

MEMORANDO

Bogotá, 25-07-2024

No. 2024110010187663 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 RODRÍGUEZ
Secretaria General (E).

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Junio 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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y encuestas anticorrupción. Adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana en el mes de junio, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – MAYO 2024

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
100	100	0	0	0%

Resueltas sin Novedad.

1.1. PERÍODO ACTUAL – JUNIO 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	70	70	0	0	0%	0%	100%

En junio, se observó una reducción en la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas, en comparación con el mes de mayo. Actualmente, se encuentran cerradas las 70 peticiones sin novedad.

1.2. PETICIONES VENCIDAS: No se registraron vencimientos.

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

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

- **ID 13349** – Reclamo alimentación, con fecha de ingreso 13/06/2024, por parte del Sr. Yilber Fernando, trasladada por el Mayor Cesar Augusto Galvis Quiroga del Ejército Nacional, la cual se direccionó a Subdirección General de Operación Logística, con fecha de cierre 26/06/2024.

- **ID 13350** – Reclamo alimentación, con fecha de ingreso 13/06/2024, de manera Anónima, trasladada por el Mayor Cesar Augusto Galvis Quiroga del Ejército Nacional, la cual se direccionó a Subdirección General de Operación Logística, con fecha de cierre 26/06/2024.

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.

1.5. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

1.6.1. Número de solicitudes recibidas. No se registró.

1.6.2. Número de solicitudes que se negó el acceso a la información. No se registró.

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registraron 3 solicitudes así:

- **ID 13343** – Información de la entidad, con fecha de ingreso 06/06/2024, por parte del Sr. Teniente Coronel Diego Alfonso Espinosa Bermúdez, Comandante Batallón ASPC - Ejército Nacional, la cual se remitió a la Subdirección General de Operación Logística, con fecha de cierre 20/06/2024

- **ID 13386** – Reclamo alimentación, con fecha de ingreso 26/06/2024, por parte del Sr. Brigadier General Adilson Nevardo Bueno Pineda, Comandante de apoyo a la Fuerza Melo ERAZO - Fuerza Aérea, la cual se remitió a la Subdirección General de Operación Logística, con fecha de cierre. 08/07/2024.

- **ID 13388** – Aclaraciones procesos contractuales, con fecha de ingreso 24/06 /2024 por parte de Coronel Carlos Eduardo Vanegas Ávila - Jefe de Estado Mayor y Segundo Comandante GOING - Ejército Nacional, la cual se remitió a la Subdirección General de Contratos, con fecha de cierre 09/07/2024.

1.7. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: Se registraron 5 solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
05/06/2024	13331	LUISA FERNANDA GÓMEZ ZAPATA - DEFENSORÍA DEL PUEBLO	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	10	20/06/2024
14/06/2024	13354	MARÍA CECILIA RUBIANO VARGAS - PROCURADURÍA DELEGADA DISCIPLINARIA PARA LA CONTRATACIÓN ESTATAL	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	5	21/06/2024
17/06/2024	13358	WILSON HAROLD CONSUEGRA SOLANO CONTRALORÍA	CONTROL INTERNO	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	4	21/06/2024
24/06/2024	13383	MARÍA CLAUDIA PATERNOSTRO RAMÍREZ - PROCURADURÍA ATLÁNTICO	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	4	28/06/2024
27/06/2024	13394	JUAN CAMILO ZULUAGA MORILLO DIRECTOR DE INFORMACIÓN ANÁLISIS Y REDACCIÓN - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	DIRECCIÓN FINANCIERA	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	3	03/07/2024

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	70
BUZONE DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	143
	FELICITACIONES	2713
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		2926

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 junio un total de 2.856 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de mayo se evidencia aumento de 38 en el número de interacciones.

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

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	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	4	0	5	140	2566	0	2715	93,04
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	0	0	0	0	142	0	142	4,87
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECOTRACTUAL	0	0	0	0	0	0	0	-
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	11	0	0	1	0	1	13	0,45
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	DIRECCIÓN OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	2	0	0	0	0	0	2	0,07
	(COMERCIALIZACIÓN-SEGUROS - CRÉDITOS)	2	0	1	0	5	0	8	0,27
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	0	0	1	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN FINANCIERA	PRESUPUESTO	2	0	0	0	0	0	2	0,07
	CARTERA	3	0	0	0	0	0	3	0,10
	CONTABILIDAD	8	0	0	0	0	0	8	0,27

OFICINA JURÍDICA	ASESORÍA JURÍDICA	0	0	0	1	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DETALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	GESTIÓN NÓMINA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	TALENTO HUMANO	20	1	1	0	0	0	22	0,75
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	2	0	0	0	0	1	3	0,10
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	0	0	0	0	0	1	0,03
TOTAL		60	1	7	143	2713	2	2926	100

Los Buzones de Sugerencias son el canal más utilizado por nuestros usuarios, destacando al Grupo Administración Comedores (**CATERING**) con 140 sugerencias y 2.566 felicitaciones. También se recibieron 142 felicitaciones en los Centros de Almacenamiento y Distribución (**CAD'S**) y 5 felicitaciones en "**Gestión de Créditos**" para la Regional Sur. (Detalles en punto 2.1)

A través del Módulo PQR se registraron un total de 60 peticiones, distribuidas de la siguiente manera: **Talento Humano** (20), **Gestión Contractual** (11), **Contabilidad** (8), **Administración Comedores de Tropa** (4), **Cartera** (3). Se registraron 2 peticiones cada una para: **Dirección Otros Abastecimientos y Servicios**, **Créditos**, **Presupuesto** y **Control Interno Disciplinario**. Finalmente, se recibió una (1) petición para cada una de las siguientes áreas: **Dirección General**, **Dirección de Infraestructura**, **Abastecimientos Clase III**, **Servicios Administrativos**, **Gestión Nómina** y **Control Interno**.

Además, se registraron 7 reclamos, de los cuales 5 fueron dirigidos a (**CATERING**), mientras que uno (1) para **Talento Humano** y uno (1) para **Créditos**. Por otra parte, la Sra. Directora General, remitió 2 denuncias a **Control Interno Disciplinario** y **Subdirección General de Contratos**.

