



La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas



Grupo Social y Empresarial de la Defensa  
Por la Unidad, el Honor, el Valor, la Libertad y la Justicia

Bogotá, 27-07-2020

N° 2020110010001481 ALDG – ALSG – GRV- AOC – 11001

AL: Señora  
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO  
Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana  
Ministerio de Defensa Nacional  
Carrera 54 No. 26 - 25 CAN  
Bogotá D.C.  
Tel.: (571) 3150111

ASUNTO: Informe Segundo Trimestre del año 2020; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016 que trata de la "Coordinación y Articulación de la Atención y el Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa", la Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta el resultado consolidado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Consultas correspondiente al Segundo Trimestre del año 2020.

Cordialmente,

CORONEL (RA) ÓSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO  
Director General  
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Elaboró: Paula Andrea Fuentes Payán  
Técnico de Apoyo Seguridad y Defensa  
Atención y Orientación Ciudadana

Diana  
Cecilia  
Martin  
Amaya

Revisó: Diana Cecilia Martin Amaya  
Coordinadora  
Atención y Orientación Ciudadana

Firmado digitalmente por  
Diana Cecilia  
Martin/Amaya  
Fecha: 2020.07.26  
15:55:46 -05'00'

Aprobó: Coronel Juan Carlos Riveros Pineda  
Secretario General  
Agencia Logística fuerzas Militares

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)



SC 4650-1

**INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
Período: Abril 01 a Junio 30 de 2020

**A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.**

**1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES**

**1.1 PERÍODO ANTERIOR**

A continuación, se presenta el avance de la gestión de respuestas dadas a las solicitudes en el periodo anterior (primer trimestre 2020).

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	120	120	0	11	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	898	898	0	0	0%
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>						
<b>1018</b>						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el primer trimestre del año 2020, se recibieron un total de 1018 peticiones, quejas, reclamos y denuncias; 120 tramitadas a través del Módulo y 898 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

**1.2. PERÍODO - ABRIL A JUNIO 2020**

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	139	139	0	1	1	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1113	1113	0	0	0	0%
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>							
<b>1252</b>							

**"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"**

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)





MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Respecto al segundo trimestre del año 2020, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas presenta aumento en el Módulo, ya que pasamos de 120 a 139 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia en el segundo trimestre se recibieron 1.113 manifestaciones y el trimestre pasado 898, es decir que aumento la participación en 215 sugerencias.

### 1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>

Durante el segundo trimestre se presentó una (1) petición vencida a cargo de la Subdirección General de Contratación. En total se recibieron 139 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos y denuncias, las cuales se encuentran cerradas.

### 2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE

Es de aclarar que los procesos que no se mencionan en la tabla no registraron peticiones, quejas, reclamos, denuncias, ni sugerencias, así:

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGISTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	4	0	2	1020	1	1027	82,03
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	92	0	92	7,35

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)





La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	21	0	0	0	2	23	1,84
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	2	0	0	0	0	2	0,16
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CREDITOS)	16	1	0	0	0	17	1,36
SECRETARIA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	1	0,08
DIRECCIÓN FINANCIERA	PRESUPUESTO	1	0	1	0	0	2	0,16
	CARTERA	28	3	0	0	0	31	2,48
	CONTABILIDAD	22	0	0	0	0	22	1,76
	TESORERÍA	2	0	0	0	0	2	0,16
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	2	0	0	0	0	2	0,16
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	1	0	1	0,08
	TALENTO HUMANO	26	1	3	0	0	30	2,40
TOTAL		125	5	6	1113	3	1252	100

Para el segundo trimestre del año, se recibieron 1.113 solicitudes por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el Grupo Administración de Comedores de Tropa (Cátering), quienes sumaron 1.020 sugerencias. En el caso de los Centros de Almacenamiento y Distribución se recibieron 92 sugerencias lo cual presentan aumento en 215 sugerencias en comparación con el trimestre anterior, también se evidencia para Servicios Administrativos con una (1) sugerencia.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)



Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 139 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Dirección Financiera "Gestión Cartera con 28 y Gestión Contabilidad con 22 y Gestión Tesorería con 2", Gestión de Talento Humano con 26, seguida de Gestión Contractual con 21, la Dirección de otros abastecimientos y servicios (comercialización-créditos) con 16, seguido de Dirección de Infraestructura con 2, Operación Logística "Gestión Catering" con 2 y la Oficina Asesoría Jurídica con 2. Las demás peticiones se evidencian con una (1) respectivamente en cada dependencia como se evidencia en el cuadro.

Así mismo, se recibieron 6 reclamos, los cuales se direccionaron al grupo de *Gestión presupuesto con uno (1), Gestión de Talento Humano con 3 y Operaciones Logísticas con 2.*

Además, se registraron 5 quejas, de las cuales 3 se direccionaron a la Dirección Financiera Gestión Cartera, se direccionó a la Dirección Administrativa Talento Humano una (1), seguida de la Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización-Créditos) con una (1).

Se presentaron (3) denuncias, las cuales fueron direccionadas a las respectivas dependencias por orden del Director General.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	8	0	2	1112	1	1123	89,70
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	21	0	1	0	2	24	1,92

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas



ASPECTOS DE PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE SALUD	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ORDEN PÚBLICO - OPERACIONES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
SERVICIO MILITAR	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS- NOMINA	66	4	0	0	0	0	0	0	70	5,59
INCORPORACIÓN CURSOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTO DE VIVIENDA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,08
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	29	1	3	1	0	0	0	0	34	2,72

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
www.agencialogistica.gov.co





La seguridad es de todos

Mindéfensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas



CONTROL COMERCIO DE ARMAS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS PRESTACIONALES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
VARIOS	0	0	0	0	0	0	0	0,00
TOTAL	125	5	6	1113	3	1252	100	100

De acuerdo al recuadro anterior, los asuntos más reiterativos, exceptuando las sugerencias, hacen referencia a aspectos financieros entre los que se encuentran temas relacionados con certificaciones de saldo, certificaciones de retenciones, certificaciones de paz y salvo. También se ve un aumento en las peticiones allegas a Dirección Financiera Gestión Cartera, con el asunto congelamiento del crédito. Para la cual por Instrucciones del Director General la Subdirección de Otros Abastecimientos Grupo Créditos deberá responder las peticiones allegas para estos casos relacionados. En cuanto al área de contratación se evidencia que las peticiones más comunes son las certificaciones de liquidación de contratos, solicitud de copias, aclaraciones de procesos contractuales y solicitudes generales administrativas.

Las solicitudes relacionadas con aspectos administración y logística tienen que ver con información por sustitución pensional, información de ofertas laborales, solicitudes generales administrativas y certificaciones laborales. Los aspectos misionales se relacionan con la prestación de los servicios prestados por parte de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, durante el trimestre evaluado, los asuntos con mayor reiteratividad son enviados por nuestros usuarios a través de los Buzones de Sugerencias; reflejan un mayor impacto en las Regionales con el tema de Administración de Comedores de Tropa (Catering), seguido de almacenamiento y distribución (CADS).

Cabe señalar que la ALFM da respuesta a todas las sugerencias a través de memorandos que son ubicados en cada uno de los tableros ubicados en la parte superior de cada uno de los buzones.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)





#### 4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

**NOTA:** las solicitudes que llegan por correo contáctenos, al correo de los servidores, por Orfeo, por medio del Centro de Atención Telefónico y de manera presencial se registran en el Módulo PQR, sin embargo, en este punto se clasifican las solicitudes reportadas directamente por el usuario en el sitio web en la herramienta módulo PQR. Cabe señalar que a cada una de las solicitudes se les realiza el correspondiente seguimiento y finalmente se consolidan.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	51	4,07
PRESENCIAL	1	0,08
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	3	0,24
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	80	6,39
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	4	0,32
OTROS (SUGERENCIAS)	1113	88,21
<b>TOTAL</b>	<b>1252</b>	<b>100</b>

Para el segundo trimestre del año 2020, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 1252 solicitudes, de las cuales 1113 fueron recibidas en los Buzones de Sugerencias y 139 por los demás canales de recepción.

