

Bogotá, 20-01-2023

N° 2 2023110010002501 ALDG – ALSG – GRV- AOC – 11001

AL: Señor
ROBERTO CARLOS PARRA BORREGO
Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano
Ministerio de Defensa Nacional
Carrera 54 No. 26 - 25
Bogotá D.C.
Tel: (601) 3150111

ASUNTO: Informe Cuarto Trimestre del año 2022; 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 2022.

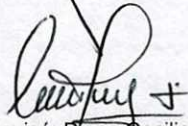
Cordialmente,


CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ

Director General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Anexos: 1


Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán
TASD. Atención y Orientación Ciudadana


Elaboró y Revisó: Diana Cecilia Martín Amaya, Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana


Aprobó: Coronel (RA) Ricardo Augusto Salcedo Rodríguez (E) de la Secretaría General

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: Octubre 01 a Diciembre 31 de 2022

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 2022).

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	245	245	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	818	818	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
1063						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el tercer trimestre del año 2022, se recibieron un total de 1063 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; 245 tramitadas a través del Módulo PQRD y 818 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad de conformidad con los términos de ley.

1.2. PERÍODO – OCTUBRE A DICIEMBRE 2022

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	190	190	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	648	648	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
838							

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Respecto al cuarto trimestre del año 2022, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas a través del módulo presentó disminución en 55 peticiones, ya que pasamos de 245 a 190 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 648 manifestaciones y el trimestre pasado 818, por lo que disminuyó la participación en 170 sugerencias.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

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

Durante el cuarto trimestre 2022. No se presentó peticiones vencidas. En total se recibieron 190 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos y denuncias, las cuales se encuentran cerradas.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO 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 OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	3	1	1	600	0	605	72,20
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	2	0	0	45	0	47	5,61

“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 (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	15	0	1	0	0	16	1,91
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS)	10	0	0	0	0	10	1,19
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACION INSTITUCIONAL	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	0	0	0	0	1	0,12
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	11	1	0	0	0	12	1,43
	CONTABILIDAD	13	0	0	0	0	13	1,55
	TESORERÍA	1	0	0	0	0	1	0,12
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	3	0	0	0	0	3	0,36
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	1	0,12
	GESTIÓN NÓMINA	2	0	0	0	0	2	0,24
	TALENTO HUMANO	111	0	5	3	2	121	14,44
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	6	0	0	0	0	6	0,72
TOTAL		179	2	7	648	2	838	100

"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 (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



Para el cuarto trimestre del año, se recibieron 648 interacciones por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el *Grupo Administración de Comedores de Tropa (Catering)*, quienes sumaron 600 sugerencias y para los *Centros de Almacenamiento y Distribución* que recibieron 45 sugerencias. Lo cual presentan disminución en 170 sugerencias en comparación con el trimestre anterior.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 190 peticiones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Gestión Administrativa "Talento Humano con 111, Gestión Nómina con 2, Gestión Financiera "Contabilidad con 13 y Cartera con 11", Gestión Contractual con 15, la Oficina de Control Interno Disciplinario con 6, seguida de la Subdirección General de Operación Logística con 5, Jurídica con 3, Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con 10. Las demás peticiones con una (1) se muestran en el cuadro respectivamente en cada dependencia.

Además, se registraron 7 reclamos, los cuales se direccionaron a Gestión Administrativa "Talento Humano con 5", seguido Gestión Contractual con uno (1), Subdirección General de Operación Logística (1).

Así mismo se presentaron 2 quejas, las cuales se direccionaron a Gestión de Cartera y a la Subdirección General de Operación Logística.

Se presentaron (2) denuncias, las cuales fueron direccionadas 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	16	1	1	645	0	663	79,12

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	14	0	1	0	0	0	15	1,79	
ASPECTOS DE PERSONAL	6	0	0	0	0	0	6	0,72	
ASPECTOS DE SALUD	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	0	0,00	
SERVICIO MILITAR	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	0,00	
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	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	0	0,00	
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	25	1	0	0	0	0	26	3,10	

“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 (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

INCORPORACIÓN CURSOS	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	0	0,00
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0	0,00
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	118	0	5	3	2	128	15,27	
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	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	0	0,00	
VARIOS	0	0	0	0	0	0	0,00	
TOTAL	179	2	7	648	2	838	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. En cuanto al área de contratación se evidencia que las peticiones más comunes son las certificaciones contractuales y la solicitud de copias.

