



La seguridad es de todos Ministerio

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Bogotá, 22-10-2021

N° 2021110010065481 ALDG – ALSG – GRV- AOC – 11001

AL: Señora
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana
Ministerio de Defensa Nacional
Calle 26 54 No. 69 - 76 Torre 4 "Agua" piso 9
Bogotá D.C.
Tel.: (571) 3150111

ASUNTO: Informe Tercer Trimestre del año 2021; 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 2021.

Cordialmente,

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

Anexos: 2

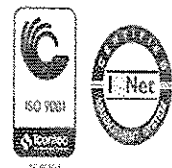
Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán
TASD
Atención y Orientación Ciudadana

Revisó: Lizeth Katherine Rodríguez Muñoz
Coordinadora
Atención y Orientación Ciudadana

Aprobó: Coronel Juan Carlos Riveros Pineda
Secretario General
Agencia Logística Fuerzas Militares

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (60) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO
Período: Julio 01 a Septiembre 30 de 2021

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 2021).

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	139	139	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	670	670	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
809						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el segundo trimestre del año 2021, se recibieron un total de 809 peticiones, quejas, reclamos y denuncias; 139 tramitadas a través del Módulo y 670 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

1.2. PERÍODO – JULIO A SEPTIEMBRE 2021

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	287	287	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	780	780	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
1067							

“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



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La mejor de nuestras Fuerzas

Respecto al tercer trimestre del año 2021, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas presenta aumento en el Módulo, ya que pasamos de 139 a 287 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 780 manifestaciones y el trimestre pasado 670, es decir que aumento la participación en 110 sugerencias.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

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

Durante el tercer trimestre de año 2021. No se presentó peticiones vencidas. En total se recibieron 287 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos y denuncias, las cuales se encuentran cerradas.

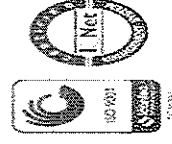
2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE

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	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	2	0	2	720	0	724	67,85
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	3	0	0	58	0	61	5,72
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	16	0	2	0	0	18	1,69

“Trabajamos con orgullo para los Héroos de Colombia”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (60) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





La seguridad
está en todos

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

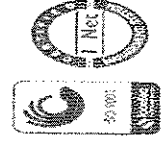


AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,09
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,19
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS)	6	1	2	0	0	0	0	0	9	0,84
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INNOVACION INSTITUCIONAL	GESTION DE PLANEACION ESTRATEGICA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,09
	INNOVACION REDES DEVALOR	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,09
SECRETARIA GENERAL	DESPACHO	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,09
	CARTERA	144	1	3	0	0	0	0	0	148	13,87
DIRECCION FINANCIERA	CONTABILIDAD	25	0	0	0	0	0	0	0	25	2,34
	CUENTAS POR PAGAR	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,09
OFICINA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA	7	0	0	0	0	0	0	0	7	0,66
	REDES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0,19
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,09
	GESTION NÓMINA	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0,37
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	TALENTO HUMANO	54	3	1	0	0	0	0	0	58	5,44
	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	1	0	0	0	0	0	1	3	0,28
TOTAL		269	6	10	780	2	1067	100			

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

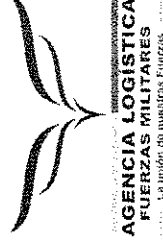
Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (60) 6510420
Linea Gratuita Nacional 018000126537
www.agenciaalogistica.gov.co





La seguridad
es de todos

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Para el segundo trimestre del año, se recibieron 780 solicitudes por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el Grupo Administración de Comedores de Tropa (Cátering), quienes sumaron 720 sugerencias. En el caso de los Centros de Almacenamiento y Distribución se recibieron 58 sugerencias. Lo cual presentan aumento en 110 sugerencias en comparación con el trimestre anterior.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 287 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a Financiera "Gestión Cartera con 144 y Gestión Contabilidad con 25, Talento Humano con 54, Gestión Nómina con 4, seguida de Gestión Contractual con 16, seguido de la Oficina Asesoría Jurídica con 7, Dirección de otros abastecimientos y servicios (comercialización- créditos) con 6. Las demás peticiones menores a 3 se muestra en el cuadro respectivamente en cada dependencia.