##### ⇨ CORREO ELECTRONICO

Para el presente trimestre se registraron (51) peticiones, que, al definirse como solicitudes formales, se registraron en el Módulo PQR, para su respectivo trámite.

##### ⇨ EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 4 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las dependencias competentes para su respectivo trámite.

##### ⇨ LINEA DIRECTA (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO)

La Agencia Logística cuenta con un Centro de Atención Telefónico el cual atiende diferentes solicitudes de la ciudadanía, que en su mayoría son resueltas de manera inmediata y en los casos de que se tipifiquen como peticiones, quejas o reclamos, se informa al usuario que para dar trámite a la solicitud se registra en el Módulo PQR y éste requiere de un tiempo determinado para la respuesta.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”







La seguridad es de todos

Míndefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Para el trimestre, se registraron por este medio 1.138 llamadas, de la cuales 261 fueron asesorías de información general, 3 se determinaron como peticiones y se registraron en el módulo PQR.

⇨ **SOLICITUDES REALIZADAS DE MANERA PRESENCIAL**

Para este trimestre se recibió una (1) solicitud de tipo presencial.

⇨ **INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)**

Por este medio se realizaron 80 solicitudes, las cuales como se explicó en la Nota del punto 4, se clasifican como solicitudes del Módulo PQR, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

⇨ **BUZÓN DE SUGERENCIAS**

Se evidenció que este medio es el más utilizado por nuestros usuarios y grupos de interés, ya que se encuentran ubicados a Nivel Nacional en todas las unidades de servicio. Actualmente contamos con 150 Buzones, por los cuales se recibieron 6.624 interacciones, específicamente 1.113 sugerencias y 5.511 felicitaciones para el segundo trimestre del año.

**4.1. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00
BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)	5511	80,14
ATENCIÓN PRESENCIAL	1	0,01
ATENCIÓN TELEFONICA	0	00,0
CALL CENTER	1138	16,55
FOROS Y ENCUESTAS	3	0,04
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	32	0,47
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	192	2,79
<b>TOTAL</b>	<b>6877</b>	<b>100</b>

⇨ **BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)**

Ingresaron un total de 5.511.

⇨ **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Se atendió un (1) usuario de manera presencial en la Dirección financiera Gestión Cartera, con temas relacionados a certificaciones e información de descuentos por nómina.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
www.agencialogistica.gov.co





La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas



Grupo Social y Empresarial  
de la Defensa

### ⇐ ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)

A través de este canal no se notificaron llamadas entrantes al conmutador, todo el ingreso de llamadas fue por el Centro de Atención Telefónico.

