



La seguridad es de todos

Mindereña

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
Grupo Social y Empresarial  
de la Defensa  
La unión de nuestras Fuerzas

Bogotá, 22-07-2021

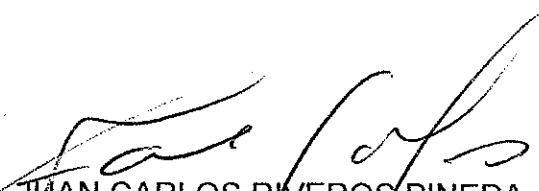
N° 2021110010044841 ALDG – ALSG – GRV- AOC – 1101

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 Segundo Trimestre del año 2021; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

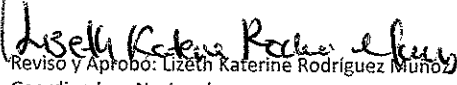
En cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016 que trata de la “*Coordinación y Articulación de la Atención y el Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa*”, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta el resultado consolidado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Consultas correspondiente al segundo trimestre del año 2021.

Cordialmente,

  
CORONEL JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA  
Secretario General (E) de las funciones de la Dirección General  
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

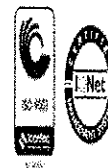
Anexos: 2

  
Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán  
TASD  
Atención y Orientación Ciudadana

  
Revisó y Aprobó: Lizeth Katherine Rodríguez Muñoz  
Coordinadora Nacional  
Atención y Orientación Ciudadana

“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: Abril 01 a junio 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 (primer 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	123	123	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	821	821	0	0	0%
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>						
<b>944</b>						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el primer trimestre del año 2021, se recibieron un total de 944 peticiones, quejas, reclamos y denuncias; 123 tramitadas a través del Módulo y 821 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

**1.2. PERÍODO – ABRIL A JUNIO 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	139	139	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	670	670	0	0	0	0%
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>							
<b>809</b>							

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Respecto al segundo 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 123 a 139 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia en el segundo trimestre se recibieron 670 manifestaciones y el trimestre pasado 821, es decir que disminuyó la participación en 151 sugerencias.

### 1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
N/A	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>		
		0

Durante el segundo trimestre de año 2021. No se presentó peticiones vencidas. En total se recibieron 139 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos y denuncias, las cuales 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	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	DESPACHO DE OPERACIÓN	0	2	0	0	0	2	0,25
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	1	605	0	606	74,91
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	65	0	65	8,03

"Trabajamos con orgullo para los Héroeros de Colombia"



La seguridad es de todos

Mindatense

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestros Fuertes



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	21	0	0	0	0	0	21	2,60
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	0	0	0	0	0	0	2	0,25
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CREDITOS)	3	1	0	0	0	0	4	0,49
SECRETARIA GENERAL	DESPACHO	0	0	0	0	0	0	1	0,12
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	42	0	1	0	0	0	43	5,32
	CONTABILIDAD	36	0	0	0	0	0	36	4,45
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURIDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,37
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	23	1	0	0	0	1	25	3,09
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0,12
<b>TOTAL</b>		<b>129</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>670</b>	<b>4</b>	<b>809</b>	<b>100</b>	

Para el segundo trimestre del año, se recibieron 670 solicitudes por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el Grupo Administración de Comedores de Tropa (Cátering), quienes sumaron 605 sugerencias. En el caso de los Centros de Almacenamiento y Distribución se recibieron 65 sugerencias lo cual presentan disminución en 11 sugerencias en comparación con el trimestre anterior.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 129 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a Financiera "Gestión Cartera con 42 y Gestión Contabilidad con 36, Talento Humano con 23, seguida de Gestión Contractual con 21,

"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)





MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



seguido de la Oficina Asesoría Jurídica con 3, Dirección de otros abastecimientos y servicios (comercialización- créditos) con 3. Las demás peticiones se evidencian con una (1) respectivamente en cada dependencia como se evidencia en el cuadro.

Así mismo, se recibieron 4 quejas, las cuales se direccionaron a la Subdirección General de Operación Logística con 2, seguida de la Dirección de otros abastecimientos y servicios (comercialización- créditos) con una (1) y Gestión de Talento Humano con una (1).

Además, se registraron 2 reclamos, de los cuales se direccionaron a Gestión Cartera, seguido de Gestión Cátering con uno (1) respectivamente.