Así mismo, se recibieron 6 quejas, las cuales se direccionaron a Gestión de Talento Humano con 3, seguida de la Dirección de otros abastecimientos y servicios (comercialización- créditos) con una (1), Gestión Cartera con una (1) y la oficina de Control Disciplinario con una (1).

Además, se registraron 10 reclamos, de los cuales se direccionaron a Gestión Cartera con 3, Administración Catering con 2 seguido de Gestión Contractual con 2, Dirección de otros abastecimientos y servicios (comercialización- créditos) con 2, Gestión Talento Humano con uno (1).

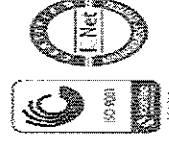
Se presentaron (2) denuncias, las cuales fueron direccionadas a la respectiva dependencia por orden del Director General.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	12	1	3	779	0	795	74,51
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (60) 6510420
Linea Gratuita Nacional 0180000126537
www.agencialogistica.gov.co





La seguridad
es de todos

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unidad de nuestros valores



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES

ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	16	0	3	0	0	19	1,78
ASPECTOS DE PERSONAL	1	1	0	0	1	3	0,28
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
INTELEGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS- NOMINA	171	1	3	0	0	175	16,40
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
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0,00
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	69	3	1	1	1	75	7,03

"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 (60) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





La seguridad es de todos

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGISTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestros Plazas

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	269	6	10	780	2	1067	100

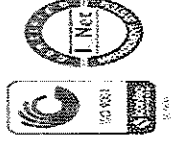
De acuerdo al recuadro anterior, los asuntos más reiterativos, exceptuando las sugerencias, hacen referencia a aspectos de aclaraciones de procesos contractuales y solicitudes generales administrativas, temas financieros entre los que se encuentran temas relacionados con certificaciones de saldo, certificaciones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

Las solicitudes relacionadas con aspectos administración y logística tienen que ver con información por sustitución pensional, información de ofertas laborales, solicitudes generales administrativas y certificaciones laborales. Los aspectos misionales se relacionan con la prestación de los servicios prestados por parte de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, durante el trimestre evaluado, los asuntos con mayor reiteratividad son enviados por nuestros usuarios a través de los Buzones de Sugerencias; reflejan un mayor impacto en las Regionales con el tema de Administración de Comedores de Tropa (Catering), seguido de almacenamiento y distribución (CADS).

Cabe señalar que la ALFM da respuesta a todas las sugerencias a través de memorandos que son ubicados en cada uno de los tableros ubicados en la parte superior de cada uno de los buzones.

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (60) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126637
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	119	11,15
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	42	3,94
INTERNET REDES SOCIALES	1	0,09
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	101	0,00
INTERNET CHAT	18	9,47
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	7	1,69
OTROS (SUGERENCIAS)	779	0,66
TOTAL	1067	73,01

Para el tercer trimestre del año 2021, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 1067 solicitudes, de las cuales 779 fueron recibidas en los Buzones de Sugerencias y 288 por los demás canales de recepción.

⇐ CORREO ELECTRONICO

Para el presente trimestre se registraron (119) peticiones, que, al definirse como solicitudes formales, se registraron de manera manual en Excel ya que el Módulo PQR, por temas de migración en el Portal Web Institucional de la entidad presento fallas para su respectivo uso. Se aclara que todas las solicitudes se atendieron de acuerdo a lo establecido a normatividad vigente. Sin afectar a la ciudadanía. Por eso el aumento de solicitudes del el mismo.

⇐ EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 7 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las dependencias competentes para su respectivo trámite.

⇐ LINEA DIRECTA (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO)

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



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 1.049 llamadas, de la cuales 216 fueron asesorías de información general, se registraron 42 peticiones por este medio en el módulo PQR.

⇐ 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 101 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.

Observación: La página web de la Entidad realizó una actualización debido a esto 22 de junio del 2021 se están cargando PQRD a modo de manera temporal teniendo en cuenta que el mismo está siendo objeto de pruebas y ajustes técnico en el Módulo PQRD.

⇐ 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 10.545 interacciones, específicamente 779 sugerencias y 9.766 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)	9766	84,11
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00
ATENCIÓN TELEFONICA	563	4,85
CALL CENTER	1049	9,03
FOROS Y ENCUESTAS	3	0,03
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	0	0,00
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	230	1,98

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

TOTAL	11611	100
-------	-------	-----

⇐ **BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)**

Ingresaron un total de 9.766

⇐ **ATENCIÓN PRESENCIAL**

No se presentó atención de manera presencial.