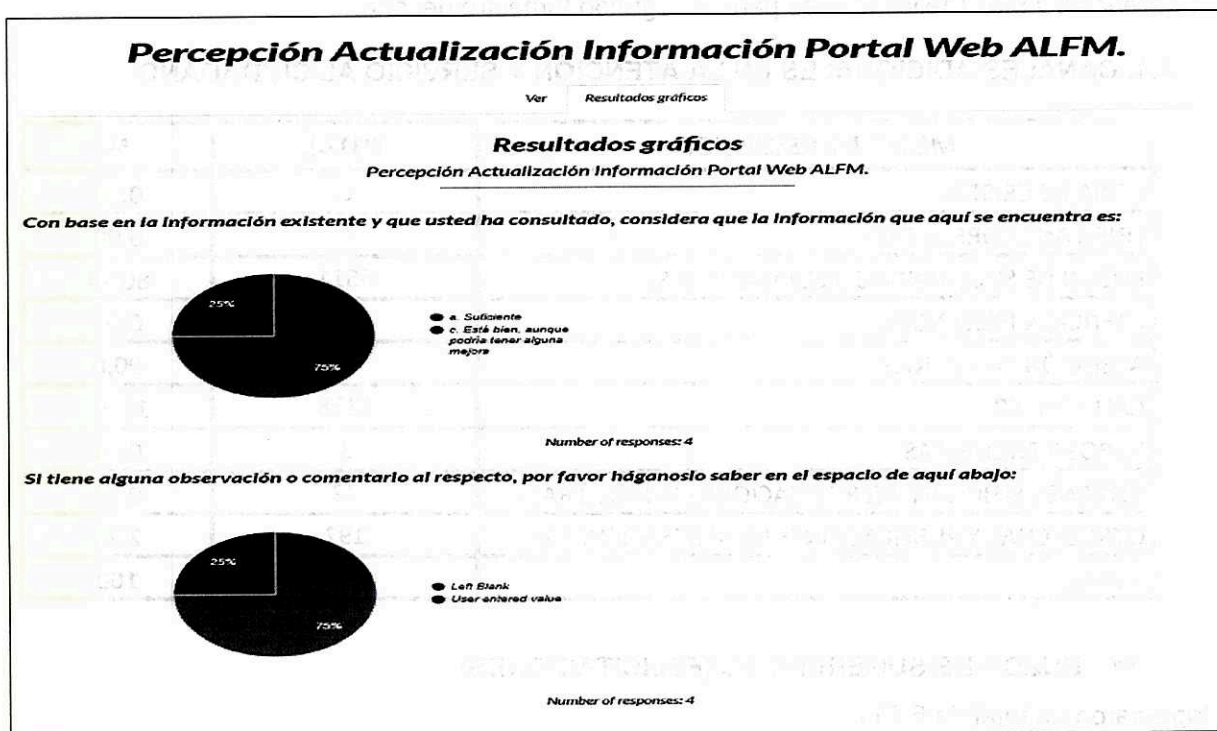
### ⇐ INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)

A través del sistema de atención al ciudadano ingresaron 32 solicitudes a este módulo, lo cual garantiza al usuario que en (5) días hábiles será emitida la certificación. Lo cual también refleja disminución en las solicitudes registradas en el módulo PQRD.

### ⇐ ENCUESTAS

La Entidad, realizó dos (2) encuestas para el segundo del trimestre año, temas: ¿Percepción Actualización Información Portal Web ALFM – Satisfacción de Usuarios?

1. En donde participaron (4) usuarios con 4 preguntas, lo cual se puede evidenciar en el siguiente link: <https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/67519/chart-results>



La encuesta hace alusión a la información publicada y la cual es consultada por la ciudadanía, para la Agencia Logística es importante conocer la percepción de los usuarios y determinar si la información es suficiente para suplir las necesidades de quien la consulta, se evidencia que el 75% de los encuestados consideran que si es suficiente.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)



