



La seguridad es de todos Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Bogotá, 29-10-2019

N° 201992010095281 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 Tercer 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 Tercer 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 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)



## INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: Julio 01 a Septiembre 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 (segundo 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	247	247	0	2	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	995	955	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
1202						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que para el segundo trimestre del año 2019, se recibieron un total de 1202 peticiones, quejas, reclamos y denuncias; 247 tramitadas a través del Módulo y 995 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

##### 1.2. PERÍODO ACTUAL JULIO A SEPTIEMBRE 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	238	238	0	7	2	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1005	1005	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
1243							

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



La seguridad es de todos  
Ministerio de Defensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Respecto al tercer trimestre del año 2019, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas presenta disminución leve en el Módulo, ya que pasamos de 247 a 238 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia en el tercer trimestre se recibieron 1005 manifestaciones y el trimestre pasado 955, es decir que aumento en la participación en 50 sugerencias.

**1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS**

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	3	3
DIRECCIÓN FINANCIERA	2	2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	1	1
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>

Durante el tercer trimestre del año se reportaron 7 casos vencidos de un total de 238 solicitudes recibidas, entre Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias. Peticiones que se encuentran cerradas.

**2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER 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	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](http://www.agencialogistica.gov.co)



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	0	0	0	918	0	919	73,93
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	1	0	0	0	0	76	0	77	6,19
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	18	0	0	0	0	0	0	18	1,45
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	0	0	0	1	0	0	0	1	0,08
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	1	0	0	3	0	0	0	4	0,32
	INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	1	0	0	1	0	0	0	2	0,16
SECRETARIA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	3	0	0	1	0	0	0	4	0,32
	CARTERA	112	0	0	10	0	0	0	122	9,81
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	13	0	0	0	0	0	0	13	1,05
	TESORERIA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURIDICA	8	0	0	0	0	0	0	8	0,64
	TECNOLOGIA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	4	0	4	0,32
	TALENTO HUMANO	50	2	4	4	7	0	0	63	5,07
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08
	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	2	1	0	0	0	0	0	3	0,24
<b>TOTAL</b>		<b>215</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>1005</b>	<b>0</b>	<b>1243</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>73,93</b>

“Trabajamos con orgullo para los Héroeros de Colombia”

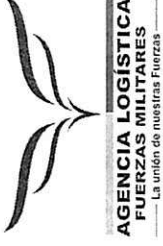
Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
www.agencialogistica.gov.co





La seguridad es de todos  
Minda Defensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Para el tercer trimestre del año, se recibieron 1005 solicitudes por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el Grupo Administración de Comedores de Tropa (Cátering), quienes sumaron 918 sugerencias. En el caso de los Centros de Almacenamiento y Distribución se recibieron 76 sugerencias lo cual obtuvo un aumento en 20 sugerencias en comparación con el trimestre anterior, también se evidencian para Gestión Talento Humano (4) sugerencias, seguido de Servicios Administrativos con (7) sugerencias.

Por su parte, a través del Módulo PQR se registraron 238 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Dirección Financiera, "Gestión Cartera con 112, Gestión Contabilidad con 13, Gestión Tesorería con una (1)", Gestión de Talento Humano con 50, seguida de Gestión Contractual con 18, Asesoría Jurídica con 8, Atención Ciudadana con (3), Control Disciplinario con (2). Las demás peticiones se evidencian con una (1) respectivamente en cada dependencia como se evidencia en el cuadro.

Así mismo, se recibieron 20 reclamos, los cuales se direccionaron al grupo de Gestión Cartera con 10, Gestión de Talento Humano con (4), y a la Gestión Abastecimiento Clase I con (3), Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con uno (1), Gestión Precontractual con una (1), y Atención Ciudadana respondió uno (1) ya que se podía evidenciar la respuesta y reemitirla al usuario.

Además, se registró (3) quejas de las cuales para Gestión Talento Humano se direccionaron (2), y a Control Disciplinario se le remitió una (1).

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	6	1	4	986	0	997	80,21
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	18	0	1	0	0	19	1,53
ASPECTOS DE PERSONAL	3	0	0	0	0	3	0,24

"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



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	129	0	11	0	0	140	11,26	
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	3	0	1	0	0	4	0,32	
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	56	2	3	19	0	80	6,44	
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	0,00	
TOTAL	215	3	20	1005	0	1243	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



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  
[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	41	3,3
PRESENCIAL	0	0,0
LINEA GRATUITA	0	0,0
LINEA DIRECTA	57	4,6
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,0
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	110	8,8
INTERNET CHAT	0	0,0
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	30	2,4
OTROS (SUGERENCIAS)	1005	80,9
<b>TOTAL</b>	<b>1243</b>	<b>100</b>

Para el tercer trimestre del año 2019, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 1243 solicitudes, de las cuales 1005 fueron recibidas en los Buzones de Sugerencias y 238 por los demás canales de recepción.

##### ⇐ CORREO ELECTRONICO

Para el presente trimestre se registraron (41) 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 30 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 2.359 llamadas, de la cuales 573 fueron asesorías de información general y (57) 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 110 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 5.689 interacciones, específicamente 1005 sugerencias y 4.684 felicitaciones para el tercer 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)	4684	57,08
ATENCIÓN PRESENCIAL	113	1,38
ATENCIÓN TELEFONICA	769	9,37
CALL CENTER	2359	28,75
FOROS Y ENCUESTAS	3	0,04
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	91	1,11
OTROS	187	2,28
<b>TOTAL</b>	<b>8206</b>	<b>100</b>

#### ⇨ BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)

Ingresaron un total de 4.684.

#### ⇨ ATENCIÓN PRESENCIAL

Se atendieron 113 casos 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”



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 haberlo. Porque tenemos. Para colaborar mejor.