Las solicitudes relacionadas con aspectos de administración y logística tienen que ver con información por sustitución pensional, información de ofertas laborales y convocatorias, solicitudes generales administrativas y certificaciones laborales y de temas pensionales. 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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



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, lo cuales son publicados en los tableros situados en la parte superior de cada uno de los buzones ubicados en las unidades de negocio.

“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 (601) 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	71	8,47
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	2	0,24
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	108	12,89
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	9	1,07
OTROS (SUGERENCIAS)	648	77,33
TOTAL	838	100

Para el cuarto trimestre del año 2022, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 838 solicitudes, de las cuales 648 fueron recibidas en los Buzones como Sugerencias y 190 por los demás canales de recepción.

⇐ **CORREO ELECTRONICO**

Para el presente trimestre por este medio se registraron 71 peticiones, las cuales se cargaron en el Módulo PQR; todas las solicitudes se atendieron de acuerdo a lo establecido a normatividad vigente, sin afectar derecho alguno de la ciudadanía.

⇐ **EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)**

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 9 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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



a la solicitud se registra en el Módulo PQR y éste requiere de un tiempo determinado para la respuesta.

Para el trimestre, se registraron por este medio 720 llamadas, de la cuales 249 fueron asesorías de información general y se registraron 2 peticiones en el módulo PQRD.

⇐ **SOLICITUDES REALIZADAS DE MANERA PRESENCIAL**

Para este trimestre no se recibió solicitud de tipo presencial.

⇐ **INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)**

Por este medio se realizaron 108 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.

⇐ **INTERNET CHAT**

No registró solicitud por este medio.

⇐ **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 135 Buzones, por los cuales se recibieron 13.500 interacciones, específicamente 648 sugerencias y 12.852 felicitaciones para el cuarto trimestre del año.

4.1. CANALES ADICIONALES PARA 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)	12.852	85,36
ATENCIÓN PRESENCIAL	643	4,27
ATENCIÓN TELEFONICA (RECEPCIÓN)	498	3,31
CALL CENTER	720	4,78
FOROS Y ENCUESTAS	2	0,01
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	0	0,00
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	342	2,27
TOTAL	15.057	100

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

⇐ **BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)**

Ingresaron un total de 12.852.

⇐ **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Se reportó ingreso de visitantes a la entidad de un total 643.

⇐ **ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)**

A través de este canal se notificaron 498 llamadas entrantes al conmutador.

⇐ **INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)**

A través del sistema de atención al ciudadano No se registraron solicitudes en el Módulo Web de Certificaciones Financieras. Los cuales tienen 5 días hábiles para remitir las certificaciones al usuario.

⇐ **ENCUESTAS:**

- La Entidad, realizo 2 encuestas para el cuarto del trimestre año, temas: Encuesta Comedores Encuesta evalúa tu comedor, para la regional Amazonia y Regional Antioquia Choco.

A. Encuesta evalúa tu comedor Regional Amazonia BICAZ 36 - M405"

1. ¿En cuanto al servicio prestado de los auxiliares del comedor?

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Algo satisfecho
- d. Nada satisfecho

2 ¿En cuanto a los Alimentos?

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Algo satisfecho
- d. Nada satisfecho

3. ¿Variedad en el Menú?

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Algo satisfecho
- d. Nada satisfecho"

Resultado:

Participaron 44 Soldados quedando así:

1. ¿En cuanto al servicio prestado por los auxiliares del comedor?

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



Muy satisfecho 81.8% 36 Votos
Satisfecho 15.9% 07 Votos
Algo satisfecho 2.3 % 01 Voto

2. ¿En cuanto a los Alimentos?

Muy satisfecho 69.3% 30 votos
Satisfecho 27.9% 12 Votos
Algo satisfecho 2.3% 01 Voto

3. ¿Variedad en el Menú?

Muy satisfecho 83.7% 36
Satisfecho 16.3% 07 Votos

Cerrada 05 de diciembre 2022

B). “Encuesta evalúa tu comedor Regional Antioquia Choco BATALLÓN DE ASPC No. 4 “YARIGUIES” – BAS04”.

