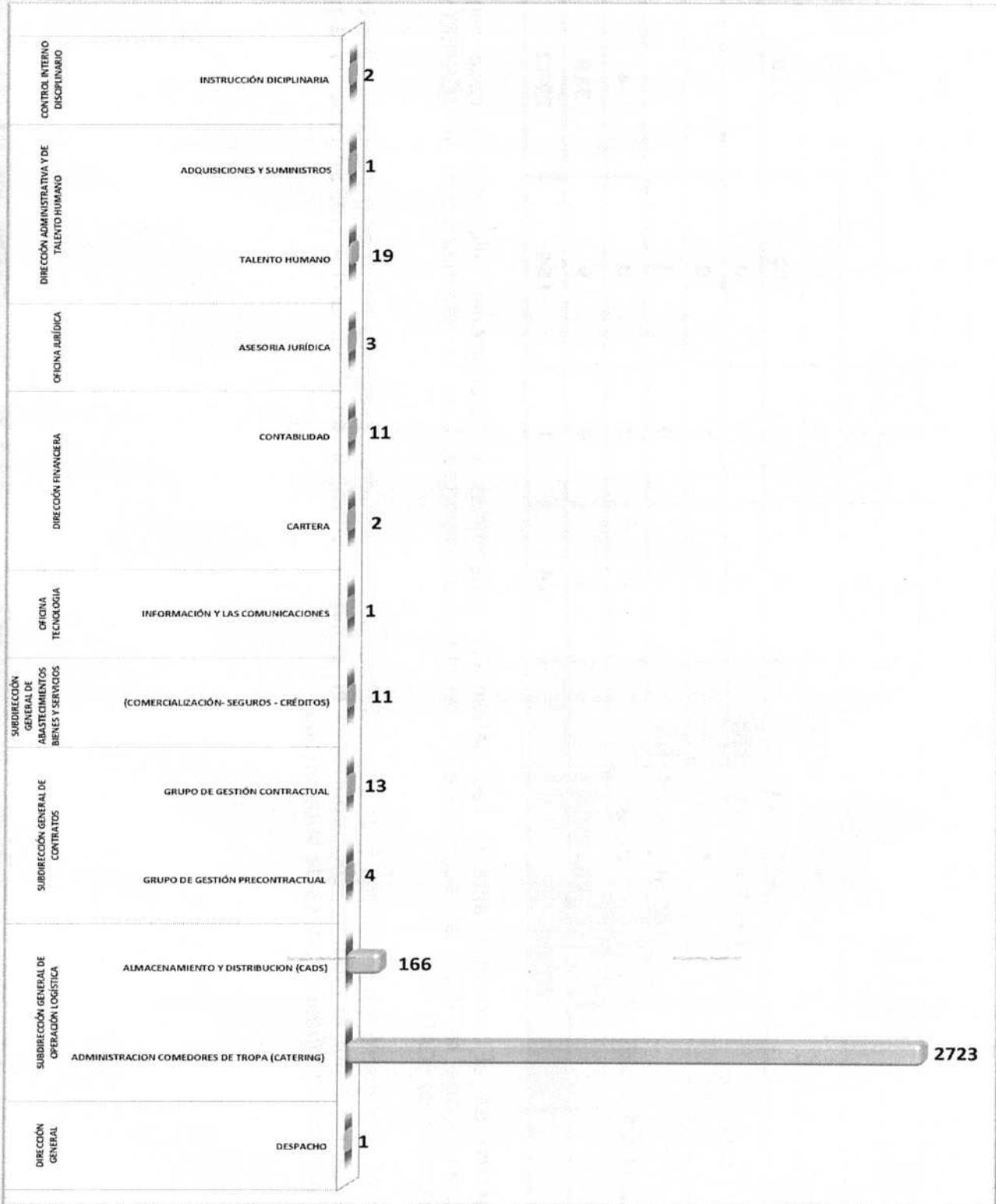
REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	0	22	87	109
	CONTABILIDAD	0	1	0	0	1
	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	0	28	28
	CATERING	0	0	11	161	172
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
CARIBE	CADS	0	0	0	19	19
	CATERING	0	0	14	55	69
	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	0	2
CENTRO	CATERING	0	0	3	178	181
	GESTIÓN CONTRACTUAL	3	0	0	0	3
	CATERING	0	0	74	378	452
LLANOS ORIENTALES	CADS	0	0	0	72	72
	CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
NORORIENTE	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	CATERING	0	0	2	849	851
	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
NORTE	CADS	0	0	0	16	16

	<b>CATERING</b>	0	0	0	3	375	378
<b>PACIFICO</b>	<b>CADS</b>	0	0	0	2	20	22
	<b>CATERING</b>	0	0	0	4	50	54
<b>SUROCCIDENTE</b>	<b>GESTIÓN CONTRACTUAL</b>	1	0	0	0	0	1
	<b>CATERING</b>	0	0	0	10	119	129
<b>SUR</b>	<b>GESTIÓN CRÉDITOS</b>	1	0	0	0	7	8
	<b>CADS</b>	0	0	0	0	5	5
	<b>TALENTO HUMANO</b>	1	0	0	0	0	1
<b>TOLIMA GRANDE</b>	<b>CADS</b>	0	0	0	0	4	4
	<b>CATERING</b>	0	0	0	9	319	328
<b>TOTAL</b>		14	1	1	154	2742	2911

