

Bogotá, 29-10-2018

N° 20182010103861 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 2018; 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 de 2018.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
Coronel JUAN VARGAS BARRETO
Secretario General

Encargado de las funciones del despacho de la Dirección General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares

(ORIGINAL FIRMADO)
Elaboró: Diana Cecilia Martin Amaya
Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana

(ORIGINAL FIRMADO)
Revisó: Coronel Juan Vargas Barreto
Secretario General

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: Julio 01 a Septiembre 30 de 2018

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA 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 pendientes tanto del periodo anterior (segundo trimestre 2018), como del solicitado (tercer trimestre 2018).

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL, RECIBIDAS PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	328	328	0	5	0
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1084	1084	0	0	0
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
1412						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que para el segundo trimestre del año 2018, se recibieron un total de 1412 PQRSD, 328 tramitadas a través del Módulo y 1084 recibidas por medio de los Buzones de Sugerencias, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

1.2. PERÍODO ACTUAL DE JULIO A SEPTIEMBRE 2018

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	368	368	0	14	1	100%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1182	1182	0	0	0	0,0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
1550							

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Respecto al segundo trimestre del año, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas aumento, especialmente en el Módulo, ya que pasamos de 328 a 368 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 1182 y el trimestre pasado fue de 1084, es decir que hubo un aumento en participación de 98 sugerencias.

Durante el tercer trimestre se reportaron catorce (14) casos vencidos, los cuales a la fecha ya están resueltos. En total se recibieron 1550 solicitudes, entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, las cuales se encuentran cerradas.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
DIRECCIÓN FINANCIERA	14	14
TOTAL	14	14

Los catorce (14) casos que se registran vencidos en el tercer trimestre corresponden a la Dirección Financiera respecto de certificaciones que tienen que ver con los créditos adquiridos por los usuarios, es necesario aclarar que el término para expedir las certificaciones es de cinco (5) días.

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	DESPACHO DIRECCIÓN	2	0	0	0	0	2	0,13
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES LOGISTICAS	DESPACHO DE OPERACIONES	1	0	0	0	0	1	0,06
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	1125	0	1125	72,58
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	53	0	53	3,42
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	33	0	1	0	0	34	2,19
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	2	0	0	0	2	4	0,26

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTO S Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	4	0	0	0	0	4	0,26
	INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	1	0,06
	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	1	0	0	0	0	1	0,06
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓ N- CREDITOS)	2	0	1	0	0	3	0,19
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INNOVACION INSTITUCIONAL	GESTION DE REDES DEVALOR	1	0	0	0	0	1	0,06
SECRETARIA GENERAL	ATENCION Y ORIENTACION CIUDADANA	1	0	0	0	0	1	0,06
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	215	1	14	1	0	231	14,90
	CONTABILIDAD	10	0	0	0	0	10	0,65
	TESORERIA	1	0	0	0	0	1	0,06
OFICINA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA	8	0	0	0	0	8	0,52
OFICINA TECNOLOGIA	TECNOLOGIA	0	0	1	0	0	1	0,06
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0	0	1	0	3	0,19
	TALENTO HUMANO	48	6	1	2	0	57	3,68
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	2	0	0	0	1	3	0,19
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	5	0	0	0	6	0,39
TOTAL		335	12	18	1182	3	1550	100

Para el tercer trimestre del año, se recibieron 1182 solicitudes por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el *Grupo Administración de Comedores de Tropa* (Cátering), quienes sumaron 1125 sugerencias. En el caso de los *Centros de Almacenamiento y Distribución* se recibieron cincuenta y tres (53) sugerencias.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Por su parte, a través del Módulo PQR se registraron 368 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Dirección Financiera, “*Gestión Cartera* con 215, *Gestión Contabilidad* con 10 y *Gestión Tesorería* con 1”, *Gestión de Talento Humano* con 48, seguida de *Gestión Contractual* con 33 y *Gestión Precontractual* con 2, *Administración de Operaciones Logísticas* con 1, *Asesoría Jurídica* con 8, Clase I con 4. Las otras 17 peticiones llegaron a diferentes áreas como se evidencia en el cuadro.