Para acceder a información detallada sobre las quejas, reclamos y denuncias presentadas, consulte el punto 7.1 del informe titulado "Conceptos Desfavorables".

2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

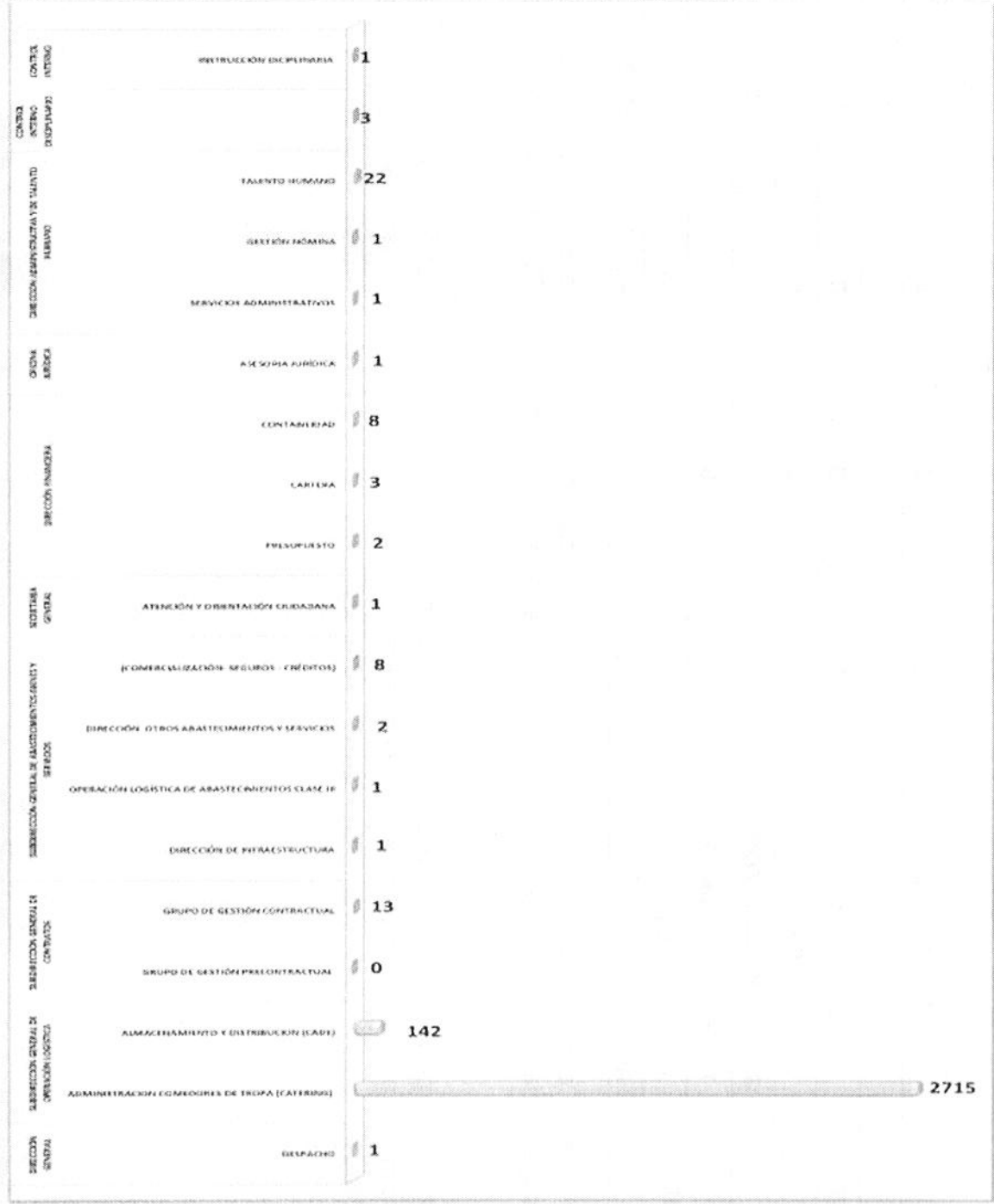
REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	DENUNCIA	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONÍA	CADS	0	0	0	11	11
	CATERING	0	0	25	58	83
	CONTRACTUAL	0	0	0	0	0
ANTIOQUIA CHOCÓ	CADS	0	0	0	7	7
	CATERING	0	0	29	129	158
CARIBE	CADS	0	0	0	16	16
	CATERING	0	0	2	48	50
	CONTRACTUAL	0	0	0	0	0
CENTRO	CATERING	0	0	36	220	256
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	CONTRACTUAL	0	0	0	0	0
LLANOS ORIENTALES	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	CATERING	0	0	23	179	202
	CADS	0	0	0	72	72
NORORIENTE	CATERING	0	0	7	1047	1054
NORTE	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	12	12
	CATERING	0	0	4	419	423

PACÍFICO	CADS	0	0	0	19	19
	CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
	CATERING	0	0	4	22	26
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	0	130	130
SUR	CADS	0	0	0	5	5
	GESTIÓN CREDITOS	0	0	0	5	5
TOLIMA GRANDE	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
	CATERING	0	0	10	314	324
TOTAL		5	0	140	2713	2858

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 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.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES JUNIO 2024



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	11
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8
CONTROL INTERNO	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	9
REGIONAL CENTRO	4
REGIONAL NORTE	4
REGIONAL PACÍFICO	0
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	8
REGIONAL TOLIMA GRANDE	4

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	26	0,89	
CHAT INTERACTIVO	1	0,03	
ORFEO	5	0,17	
ATENCIÓN TELEFÓNICA	2	0,07	
CORREO DENUNCIE	0	0,00	
CORREO SERVIDORES	0	0,00	
CORREO REGIONALES	1	0,03	
MÓDULO PQR	35	1,20	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	143	4,90
	FELICITACIONES	2713	92,97
TOTAL	2926	100	

NOTA: Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónica 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 ingresadirectamente en la herramienta Web.