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 14 peticiones y un (1) reclamo, 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 OCTUBRE 2024



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

### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	5
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
OFICINA ASESORA JURIDICA	8
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10
DIRECCIÓN FINANCIERA	3
OFICINA DE TECNOLOGIA	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	11
REGIONAL AMAZONIA	11
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	7
REGIONAL CARIBE	10
REGIONAL CENTRO	7
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	7
REGIONAL NORTE	1
REGIONAL SUROCCIDENTE	8
REGIONAL SUR	6
REGIONAL TOLIMA	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	21	0,71	
CHAT INTERACTIVO	0	0,00	
ORFEO	5	0,17	
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00	
CORREO DENUNCIE	0	0,00	
CORREO SERVIDORES	1	0,03	
CORREO REGIONALES	3	0,10	
MÓDULO PQR	31	1,05	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	154	5,21
	FELICITACIONES	2742	92,73
<b>TOTAL</b>	<b>2957</b>	<b>100</b>	

**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.

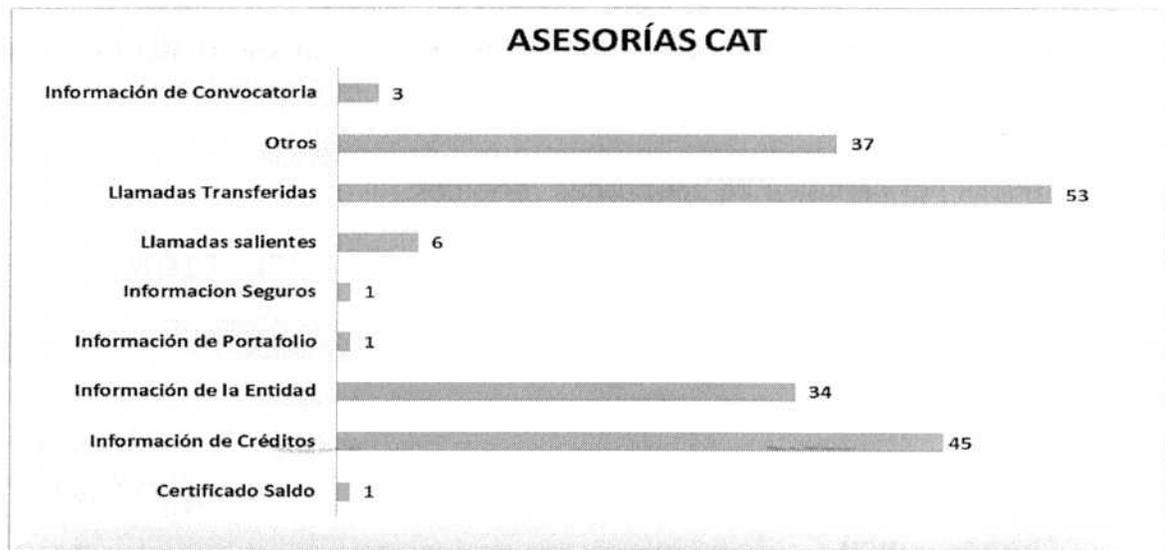
#### 4.1 CORREO - [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

Para el mes de octubre, se recibió un total de 292 correos de los cuales: 69 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 21 peticiones se registraron en el Módulo PQR, no se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 2 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 200 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

**4.2 CHAT INTERACTIVO** – Se suministró asesoría a 90 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 5 solicitudes.

#### 4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Por este medio ingresaron 181 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 81 asesorías sobre información general tanto para la ciudadanía como para los servidores de la misma entidad, no se registraron solicitudes en el módulo PQR, se registró una

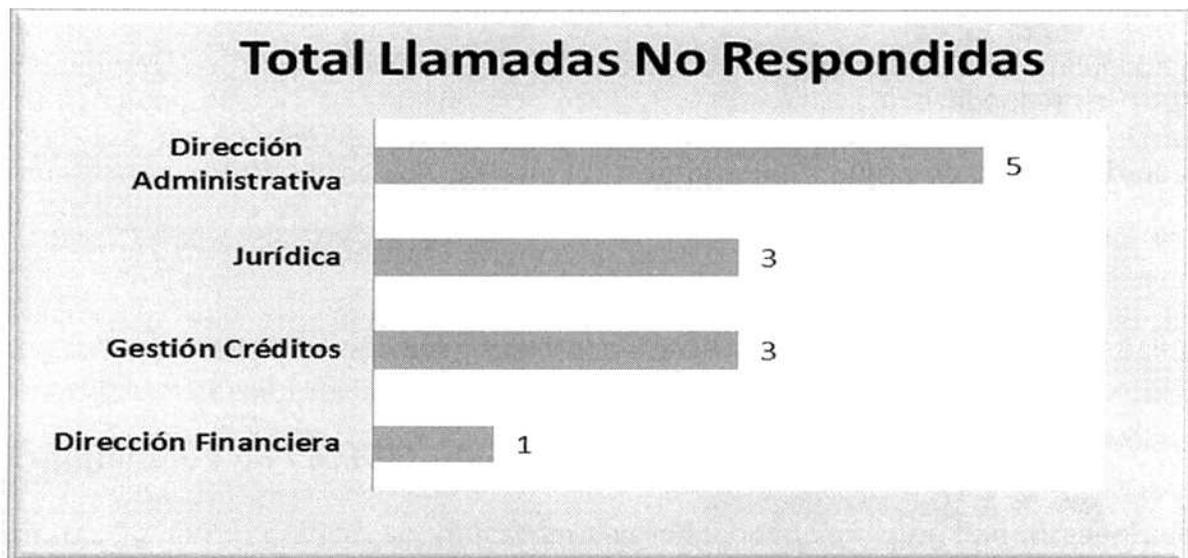
(1) solicitud en el módulo de Certificaciones Financieras, se transfirieron 56 llamadas de las cuales 3 fueron con asuntos puntuales.

