

Bogotá, 22-07-2019

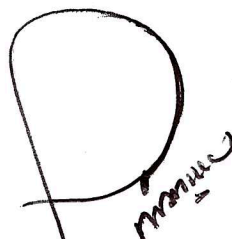
N° 20192010064761 ALDG – ALSG – AOC – 201

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 2019; 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 2019.

Cordialmente,



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



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



Revisó: Diana Cecilia Martín Amaya
Coordinadora Nacional
Atención y Orientación Ciudadana



Aprobó: Coronel (Ra) Carlos Ernesto Camacho Díaz
Subdirector General de Abastecimientos y Servicios (E)
De la Secretaría General

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



La seguridad
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: Abril 01 a Junio 30 de 2019

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 2019).

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	242	242	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1138	1138	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
1380						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que para el primer trimestre del año 2019, se recibieron un total de 1380 peticiones, quejas, reclamos y denuncias; 242 tramitadas a través del Módulo y 1138 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

1.2. PERÍODO ACTUAL ABRIL A JUNIO 2019

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	247	247	0	3	2	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	955	955	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
1202							

“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



Respecto al segundo trimestre del año 2019, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas presenta aumento leve en el Módulo, ya que pasamos de 242 a 247 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 955 y el trimestre pasado 1138, es decir que hubo disminución en la participación en 183 sugerencias.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	1	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	1	1
OFICINA JURÍDICA	1	1
TOTAL		3

Durante el segundo trimestre del año se reportaron 3 casos vencidos de un total de 247 solicitudes recibidas, entre Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias. Peticiones que 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	%
DIRECCIÓN GENERAL	PROTECCIÓN AL PATRIMONIO	1	0	2	0	0	3	0,2
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES LOGISTICAS	DESPACHO OPERACIÓN	1	0	0	0	0	1	0,1

“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
Mindéfensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	0	0	897	0	898	74,7
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	0	56	0	56	4,7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	31	1	0	0	0	1	33	2,7
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	2	0	1	0	0	1	4	0,3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	0	0	1	1	1	0	2	0,2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	0	0	0	0	0	1	0,1
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	2	0	0	0	0	0	2	0,2
	CARTERA	100	0	5	0	0	0	105	8,7
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	33	0	0	0	0	0	33	2,7
	TESORERÍA	2	0	0	0	0	0	2	0,2
OFICINA JURÍDICA	ASESORÍA JURÍDICA	9	0	0	0	0	0	9	0,7
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	51	0	0	1	1	0	52	4,3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0,1
TOTAL		235	1	9	955	2	1202	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 (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

Para el segundo trimestre del año, se recibieron 955 solicitudes por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el Grupo Administración de Comedores de Tropa (Cátering), quienes sumaron 898 sugerencias. En el caso de los Centros de Almacenamiento y Distribución se recibieron 56 sugerencias lo cual obtuvo un aumento en 9 sugerencias en comparación con el trimestre anterior, también se evidencia para Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) una (1) sugerencia, seguido de Gestión de Talento Humano con una (1) sugerencia.

Por su parte, a través del Módulo PQR se registraron 247 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Dirección Financiera, "Gestión Cartera con 100, Gestión Contabilidad con 33, Gestión Tesorería con 2", Gestión de Talento Humano con 51, seguida de Gestión Contractual con 31 y Precontractual con 2, Asesoría Jurídica con 9, Control Disciplinario Con una (1). Las otras 6 peticiones llegaron a diferentes áreas como se evidencia en el cuadro.

Así mismo, se recibieron 9 reclamos, los cuales se direccionaron al grupo de Gestión Cartera con 5, Gestión a Protección al Patrimonio con 2, Gestión Contractual con uno (1) y a la Dirección Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con uno (1).

Además, se registró una (1) queja para Gestión Contractual.

Finalmente se recibieron 2 denuncias, la cuales se direccionaron a Gestión Contractual y Precontractual.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	2	0	1	953	0	956	79,53
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	42	1	1	0	2	46	3,83
ASPECTOS DE PERSONAL	1	0	0	0	0	1	0,08

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

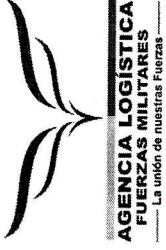
Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





La seguridad es de todos
Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



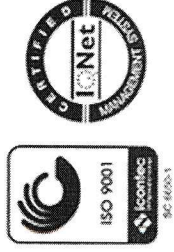
AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



ASPECTOS DE SALUD	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,000
ORDEN PÚBLICO - OPERACIONES	N/A	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	N/A	0	0,00
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	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	N/A	0	0,00
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS- NO-MINA	157	0	5	2	0	2	0	0	0	164	13,64
INCORPORACIÓN CURSOS	N/A	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	N/A	0	0,00
ATENCIÓN AL USUARIO	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,17
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	31	0	2	0	0	0	0	0	0	33	2,75
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	N/A	N/A	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	N/A	N/A	0	0,00
VARIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
TOTAL	235	1	9	955	2	1202	2	100	100	100	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 (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



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. 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.

