

Bogotá D.C., 20-10-2023


N° 2023110010051841 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 Tercer Trimestre del año 2023; 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 2023.


Cordialmente,

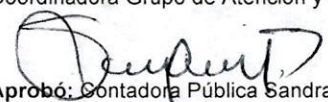

CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ
Director General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Anexos: 1


Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payan
Técnico Apoyo, Seguridad y Defensa


Revisó: Aboga. Marisol Cruz Gutiérrez
Asesora Secretaría General


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


Aprobó: Contadora Pública Sandra Patricia Bolaños
Rodríguez Secretaría General (E)

“La unión de nuestras Fuerzas”

INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: Julio 01 a Septiembre 30 de 2023

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODO ANTERIOR – SEGUNDO TRIMESTRE 2023

A continuación, se presenta el avance de la gestión de respuestas dadas a las solicitudes en el periodo anterior.

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	195	195	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	721	721	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
916						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el segundo trimestre del año 2023, se recibieron un total de 916 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; 195 tramitadas a través del Módulo PQR y 721 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad de conformidad con los términos de ley.

1.2. PERÍODO – JULIO A SEPTIEMBRE 2023 (TERCER TRIMESTRE 2023)

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIA	235	235	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	767	767	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
1002							

“La unión de nuestras Fuerzas”

Respecto al tercer trimestre del año 2023, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas a través del módulo presentó aumento en 40 PQRDyS, ya que pasamos de 195 a 235 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 767 manifestaciones y en el trimestre pasado 721, por lo que aumento la participación en 46 sugerencias.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS.

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

Durante el tercer trimestre 2023, no se presentaron peticiones vencidas; cabe resaltar que se recibió un total de 1002 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, las cuales se encuentran cerradas.

2. RESULTADO 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, consultas ni sugerencias, así:

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	1	1	0	0	0	0	2	0,20
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	DIRECCION DE PRODUCCION (CAFÉ-PANAD-RACI)	1	0	0	0	0	0	1	0,10

“La unión de nuestras Fuerzas”

	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	2	697	0	0	699	69,76
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	1	0		69	0	0	70	6,99
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	28	0	1	0	0	1	30	2,99
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	2	0	0	0	0	0	2	0,20
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1	0,10
	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	1	1	0	0	0	0	2	0,20
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	1	0	0	0	0	0	1	0,10
	(COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS)	5	0	2	0	0	0	7	0,70
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACION INSTITUCIONAL	GESTION DE PLANEACION ESTRATÉGICA	3	0	0	0	0	0	3	0,30
SECRETARIA GENERAL	DESPACHO	2	0	0	0	0	1	3	0,30

“La unión de nuestras Fuerzas”

	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	1	0	0	0	2	0,20
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	17	0	0	0	0	0	17	1,70
	CONTABILIDAD	30	0	0	0	0	0	30	2,99
	TESORERÍA	1	0	0	0	0	0	1	0,10
OFICINA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	SEGURIDAD TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN	2	0	0	0	0	0	2	0,20
OFICINA JURÍDICA	ASESORÍA JURÍDICA	6	0	0	0	0	0	6	0,60
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0,10
	ADQUISICIÓN Y SUMINISTROS	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	GESTIÓN NÓMINA	4	0	1	0	0	0	5	0,50
	TALENTO HUMANO	96	5	7	1	1	2	112	11,18
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	1	1	0,10
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	3	0	1	0	0	0	4	0,40
TOTAL		207	7	15	767	1	5	1002	100

“La unión de nuestras Fuerzas”

Para el tercer trimestre del año, se recibieron 767 interacciones por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el *Grupo Administración de Comedores de Tropa (Catering)*, quienes sumaron 697 sugerencias y para los *Centros de Almacenamiento y Distribución* que recibieron 69 sugerencias, evidenciando aumento general en comparación con el trimestre anterior de 46 sugerencias en estas unidades de servicio.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 235 solicitudes, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Gestión Administrativa Talento Humano con 96, Gestión Nómina con 4, Servicios Administrativos con una (1), Gestión Financiera “Contabilidad con 30 y Cartera con 17”, Gestión Contractual con 28 y Precontractual con 2, seguida de la Subdirección General de Operación Logística “Gestión de Abastecimiento con una (1), Gestión de Producción con una (1)”. La oficina Jurídica con 6, Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con 5, Planeación E Innovación Institucional con 3, seguida de la Secretaria General con 2, la oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con 2, La Dirección General con una (1), Control Interno con 3. Las demás peticiones con una (1) como se muestra en el cuadro respectivamente en cada dependencia.