9C 6650-1



La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

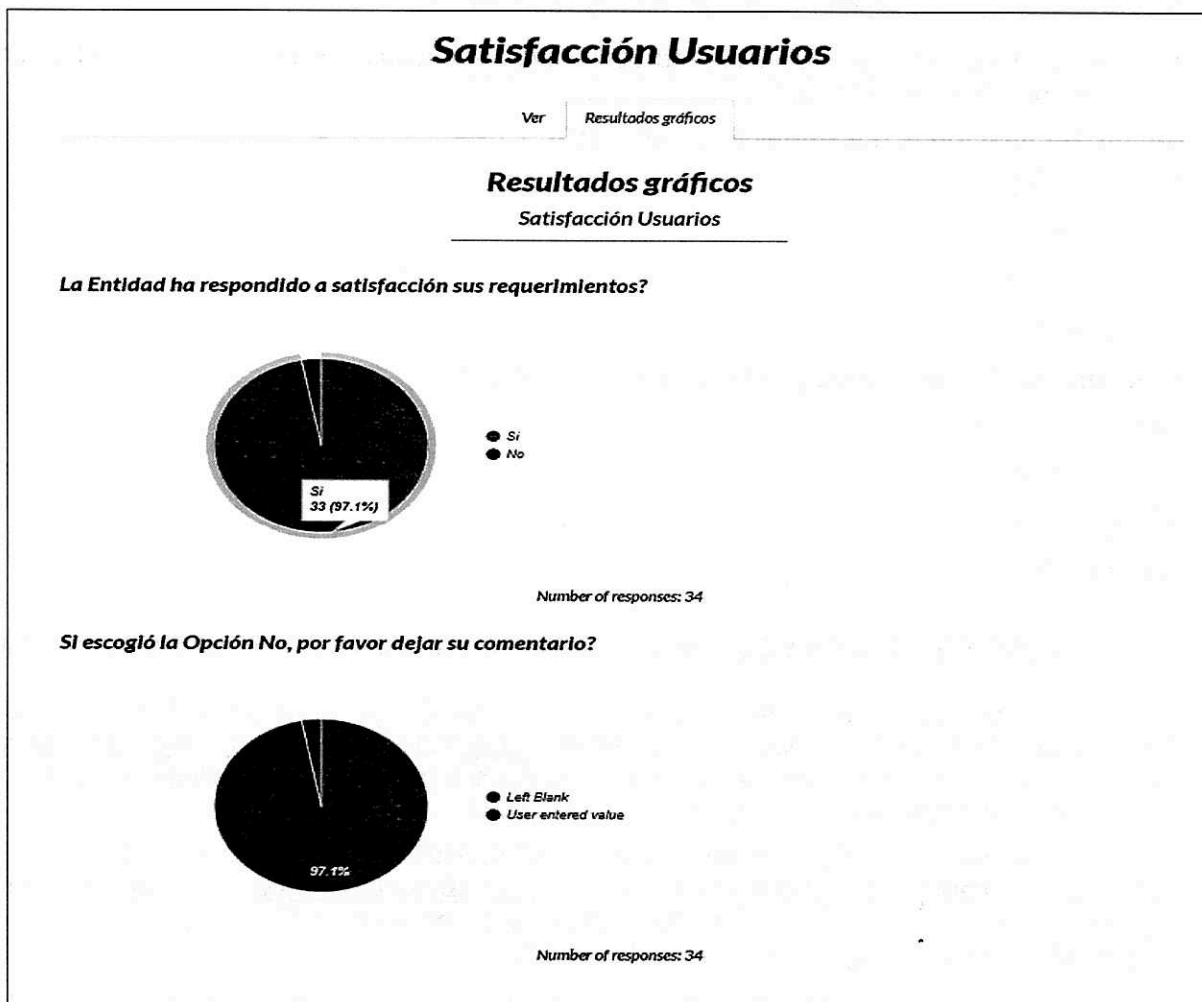


AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas



Grupo Social y Empresarial  
de la Defensa

2. ¿La Entidad ha respondido a satisfacción sus requerimientos? En el siguiente link:  
<https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/67703/chart-results>



Si o No. la cual participaron 34 usuarios con el 97% de respuesta positivo.

#### ← FOROS

**Se realizó un (1) foro con el tema:** Ley 962 de 2005 "Antitrámites", la cual dicta las disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares cuenta con una ventanilla única en la página web. La ALFM cuenta con diferentes medios por donde usted puede realizar su solicitud, interponer una queja o reclamo. ¿Conoce usted estos medios? ¿Respecto a la información brindada tiene alguna duda o inquietud? ¡Su comentario

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)



SC 6690-1

es muy importante para nosotros! Déjanos su inquietud! Nos gustaría conocer su opinión: el cual se evidencia en el siguiente link: <https://www.agencialogistica.gov.co/es/foro/ley-antitramite-962-de-2005>

De los cuales han participado 7 usuarios con sus comentarios.