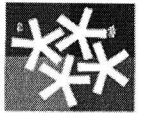
Las solicitudes relacionadas con aspectos administración y logística tienen que ver con información por sustitución pensional, información de ofertas laborales, solicitudes generales administrativas y certificaciones laborales. Los aspectos misionales se relacionan con la prestación de los servicios 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





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	72	6,0
PRESENCIAL	0	0,0
LINEA GRATUITA	0	0,0
LINEA DIRECTA	71	5,9
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,0
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	78	6,5
INTERNET CHAT	0	0,0
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	26	2,2
OTROS (SUGERENCIAS)	955	79,5
TOTAL	1202	100

Para el segundo trimestre del año 2019, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 1202 solicitudes, de las cuales 955 fueron recibidas en los Buzones de Sugerencias y 247 por los demás canales de recepción.

⇐ CORREO ELECTRONICO

Para el presente trimestre se registraron (72) peticiones, que al definirse como solicitudes formales, se registraron en el Módulo PQR, para su respectivo trámite.

⇐ EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)

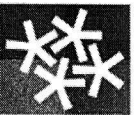
A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 26 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las dependencias competentes para su respectivo trámite.

⇐ 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 2.062 llamadas, de las cuales 483 fueron asesorías de información general y sesenta y uno (71) se determinaron como peticiones que se registraron en el módulo PQR.

⇐ SOLICITUDES REALIZADAS DE MANERA PRESENCIAL

Para este trimestre no se recibieron solicitudes de tipo presencial.

⇐ INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)

Por este medio se realizaron 78 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 5.504 interacciones, específicamente 955 sugerencias y 4.549 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	0,0
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,0
BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)	4549	61,1
ATENCIÓN PRESENCIAL	83	1,1
ATENCIÓN TELEFONICA	629	8,4
CALL CENTER	2062	27,7
FOROS (ENCUESTAS)	4	0,1
OTROS (REDES SOCIALES - CHAT)	122	1,6
TOTAL	7449	100

⇐ BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)

Ingresaron un total de 4.549.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



⇐ ATENCIÓN PRESENCIAL

Se atendieron 83 casos de manera presencial en la Dirección financiera Gestión Cartera, con temas relacionados a certificaciones e información de descuentos por nómina.

⇐ ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)

A través de este canal se notificaron 629 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.

⇐ ENCUESTAS

La Entidad, realizó 2 encuestas para el segundo trimestre del año, temas: Satisfacción al Cliente Café AGLO 2019, y Claridad y Transparencia APRC 2018.

➤ Pregunta N° 1

Satisfacción al Cliente Café AGLO 2019, el cual presento una participación de 84 usuarios, Lo cual se evidencia en el Siguiete link:

<https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/64712/chart-results>

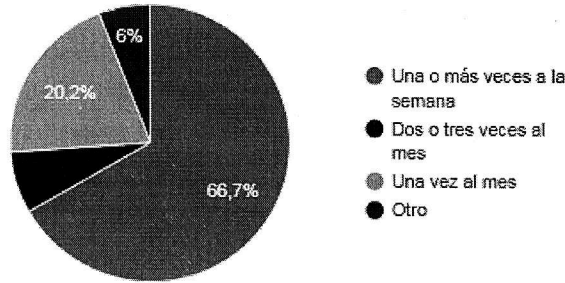


“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



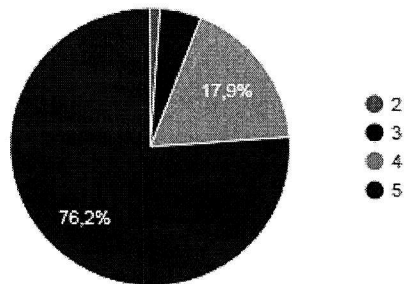


2 - ¿Con qué frecuencia consume CAFE AGLO?



Number of responses: 84

3 - Por favor, indíquenos su grado de satisfacción con CAFÉ AGLO en una escala de 1 a 5, donde 5 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.



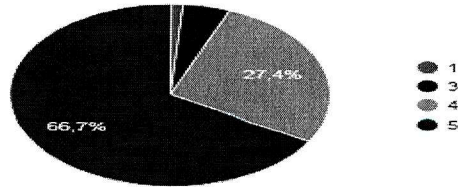
Number of responses: 84

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”





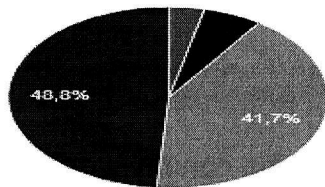
(c) Presentación del empaque del producto



