



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

Bogotá, 01-08-2022

N° 2022110010043821 ALDG – ALSG – GRV- AOC – 11001

AL: Señor
ROBERTO CARLOS PARRA BORREGO
Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano
Ministerio de Defensa Nacional
Carrera 54 No. 26 - 25
Bogotá D.C.
Tel: (601) 3150111

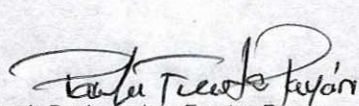
ASUNTO: Informe Segundo Trimestre del año 2022; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

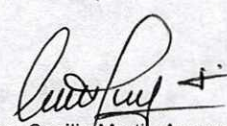
En cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016 que trata de la "Coordinación y Articulación de la Atención y el Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa", la Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta el resultado consolidado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Consultas correspondiente al segundo trimestre del año 2022.


Cordialmente,


CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ
Director General (E) Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Anexos: 1


Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán
TASD. Atención y Orientación Ciudadana


Revisó: Diana Cecilia Martín Amaya
Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana


Aprobó: Coronel (R) Carlos Ernesto Camacho Díaz Subdirector General de Abastecimientos (E) de la Secretaría General

"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 (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT 0077



INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO
Período: Abril 01 a Junio 30 de 2022

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 2022).

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	296	296	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	715	715	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
1011						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el primer trimestre del año 2022, se recibieron un total de 1.011 peticiones, quejas, reclamos y denuncias; 296 tramitadas a través del Módulo PQRD y 715 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

1.2. PERÍODO – ABRIL A JUNIO 2022

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	244	244	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	614	614	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
858							

“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

Respecto al segundo trimestre del año 2022, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas presenta disminución en el Módulo, ya que pasamos de 296 a 2244 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 614 manifestaciones y el trimestre pasado 715, es decir que disminuyó la participación en 101 sugerencias.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

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

Durante el segundo trimestre 2022. No se presentó peticiones vencidas. En total se recibieron 244 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 OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	1	566	0	567	66,08
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	47	0	47	5,48

“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 (601) 6510420
Linea Gratuita Nacional 0180000126537
www.agencialogistica.gov.co



EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

La seguridad
es de todos



Minodefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	18	0	3	0	0	21	2,45
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	0	0	1	0	0	1	0,12
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INNOVACION INSTITUCIONAL	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	0	0	0	0	1	0,12
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	6	0	2	0	0	8	0,93
	CONTABILIDAD	39	0	0	0	0	39	4,55
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURIDICA	7	0	1	0	0	8	0,93
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	1	0	1	0,12
	SALUD OCUPACIONAL Y GESTION AMBIENTAL	1	0	0	0	0	1	0,12
	GESTIÓN NÓMINA	1	0	0	0	0	1	0,12
CONTROL INTERNO	TALENTO HUMANO	145	1	3	0	0	149	17,37
	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	8	0	0	0	0	13	1,52
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	1	0,12
TOTAL		226	1	11	614	6	858	100

"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 (601) 6510420
Linea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

Para el segundo trimestre del año, se recibieron 614 interacciones por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el Grupo Administración de Comedores de Tropa (Catering), quienes sumaron 566 sugerencias. En el caso de los Centros de Almacenamiento y Distribución se recibieron 47 sugerencias. Lo cual presentan disminución en 101 sugerencias en comparación con el trimestre anterior.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 226 peticiones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Gestión Administrativa "Talento Humano con 145", Gestión Financiera "Contabilidad con 45 y Cartera con 6". Gestión Contractual con 18, la Oficina de Control Interno con 8, seguida de Jurídica con 7. Las demás peticiones menores a 2 se muestran en el cuadro respectivamente en cada dependencia.

Además, se registraron 11 reclamos, los cuales se direccionaron a Gestión Administrativa "Talento Humano con 3", seguido Gestión Contractual con 3, Financiera "Cartera con 2", seguido de Gestión de Abastecimientos Clase 1, Gestión Catering y Gestión Jurídica, cada con uno (1) respectivamente.

Así mismo se presentó una (1) queja, la cual se direccionó a Gestión de Talento Humano.

Se presentaron (6) 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	0	0	2	614	0	616	71,79
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00

"Trabajamos con orgullo para los Héroeros 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



ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	18	0	3	0	0	0	21	2,45
ASPECTOS DE PERSONAL	8	0	0	0	6	14	1,63	
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- NO-MINA	45	0	2	0	0	47	5,48	
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	155	1	4	0	0	160	18,65	

“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 (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977



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

CONTROL COMERCIO DE ÁRMAS	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	226	1	11	614	6	858	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 contractuales y solicitud de copias.