Además, se registraron 7 quejas, los cuales se direccionaron a Gestión Administrativa “Talento Humano con 5”, Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios clase III y el Despacho de la Dirección General con una (1) respectivamente.

Así mismo se presentaron 15 reclamos, los cuales se direccionaron Gestión “Talento Humano” con 7, Gestión “Nomina” con uno (1), Gestión Créditos con 2, Subdirección General de Operación Logística Gestión “Catering” con 2, seguido de Gestión “Contractual” con uno (1), grupo Atención y Orientación Ciudadana y Control Interno con uno (1) respectivamente.

Se presentaron 5 denuncias, las cuales fueron direccionadas a la respectiva dependencia por instrucción del Director General.

“La unión de nuestras Fuerzas”

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	10	1	4	767	0	782	78,04
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	30	0	1	0	1	32	3,19
ASPECTOS DE PERSONAL	0	0	1	0	1	2	0,20
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	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00

“La unión de nuestras Fuerzas”

HUMANITARIO							
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	48	0	0	0	0	48	4,79
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	119	6	9	1	3	138	13,77
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	207	7	15	768	5	1002	100

"La unión de nuestras Fuerzas"

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. En cuanto al área de contratación se evidencia que las peticiones más comunes son las certificaciones contractuales y la solicitud de copias.

Las solicitudes relacionadas con aspectos de administración y logística tienen que ver con información por sustitución pensional, información de ofertas laborales y convocatorias, solicitudes generales administrativas y certificaciones laborales y de temas pensionales. 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, los cuales son publicados en los tableros situados en la parte superior de cada uno de los buzones ubicados en las unidades de negocio.

“La unión de nuestras Fuerzas”

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 / 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	67	6,69
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	4	0,40
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	143	14,27
INTERNET CHAT	4	0,40
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	17	1,70
OTROS (SUGERENCIAS)	767	76,55
TOTAL	1002	100,0

Para el tercer trimestre del año 2023, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 1002 solicitudes, de las cuales 767 fueron recibidas en los Buzones como Sugerencias y 235 por los demás canales de recepción.

⇐ CORREO ELECTRONICO

Para el presente trimestre por este medio se registraron 67 peticiones, las cuales se cargaron en el Módulo PQR; todas las solicitudes se atendieron de acuerdo a lo establecido a normatividad vigente, sin afectar derecho alguno a la ciudadanía.

⇐ LINEA DIRECTA (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO)

La Agencia Logística cuenta con un Centro de Atención Telefónico el cual atiende diferentes solicitudes de la ciudadanía, que en su mayoría son resueltas de manera inmediata y en los casos de que se tipifiquen como peticiones, quejas o reclamos, se informa al usuario que para dar trámite a la solicitud se registra en el Módulo PQR y éste requiere de un tiempo determinado para la respuesta.

Para el trimestre, se registraron por este medio **818** llamadas, de las cuales **322** fueron asesorías de información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma

“La unión de nuestras Fuerzas”

entidad, y se registraron **4 peticiones en el módulo PQRD**, las demás son llamadas transferidas, llamadas salientes a usuarios, llamadas de prueba y números desconectados.

⇨ **INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)**

Por este medio se realizaron 143 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.

⇨ **INTERNET CHAT.** Se registraron 4 solicitudes por este medio.

⇨ **EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)**

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 17 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las dependencias competentes para su respectivo trámite.

⇨ **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 12.925 interacciones, específicamente 767 sugerencias y 12.158 felicitaciones para el tercer trimestre del año.

4.1. CANALES ADICIONALES PARA 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)	12.158	82,62
ATENCIÓN PRESENCIAL	673	4,57
ATENCIÓN TELEFONICA (RECEPCIÓN)	597	4,06
CALL CENTER	818	5,56
FOROS Y ENCUESTAS	3	0,02
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	13	0,09
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	454	3,09
TOTAL	14.716	100,00

⇨ **BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)**

Ingresaron un total de 12.158.