⇐ **ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)**

A través de este canal se notificaron 563 llamadas entrantes al conmutador.

INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)

A través del sistema de atención al ciudadano no se registraron solicitudes a este módulo, por los inconvenientes por el portal. Se remitían al correo contáctenos.

⇐ **ENCUESTAS**

La Entidad, realizo dos (2) encuestas para el en tercer del trimestre año, temas: Percepción Ciudadana, Felicitación al personal por el mejor servicio prestado en el comedor.

Preguntas: Encuesta No. 1 Su opinión es muy Importante para nosotros, con ello llegaremos a un mejoramiento continuo en cuanto a la calidad de nuestra atención.

1. ¿Qué tipo de solicitud o requerimiento hace comúnmente ante la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?
 - a. Elaboración de Trámites.
 - b. Solicitudes de carácter general.
 - c. Radicación de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias
 - d. Otros
2. ¿Utiliza de manera frecuente nuestros Canales de Atención y Orientación al Ciudadano?
 - a. Si
 - b. No
3. ¿Cuál de los siguientes medios de Atención elige usted para realizar sus trámites ante la Agencia Logístico de las Fuerzas Militares?
 - a. Espacio virtual
 - b. Vía telefónica.
 - c. Solicitud de manera escrita.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

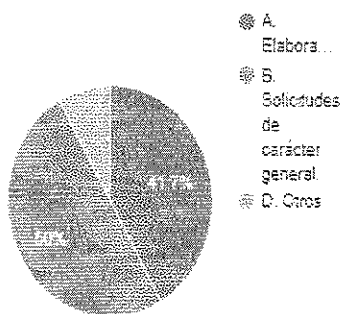


4. ¿El lenguaje utilizado para dar respuesta ante su solicitud o requerimiento fue claro y sencillo?
- a. Si
 - b. No

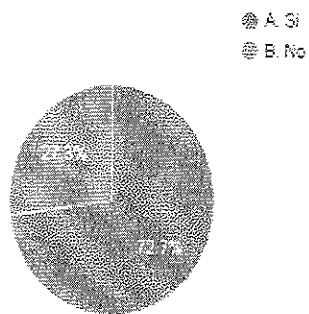
Si su respuesta fue no por favor déjenos su comentario