Finalmente, se evidenciaron 43 llamadas dentro de las cuales; se encuentran 12 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 37 llamadas de prueba y números desconectados, finalmente se realizó 6 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 **12 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando aumento en 4 llamadas en comparación con el mes de septiembre.



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 septiembre disminuyó. El porcentaje de recepción para el mes de **octubre es del 44%**.

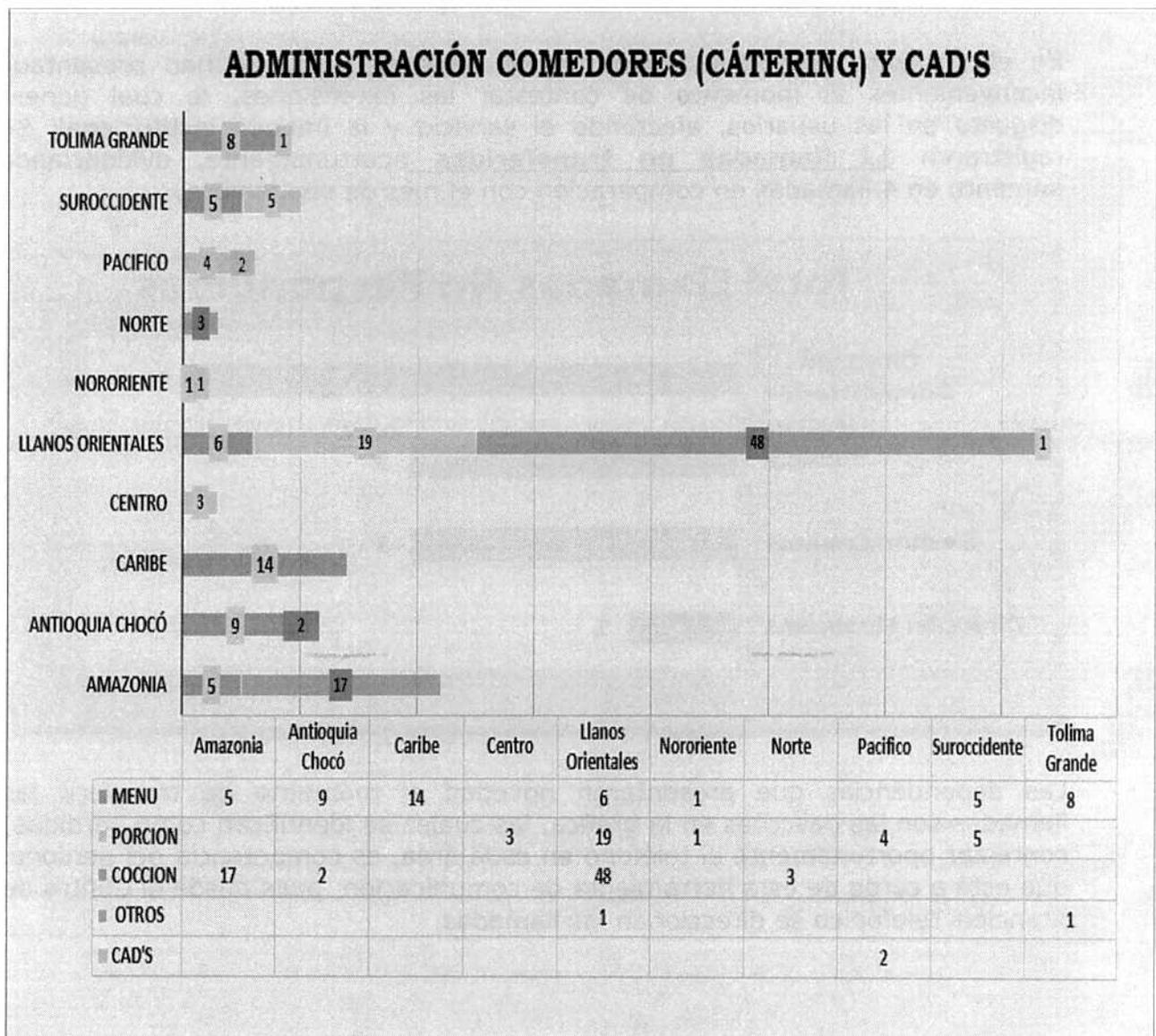
**4.5 CORREO DENUNCIE@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO:** no se registró solicitud.