⇨ **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Se reportó ingreso de visitantes a la entidad de un total 673.

“La unión de nuestras Fuerzas”

⇐ ATENCIÓN TELEFONICA (RECEPCION)

A través de este canal se notificaron 597 llamadas entrantes al conmutador.

⇐ CALL CENTER (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO)

Se registraron por este medio **818** llamadas.

⇐ ENCUESTAS

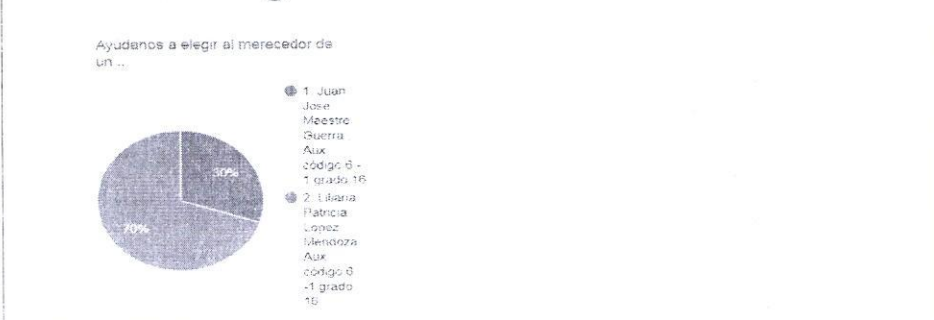
- La Entidad, realizó 3 encuestas para el tercer trimestre del año, con el fin de incentivar a los auxiliares de cocina en tres comedores de diferentes regionales y la atención en los canales de atención.
- 1. Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes los Héroes de Colombia en nuestra Regional Norte "COMEDOR - GMRON-GRUPO RONDON". ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

Resultados: Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultado-encuesta-comedor-gmron-grupo-rondon-regional-norte-2/

Fecha de publicación 08 de septiembre

Cierre 11 de septiembre

Resultado Encuesta Comedor, GMRON-GRUPO RONDON Regional Norte



Se obtuvieron un total de 70 Votos, así:

Se postularon 2 auxiliares del comedor.

- Juan Jose Maestre Guerra: con 21 votos 30%.
- Liliانا Patricia Lopez Mendoza: con 49 votos 70%.

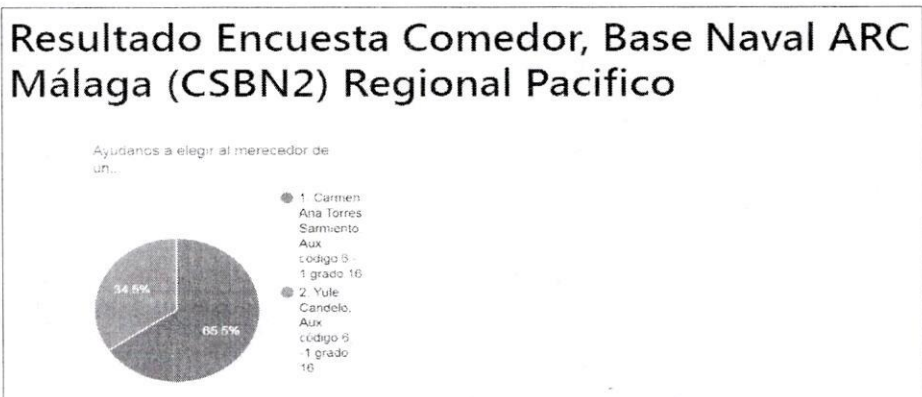
Reportando como Ganadora a la Auxiliar 6 -1 24, •Liliانا Patricia Lopez Mendoza 49 votos 70 %.

“La unión de nuestras Fuerzas”

2. Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes, los Héroes de Colombia en nuestra Regional Pacifico "COMEDOR - Base Naval ARC Málaga (CSBN2) Regional Pacifico, ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención y servicio en nuestro comedor?.

