



La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Bogotá, 21-01-2021

N° 202110010003011 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 Cuarto 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 cuarto trimestre del año 2020.

Cordialmente,

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

Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán
TASD
Atención y Orientación Ciudadana

Revisó: Lizeth Katherine Rodríguez Muñoz
Coordinadora
Atención y Orientación Ciudadana

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



INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: Octubre 01 a Diciembre 31 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 (tercer 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	151	151	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1044	1044	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
1195						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el tercer trimestre del año 2020, se recibieron un total de 1.195 peticiones, quejas, reclamos y denuncias; 151 tramitadas a través del Módulo y 1.044 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

1.2. PERÍODO – OCTUBRE A DICIEMBRE 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	96	96	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	802	802	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
898							

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Respecto al cuarto trimestre del año 2020, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas presenta disminución en el Módulo, ya que pasamos de 151 a 96 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia en el cuarto trimestre se recibieron 802 manifestaciones y el trimestre pasado 1.044, es decir que se disminuyó la participación en 242 sugerencias.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
N/A	N/A	N/A
TOTAL		0

Durante el cuarto trimestre de año 2020. No se presentó peticiones vencidas. En total se recibieron 96 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos y denuncias, las cuales se encuentran cerradas.

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTRO TRIMESTRE

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

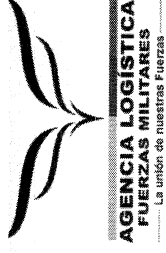
DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	COMITÉ DE CONVIVENCIA	0	1	0	0	0	1	0,11
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	2	0	0	714	0	716	79,73
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	86	0	86	9,58

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



La seguridad es de todos
Minderensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



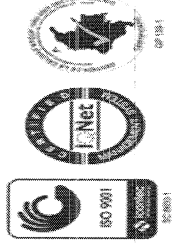
AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	16	1	1	1	0	0	18	2,00
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	1	2	0,22	
	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	1	0	0	0	0	1	0,11	
DIRECCIÓN FINANCIERA	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS)	8	0	0	0	0	8	0,89	
	CUENTAS POR PAGAR	1	0	0	0	0	1	0,11	
	CARTERA	18	2	0	0	0	20	2,23	
	CONTABILIDAD	5	0	0	0	0	5	0,56	
	TESORERÍA	1	0	0	0	0	1	0,11	
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	8	0	0	0	0	8	0,89	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	2	0,22	
	TALENTO HUMANO	20	2	5	0	0	27	3,01	
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	0	0	0	0	1	0,11	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	1	0,11	
TOTAL		83	6	6	6	802	898	100	

Para el cuarto trimestre del año, se recibieron 802 solicitudes por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el Grupo Administración de Comedores de Tropa (Cátering), quienes sumaron 714 sugerencias. En el caso de los Centros de Almacenamiento y Distribución se recibieron 86 sugerencias lo cual presentan disminución en 242 sugerencias en comparación con el trimestre anterior, también se evidencia para Servicios Administrativos con 2 sugerencias.

“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





MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 96 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Gestión de Talento Humano con 20, Dirección Financiera "Gestión Cartera con 18 y Gestión Contabilidad con 5, seguida de Gestión Contractual con 16, la Dirección de otros abastecimientos y servicios (comercialización- créditos) con 8, seguido de la Oficina Asesoría Jurídica con 8 respectivamente, Operación Logística "Gestión Catering" 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 quejas, los cuales se direccionaron a Gestión Cartera 2, Gestión de Talento Humano con 2, Dirección General "Comité de Convivencia con una (1)", seguida de Gestión Contractual con una (1).

Además, se registraron 6 reclamos, de los cuales 5 se direccionaron a Gestión de Talento Humano, seguido de Gestión Contractual con uno (1) respectivamente.