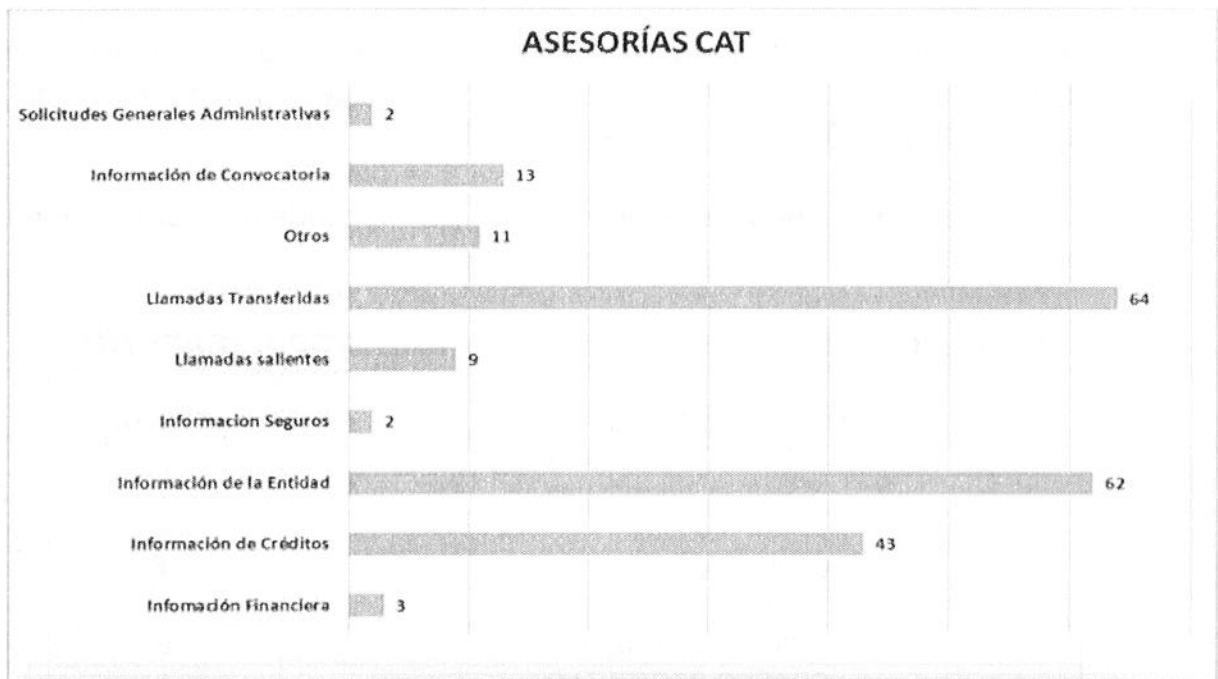
4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de junio, se recibió un total de 142 correos de los cuales: 95 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 26 peticiones se registraron en el Módulo PQR, no se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 7 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 14 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.1.2 CHAT INTERACTIVO – Se suministró asesoría a 85 usuarios, de los cuales, se registró una (1) solicitud en el Módulo PQR.

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 Junio 2024

Por medio del canal de atención telefónica, se recibieron 209 llamadas, de las cuales 107 fueron para asesorías sobre información general, 2 para solicitudes PQR y 80 fueron transferidas a otras dependencias. No se registraron solicitudes en el módulo de Certificaciones Financieras. La atención se brindó de lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm.

Finalmente, se evidenciaron 20 llamadas; dentro de las cuales 11 no pudieron ser transferidas a las dependencias correspondientes debido a la falta de respuesta al momento de la transferencia.

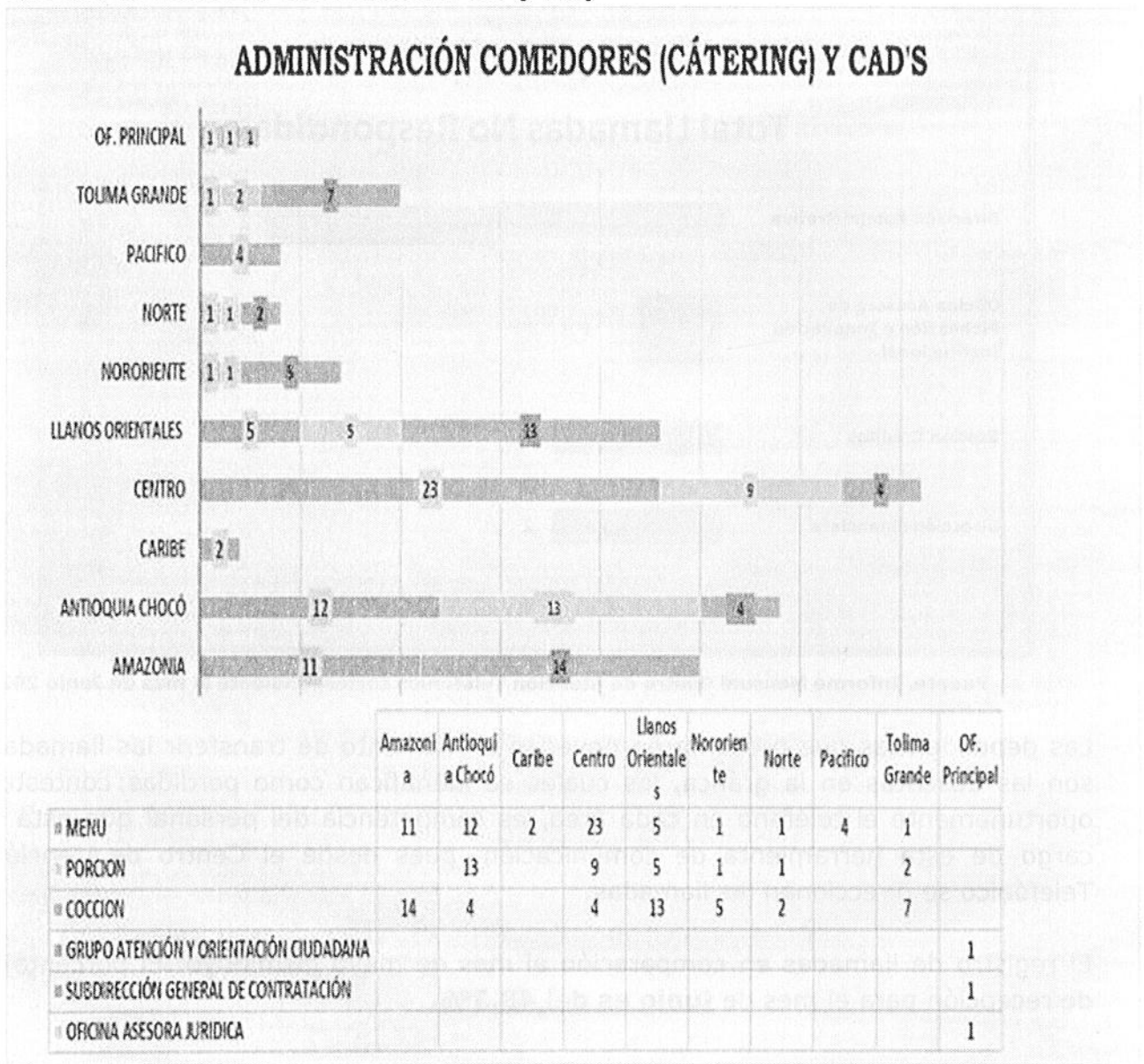
4.1.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: no registraron.