Las solicitudes relacionadas con aspectos administración y logística tienen que ver con información por sustitución pensional, información de ofertas laborales y convocatorias, 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 (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126637
www.agencialogistica.gov.co



EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977



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	115	13,40
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	0	0,00
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	118	13,75
INTERNET CHAT	1	0,12
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	10	1,17
OTROS (SUGERENCIAS)	614	71,56
TOTAL	858	100

Para el segundo trimestre del año 2022, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 858 solicitudes, de las cuales 614 fueron recibidas en los Buzones de Sugerencias y 244 por los demás canales de recepción.

⇐ **CORREO ELECTRONICO**

Para el presente trimestre se registraron 115 peticiones, las cuales se cargaron en el Módulo PQR. Todas las solicitudes se atendieron de acuerdo a lo establecido a normatividad vigente. Sin afectar a la ciudadanía.

EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 10 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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



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 989 llamadas, de la cuales 178 fueron asesorías de información general, no se registró petición por este medio en el módulo PQRD.

⇐ 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 118 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 135 Buzones, por los cuales se recibieron 13.759 interacciones, específicamente 614 sugerencias y 13.145 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)	13145	88,25
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00
ATENCIÓN TELEFONICA	491	3,30
CALL CENTER	989	6,64
FOROS Y ENCUESTAS	3	0,02
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	8	0,05
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	260	1,75
TOTAL	14896	100

⇐ BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)

Ingresaron un total de 13.145

⇐ ATENCIÓN PRESENCIAL

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



No se presentó atención de manera presencial.

⇨ **ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)**

A través de este canal se notificaron 491 llamadas entrantes al conmutador.

INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)

A través del sistema de atención al ciudadano se registraron 8 solicitudes en el Módulo Web de Certificaciones Financieras. Los cuales tienen 5 días hábiles para remitir las certificaciones al usuario.

ENCUESTAS: 3

Percepción y Participación en la Rendición de Cuentas 2021 ALFM

10 de mayo de 2022

A) gustaría que usted conociera más sobre nuestra Entidad Agencia Logística de las Fuerzas Militares, nosotros trabajamos con orgullo para los “Héroes de Colombia”.

Preguntas.

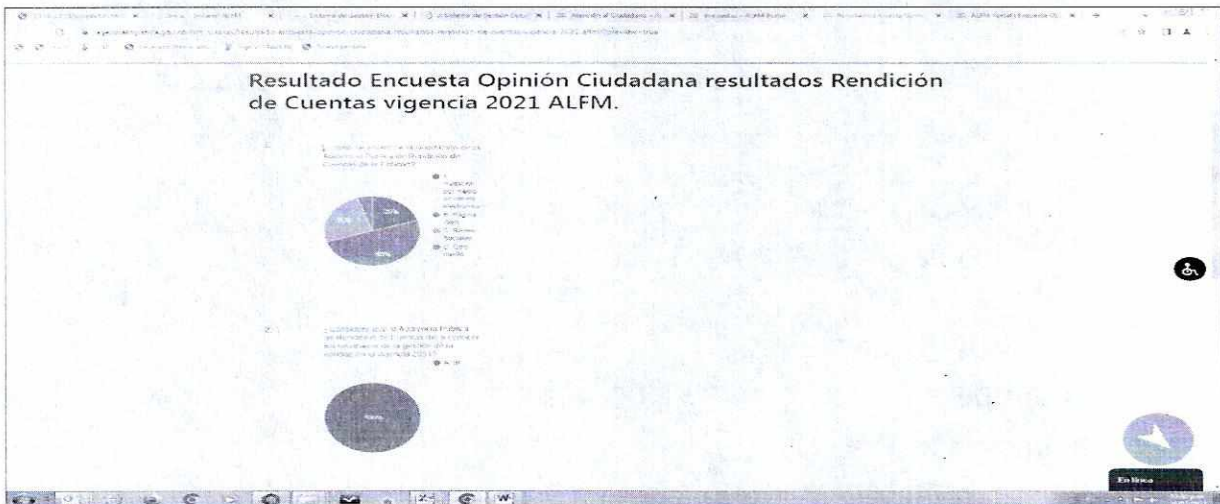
1. ¿Sabía usted que participando en nuestra Rendición de Cuentas puede conocer la gestión de la vigencia 2021 realizada por nuestra Entidad?