Pendiente de cierre.

⇐ **FOROS:** No se realizo

⇐ **OTROS (Chat Interactivo - Publicaciones en Redes sociales)**

- **Interacciones Chat Interactivo – 158**

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 - 184

Facebook: 56

Twitter: 67

Instagram: 50

YouTube: 11

Crecimiento de Seguidores por redes sociales – 9.392

Facebook: 5.390

Twitter: 1.768

Instagram: 1.397

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



YouTube: 837

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2023110010009333 de fecha 19 de enero 2023, a la Señora Mic. Esp. Ingrid Nereida Beltran Pulido en calidad de **Directora de la Subdirección de Operación Logística (E)**, las novedades encontradas en los comedores de tropa y en los Centros de Abastecimientos Cad's a través de los buzones de sugerencias a nivel nacional durante el cuarto trimestre del año 2022.

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.

Con el fin de mitigar las causas originadas en el servicio de Catering y Cad's, las sugerencias se socializan con los administradores de los comedores de tropa y con las dependencias encargadas de la contratación para que se tengan en cuenta las manifestaciones presentados por nuestros usuarios.

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 concertar los menús.

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 - (4) Preguntas Módulo Financiera - (5) Preguntas Servicio De Créditos			
		Excelente (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
Percepción del servicio en general (PQRD)	6	15	5	0	4
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	140	659	30	2	9
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	-	-	-	-	-
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
2	146	Excelente (4.5. a 5)			

Para el cuarto trimestre del año 2022, se evidencia participación de 146 usuarios en total, de los cuales 140 son de personas que adquirieron un crédito en la entidad y al momento de finalizar el

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



trámite realizaron la encuesta de servicio de manera presencial, siendo recepcionadas por los asesores de créditos.

No se evidencia participación de usuarios en los trámites de solicitud de expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito (cartera). Porque realizaron ajustes en este módulo, y la percepción del servicio en general del módulo (PQRD), se puede evidencia con 6 participantes calificando de manera positiva el servicio, para este trimestre.

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares implementó una encuesta a través de un código QR ubicado en los diferentes comedores de tropa, con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la entidad, por lo que presenta participación de 123 usuarios, quienes respondieron 6 preguntas identificándose 451 calificaciones positivas.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	12852
OPINIONES POSITIVAS	186
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	1402
TOTAL	14.440

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 cuarto trimestre alcanzaron un total 12.852 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 las opiniones positivas por los comandantes de los Batallones y las enviadas por la encuesta QR con el reporte de satisfacción, para el cuarto trimestre es de 186 opiniones positivas frente a la prestación del Servicio en los comedores de tropa.

Frente a la calificación positiva tenemos un número considerable de percepción satisfactoria por parte de nuestros usuarios (14.440), la cual se consolidada a partir de la información reportada a través de la encuesta del código QR, telefónica, gestión PQR y gestión créditos.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	2

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



RECLAMOS	7
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	15
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	88
TOTAL	114

De otra parte, se recibieron 114 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 podemos 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 ciudadana. En este orden de ideas, cabe señalar los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad:

1. Centro de Atención Telefónico:

- (601) 6510420 al 6510449
- PBX (601) 6510420 opción (0)
- Línea Gratuita 018000126537

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.

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



7. Foros virtuales.
8. Encuestas Virtuales.
10. Buzones de Sugerencias a Nivel Nacional.
11. Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía a través de los diferentes Canales.

La administración del Sistema Nacional de Atención E información al Ciudadano 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 2022, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 43 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 91,3% y una percepción negativa del 8,7%, acerca de 40 procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

MEMORANDO

Bogotá D.C., 19 de enero 2023

N° 2023110010009333 ALSG - GRV - AOC - 11001

PARA: MIC.ESP. INGRID NEREIDA BELTRAN PULIDO
Subdirectora General de Operación Logística (E)

DE: CORONEL (RA) RICARDO AUGUSTO SALCEDO ROZO
Secretaría General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares (E)

ASUNTO: Acciones correctivas para las reiteratividades encontradas en los buzones de sugerencias / Comedores Catering - y CAD'S – Cuarto trimestre año 2022.