Así mismo, se recibieron doce (12) quejas, seis (6) se direccionaron a *Gestión de Talento Humano* y *al Grupo Gestión Cartera una (1)*, y se direccionaron a Control Disciplinario cinco (5). Además, se registraron dieciocho (18) reclamos, de los cuales catorce (14) fueron direccionados a *Grupo Gestión Cartera*, uno (1) a la *Dirección Administrativa y Talento Humano*, uno (1) a la *Subdirección General de Contratos*, uno (1) a *Otros Abastecimientos y Servicio (créditos)*, y la *Oficina de Tecnología* con uno (1).

Finalmente se recibió tres (3) denuncias, las cuales fueron direccionadas a la *Subdirección General de Contratos* con dos (2), y una (1) a *Control Interno*.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	5	0	1	1178	0	1184	76,39
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	41	0	0	0	2	43	2,77
ASPECTOS DE PERSONAL	41	11	1	2	1	56	3,61
ASPECTOS DE SALUD	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	0	0,00
SERVICIO MILITAR	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0,00
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	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	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	240	1	15	1	0	257	16,58
INCORPORACIÓN CURSOS	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	0	0,00

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	0	0	0	1	0,06
ADMINISTRACIÓN Y LOGISTICA	7	0	1	1	0	9	0,58
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	335	12	18	1182	3	1550	100

De acuerdo al recuadro anterior, los asuntos más reiterativos, exceptuando las Sugerencias, hacen referencia a aspectos financieros entre los que se encuentran temas relacionados con certificaciones de saldo, certificaciones de retenciones, certificaciones de paz y salvo, así mismo, solicitudes por descuentos de nómina por créditos de libre inversión. 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 de personal 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 reiteratividades 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 los memorandos que son ubicados en cada uno de los tableros ubicados en la parte superior de cada uno de los buzones.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

NOTA: Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónico y de manera presencial se registra en el Módulo PQR, sin embargo, en este punto se clasifican las solicitudes y las reportadas en el sitio web (módulo PQR) son aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta. 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	67	4,32
PRESENCIAL	0	0,00

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	90	5,81
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	144	9,29
INTERNET CHAT	1	0,06
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	66	4,26
OTROS (SUGERENCIAS)	1182	76,26
TOTAL	1550	100

Para el tercer trimestre del año 2018, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 1550 solicitudes, de las cuales 1182 fueron recibidas por los Buzones de Sugerencias y 368 por los demás medios de recepción.

⇨ **CORREO ELECTRONICO**

Para el presente trimestre se registraron sesenta y siete (67) peticiones, que al definirse como solicitudes formales, se registraron en el Módulo PQRD, para su respectivo trámite.

⇨ **EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)**

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 66 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.

Para el trimestre, se registraron por este medio 2.628 llamadas, de las cuales 499 fueron asesorías de información general y noventa (90) de ellas se determinaron como peticiones que se subieron al módulo PQR.

⇨ **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Para este trimestre no se recibió de tipo presencial.

⇨ **INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)**

Por este medio se realizaron 144 solicitudes, las cuales como se explicó en la Nota del punto 4, se clasifican como solicitudes del Módulo PQRD, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

⇨ 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 157 Buzones, por los cuales se recibieron 4.582 interacciones, específicamente 1182 sugerencias y 3400 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	0,0
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,0
BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)	3400	49,4
ATENCIÓN PRESENCIAL	112	1,6
ATENCIÓN TELEFONICA	692	10,0
CALL CENTER	2628	38,2
FOROS (ENCUESTAS)	2	0,0
OTROS (REDES SOCIALES - CHAT)	53	0,8
TOTAL	6887	100

⇨ BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)

Ingresaron un total de 3400.

⇨ ATENCIÓN PRESENCIAL

Se atendieron 112 casos de manera presencial, para la Dirección financiera Gestión Cartera, con temas relacionados certificaciones e información de descuentos por nómina.

⇨ ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)

A través de este canal se notificaron 692 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.