Resultados Gráficos Satisfacción y Calidad en la Atención

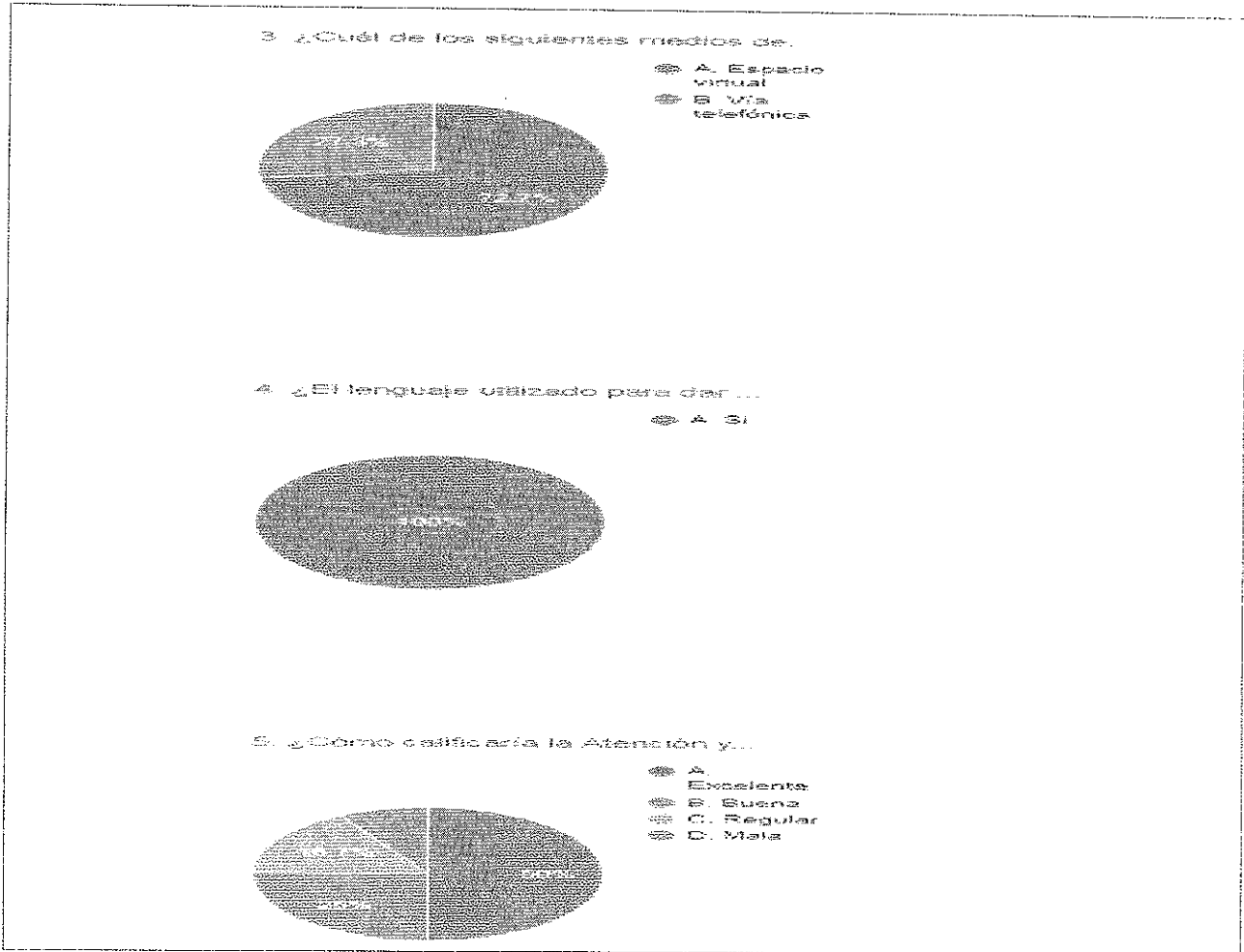
1. ¿Qué tipo de solicitud o...



2. Utilizo de manera frecuente nuestros...



“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Respuestas:

1. El 50% 6 personas solicitudes de carácter general, el 41.7% 05 personas elaboración de trámites, y el 08.3 % 1 persona Otros.
2. El 72.7% 08 personas respondió que Sí y el 27.3% 3 personas que No
3. El 72.7% 8 personas espacio virtual y el 27.3% 03 personas vía telefónica
4. El 100% 11 personas respondió que sí "Lenguaje Claro"
5. El 50% excelente, 06 personas, el 25% Buena 03 personas, el 16.7% Regular, 02 personas y el 08.3% mala

En cuanto se evidencia participación total de 11 personas. La cual se evidencia en el siguiente Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultados-graficos-satisfaccion-y-calidad-en-la-atencion/?preview=true

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



Fecha de publicación: 12 de agosto 2021
Fecha de cierre: 30 de agosto 2021.

Preguntas: Encuesta No. 2

a) La calidad en el servicio y la atención prestada se premia”. Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes. “Los Héroes de Colombia”.

Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor Regional Tolima Grande. “COMEDOR CACOM -1”

- Sandra Escamilla Noguera (Aux. 6-1 16)
- Filadelfo Gomez Perez (Aux. 6-1 16)
- Johan Quinchas Buitrago (Aux. 6-1 16)

Respuesta:

Con la participación total de 129 usuarios que votaron por los servidores de la Regional Tolima en el comedor Cacom N°1, se hace visible que la ganadora en la calidad del servicio. Es la Sra. Sandra Escamilla Noguera.

1. Sandra Escamilla Noguera: con un 59.7% con 77 votos
2. Filadelfo Gomez Perez: con un 24.0% con 31 votos
3. Johan Quinchas Buitrago: con un 16.3% con 21 votos

La cual se evidencia en el siguiente Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultado-grafico-felicitation-comedor-reg-tolima-grande/?preview_id=30360



“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Fecha de publicación: 16 de septiembre 2021

Fecha de cierre: 16 de septiembre 2021

⇐ FOROS

No se realizaron foros.