Se presentó una (1) denuncia, la cual fue direccionada a la respectiva dependencia por orden del Director General.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	11	0	0	802	0	813	90,53
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	17	2	0	0	1	20	2,23
ASPECTOS DE PERSONAL	2	0	0	0	0	2	0,22
ASPECTOS DE SALUD	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00

"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
Linea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





La seguridad es de todos

Mindétfansa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



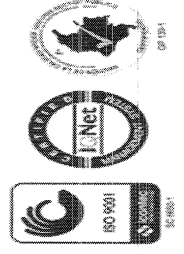
AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



ORDEN PÚBLICO - OPERACIONES	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	0	0,00
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	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	0	0,00
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS- NOMINA	25	2	0	0	0	0	27	3,01	
INCORPORACIÓN CURSOS	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	0	0,00
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	28	2	6	0	0	0	36	4,01	
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	N/A	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	N/A	0	0,00

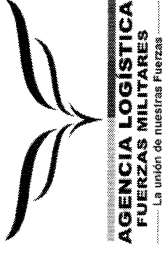
“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

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





MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



VARIOS	0	0	0	0	0	0	0,00
TOTAL	83	6	6	802	1	898	100

De acuerdo al recuadro anterior, los asuntos más reiterativos, exceptuando las sugerencias, hacen referencia a aspectos de aclaraciones de procesos contractuales y solicitudes generales administrativas, temas financieros entre los que se encuentran temas relacionados con certificaciones de saldo, certificaciones de retenciones, certificaciones de paz y salvo. También se evidencia disminución en las peticiones allegadas. En cuanto al área de contratación se evidencia que las peticiones más comunes son las certificaciones de liquidación de contratos, solicitud de copias.

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



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	30	3,34
PRESENCIAL	1	0,11
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	0	0,00
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	61	6,79
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	4	0,45
OTROS (SUGERENCIAS)	802	89,31
TOTAL	898	100

Para el cuarto trimestre del año 2020, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 898 solicitudes, de las cuales 802 fueron recibidas en los Buzones de Sugerencias y 96 por los demás canales de recepción.

⇐ CORREO ELECTRONICO

Para el presente trimestre se registraron (30) 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”

Para el trimestre, se registraron por este medio 1.446 llamadas, de la cuales 409 fueron asesorías de información general, no se registraron peticiones por este medio 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 61 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 7.335 interacciones, específicamente 802 sugerencias y 6.533 felicitaciones para el cuarto 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)	6533	77,69
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00
ATENCIÓN TELEFONICA	192	2,28
CALL CENTER	1446	17,20
FOROS Y ENCUESTAS	6	0,07
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	47	0,56
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	185	2,20
TOTAL	8409	100

⇐ BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)

Ingresaron un total de 6.533.

⇐ ATENCIÓN PRESENCIAL

No se presentó atención de manera presencial.

⇐ ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)

A través de este canal se notificaron 192 llamadas entrantes al conmutador.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

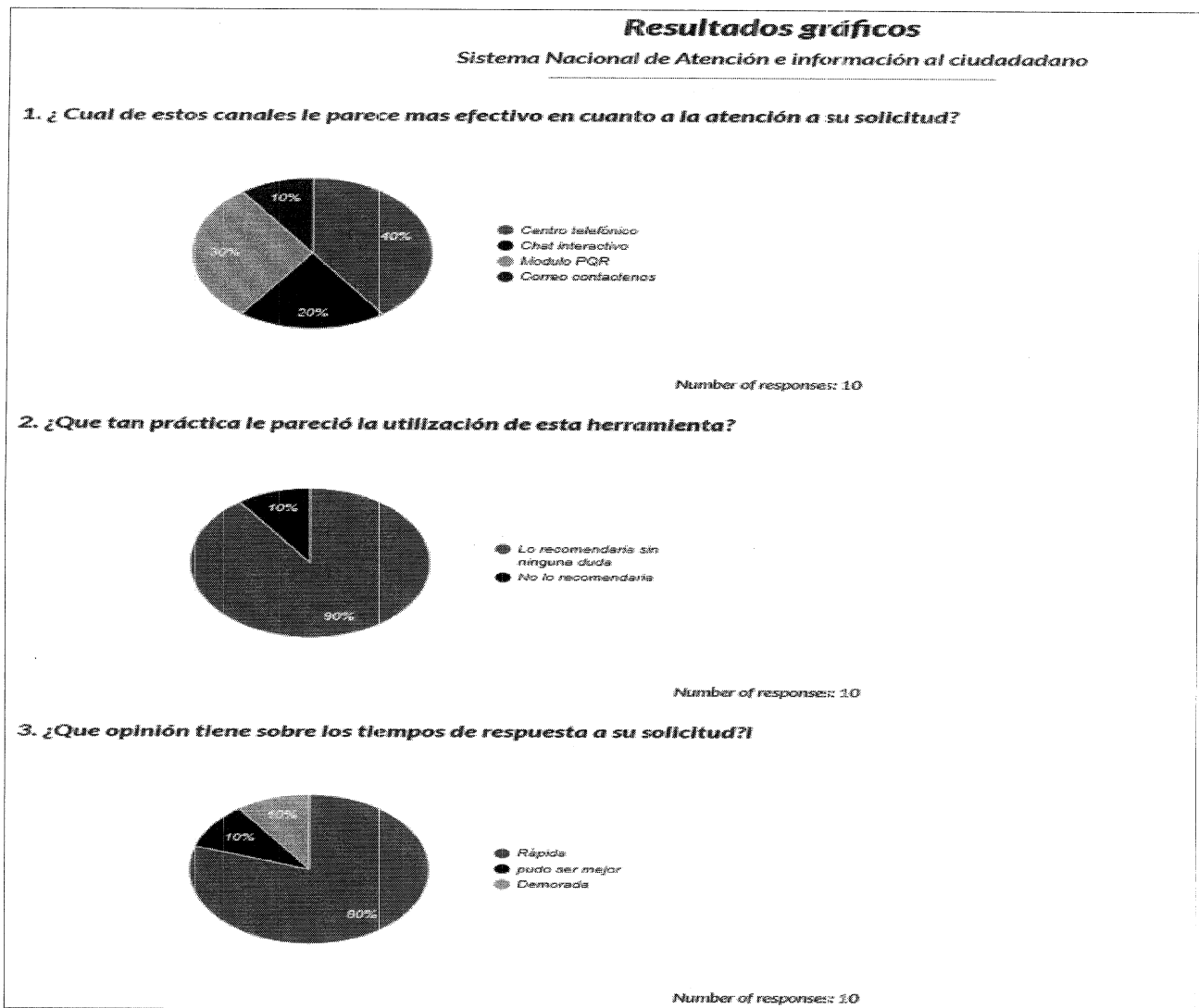
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FIN ANCIERAS)