⇨ FOROS Y ENCUESTAS

La Entidad, realizó un (1) Foro y una (1) Encuesta para el tercer trimestre del año, tema trámites realizados en la Página de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

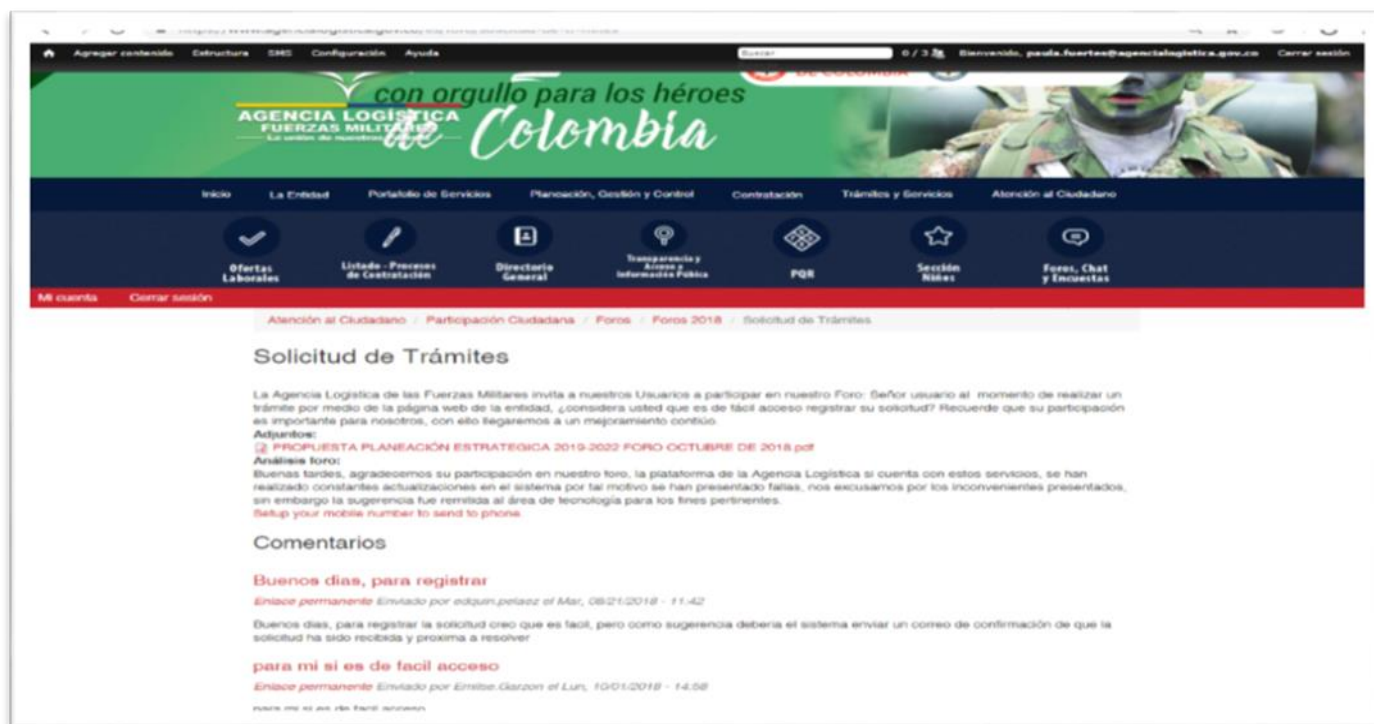
Pregunta Foro.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares invita a nuestros usuarios a participar en nuestro Foro: Señor usuario al momento de realizar un trámite por medio de la página web de la entidad, ¿considera usted que es de fácil acceso registrar su solicitud? Recuerde que su participación es importante para nosotros, con ello llegaremos a un mejoramiento continuo.

Se evidencia dos (2) participaciones A continuación se relaciona el Link:

<https://www.agencialogistica.gov.co/es/foro/solicitud-de-tr-mites>

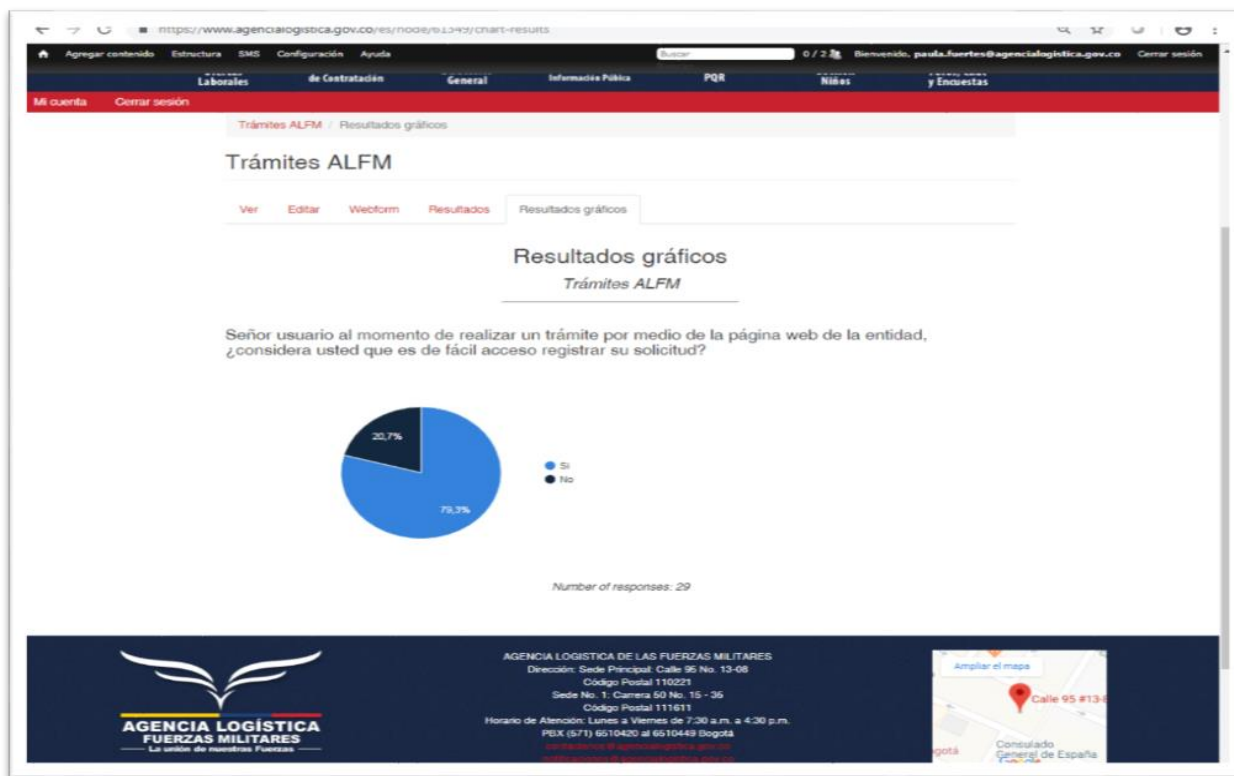


Pregunta encuesta.

Señor usuario al momento de realizar un trámite por medio de la página web de la entidad, ¿considera usted que es de fácil acceso registrar su solicitud?

La participación ciudadana se refleja en 29 votos, donde **SI** obtuvo el **79,3%** de percepción fue favorable, y el **NO** obtuvo un 20,7% en desfavorabilidad. A continuación el Link donde se puede evidenciar.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



<https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/61349/chart-results>

⇐ 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 8 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 45

Facebook: 21

Twitter: 13

Instagram: 8

YouTube: 3

No. de Seguidores por redes sociales 2856

Facebook: 1643

Twitter: 1009

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Instagram: 152

YouTube: 52

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades allegadas a los Comedores de Tropa (Cátering), seguido de los Centros de Almacenamiento y Distribución (Cad) y la Dirección Financiera, se realizaron los memorandos con número de radicado: 20182010257433, 20182010257453, 20182010257893 del 29 de octubre de 2018, al señor **Subdirector General de Operaciones Logísticas y a la Directora de la Dirección Financiera**.

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 originaron.

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 para créditos de libre inversión, bienes y servicios	3	6	0	1	2
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	14	19	14	4	5
Percepción del servicio en general (PQRD)	18	47	25	0	6
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
3	35	Bueno (3.5 a 4.5)			

Para el tercer trimestre, treinta y cinco 35 personas evaluaron los trámites de solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios, seguido 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 **Bueno** por parte de nuestros usuarios.

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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3400
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	111
TOTAL	3511

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 3400, 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 Entidad, fortaleciendo así la imagen institucional.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	12
RECLAMOS	18
DENUNCIAS	3
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	18
TOTAL	51

De otra parte, se recibieron cincuenta y un (51) 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:

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

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. Buzones de Sugerencias a Nivel Nacional.