CORREO SERVIDORES: no registraron.

CORREO ELECTRÓNICO – REGIONALES: se registró una (1) petición, recepcionada por medio de este canal.

4.1.6 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se gestionaron 35 solicitudes registradas directamente por los usuarios en la plataforma.

BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (143)

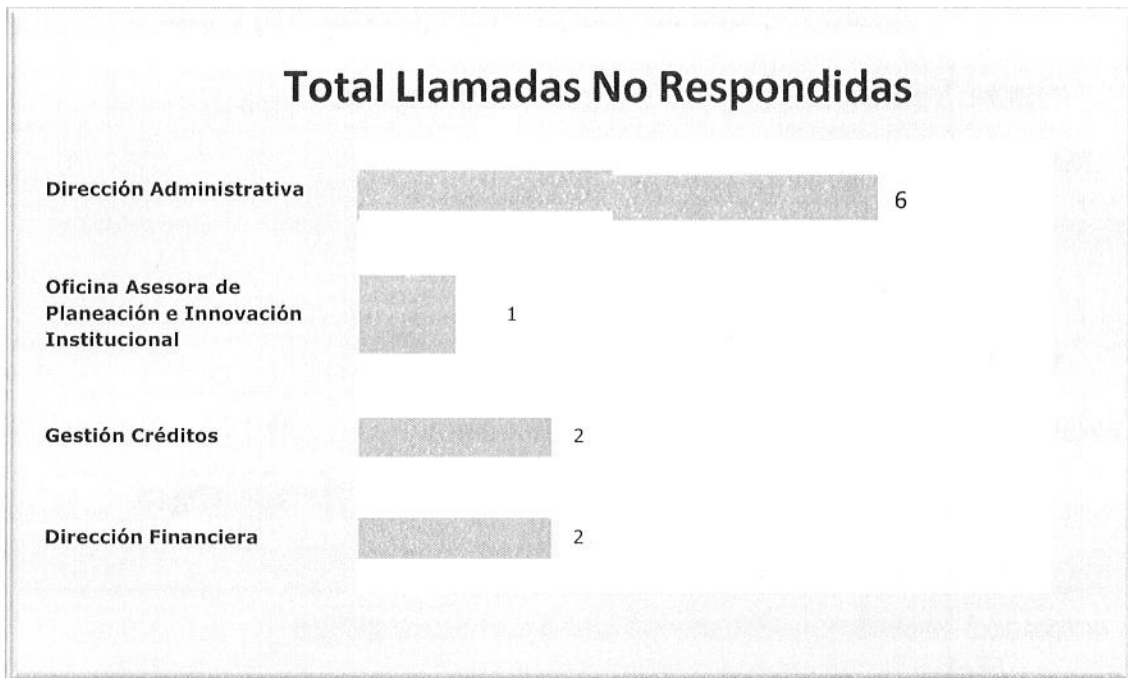


Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de junio de 2024

Cabe señalar, que las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del Centro de Atención Telefónico. Se registran y tramitan mediante el Módulo PQR en la página web de la entidad.

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 **11 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando disminución en 24 llamadas en comparación con el mes de mayo.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de Junio 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 mayo disminuyó. El porcentaje de recepción para el mes de **junio es del 48,3%**.

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

"Cambio de Menú": con 60 sugerencias a nivel nacional: 23 propuestas en la Regional Centro, 12 en Antioquia Chocó, 11 en Amazonía, 5 en Llanos Orientales, 4 en Pacífico y 2 en el Caribe. Finalmente, una (1) sugerencia respectivamente en; Regional Norte, Nororiente y Tolima Grande.

En cuanto la opción **"Cocción"**, 49 sugerencias, en su mayoría para Regional Amazonía con 14, Llanos orientales 13, Tolima Grande 7, Nororiente 5. Así mismo; Regional Antioquía Chocó y Centro con 4 respectivamente, finalizando Regional Norte con 2 sugerencias.

"Aumento de Porción": 31 Sugerencias allegadas así; Regional Antioquía Chocó con 13, Centro 9, Llanos orientales 5, Tolima Grande 2. Finalizando, regional Norte y Nororiente con una (1) respectivamente.

Por otra parte, en almacenamiento y Distribución (CAD'S) no se registraron sugerencias. Se recibió un total de 143 registros allegados a nivel nacional, presentado un aumento de 44 más que en el mes de mayo. Los temas con menos de 3 sugerencias se detallan en la gráfica.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	153	37,78
PBX	197	48,64
REUNIONES	8	1,98
DIFUSIONES	53	13,09
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
TOTAL	411	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 8 reuniones agendadas, a su vez, un registro de ingreso de 153 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 53 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

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

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de junio, se evidenciaron 40 audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 19 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONÍA	12	0
REGIONAL ANTIOQUÍA CHOCÓ	3	3
REGIONAL CENTRO	4	4
REGIONAL NORORIENTE	3	4
REGIONAL NORTE	2	0
REGIONAL PACÍFICO	5	2
REGIONAL TOLIMA GRANDE	3	6
OFICINA PRINCIPAL	8	0
TOTAL NIVEL NACIONAL	40	19

Registrando una percepción favorable del 98,42%. Percepción desfavorable del 1,57%.