También se relacionan las publicaciones que realizó la entidad por medio de sus redes sociales arrojando los siguientes resultados:

#### No. de Publicaciones por Redes Sociales - 150

Facebook: 70

Twitter: 52

Instagram: 12

YouTube: 16

#### Crecimiento de Seguidores por redes sociales – 5.512

Facebook: 2.971

Twitter: 1.398

Instagram: 874

YouTube: 279

### 5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRDS

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2020201066223 a la Señora Ruth Stella Calderón Nieto en calidad de **Subdirectora General de Operación Logística**, las novedades encontradas en los comedores de tropa a través de los buzones de sugerencias a nivel Nacional durante el segundo trimestre del año 2020

Asimismo, se notificó mediante memorando No. 20202010366453 al Coronel (RA) Carlos Ernesto Camacho en calidad de **Subdirector General de Abastecimientos y Servicios**, sobre las sugerencias reiteradas en los buzones de sugerencia ubicados en los Centros de Almacenamiento y Distribución durante el segundo trimestre del año 2020.

De acuerdo al procedimiento establecido, en donde se estipula que las sugerencias, peticiones, quejas y reclamos recurrentes deben ser copiadas a los directores encargados del proceso para que realicen un análisis de causa y establezcan acciones correctivas que mitiguen los motivos que las originan.

En cuanto a las reiteratividades encontradas en el segundo trimestre del año 2020 sobre las sugerencias registradas en los Cad's, se evidencia que es necesario actualizar y/o validar las fichas técnicas de los productos en cuanto a la calidad de los mismos, teniendo en cuenta que las compras de víveres secos se realizan por Bolsa Mercantil.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas



Grupo Social y Empresarial  
de la Defensa

Con el fin de mitigar las causas originadas en el servicio de Catering, las sugerencias se socializan con los administradores de los comedores de tropa para que repliquen con los auxiliares de cocina las novedades encontradas en la cocción de los alimentos.

Es importante indicar que en los contratos interadministrativos con las fuerzas se establece la cantidad que debe ser suministrada a los soldados. Asimismo, trimestralmente se concertan los menús.

## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

### 6.1. Medición de la satisfacción

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS MÓDULO PQRD - (3) PREGUNTAS EN EL MÓDULO FINANCIERA			
		Excelente (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	8	18	2	0	12
Percepción del servicio en general (PQRD)	2	6	0	0	0
<b>Total Trámites/Servicios</b>	<b>Total Participantes</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
2	10	Bueno (3.5 a 4.5)			

Para el segundo trimestre del año 2020, 10 personas evaluaron los trámites de solicitud de expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito y la percepción del servicio en general de (PQRD), cuyo resultado arrojó un nivel de **satisfacción Bueno por parte de nuestros usuarios**. Se evidenció más participación que el trimestre pasado.

### 6.2. Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	5511
OPINIONES POSITIVAS	220
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	26
<b>TOTAL</b>	<b>5757</b>

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
www.agencialogistica.gov.co



SC 660-1



Se observó una participación importante respecto a las FELICITACIONES, ya que éstas son las que más se reciben a través de los “Buzones de Sugerencias”, ubicados en todas las unidades de servicio; las cuales para el segundo trimestre alcanzaron un total 5.511, lo que deja en evidencia que éste canal de recepción es fundamental para la participación de nuestros usuarios y grupos de interés, y a su vez nos permite conocer la percepción favorable sobre la gestión de la Entidad, fortaleciendo así la imagen institucional.