## ⇐ ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)

A través de este canal se notificaron 759 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.

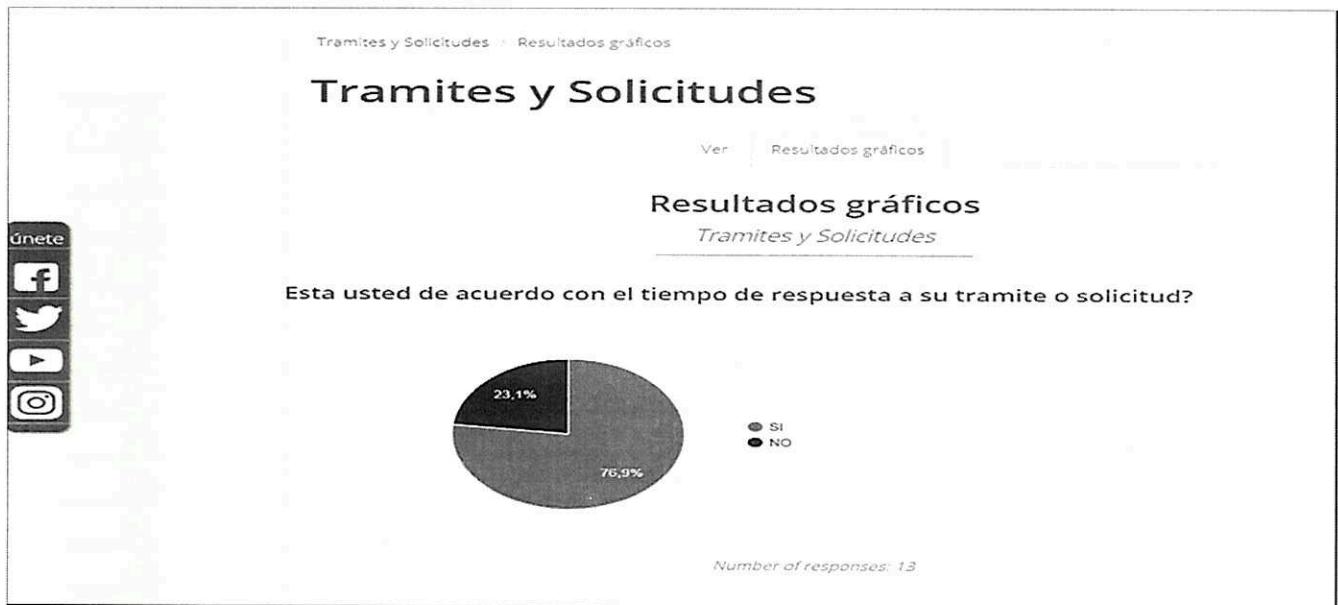
## ⇐ INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)

A través del sistema de atención al ciudadano se ingresaron 91 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 una (1) encuesta para el tercer trimestre del año, temas: **¿Está usted de acuerdo con el tiempo de respuesta a su trámite o solicitud?**

En donde participaron (13) usuarios un porcentaje del 76,9% positivo con el tiempo de respuesta a su trámite y un 23,1% negativo para el mismo, lo cual se puede evidencia en el siguiente link: <https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/64800/chart-results>



## ⇐ FOROS

La Entidad, realizó dos (2) Foros para el tercer trimestre del año, temas: **¿Considera usted que, con la gestión institucional, se garantizan derechos humanos?, ¿Indíquenos por qué?, ¿Tiene alguna inquietud con los trámites y servicios que ofrece la Entidad en línea? su opinión es importante para nosotros.**

**Foro 1:** **¿Considera usted que, con la gestión institucional, se garantizan derechos humanos, Indíquenos por qué?**

“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



Grupo Social y Empresarial  
de la Defensa  
Por la Defensa Nacional, por Colombia y por el Mundo

En donde participaron 4 usuarios el cual se puede evidenciar en el siguiente link:

<https://www.agencialogistica.gov.co/es/foro/su-opini-n-cuenta>

**Foro 2:** ¿Tiene alguna inquietud con los trámites y servicios que ofrece la Entidad en línea? su opinión es importante para nosotros.

En donde participaron 2 usuarios, el cual se puede evidenciar en el siguiente link:

<https://www.agencialogistica.gov.co/es/foro/tr-mite-o-servicio-dispuesto-en-l-nea>

#### ⇐ 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 102 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 85

Facebook: 28

Twitter: 34

Instagram: 16

YouTube: 7

#### Crecimiento de Seguidores por redes sociales 4.119

Facebook: 2.095

Twitter: 1.289

Instagram: 635

YouTube: 100

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó al Señor Teniente Coronel (RA), **Subdirector General de Operaciones Logísticas**, las novedades encontradas en los buzones de sugerencias a nivel Nacional durante el tercer trimestre del año en curso, así:

Reiteratividades encontradas en los Comedores (Catering) y en los Centros de Almacenamiento (Cad's), se informa a través de los memorandos N° **20192010605773** y **20192010607803**, se remiten a la Subdirección en mención con fecha 29 de octubre 2019.

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.

“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 6600-1



## 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	15	18	13	4	10
Percepción del servicio en general (PQRD)	25	86	6	0	8
<b>Total Trámites/Servicios</b>	<b>Total Participantes</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
2	40	Bueno (3.5 a 4.5)			

Para el tercer trimestre del año 2019, (41) 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.**

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4684
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	123
<b>TOTAL</b>	<b>4807</b>

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 tercer trimestre alcanzaron un total 4.684, 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.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	3
RECLAMOS	20
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	11
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

De otra parte, se recibieron (45) 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 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](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.

"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

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 tercer trimestre del año, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 48 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 98,9% y una percepción negativa del 1,1%, acerca de 42 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)