Con toda atención me dirijo a la MIC.ESP. Ingrid Nereida Beltran Pulido en calidad de Subdirectora General de Operaciones Logísticas (e), para informarle sobre las sugerencias reiteradas encontradas en los buzones ubicados en las diferentes unidades de negocio, es decir, seis (6) o más manifestaciones de los usuarios por un mismo tema durante el trimestre, así:

COMEDORES DE TROPA.

N°	Regionales	Cantidad de Sugerencias	Observación
1	Regional Antioquia Choco:	8	Usuarios, sugieren que cambien los desayunos.
		22	Manifestaciones donde piden que cambien los frescos por jugos naturales y le agreguen más hielo.
		9	Usuarios requieren cambiar el agua de panela y el tampico.
		6	Sugerencias piden cambiar el pollo.
2	Regional Centro	6	Sugerencias piden cambiar la agua de panela.
		10	Manifestaciones indican en cocción, que el agua de panela tiene un sabor raro, el huevo frito y el patacón quedan muy duros.
		7	Usuarios piden cambiar el desayuno.
		13	Usuarios piden aumentar la cantidad de los refrigerios.
3	Regional Llanos	10	Sugerencias indican que requieren cambio de menú referente a los desayunos, pidiendo que cambien tanto huevo y huevo ranchero.
4	Regional Suroccidente	6	Usuarios piden mejorar la preparación de los jugos.
		6	Manifestaciones piden mejorar el servicio de los rancheros.

CAD´S.

Nº	Regionales	Cantidad de sugerencias	Observación
1	Regional Antioquia Choco	9	Usuarios requieren cambiar la marca de la pasta comestible por una de mejor calidad.
2	Llanos Orientales	7	Usuarios piden cambiar la salsa mayonesa, la pasta sornia, la salchicha y la jamoneta porque son de mala calidad.
		6	Manifestaciones donde los usuarios piden que les cambien el atún, la pasta, la salchicha y la jamoneta por marca Zenú.

Se reportan las sugerencias presentadas a través de los buzones de sugerencia de los Catering y/o CAD´ s de las Regionales, de acuerdo con la estructura de la Entidad, esas dos áreas pertenecen a la Subdirección General de Operación Logística y son los encargados de consolidar los requerimientos de productos y la concertación de los menús, razón por la cual estos requerimientos deben ser remitidos a las respectivas áreas para su respuesta.

La anterior información de reporta en cumplimiento a lo establecido en la Norma Técnica ISO 9001:2015, en concordancia con la Directiva Permanente N°13 del 29 de noviembre de 2021, la cual indica en el numeral 1.1. que el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana “*Envía memorando al área encargada con el fin de que se establezcan acciones de mejora según los lineamientos de la Circular 2013 – 102 del Ministerio de Defensa Nacional que indica: ...“Se debería utilizar un método de análisis de causas por las cuales se originan las mismas, así como las acciones correctivas que se generan por las reiteraciones de peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias encontradas, es decir, seis (6) o más manifestaciones por un mismo tema en el trimestre”...*

Finalmente, el área encargada debe solicitar a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional el acompañamiento y/o asesoría para documentar las mejoras necesarias y en su defecto tener en cuenta las sugerencias como insumo para prestar un mejor servicio.

Cordialmente,

Coronel (RA)
Ricardo Augusto
Salcedo Rozo

Firmado digitalmente
por Coronel (RA) Ricardo
Augusto Salcedo Rozo
Fecha: 2023.01.23
16:55:26 -05'00'

CORONEL (RA) RICARDO AUGUSTO SALCEDO ROZO (E)
Secretario General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Emilse
Garzón

Firmado
digitalmente por
Emilse Garzón
Fecha: 2023.01.20
11:46:15 -05'00'

Elaboró: Emilse Garzón Nivia
Técnico para Apoyo, Seguridad y Defensa
Grupo Atención y Orientación Ciudadana

Diana Cecilia
Martin Amaya

Firmado digitalmente por
Diana Cecilia Martin Amaya
Fecha: 2023.01.20 11:41:24
-05'00'

Revisó: Abog. Esp. Diana Cecilia Martin Amaya
Coordinadora de Atención y Orientación Ciudadana