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

**4.7 CORREO ELECTRÓNICO–REGIONALES:** se registraron 3 solicitudes.

**4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR:** se gestionaron 31 solicitudes registradas directamente por los usuarios en la plataforma.

**4.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (154)**



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de octubre 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 48 sugerencias a nivel nacional, se recibieron principalmente de Regional Caribe (14), Regional Antioquía Chocó (9), Tolima Grande (8), Regional Llanos Orientales (6), seguido de regional amazonia y Regional Suroccidente(5) respectivamente, Regional Nororiente con una (1) sugerencia.

La opción **"Aumento de Porción"** registra 32 sugerencias, principalmente de Regional Llanos Orientales (19), Regional Suroccidente (5), seguido de Regional Pacifico con (4), Centro (3) y Nororiente con una (1) sugerencia.

En cuanto a la opción **"Cocción"**, se registraron 70 sugerencias. Estas provienen principalmente de Regional Llanos Orientales 48) y Regional Amazonía (17), Norte (3), Regional Antioquía Chocó (2) sugerencias.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución **(CAD´S)** registraron 2 sugerencias, allegadas para la Regional Pacifico.

Se registraron un total de 154 sugerencias a nivel nacional, lo que representa un aumento de 26 en comparación con el mes de septiembre. Las sugerencias restantes, menores a 2, se detallan en la gráfica correspondiente.

## 5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	187	39,8
PBX	218	46,4
REUNIONES	8	1,7
DIFUSIONES	56	11,9
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	1	0,2
<b>TOTAL</b>	<b>470</b>	<b>100</b>

**5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES.** Se notificaron 9 reuniones agendadas, a su vez, un registro de ingreso de 187 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

**5.2 DIFUSIONES.** Se evidenció una gestión de 56 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 octubre, se evidenciaron 26 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 11 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL CENTRO	8	2
REGIONAL NORORIENTE	1	1
REGIONAL NORTE	8	1
REGIONAL TOLIMA GRANDE	3	6
OFICINA PRINCIPAL	6	1
<b>TOTAL NIVEL NACIONAL</b>	<b>26</b>	<b>11</b>

Registrando una percepción favorable del 92,7%.  
Percepción desfavorable del 7,3 %.

**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 enteró 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 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?:**

En la regional Tolima dos oferentes seleccionaron la opción A. NIVEL DIRECTIVO y otro seleccionó la opción F. TODOS, con el siguiente comentario;  
• Porque en el recae la ejecución del gasto y es el personal encargado de garantizar que la entidad opere de buena fe.

**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 octubre.

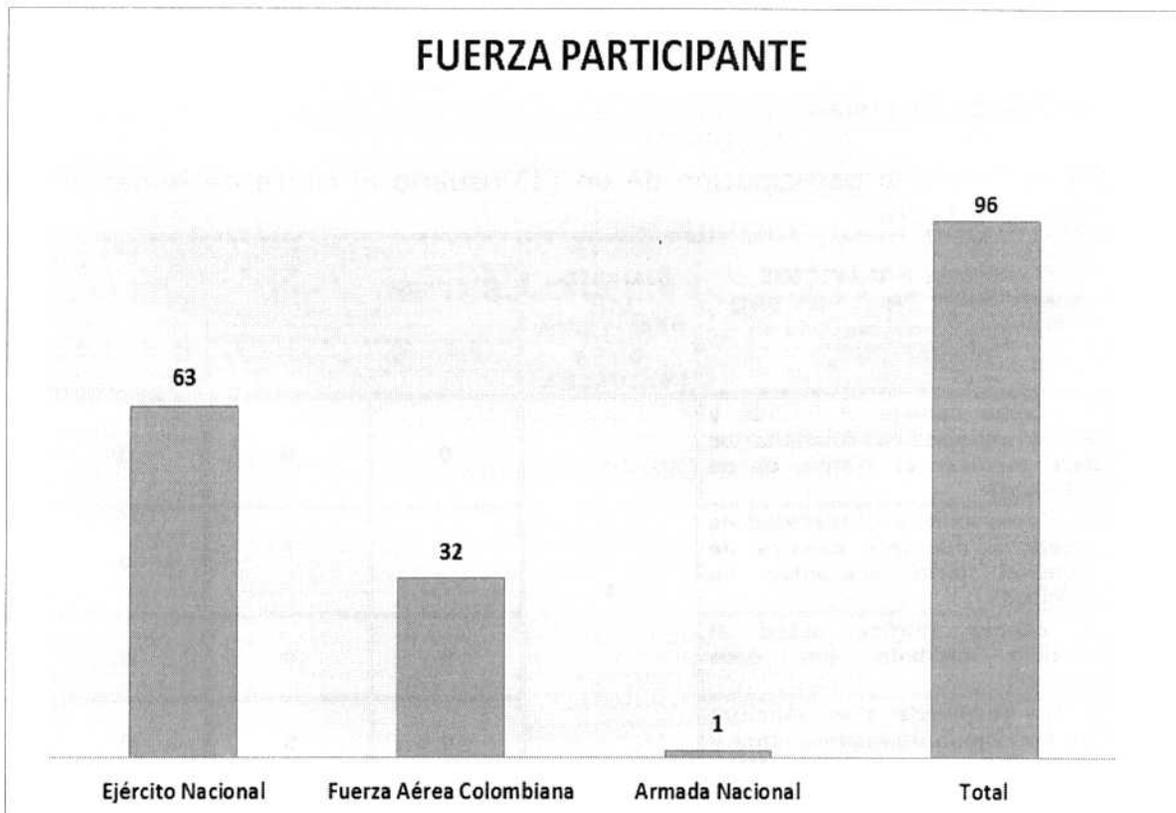
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5 a 5)	(3.5 a 4.5)	(2.5 a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	1	0	0	0	1
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		0	1	0	0
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		0	0	0	1
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
<b>Trámites/Servicios</b>	<b>Participantes</b>				
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>(1 a 2.5)</b>			