- a. Si
- b. No

2. ¿Usted considera de alta importancia que haya esta clase de acercamientos entre las Entidades Públicas y la ciudadanía en general para conocer la gestión de las entidades?

- a. Si
- b. No

3. Por favor proponga un tema de su interés sobre la gestión de nuestra Entidad ALFM para nuestra próxima Rendición de Cuentas, con ello se tomará en cuenta su participación y se dará respuesta en la misma. Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultados-encuesta-percepcion-y-participacion-en-la-rendicion-de-cuentas-2021-alfm-5/?preview=true



“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



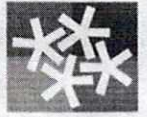
La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL LAGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



Grupo Social y Humanitario de la Defensa

Cierre: 16 de junio de 2022, con participación de 7 usuarios
las cuales respondieron de forma positiva a las 02 preguntas realizadas en la Encuesta.

B) Encuesta calidad en el servicio y la atención prestada se premia COMEDOR CACOM 02 Regional Llanos Orientales.

Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes los Héroes de Colombia en nuestra Regional Llanos orientales COMEDOR CACOM 02.

16 de mayo de 2022

Preguntas:

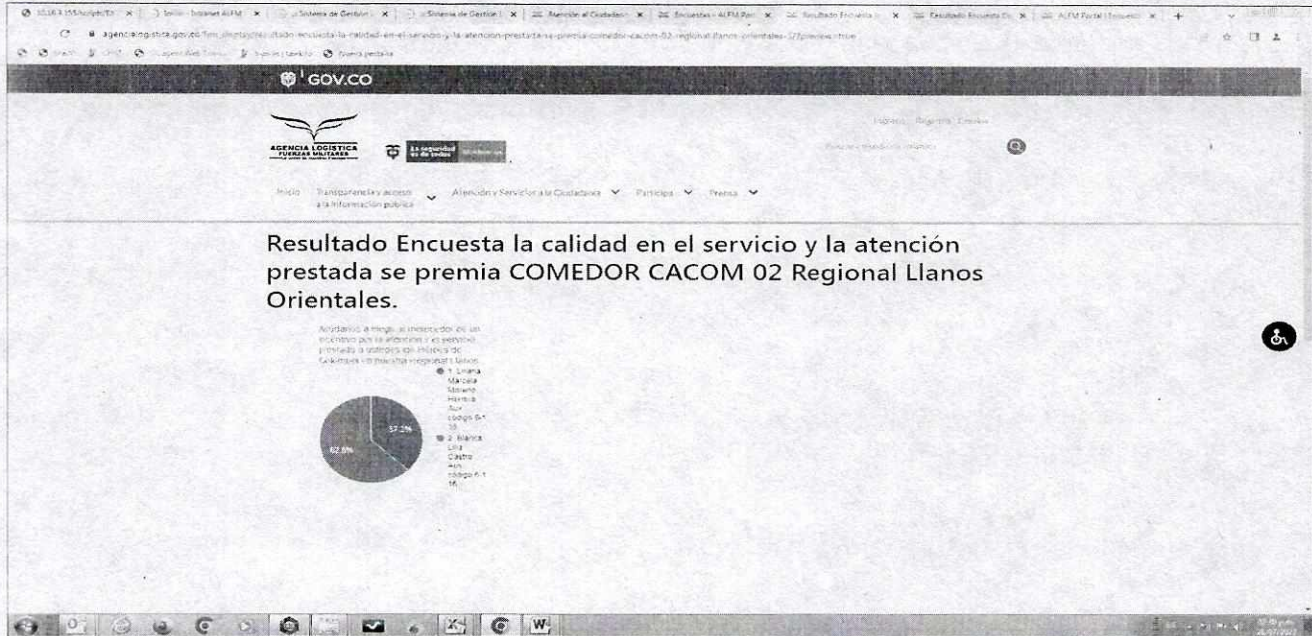
¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

1. Liliana Marcela Moreno Herrera Aux código 6-1 16
2. Blanca Lilia Castro Aux código 6-1

Resultados: Encuesta No. 1

El 62.8 % con 27 votos, da como ganadora en el primer lugar a la Señora Blanca Lilia Castro Aux. Código 6 -1 16 como la persona que tuvo mejor Atención en el Comedor a mención. y con el 37.2 % en un segundo lugar con 16 votos a la Señora Liliana Marcela Moreno Herrera Aux. Código 6 -1 16.

Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultado-grafico-encuesta-percepcion-y-satisfaccion-ciudadana-2022-4/?preview=true



“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 (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



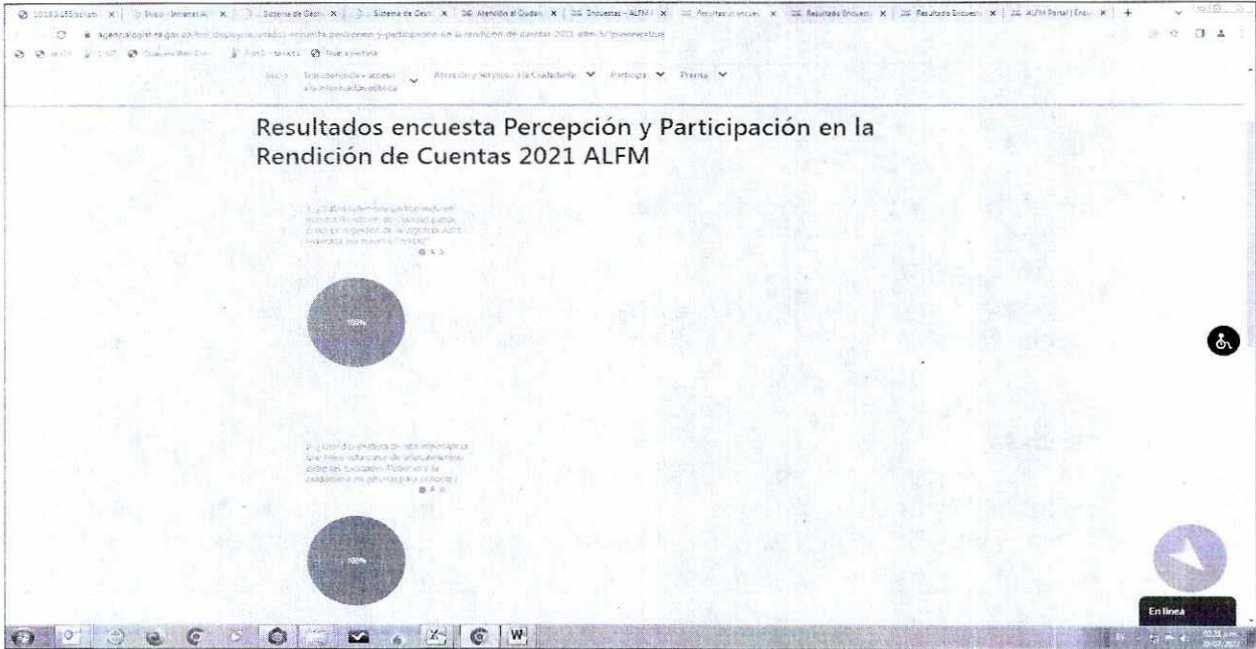
Certificate No.
LAT-0977



C). Encuesta Percepción y satisfacción Ciudadana 2022.

La encuesta todavía se encuentra habilitada. Con 5 preguntas esperando más participación.

Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultados-encuesta-percepcion-y-participacion-en-la-rendicion-de-cuentas-2021-alfm-5/?preview=true



Encuesta Opinión Ciudadana resultados Rendición de Cuentas vigencia 2021 ALFM.

Preguntas:

Su opinión es muy importante para nosotros con ello llegaremos a un mejoramiento continuo.
Junio 21 de 2022

1. ¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Entidad?

- a. Invitación por medio de correo electrónico
- b. Página Web
- c. Redes Sociales
- d. Otro medio

2. ¿Considera que la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas dio a conocer los resultados de la gestión realizada por la Entidad en la vigencia 2021?

- a. Si
- b. No

Si su respuesta fue Negativa por favor déjenos su comentario

Resultados: junio 22 2022

Respuestas:

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL LAGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



Grupo Social y Ambiental
de la Defensa

Análisis 1ra pregunta

50% Pagina Web con 10 votos
25% Redes sócales con 05 votos
20% invitación por medio de correo con 04 votos
5% otro medio con 1 voto.

Análisis 2da pregunta

Responden 18 personas que si con un 100%

**Si su respuesta fue Negativa por favor déjenos su comentario
No hay comentarios**

Análisis 3ra pregunta

Con participado 20 usuarios.