Se presentaron (4) 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	3	3	1	669	0	676	83,56
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	21	0	0	1	2	24	2,97
ASPECTOS DE PERSONAL	1	0	0	0	0	1	0,12
ASPECTOS DE SALUD	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	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 (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)





La seguridad  
es de todos

Mincdefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
— La unión es nuestra fuerza —



ORDEN PÚBLICO - OPERACIONES	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	0	0,00
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	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	0	0,00
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS- NOMINA	78	0	1	0	0	0	79	9,77	
INCORPORACIÓN CURSOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00	
ASPECTO DE VIVIENDA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00	
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0	0,00	
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	26	1	0	0	2	29	3,58		
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	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 (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)



ASPECTOS PRESTACIONALES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0,00
VARIOS	0	0	0	0	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>670</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

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”

#### 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	14,71
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	3	0,37
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	3	0,37
INTERNET CHAT	11	1,36
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	3	0,37
OTROS (SUGERENCIAS)	670	82,82
<b>TOTAL</b>	<b>809</b>	<b>100</b>

Para el segundo trimestre del año 2021, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 809 solicitudes, de las cuales 670 fueron recibidas en los Buzones de Sugerencias y 139 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 3 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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



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 1.008 llamadas, de la cuales 250 fueron asesorías de información general, se registró 3 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 3 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 desde el día 1 febrero de 2021 a la fecha no se ha podido realizar registro de peticiones en la página web módulo PQRD ya que no está disponible por temas de migración, sin embargo a partir del 22 de junio del 2021 se están cargando PQRD a modo de prueba teniendo en cuenta que el mismo está siendo objeto de pruebas y ajustes técnicos. La consolidación se realiza en un Excel, por este motivo la disminución de registro de solicitudes en Modulo 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 8.341 interacciones, específicamente 670 sugerencias y 7.671 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	0,00
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00
BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)	7671	82,48
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00
ATENCIÓN TELEFONICA	398	4,28
CALL CENTER	1008	10,84
FOROS Y ENCUESTAS	2	0,02
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	0	0,00
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	221	2,38
<b>TOTAL</b>	<b>9300</b>	<b>100</b>

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

⇨ **BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)**

Ingresaron un total de 7.671.

⇨ **ATENCIÓN PRESENCIAL**

No se presentó atención de manera presencial.

⇨ **ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)**

A través de este canal se notificaron 398 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 remítan al correo contáctenos.

⇨ **ENCUESTAS**

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

**Preguntas: encuesta No. 1**

a) ¿Usted cómo califica la atención recibida frente a sus requerimientos, trámites, solicitudes y peticiones ante la Entidad?

Excelente

Buena

Regular

Mala

Si su respuesta fue Mala por favor dejar su comentario.

b) ¿La atención en cuanto a sus requerimientos, solicitudes o peticiones ante la Entidad fue la esperada, es decir se le otorgo una pronta respuesta, esta fue de calidad en el tiempo de espera pertinente, fue amable? con agilidad en atención y lenguaje claro?