**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.

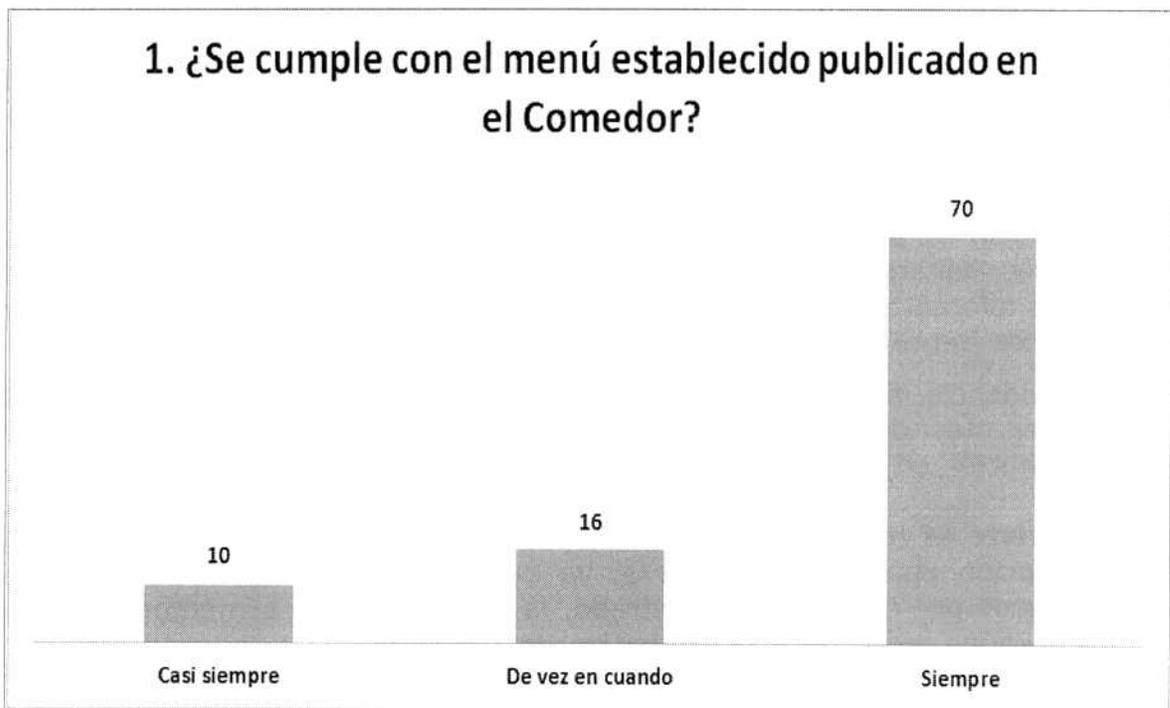
**Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:** La Agencia Logística de las Fuerzas Militares implementó una encuesta a través de un código QR ubicado en los diferentes comedores de tropa, con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la entidad.

Se evidencia la participación de 96 usuarios en el mes de octubre, comparado con el mes de septiembre donde participaron 146 personas, se evidencia disminución en la participación de los usuarios.

El reporte se realiza desde el 01/10/2024 al 31/10/2024, cabe resaltar que la percepción positiva generalizada, 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.