Se evidenció un 1,57 % de percepción negativa y se dio de acuerdo a lo siguiente:

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

En la regional Nororiente un oferente selecciono la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, sin dejar ningún comentario.

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

En regional Tolima dos oferentes en el punto 6, seleccionaron la opción F. todos con los siguientes comentarios;

- "La forma de los procesos no da forma para eso"
- "La corrupción se puede dar con cualquier funcionario público, si este no cumple con la norma y la ley, le estipula para el ejercicio de sus funciones"

De acuerdo a la tabulación a Nivel Nacional, se evidencia un 1,57 % de percepción negativa con 98,42 % de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.

Este punto se centra en la evaluación de la satisfacción e insatisfacción de los usuarios con respecto a los servicios prestados por la Entidad, considerando sus necesidades y expectativas.

Medición de satisfacción / Módulo PQR: la satisfacción con el Módulo PQR se evalúa mediante cuatro preguntas que abarcan diferentes aspectos del servicio. En junio, 3 usuarios respondieron la encuesta al finalizar sus solicitudes, permitiendo identificar áreas de mejora.

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

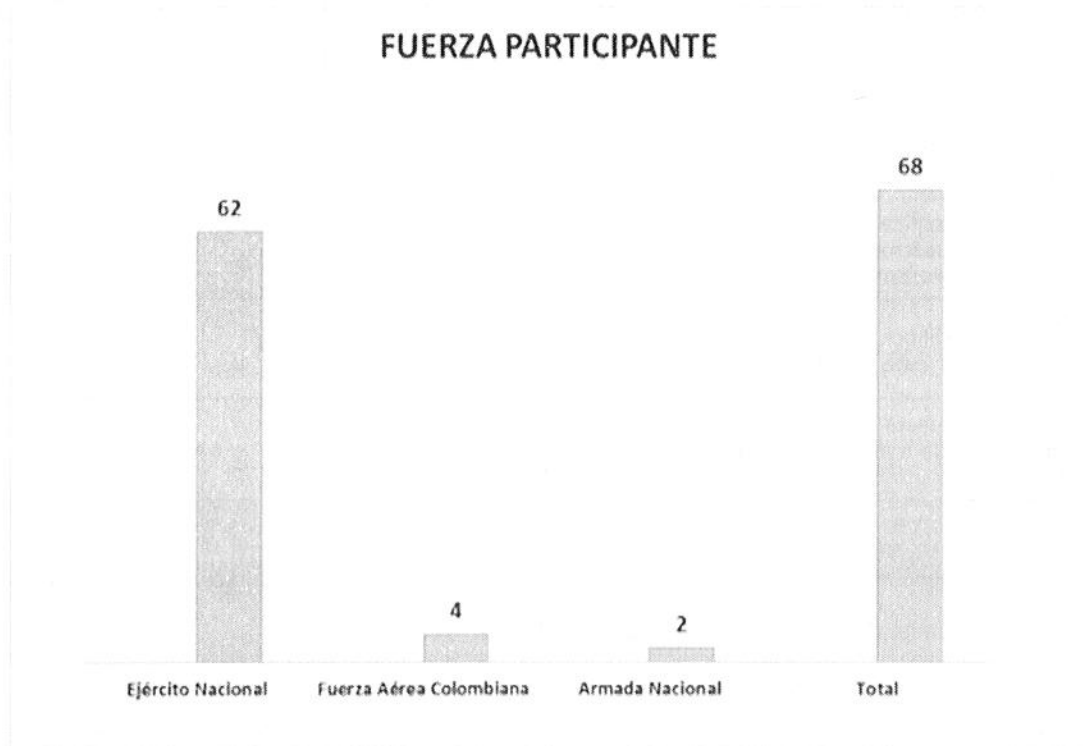
Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico: Mediante el Software GoAutodial, se realiza una encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del Centro de Atención Telefónico por las dependencias que prestan atención a la ciudadanía en general, para el mes de junio no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

Medición de satisfacción / Encuesta Código QR: la Entidad implementó una encuesta a través de códigos QR ubicados en los diferentes comedores de tropa, para conocer la percepción de los usuarios sobre el servicio prestado.

Para junio se evidenció una participación de 68 usuarios, quienes respondieron 5 preguntas del servicio prestado, que al comparar con mayo, donde participaron 125 usuarios, podemos determinar disminución en la participación, a continuación se presentan los resultados en las respectivas gráficas:

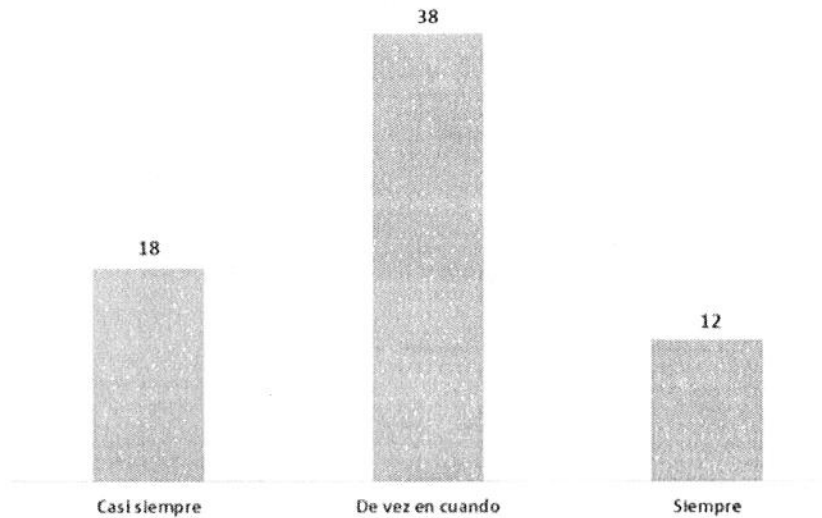
El reporte se realiza desde el 01/06/2024 al 30/06/2024, cabe resaltar que la percepción de los usuarios ha desmejorado en gran medida, ya que la mayoría de los comentarios son desfavorables por el menú suministrado, la cocción de los alimentos, el refrigerio, los horarios de entrega, etc.