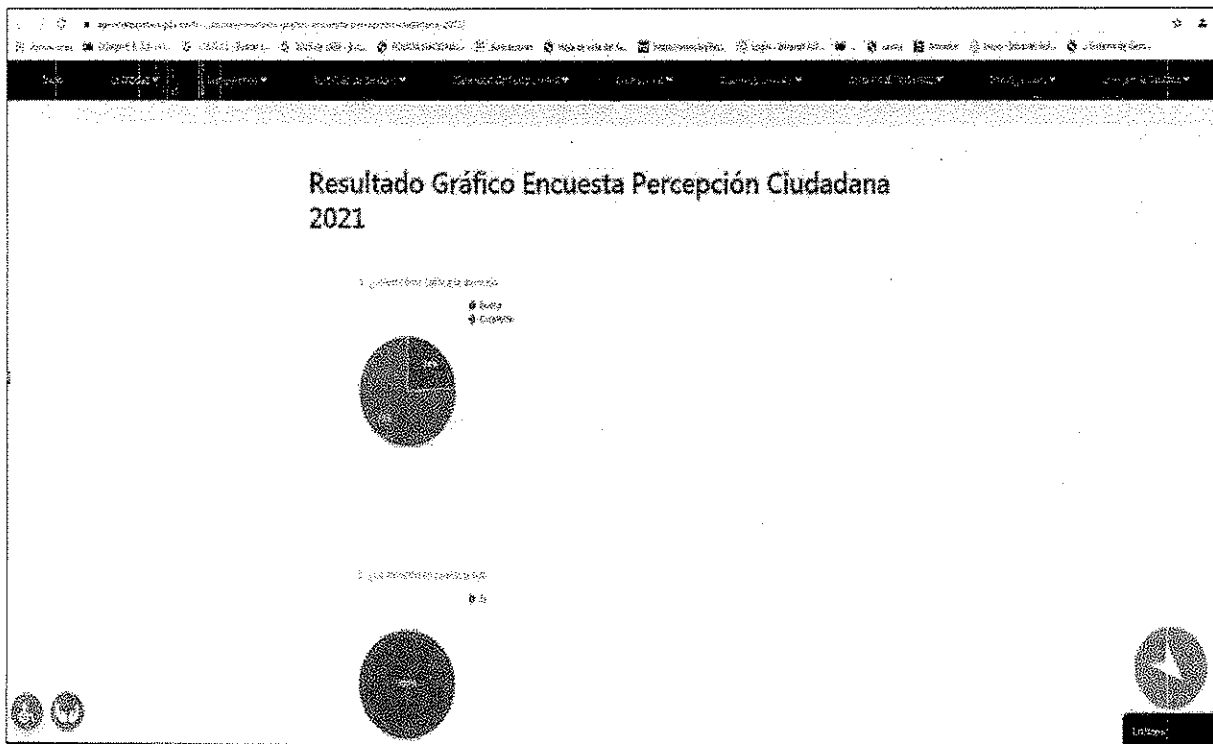
Si - No

Si su respuesta fue negativa por favor dejar su comentario. Recuerde que con su opinión llegaremos a un mejoramiento continuo hacia la Atención al ciudadano

**Respuesta:**

En la primera pregunta se analiza que el 76%, 19 personas dijeron Excelente y el 24%, 6 personas que buena, en la segunda pregunta con un 100%, 25 personas que si estar de acuerdo. La cual se evidencia en el siguiente Link: <https://www.agencialogistica.gov.co>

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Fecha de publicación: 22 de abril 2021  
Fecha de cierre 03: mayo 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.

Dorian Rocha Arévalo (Aux. 6-1 16)  
Margarita Bohórquez (Aux. 6-1 16)  
Hermelinda Murcia Roza (Aux. 6-1 16)  
Hermann Orlando Coronado (Aux 6.1 16)

**Respuesta:**

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

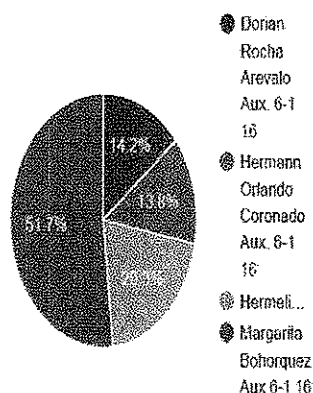
Con la participación total de 232 usuarios que presta el servicio la Regional Llanos en el comedor Biter 7, se hace visible que la ganadora en atención es la Sra. Margarita Bohórquez.

1. Margarita Bohórquez Aux. 6-1 16 con un 51.7% con 120 votos
2. Hermelinda Murcia Roza Aux. 6-1 16 con un 20.3% con 47 votos
3. Dorian Rocha Arévalo Aux. 6-1 16 con un 14.2% con 33 votos
4. Hermann Orlando Coronado Aux. 6-1 16 con un 13.8% con 32 votos.

La cual se evidencia en el siguiente Link: <https://www.agencialogistica.gov.co>

## Resultado Gráfico Encuesta la calidad en el servicio y la atención prestada se premia.

La calidad en el servicio y la atención ...



Entina

Fecha de publicación: 26 de mayo 2021

Fecha de cierre: 01 de junio 2021

### ⇌ FOROS

No se realizaron foros para el segundo trimestre, fallas portal Web

### ⇌ OTROS (Chat Interactivo - Publicaciones en Redes sociales)

- Interacciones Chat Interactivo - 169

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

- 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 - 52

Facebook: 31

Twitter: 14

Instagram: 4

YouTube: 3

#### Crecimiento de Seguidores por redes sociales – 8.584

Facebook: 4.920

Twitter: 1.625

Instagram: 1.240

YouTube: 799

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2021110010157313 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 segundo trimestre del año 2021

Asimismo, se notificó mediante memorando No. 2021110010157323 al Coronel (RA) Carlos Ernesto Camacho en calidad de **Subdirector General de Abastecimientos y Servicios**, sobre las sugerencias reiteradas en los buzones de sugerencia ubicados en los Centros de Almacenamiento y Distribución durante el segundo 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.

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.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

## 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	95	255	122	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
<b>Total Trámites/Servicios</b>	<b>Total Participantes</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
0	95	Excelente (4.5. a 5)			

Para el segundo trimestre del año 2021, se evidencia participación de 95 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	7671
OPINIONES POSITIVAS	305
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	377
<b>TOTAL</b>	<b>8353</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 segundo trimestre alcanzaron un total 7.671, 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"

También es importante resaltar que en cuanto las **opiniones positivas** son recibidas y enviadas por las regionales con los **Conceptos de Alimentación** con 305 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 377 calificación positiva.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	4
RECLAMOS	2
DENUNCIAS	4
OPINIONES NEGATIVAS	6
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	3
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

De otra parte, se recibieron (19) 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 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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

## 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 segundo trimestre del año 2021, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 64 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 96,8% y una percepción negativa del 2,8%, acerca de 88 procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”