10. 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

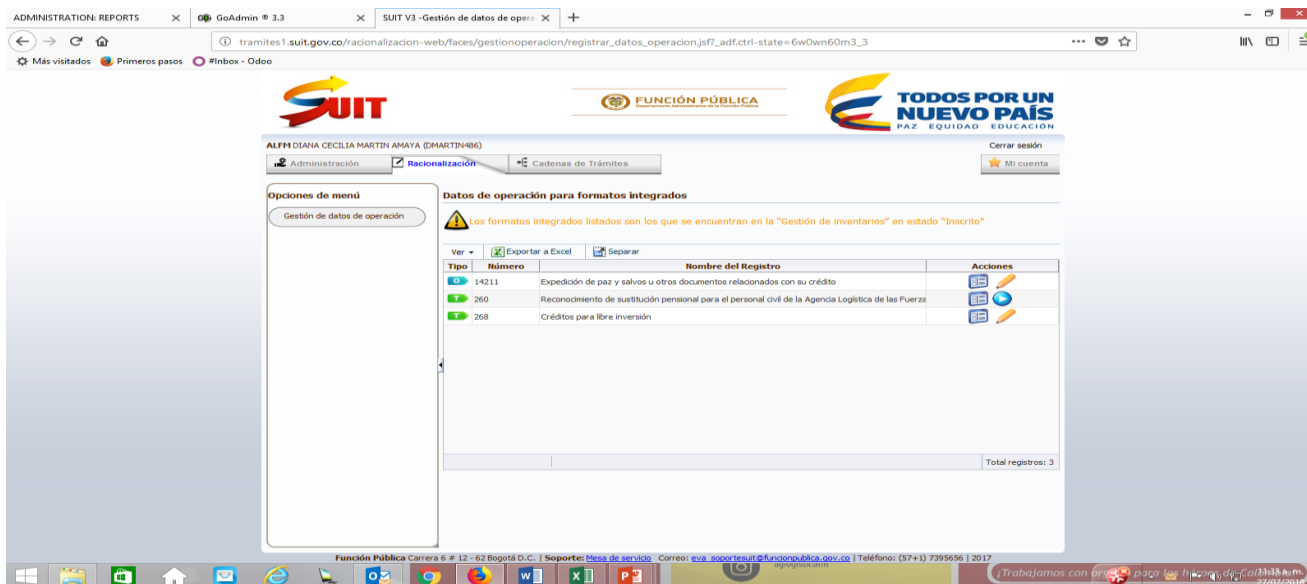
⇐ Encuestas Anticorrupción

Para el tercer trimestre del año, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 45 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, que obtuvieron una percepción favorable del 97,99% y una percepción negativa del 1,55%, acerca de los procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

⇐ Racionalización de Trámites

Los avances de la estrategia de Racionalización de Trámites se encuentran disponibles en el portal SUIT (Sistema Único de Trámites y Servicios), en el link <http://bit.ly/2nvMHsW> Se adjunta pantallazo:

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



The screenshot shows a web browser window with the URL `tramites1.suit.gov.co/racionalizacion-web/faces/gestionoperacion/regar_datos_operacion.jspx?_afdf.ctrl-state=6w0wn60m3_3`. The page header includes the SUIE logo, 'FUNCIÓN PÚBLICA', and 'TODOS POR UN NUEVO PAÍS'. The user is identified as ALFREDIANA CECILIA MARTIN AMAYA (DMARTIN486). The main content area is titled 'Datos de operación para formatos integrados' and contains a table with the following data:

Tipo	Número	Nombre del Registro	Acciones
14211		Expedición de paz y salvos u otros documentos relacionados con su crédito	[Iconos de acciones]
260		Reconocimiento de sustitución pensional para el personal civil de la Agencia Logística de las Fuerzas	[Iconos de acciones]
268		Créditos para libre inversión	[Iconos de acciones]

At the bottom of the page, there is a footer with contact information: 'Función Pública Carrera 6 # 12-62 Bogotá D.C. | Soporte: Mesa de servicio Correo: eua_soporte@funcionpublica.gov.co | Teléfono: (57+1) 7395656 | 2017'.

“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