⇐ OTROS (Chat Interactivo - Publicaciones en Redes sociales)

- **Interacciones Chat Interactivo - 230**

- 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 - 89

Facebook: 46

Twitter: 24

Instagram: 16

YouTube: 3

Crecimiento de Seguidores por redes sociales – 9.055

Facebook: 4.985

Twitter: 1.720

Instagram: 940

YouTube: 1410

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2021110010234433 a la Señora Ruth Stella Calderón Nieto en calidad de **Directora de la Subdirección de Operación Logística**, las novedades encontradas en los comedores de tropa a través de los buzones de sugerencias a nivel nacional durante el tercer trimestre del año 2021

Asimismo, se notificó mediante memorando No. 2021110010234663 a la Directora de Clase 1, Rose Mary Enciso Melo, encargada de la **Subdirección General de Abastecimientos y Servicios**, sobre las sugerencias reiteradas en los buzones de sugerencia ubicados en los Centros de Almacenamiento y Distribución durante el tercer trimestre del año 2021.

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”



En cuanto a las reiteratividades encontradas en el segundo trimestre del año 2021 sobre las sugerencias registradas en los Cad's, se evidencia que es necesario actualizar y/o validar las fichas técnicas de los productos en cuanto a la calidad de los mismos, teniendo en cuenta que las compras de víveres secos se realizan por Bolsa Mercantil.

Con el fin de mitigar las causas originadas en el servicio de Catering, las sugerencias se socializan con los administradores de los comedores de tropa para que repliquen con los auxiliares de cocina las novedades encontradas en la cocción de los alimentos.

Es importante indicar que en los contratos interadministrativos con las fuerzas se establece la cantidad que debe ser suministrada a los soldados. Asimismo, trimestralmente se concertan los menús.

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 para créditos de libre inversión, bienes y servicios	34	118	18	0	3
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	0	0	0	0	0
Percepción del servicio en general (PQRD)	0	0	0	0	0
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
3	34	Excelente (4.5. a 5)			

Para el tercer trimestre del año 2021, se evidencia participación de 34 usuarios que adquirieron un crédito en la entidad y cuando realizan el trámite final a la solicitud realizaron la encuesta de servicio de manera presencial, la cual es realizada por los asesores de créditos.

No se evidencia que los usuarios evaluaran los trámites de solicitud de expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito y la percepción del servicio en general de (PQRD), por migración del portal web, y fallas permanentes con el mismo.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	9766
OPINIONES POSITIVAS	342

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO ...	136
TOTAL	10244

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 tercer trimestre alcanzaron un total 9.766 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 que en cuanto las **opiniones positivas** son recibidas y enviadas por las regionales con los **Conceptos de Alimentación** con 342 que envían los Comandantes de las unidades Militares con reporte satisfactorio de la prestación del Servicio en los comedores de tropa, la cual es recibida y consolidada por la Subdirección General de Operación Logística la cual reporta al Director General.

También se resalta la calificación del servicio prestado por el servicio de créditos de a las cuatro preguntas con 136 calificación positiva.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	6
RECLAMOS	10
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	4
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	22

De otra parte, se recibieron (22) 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 Ciudadana 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

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



herramientas tecnológicas existentes y generación espacios de participación. De esta manera se busca poner en evidencia la celeridad, agilidad y efectividad de las respuestas por medios virtuales, lo que a su vez se refleja en el aumento de la participación por parte de la ciudadanía. En este orden de ideas, cabe señalar los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad:

1. Centro de Atención Telefónico:

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

2. Correos institucionales:

- Contactenos@agencialogistica.gov.co.
- Denuncie@agencialogistica.gov.co.
- Interactuaalfm@agencialogistica.gov.co

3. Módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Portal Institucional de la Entidad.

4. Oficina de Atención y orientación al Ciudadano-Oficina Principal.

5. Puntos de Atención al Ciudadano en las Regionales.

6. Chat Institucional.

7. Foros virtuales.

8. Encuestas Virtuales.

9. Aplicación Móvil

10. Buzones de Sugerencias a Nivel Nacional.

11. Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía a través de los diferentes Canales.

La administración de estos canales es dirigida por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, así como también el manejo y gestión de los Buzones de Sugerencias instalados en las diferentes unidades de servicio, cuyo objetivo principal es conocer la opinión de nuestros grupos de interés de primera mano y buscar soluciones a sus requerimientos, con el fin de mejorar la calidad del servicio y de ésta manera satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

⇐ Encuestas Anticorrupción

Para el tercer trimestre del año 2021, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 30 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 31 procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