⇐ FOROS: Uno (1)

- La Agencia Logística de las Fuerzas Militares dará a conocer la gestión – vigencia 2021, mediante Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, el día 15 de junio de 2022, nos gustaría conocer su opinión:

¿Qué le gustaría saber de la gestión realizada por la Entidad en la vigencia 2021? ¿Tiene dudas respecto a la misma? link: <https://www.agencialogistica.gov.co/foro/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-vigencia-2021/>

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares dará a conocer la gestión – vigencia 2021, mediante Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, el día 15 de junio de 2022, nos gustaría conocer su opinión:

• ¿Qué le gustaría saber de la gestión realizada por la Entidad en la vigencia 2021? ¿Tiene dudas respecto a la misma?

2 comentarios

Marleny urbina nivía dice:

Realmente me gusta participar de estos foros para estar enterada y hasta el momento me han parecido todos muy transparentes Así que no tengo dudas por el momento

15 de junio de 2022 a las 09:57

emilse garzon@agencialogistica.gov.co dice:

Señora Marlen Gracias por su participación, con su comentario nos permite mejorar cada día mas

10 de junio de 2022 a las 11:03

Los comentarios están cerrados.

Conclusiones del foro:

Se realiza cierre del foro Rendición de Cuentas vigencia 2021, dando como resultado la participación de un usuario, la Entidad agradece su participación, con su comentario contribuye a una mejora continua y a brindar un buen servicio al ciudadano.

“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 (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.

LAT-0977



La seguridad
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
LAGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Resultado: se evidencia participación de un (1) usuario, donde hace un comentario positivo de la Entidad. Hora 09:30 am.

⇨ **OTROS (Chat Interactivo - Publicaciones en Redes sociales)**

• **Interacciones Chat Interactivo – 158**

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 - 102

Facebook: 38

Twitter: 35

Instagram: 26

YouTube: 3

Crecimiento de Seguidores por redes sociales – 8.976

Facebook: 5.224

Twitter: 1.632

Instagram: 1.303

YouTube: 817

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. **2022110010151483** a la Señora Ingrid Nereida Beltrán Pulido en calidad de **Directora de la Subdirección de Operación Logística (E)**, las novedades encontradas en los comedores de tropa a través de los buzones de sugerencias a nivel nacional durante el segundo trimestre del año 2022.

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.

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 concertar los menús.

“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 (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





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 - (4) Preguntas Módulo Financiera – (5) Preguntas Servicio De Créditos			
		Excelente (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
Percepción del servicio en general (PQRD)	5	14	6	0	0
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	115	555	18	0	2
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	68	31	25	0	12
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
3	188	Excelente (4.5. a 5)			

Para el segundo trimestre del año 2022, se evidencia participación de 118 usuarios en total, de los cuales 115 son de personas que adquirieron un crédito en la entidad y al momento de finalizar el trámite realizaron la encuesta de servicio de manera presencial, siendo recepcionadas por los asesores de créditos.

Se evidencia que los usuarios evaluarán los trámites de solicitud de expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito por 68 usuarios, y la percepción del servicio en general del módulo (PQRD), se puede evidencia con 5 participantes calificando de manera positiva el servicio.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	13145
OPINIONES POSITIVAS	358
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	889
TOTAL	14392

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 14.392 lo que deja en evidencia que éste canal de recepción es fundamental para la participación de nuestros usuarios y grupos de

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”





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 las **opiniones positivas** enviadas por las regionales con los **Conceptos de Alimentación** por los Comandantes de las unidades Militares con el reporte de satisfacción, para el segundo trimestre es de 358 opiniones positivas frente a 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 la entidad en sus diferentes unidades de negocio.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	1
RECLAMOS	11
DENUNCIAS	6
OPINIONES NEGATIVAS	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	14
TOTAL	34

De otra parte, se recibieron 34 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 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:

- (601) 6510420 al 6510449

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”





La seguridad es de todos
Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
LAGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



- PBX (601) 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.

a) Se llevó a cabo la trasmisión a la ciudadanía de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la oficina Principal respecto a la gestión del 2021 por las redes sociales de la Entidad (Facebook, YouTube), el día 15 de junio del 2022, emitida desde el salón Pedro Acosta en el horario comprendido de 08:00am a 10:00am, y las Regionales a su vez presentaron su Gestión en cabeza de los Directores Regionales de 10:00am a 11:00am.

Con la participación ciudadana de manera virtual por las redes sociales número máximo de espectadores en vivo. YouTube 136 y Facebook 72 ciudadanos.

Con la realización de la APRC se dio cumplimiento a lo establecido en la Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones, así mismo de acuerdo al documento CONPES 3654 de 2010 y al Manual Único de Rendición de Cuentas versión II, vigencia febrero 2019.