- 1
- 3
- 4
- 5

Number of responses: 84

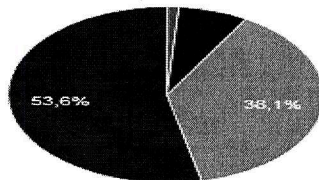
(d) Relación Calidad - Precio



- 2
- 3
- 4
- 5

Number of responses: 84

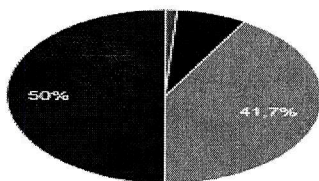
(e) Atención a los requerimientos



- 2
- 3
- 4
- 5

Number of responses: 84

(f) Planes de distribución y Tiempos de Entrega



- 2
- 3
- 4
- 5

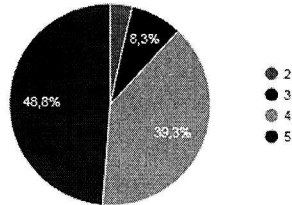
Number of responses: 84

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



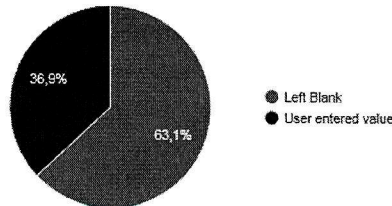


(g) Servicio Postventa



Number of responses: 84

5 ¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle a la entidad sobre el servicio que proporciona la Planta Procesadora de Café?:



Number of responses: 84

➤ Encuesta N° 2 Claridad y Transparencia APRC 2018, participaron 25 usuarios

Pregunta: 1

¿Considera que hubo claridad y transparencia en nuestra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2018?, en donde se obtuvo un porcentaje positivo del 100%, lo cual se evidencia en el siguiente link:

<https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/63947/chart-results>

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”





Claridad y Transparencia APRC 2018 / Resultados gráficos

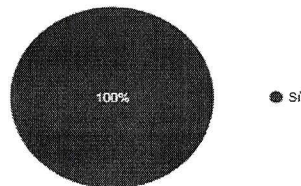
Claridad y Transparencia APRC 2018

Ver Resultados gráficos

Resultados gráficos

Claridad y Transparencia APRC 2018

Considera que hubo claridad y transparencia en nuestra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2018?



Number of responses: 25

← FOROS

La Entidad, realizó dos (2) Foros para el segundo trimestre del año, temas: Plan de Participación Ciudadana, Considera usted que, con la gestión institucional, se garantizan derechos humanos?, ¿Indíquenos por qué?

Foro 1: La Agencia Logística de las Fuerzas Militares invita a la ciudadanía a participar en la construcción del Plan de Participación Ciudadana que se encuentra adjunto, deja tus comentarios y observaciones a las actividades que se tienen proyectadas para la vigencia 2019. En donde participaron 8 usuarios En cual se puede evidenciar en el siguiente link:

<https://www.agencialogistica.gov.co/es/foro/plan-de-participaci-n-ciudadana>

Foro 2: ¿Considera usted que, con la gestión institucional, se garantizan derechos humanos?, ¿Indíquenos por qué?, en el presente foro han participado 2 usuarios, la fecha se encuentra abierto.

← OTROS

Se relaciona la información general que se dio de forma virtual en línea por medio del Chat Interactivo de la página web con una interacción de 90 solicitudes de información general.

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 32

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”





Facebook: 16

Twitter: 13

Instagram: 3

YouTube: 0

Crecimiento de Seguidores por redes sociales

Facebook: 2.005

Twitter: 1.255

Instagram: 630

YouTube: 86

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó a la Señora, **Directora Financiera** “Gestión Cartera” la reiteratividad encontrada con memorando N° 20192010409343, y las allegadas a los Comedores de Tropa (Cátering), se realizó el memorando con número de radicado 20192010413793 de fecha 18 de julio, seguido a los Centros de almacenamiento CAD, con número de radicado N° 20192010413653, de fecha 19 de julio de 2019, dirigidos al señor **Subdirector General de Operaciones Logísticas**.

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.

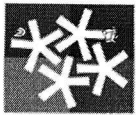
6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. Medición de la satisfacción

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		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	15	35	8	1	1
Percepción del servicio en general (PQRD)	16	40	15	0	9
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
2	31	Bueno (3.5 a 4.5)			

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”





Para el segundo trimestre del año 2019, treinta y uno (31) personas evaluaron los trámites de solicitud de expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito y percepción del servicio en general (PQRD), cuyo resultado arrojó un nivel de **satisfacción muy Bueno por parte de nuestros usuarios**.

Nota: en el informe del periodo anterior, se hace la siguiente aclaración; El número de personas que participaron fue de 15 personas por error de digitación se fue el número 18, en el cuadro de Percepción del servicio en general (PQRD).

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4549
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	98
TOTAL	4647

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 primer trimestre alcanzaron un total 4.549, 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.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	1
RECLAMOS	9
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	11
TOTAL	23

De otra parte, se recibieron veintitrés (23) 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.

"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

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 ciudadana. 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

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

“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 6550-1



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

← Encuestas Anticorrupción

Para el segundo trimestre del año, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 161 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 97,4% y una percepción negativa del 2,3%, acerca de 119 procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

Nº
7300

“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