El reporte se realiza desde el 01/06/2024 al 30/06/2024, cabe resaltar que la percepción de los usuarios ha desmejorado en gran medida, ya que la mayoría de los comentarios son desfavorables por el menú suministrado, la cocción de los alimentos, el refrigerio, los horarios de entrega, etc.



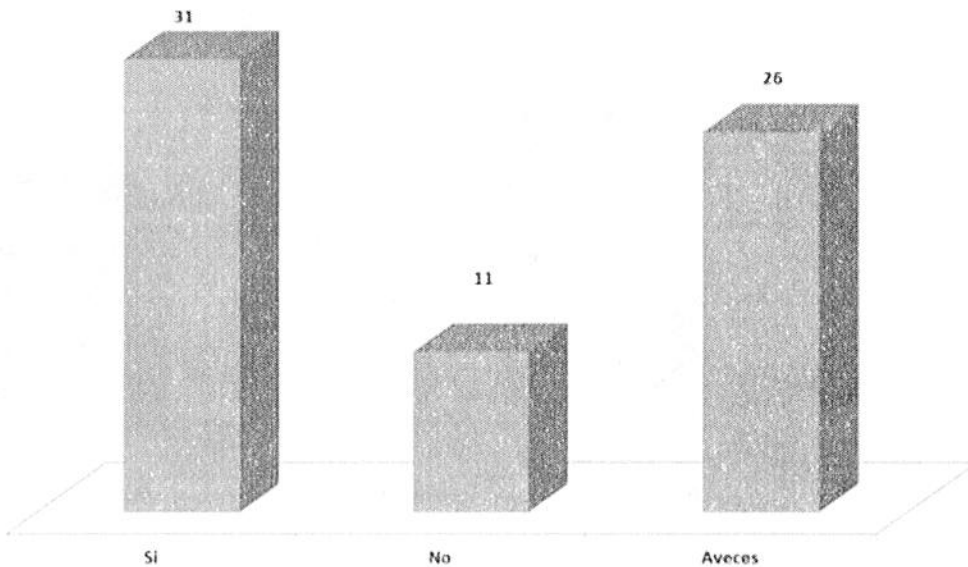
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2024

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



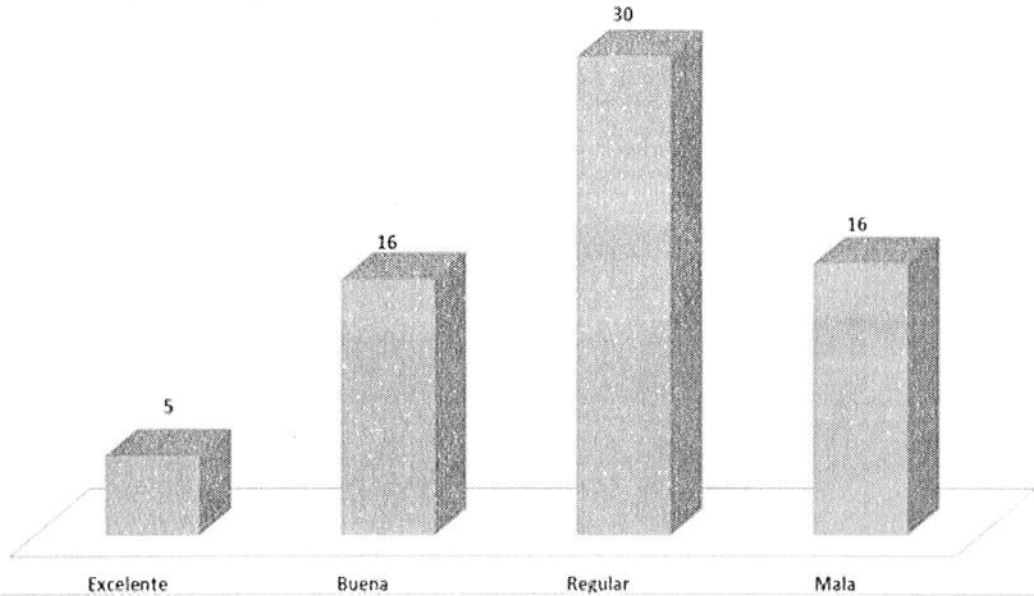
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2024

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



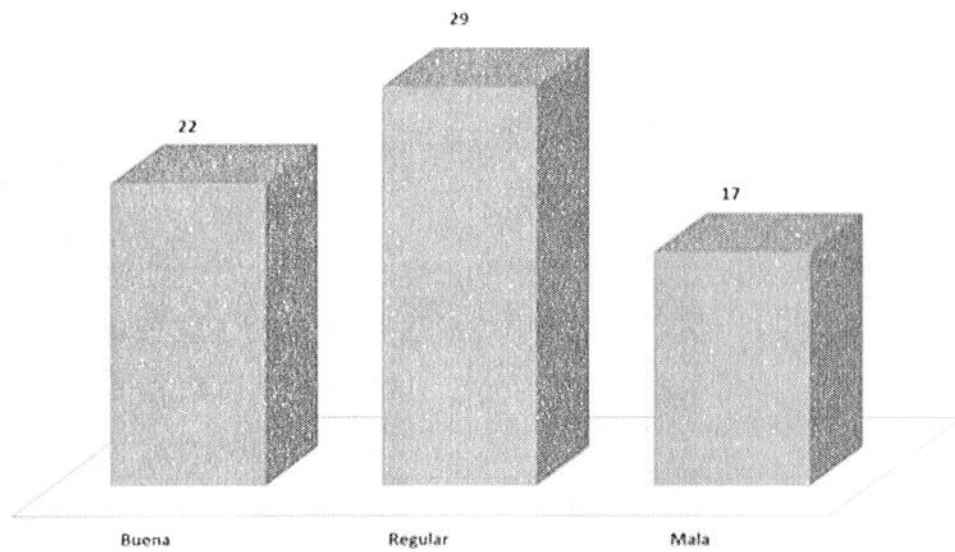
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2024

3. ¿La calidad de los alimentos suministrados es?