A través del sistema de atención al ciudadano ingresaron 47 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, realizaron cinco (5) encuestas para el cuarto del trimestre año, temas:

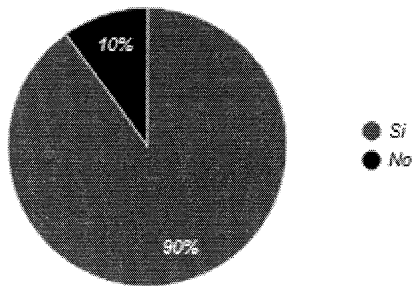
1. Encuesta Sistema Nacional de Atención e información al ciudadano, con 5 preguntas de respuesta



“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

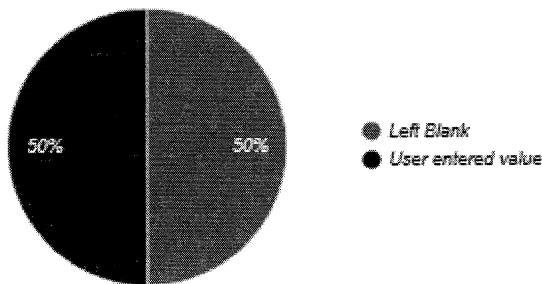
Number of responses: 10

4. ¿Se le dio solución a su requerimiento?



Number of responses: 10

5. ¿Tiene alguna sugerencia, observación o comentario frente al requerimiento que realizó?



Number of responses: 10

Resultado: No se presentaron observaciones.

En donde participaron (10) usuarios, lo cual se puede evidenciar en el siguiente link:
<https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/68182/chart-results>

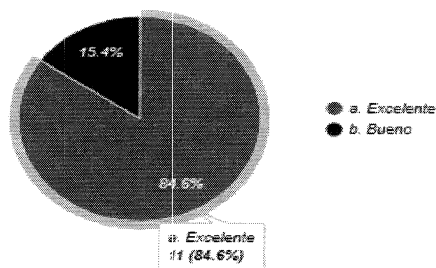
“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