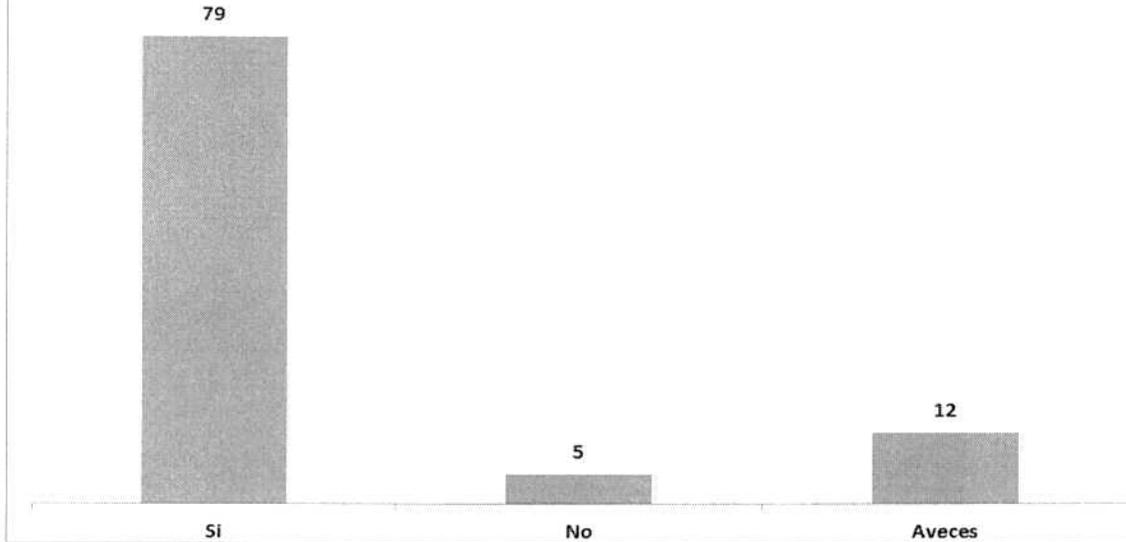


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de octubre 2024



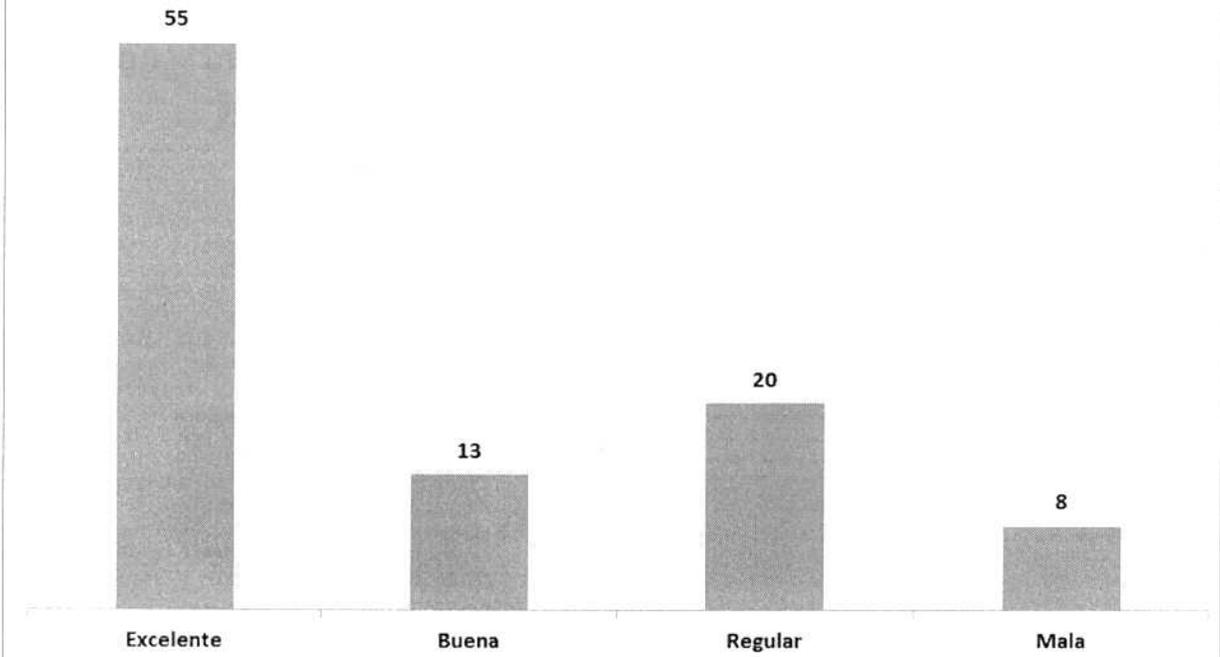
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de octubre 2024

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



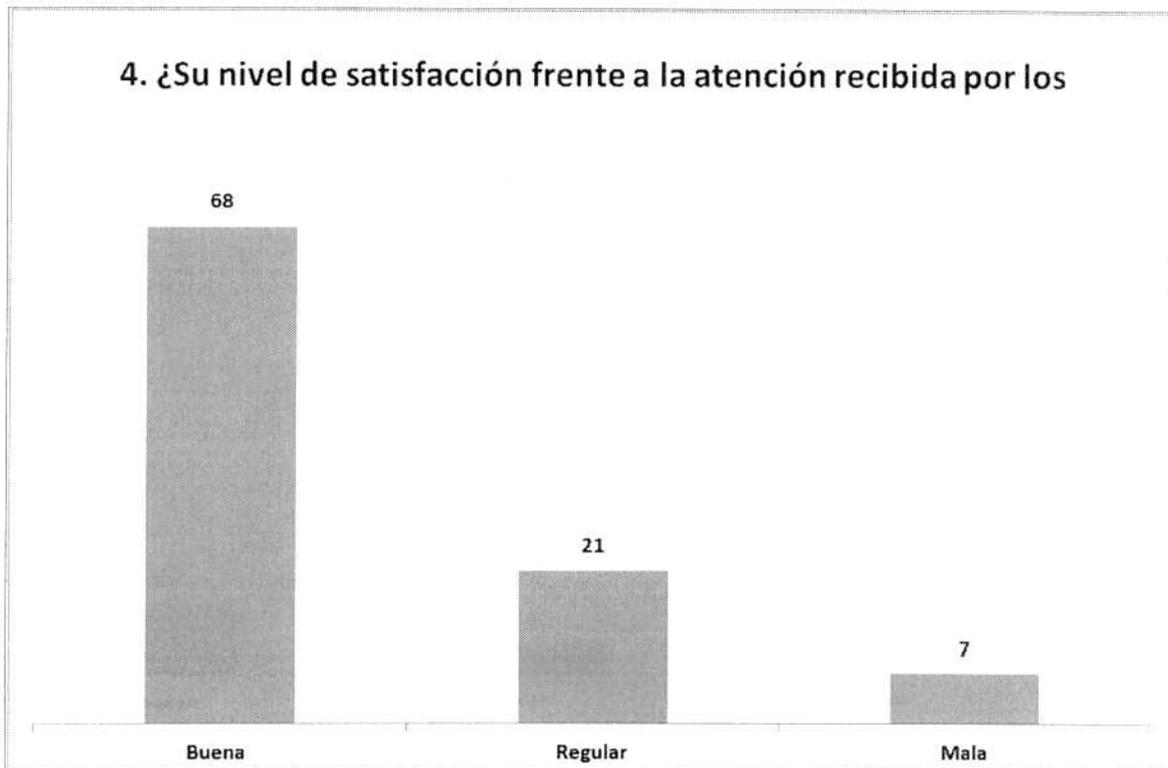
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de octubre 2024