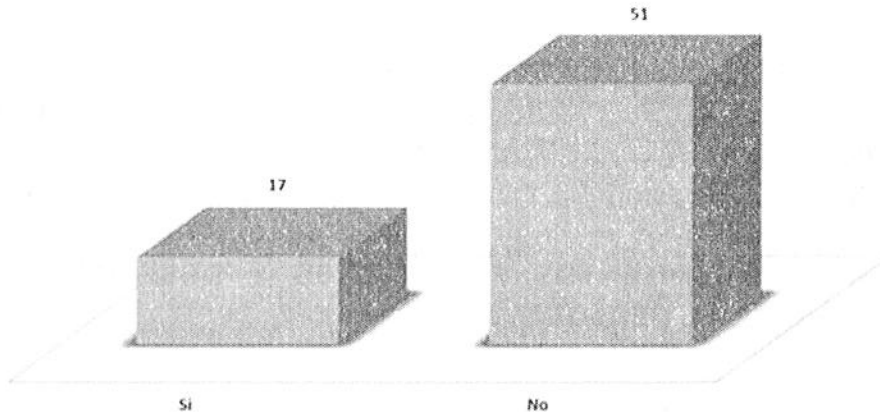
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2024

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



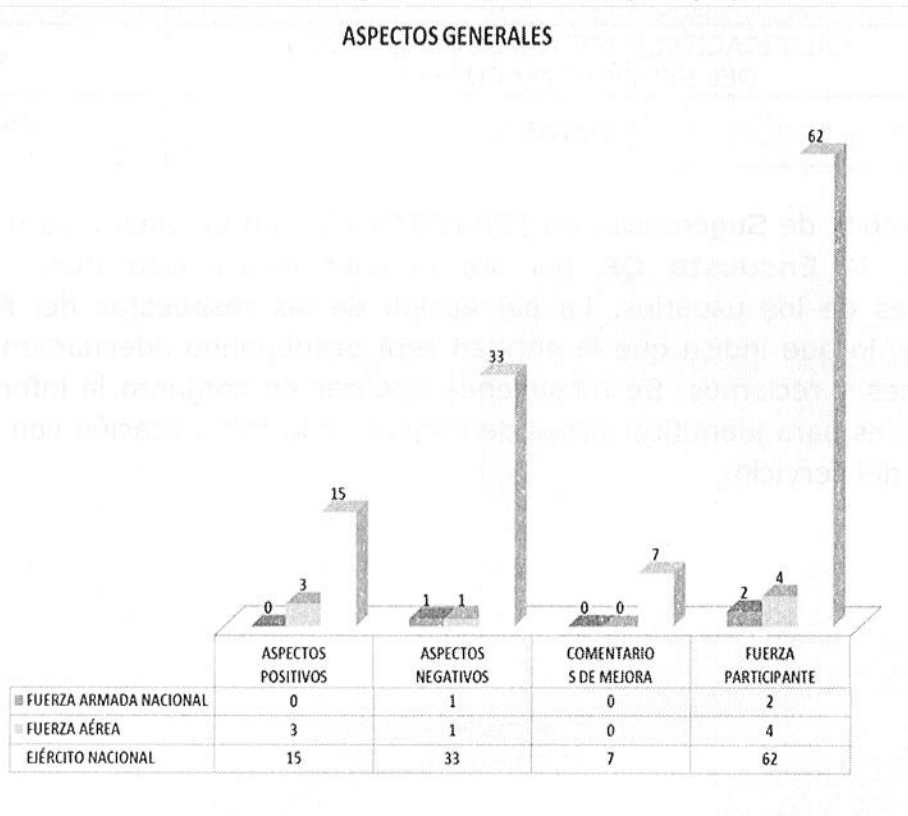
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2024

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 junio 2024

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR).



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2024

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 68 comentarios, de los cuales 18 se relacionan con aspectos positivos, 7 comentarios con oportunidad de mejora y 35 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.

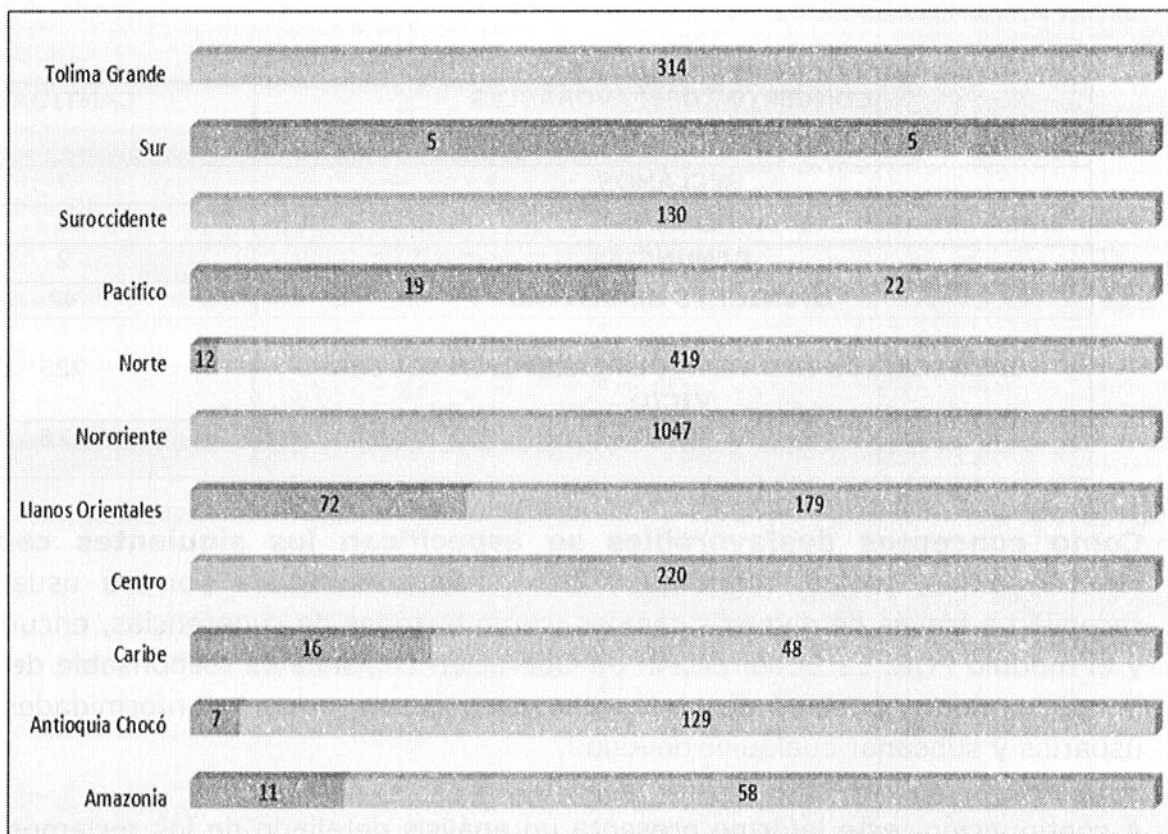
7.1. PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO, ASÍ:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2713
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	18
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO /ENCUESTAS	129
TOTAL	2860