2. Percepción Ciudadana con 4 preguntas de respuesta

Resultados gráficos

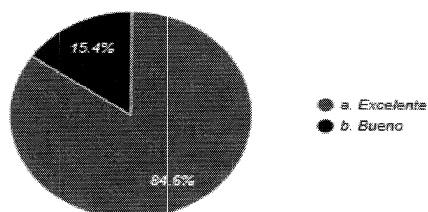
Percepción Ciudadana 2020

1. Que percepción tiene usted frente a la Entidad?



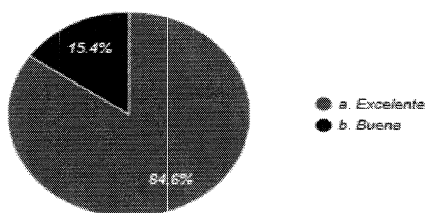
Number of responses: 13

2. Como le ha parecido la atención frente a los requerimientos realizados en la Entidad?



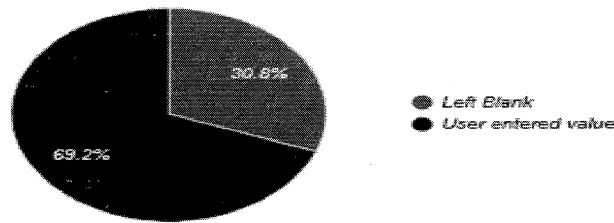
Number of responses: 13

3. Cual es la calidad de la Información prestada por la Entidad?



“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

4. Es clara para usted la oferta de servicios prestados por la Entidad?



Number of responses: 13

En donde participaron (13) usuarios, lo cual se puede evidenciar en el siguiente link:
<https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/68247/chart-results>

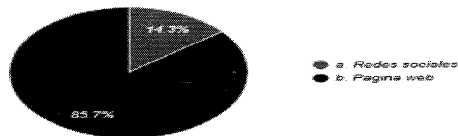
3. Encuesta de Trámites y servicios ALFM, con 5 preguntas de respuesta.

1. ¿ Como calificaría usted la facilidad para el acceso a la Pagina web de la Entidad en la gestión de trámites y servicios?



Number of responses: 7

2. ¿ Porqué medio se entero de las herramientas que maneja la Entidad para la gestión de sus trámites y servicios?



Number of responses: 7

3. ¿ se le dio solución a su requerimiento ?

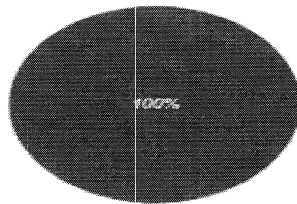


Number of responses: 7

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



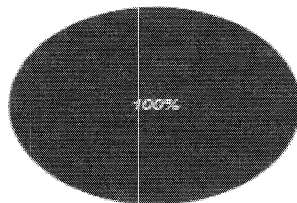
3. ¿ se le dio solución a su requerimiento ?



a. Si

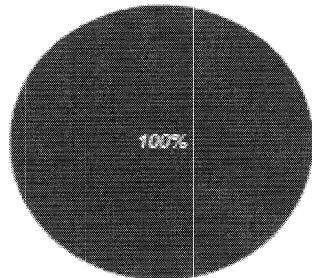
Number of responses: 7

4. ¿ Si su respuesta es no, cuéntenos la razón ?



Left Blank

6. ¿ Recomendaría el uso de esta herramienta ?



a. Si

Number of responses: 7

En donde participaron (7) usuarios, lo cual se puede evidenciar en el siguiente link:
<https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/68252/chart-results>

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



4. Encuesta del Servicio al Cliente - Ventanilla Única de Correspondencia con 5 preguntas de respuesta.

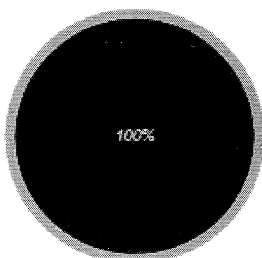
Encuesta del Servicio al Cliente - Ventanilla Única de Correspondencia

Ver Resultados gráficos

Resultados gráficos

Encuesta del Servicio al Cliente - Ventanilla Única de Correspondencia

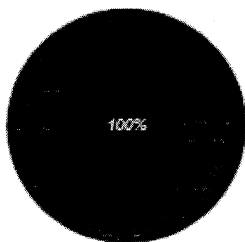
Fecha de Diligenciamiento:



● User entered value

Number of responses: 16

Primer Nombre:

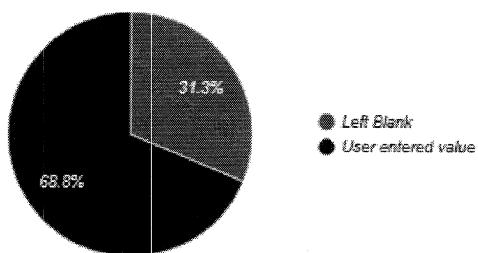


● User entered value

Number of responses: 16

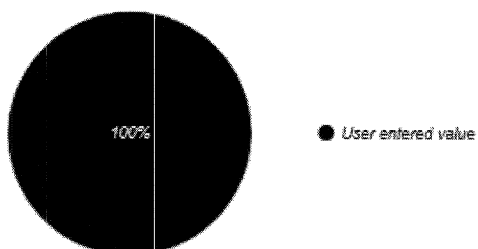
“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Segundo Nombre



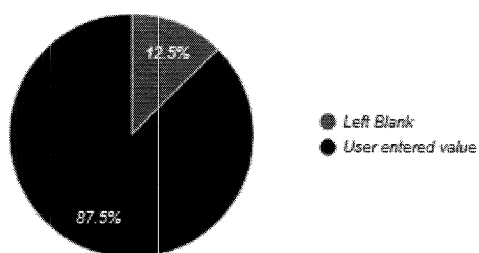
Number of responses: 16

Primer Apellido



Number of responses: 16

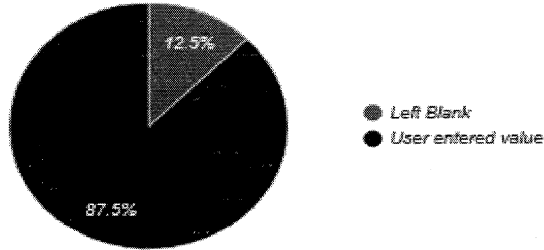
Segundo Apellido



Number of responses: 16

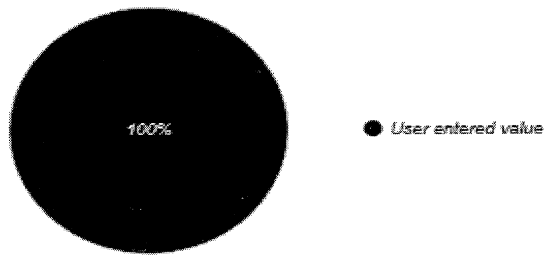
“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Área que lo atendió:



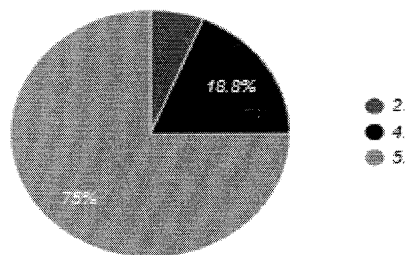
Number of responses: 16

Quién lo atendió:



Number of responses: 16

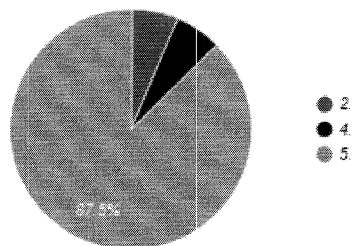
1. Tiempo de espera (rapidez)



Number of responses: 16

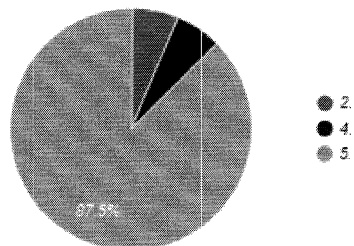
“Trabajamos con orgullo para los Héroos de Colombia”

2. Atención y cortesía del personal



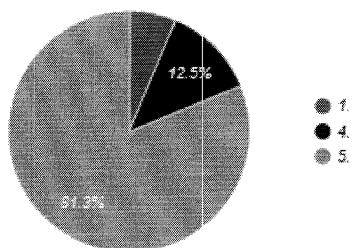
Number of responses: 16

3. Considera usted que en la Ventanilla Única de Gestión Documental se tramitan los documentos con eficiencia y transparencia.



Number of responses: 16

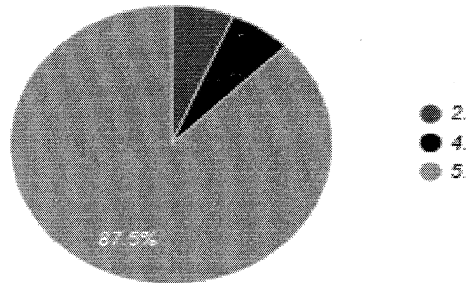
4. Tuvo claridad de la información recibida.