## 3. ¿La calidad de los alimentos suministrados es?



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de octubre 2024

#### 4. ¿Su nivel de satisfacción frente a la atención recibida por los



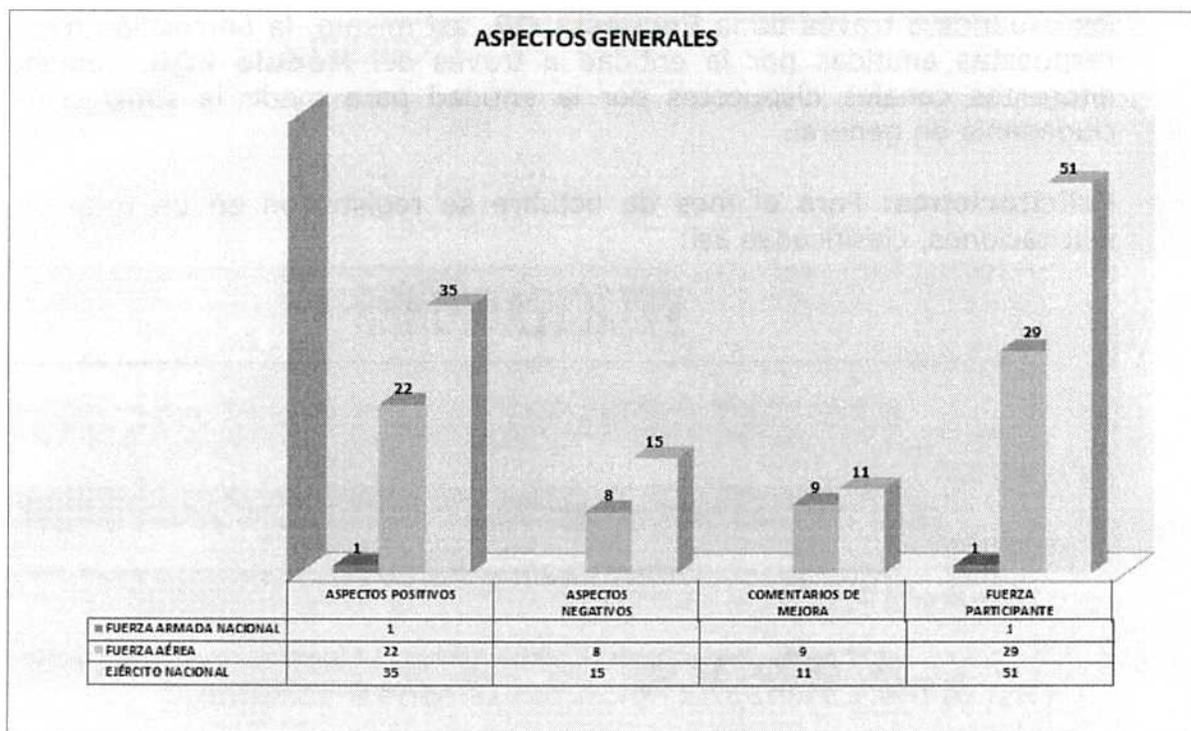
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de octubre 2024

#### 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 octubre 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 101 comentarios, de los cuales 58 se relacionan con aspectos positivos, 23 comentarios con aspectos negativo y 20 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.