También es importante resaltar que en cuanto las **opiniones positivas** son recibidas y enviadas por las regionales con los **Conceptos de Alimentación** que envían los Comandantes de las unidades Militares con reporte satisfactorio de la prestación del Servicio en los comedores de tropa, la cual es recibida y consolidada por la Subdirección General de Operación Logística la cual reporta al Director General.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	5
RECLAMOS	6
DENUNCIAS	3
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	12
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

De otra parte, se recibieron (26) conceptos desfavorables, cifra que comparada con los conceptos positivos es mínima, sin embargo, este tipo de opiniones sirve como referente de alerta para tomar en cuenta en la mejora de los procesos que han presentado algún tipo de inconveniente, ya sea una queja por conducta de un funcionario, un reclamo por alguna actuación administrativa o una denuncia por hechos de corrupción.

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Para la Agencia Logística de las Fuerzas Militares es prioridad seguir fomentando la participación activa de la ciudadanía y nuestros grupos de interés, no sólo por los canales con los que cuenta el Sistema Nacional de Atención y Orientación al Ciudadana sino por medio de todas las herramientas de participación a las que podamos acceder. De ahí la importancia de informar sobre los servicios prestados por la Entidad a través de campañas de concientización, cultura del manejo de las herramientas tecnológicas existentes y generación espacios de participación. De esta manera se busca poner en evidencia la celeridad, agilidad y efectividad de las respuestas por medios virtuales, lo que a su vez se refleja en el aumento de la participación por parte de la ciudadanía. En este orden de ideas, cabe señalar los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad:

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”





La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



1. Centro de Atención Telefónico:

- (57) + 6510420 al 6510449
- PBX 6510420 opción (0)
- Línea Gratuita 018000126537

2. Correos institucionales:

- [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co).
- [denuncie@agencialogistica.gov.co](mailto:denuncie@agencialogistica.gov.co).
- [interactuaalfm@agencialogistica.gov.co](mailto:interactuaalfm@agencialogistica.gov.co)

3. Módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Portal Institucional de la Entidad.

4. Oficina de Atención y orientación al Ciudadano-Oficina Principal.

5. Puntos de Atención al Ciudadano en las Regionales.

6. Chat Institucional.

7. Foros virtuales.

8. Encuestas Virtuales.

9. Aplicación Móvil

10. Buzones de Sugerencias a Nivel Nacional.

11. Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía a través de los diferentes Canales.

La administración de estos canales es dirigida por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, así como también el manejo y gestión de los Buzones de Sugerencias instalados en las diferentes unidades de servicio, cuyo objetivo principal es conocer la opinión de nuestros grupos de interés de primera mano y buscar soluciones a sus requerimientos, con el fin de mejorar la calidad del servicio y de ésta manera satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

## C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

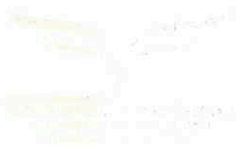
### ⇐ Encuestas Anticorrupción

Para el segundo trimestre del año 2020, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 119 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 97,4% y una percepción negativa del 2,4%, acerca de 146 procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)





UNIVERSITY OF CALIFORNIA, BERKELEY



Department of Chemistry  
Berkeley, California

Dear Sirs:

I am writing to you regarding the results of the experiment conducted on the reaction of hydrogen peroxide with potassium permanganate in acidic solution. The reaction is highly exothermic and produces manganese(II) ions and oxygen gas.

The reaction is as follows:



The rate of reaction was measured by the volume of oxygen gas evolved over time.

The following table shows the data obtained from the experiment. The reaction rate increases with increasing concentration of hydrogen peroxide and decreasing concentration of potassium permanganate. The reaction is first order with respect to hydrogen peroxide and second order with respect to potassium permanganate.

Very truly yours,

John Doe

Enclosed are the experimental data and a copy of the report. Please let me know if you have any questions.

UNIVERSITY OF CALIFORNIA, BERKELEY



Department of Chemistry  
Berkeley, California