Number of responses: 16

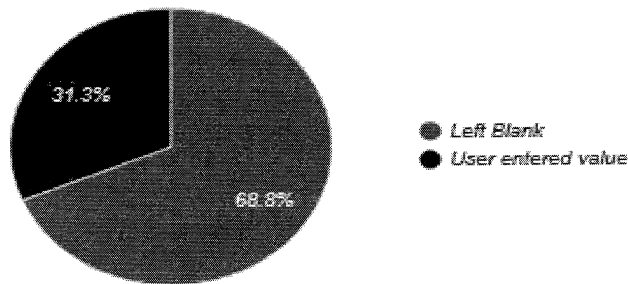
“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

5. Satisfacción general del servicio recibido.



Number of responses: 16

Sugerencias y comentarios:



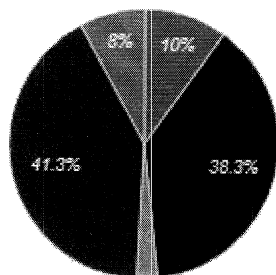
Number of responses: 16

En donde participaron (16) usuarios, lo cual se puede evidenciar en el siguiente link:
<https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/68264/chart-results>

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

5. "La calidad en el servicio y la atención prestada se premia". Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes. "Los Héroes de Colombia" No. 2

Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor.



- 1. Diana Carolina Hurtado Gallego
- 2. Janneth Hernandez Santamaria
- 3. Rosa Maria Sanabria Suarez
- 4. Yuri Constanza Barrera Hernandez
- 5. Doris Santos Acosta

La cual participaron 201 soldados con el 41.3% en respuesta positiva a la Auxiliar del comedor de la regional Centro, lo cual se puede evidenciar en el siguiente link: <https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/68271/chart-result>

⇐ FOROS

Se realizó un (1) foro con el tema: La Agencia Logística de las Fuerzas Militares agradece su participación en el foro de la entidad plasmado para el cuarto trimestre (SECOP II), de acuerdo a su comentario se adjunta un archivo donde encontrara los pasos para que pueda inscribirse y participar en nuestros procesos como proveedor.

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares, dentro de su Misión Institucional, tiene por obligación la publicación de sus necesidades de Contratación, en su página web: www.agencialogistica.gov.co Icono Listado Procesos de Contratación link: <https://www.agencialogistica.gov.co/es/listado-contratos>

¿Sabe usted como consultar estos procesos? ¿Tiene alguna duda o inquietud al respecto? Somos una Entidad de gran apoyo para Colombia y queremos conocer su opinión y/o inquietudes sobre la labor que desempeñamos: <https://www.agencialogistica.gov.co/es/foro/secop-ii> De los cuales han participado 2 usuarios con sus comentarios.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

- 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 - 144

Facebook: 67

Twitter: 38

Instagram: 11

YouTube: 28

Crecimiento de Seguidores por redes sociales – 7.624

Facebook: 4.390

Twitter: 1.455

Instagram: 1050

YouTube: 729

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2021110010008713 a la Señora Martha Victoria Garzón Galvis en calidad de **Directora de Producción Encargada de la Subdirección de Operación Logística**, las novedades encontradas en los comedores de tropa a través de los buzones de sugerencias a nivel Nacional durante el cuarto trimestre del año 2020

Asimismo, se notificó mediante memorando No. 2021110010008793 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 cuarto 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 cuarto 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.

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.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. Medición de la satisfacción

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	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	1	16	0	0	0
Percepción del servicio en general (PQRD)	4	3	0	0	0
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
2	5	Excelente (4.5. a 5)			

Para el cuarto trimestre del año 2020, 5 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 excelente por parte de nuestros usuarios**.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	6533
OPINIONES POSITIVAS	326
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	19
TOTAL	6878

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 cuarto trimestre alcanzaron un total 6.533, lo que deja en evidencia que éste canal de recepción es fundamental para la participación de nuestros usuarios y grupos de

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

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	6
RECLAMOS	6
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	13

De otra parte, se recibieron (13) 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 Ciudadano 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:

1. Centro de Atención Telefónico:

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

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

2. Correos institucionales:

- Contactenos@agencialogistica.gov.co.
- Denuncie@agencialogistica.gov.co.
- 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 cuarto trimestre del año 2020, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 10 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 100% y una percepción negativa del 0%, acerca de 31 procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”