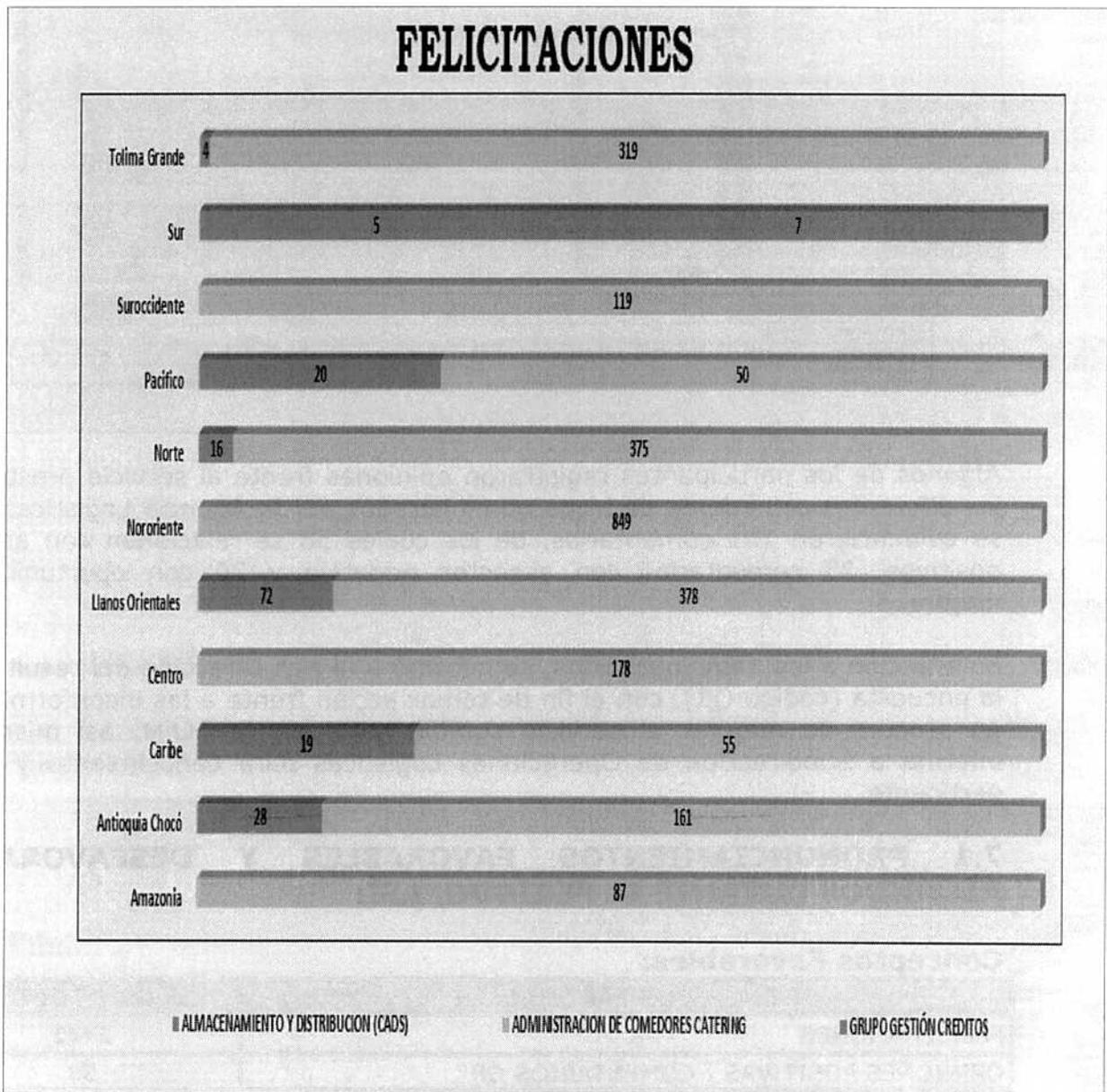
### 7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO, ASÍ:

#### Conceptos Favorables:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2742
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	58
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	367
<b>TOTAL</b>	<b>3167</b>

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 octubre se registraron en un total de 2.742 felicitaciones, clasificadas así:



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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.571, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 164 felicitaciones. Las manifestaciones positivas para el mes de octubre en comparación al mes de septiembre evidencian disminución en 166, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

### Conceptos Desfavorables:

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	1
QUEJAS	1
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	43
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	117
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>

**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)

**ID 13680 – regional Amazonía - (16/10/2024):** Proveedor, Manifiesta inconformidad. Lote de pollo para la regional amazonia. Desde el mes julio correspondiente a las operación no. 61858043. La entidad nos ha informado, a través de las firmas comisionistas, que se realizó un pago a la cuenta compensada de la bolsa mercantil de Colombia se ha, intentado en varias ocasiones obtener una respuesta clara y oportuna por parte dela entidad sobre el motivo de estos descuentos, sin éxito hasta el momento. **Cerrado (28/10/2024).**

➤ **Informado a Control Interno: 2024110010264313**

### QUEJAS: (1)

**ID 13658 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - (03/09/2024):** Quejoso manifiesta, queja formal presunto trato denigrante a los teletrabajadores cierre **(31/10/2024).**

➤ **Informado a Control Interno Disciplinario : 024110010264323**

**DENUNCIAS: (1)**

**ID 13677– Instrucción Disciplinaria: (15/10/2024):** denunciante Solicitud investigación disciplinaria y fiscal por irregularidad en proceso Subasta Inversa Electrónica Nro. 006-033-2024. Teniendo en cuenta la vulneración al derecho fundamental de petición, el cual debe ser garantizado por las autoridades públicas y considerando que la omisión de emitir respuesta por parte de la Regional Amazonia. **(31/10/2024).**

➤ **Informado Control Interno: 2024110010264323**

**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.

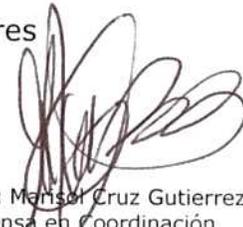
Cordialmente,



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



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



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