"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 (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



Certificate No.
LAT-0977



Realizada la consolidación y análisis de las evaluaciones presentadas por los participantes en la APROC a Nivel Nacional, se reflejan conceptos positivos en todos los aspectos consultados, denotando el compromiso, liderazgo, de la Alta Dirección y los Servidores de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares a Nivel Nacional.

Se generó participación a la ciudadanía, fortaleciendo el control social que le asiste frente a la gestión desarrollada por la Entidad a Nivel Nacional, así mismo, fueron contestadas las preguntas realizadas por el los Señores Directivos durante la Audiencia.

Se realiza foro con antelación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2021, donde no se evidencia participación de un (1) usuario, donde hace un comentario positivo de la Entidad. Horario 09:30 am

“Realmente me gusta participar de estos foros para estar enterada y hasta el Momento me han parecido todos muy transparentes Así que no tengo dudas por el momento”.

La administración del Sistema Nacional de Atención E información al Ciudadano 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 2022, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 40 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 98,5% y una percepción negativa del 1,3%, acerca de 57 procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



La seguridad
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



MEMORANDO

Bogotá, 27 - 07 -2022

N° 2022110010151483 ALSG - GRV - AOC - 11001

PARA: INGRID NEREIDA BELTRAN PULIDO
Subdirectora General de Operación Logística (Encargada)

DE: Coronel (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DÍAZ
Subdirector General de Abastecimientos y Servicios, encargado
de las funciones de la Secretaría General.

ASUNTO: Acciones correctivas para las reiteratividades encontradas en los buzones de sugerencias en los Comedores Catering – Segundo trimestre año 2022.

Con toda atención me dirijo a la señora Subdirectora General de Operación Logística, para informarle la novedad concerniente a las reiteratividades encontradas en los buzones de sugerencias, ubicados en los diferentes comedores de tropa durante el segundo trimestre del año 2022 así:

1. **Regional Antioquia Choco:** Presentó seis (6) sugerencias donde solicitan cambiar el sancocho por el pescado y el desayuno de los miércoles, veinte (20) usuarios piden cambiar la pasta, el arroz con huevo al desayuno, el arroz con mortadela y el agua de panela.
2. **Regional Caribe:** Se evidenciaron diez (10) sugerencias donde los usuarios manifiestan se cambie el agua de panela por otra bebida.
3. **Regional Centro:** Once (11) usuarios piden cambio del refrigerio, once (11) solicitan que se brinden jugos naturales, siete (7) participantes requieren mejorar la preparación de las pastas, en diez (10) sugerencias piden cambiar los desayunos y siete (7) usuarios indican que le falta azúcar a los jugos.
4. **Regional Llanos:** En once (11) solicitudes indican que se cambien los desayunos en general, siete (7) usuarios piden que cambien tanto pollo en el menú.
5. **Regional Norte:** En ocho (8) sugerencias piden aumentar la porción del arroz y el hielo en el jugo.
6. **Regional Suroccidente:** Sugieren siete (7) usuarios el cambio del tamal y el mondongo, dieciséis (16) manifiestan que se cambien los refrigerios, en seis (6) sugerencias piden mejorar la cocción y nueve (9) usuarios piden cambio de arepa en el menú.
7. **Regional Tolima:** Seis (6) usuarios piden que se cambien los granos.





La seguridad
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Teniendo en cuenta que en el segundo trimestre del año se presentaron más de seis (6) sugerencias por un mismo tema, es necesario tomar acciones encaminadas a mitigar las causas que originan la inconformidad por parte de nuestros usuarios, por lo que se recomienda tener en cuenta las sugerencias como insumo para prestar un mejor servicio.

Cordialmente,

Firmado digitalmente
por Carlos Ernesto
Camacho Diaz
Fecha: 2022.07.27
16:19:58 -05'00'

Coronel (R) CARLOS ERNESTO CAMACHO DÍAZ
Subdirector General de Abastecimientos y Servicios, Encargado
De las funciones de la secretaria General

Emilse
Garzon Nivia
Firmado digitalmente por
Emilse Garzon Nivia
Fecha: 2022.07.27
14:17:12 -05'00'

Elaboro: Emilse Garzón Nivia
Técnico para Apoyo Seguridad y Defensa
Grupo Atención y Orientación Ciudadana

Diana Cecilia
Martin Amaya
Firmado digitalmente
por Diana Cecilia
Martin Amaya
Fecha: 2022.07.27
14:22:05 -05'00'

Reviso: Diana Cecilia Martin Amaya
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana



EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977