Los Buzones de Sugerencia, en **(CATERING)**, son el canal más utilizado, de igual manera, la **Encuesta QR** permite obtener información más detallada de las opiniones de los usuarios. La percepción de las respuestas del **Módulo PQR** es positiva, lo que indica que la entidad está gestionando adecuadamente las quejas, peticiones y reclamos. Se recomienda analizar en conjunto la información de todos los canales para identificar áreas de mejora en la comunicación con los usuarios y la calidad del servicio.

Felicitaciones: Para el mes de junio se registraron en un total de 2.713 felicitaciones, clasificadas así:

FELICITACIONES



■ ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS) ■ ADMINISTRACION DE COMEDORES CATERING ■ GRUPO GESTIÓN CREDITOS

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

El Grupo "Administración (Catering)" destaca con 2.566 felicitaciones por su excelente servicio, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 142. La Regional Sur, por su parte, recibió 5 felicitaciones por la gestión de créditos. En comparación con mayo, las manifestaciones positivas en junio disminuyeron 6 felicitaciones.

Conceptos Desfavorables:

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	7
QUEJAS	1
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	42
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	225
TOTAL	278

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos: Se refieren a las quejas, reclamos y denuncias presentadas por los usuarios. Se recopilan a través de diversos canales, como buzones de sugerencias, encuestas QR y el módulo PQR. La Subdirección de Operación Logística es responsable de realizar un seguimiento puntual de cada caso para resolver las inconformidades de los usuarios y subsanar cualquier novedad.

A continuación, este informe presenta un análisis detallado de los reclamos, quejas y denuncias. Recibidos por la entidad durante el mes de junio.

RECLAMOS: (7)

- 1- ID 13342 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA:**
Reclamante manifestó inconformidad con el servicio prestado en el comedor de tropa, en el BCNNA del Fuerte Militar de Larandía. **Cerrado (27/06/2024)**
- 2- ID 13346 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA:**
Infantes de Marina de Bahía Málaga insatisfechos con la comida del comedor. Piden más control, variedad en el menú, transparencia y un balance nutricional adecuado. **Cerrada (20/06/2024)**

3- ID 13347 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA:
Usuario manifiesta desacuerdo, a través del chat de la página web, expresa su preocupación por la calidad de la alimentación en la Cuarta Brigada de Villavicencio. **Cerrado (28/06/2024).**

4- ID 13349 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA:
Trasladada por Ejército Nacional, con Radicado No 2024112001512021 – por el Mayor. CESAR AUGUSTO GALVIS QUIROGA, Oficial de Servicio al Ciudadano. Reportando novedad en Fuerte Militar Larandia con cumplimiento del el menú. **Cerrado (26/06/2024)**

5- ID 13350 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA:
Trasladada por Ejército Nacional, con radicado No. 2024112001512031 Se presenta una queja formal por parte de tres personas anónimas ante el Mayor César Augusto Galvis Quiroga por el servicio de alimentación. **Cerrado (11/06/2024)**

➤ **Informados a Control Interno: 2024110010158073**

6- ID 13364 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: Un usuario anónimo expresa su descontento porque no se publican todas las ofertas laborales disponibles en la página web de la agencia logística. Esto ocasiona que solo se enteren de las vacantes aquellas personas que conocen a un empleado de la institución. **Cerrado (11/07/2024)**

7- ID 13366 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA:
Militar expresa su profunda insatisfacción con la Agencia Logística debido a problemas para acceder a créditos de libre inversión. **Cerrada (27/06/2024)**

➤ **Informados a Control Interno: 2024110010172403**

QUEJAS: (1)

1- ID 13334 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: usuario solicita la intervención de la entidad para que un abogado de la misma le devuelva el dinero y los documentos que le entregó para un proceso que nunca realizó. **Cerrado (21/06/2024).**

➤ **Informado a Control Interno Disciplinario: 2024110010158083**

DENUNCIAS: (2)

1- ID 13384 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS: Se denuncia un posible direccionamiento del proceso de selección abreviada por subasta inversa SA SI 002-139-2024 hacia empresas en particular, con irregularidades en la actuación de intermediarios. Se teme que el proceso no cumpla con los principios de transparencia. **Cerrado (17/07/2024).**

- **Informados Control Interno: N° 2024110010172403**
- **Informado Control Interno Disciplinario N° 2024110010172233**

2 - ID 13395 – CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: Denunciante solicita investigar a funcionario en Regional Tolima Grande, se menciona que con el dinero de la entidad, obtenido de manera ilícita, lleva una vida de "gustos caros" sugiriendo investigar a profundidad estos actos delictivos. **Cerrado(04/07/2024).**

- **Informados a Control Interno: N° 024110010172403**

8. RECOMENDACIONES

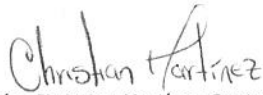
- Ante las opiniones desfavorables expresadas por los usuarios de los comedores de tropa en la encuesta realizada mediante código QR, se hace necesario que los administradores de dichos comedores tomen medidas para abordar estas inquietudes cuanto antes.
- Se hace un llamado vehemente a las dependencias a nivel nacional que celebran audiencias de adjudicación de contratos para que, con carácter de urgencia, elaboren las respectivas encuestas anticorrupción.

Cordialmente,




CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ
Secretaria General (E)

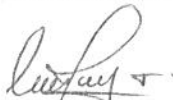
Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Christian Martínez Ospina
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