Resultados: Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultado-encuesta-comedor-base-naval-arc-malaga-csbn2-regional-pacifico/

Fecha de publicación 25 de septiembre
Cierre 02 de octubre



Se obtuvieron un total de 29 Votos, así:

Se postularon 2 Auxiliares del comedor

- Carmen Ana Torres Sarmiento: con 19 votos 65,6%
- Yule Cándelo: con 10 votos 34,5%

Reportando como Ganador el Auxiliar 6 -1 24, Carmen Ana Torres Sarmiento: con 19 votos 65,6%

En atención a los resultados anteriormente descritos, cada una de las Regionales debe informar a la Dirección General sobre el servidor público que obtuvo el mayor número de votos quien es el merecedor del reconocimiento para que sea publicada la felicitación en la orden semanal y se le otorgue un día de permiso.

3. ¿Según los canales de Atención utilizados por la entidad, que percepción tiene de ellos y como los califica?

Resultados: https://www.agencialogistica.gov.co/wp-admin/admin-ajax.php?action=frm_forms_preview&form=encuestacanalesdecomunicacin2

Fecha de publicación 27 de septiembre

“La unión de nuestras Fuerzas”

Se encuentra habilitada.

Resultados Gráficos Encuesta Canales de Atención.

1. Centro de Atención Telefónico

A. Bueno 100%

1. Centro de Atención Telefónico	Envíos
A. Bueno	10

2. Atención presencial (Recepción)

A. Bueno 100%

2. Atención presencial (Recepción)	Envíos
A. Bueno	10

3. Correos Institucionales

A. Bueno 100%

3. Correos Institucionales	Envíos
A. Bueno	10

4. Módulo PQRDF del Portal Institucional

A. Bueno 100%

4. Módulo PQRDF del Portal Institucional	Envíos
A. Bueno	10

“La unión de nuestras Fuerzas”

5. Chat Interactivo
A. Bueno100%

5. Chat Interactivo	Envíos
A. Bueno	10

6. Encuestas
A. Bueno100%

6. Encuestas	Envíos
A. Bueno	10

7. Foros Virtuales
A. Bueno100%

7. Foros Virtuales	Envíos
A. Bueno	10

8. Buzones de Sugerencias
A. Bueno

A la fecha la encuesta sobre los canales de comunicación se encuentra habilitada.

- ⇐ **FOROS:** No se realizó
- ⇐ **INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)**

A través del sistema de atención al ciudadano se registraron 13 solicitudes en el Módulo Web de Certificaciones Financieras. Los cuales tienen 5 días hábiles para remitir las certificaciones al usuario.

- ⇐ **OTROS (Chat Interactivo - Publicaciones en Redes sociales)**
 - **Interacciones Chat Interactivo – 223**

“La unión de nuestras Fuerzas”

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 - 231**

Facebook: 75

Twitter: 83

Instagram: 66

YouTube: 7

- **Crecimiento de Seguidores por redes sociales – 9.975**

Facebook: 5.481

Twitter: 1.932

Instagram: 1.643

YouTube: 919

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2023110010254123 de fecha 20 de octubre 2023, al Coronel (RA) Carlos Fidel Colmenares Jurado en calidad de Subdirector de Operaciones Logísticas, las novedades encontradas en los comedores de tropa y en los Centros de Abastecimientos Cad's a través de los buzones de sugerencias a nivel nacional durante el tercer trimestre del año 2023.

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 y Cad's, las sugerencias se socializan con los administradores de los comedores de tropa y con las dependencias encargadas de la contratación para que se tengan en cuenta las manifestaciones presentados por nuestros usuarios.

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

“La unión de nuestras Fuerzas”

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) Preguntas Módulo PQRD - (4) Preguntas Módulo Financiera – (4) 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	4	4	0	12
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	203	762	49	1	0
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	-	-	-	-	-
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
2	208	Bueno (3.5. a 4.5)			

Para el tercer trimestre del año 2023, se evidencia la participación de 208 usuarios en total, de los cuales 203 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 y/o virtual, siendo recepcionadas por los asesores de créditos.

No se evidencia participación de usuarios en los trámites de solicitud de expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito (cartera), envían reporte no hay calificación.

La percepción del servicio en general del módulo (PQRD), se puede evidenciar con 5 participantes calificando de manera positivas 2 usuarios y 3 de forma negativa frente al servicio, para este trimestre.

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares implementó una encuesta a través de un código QR ubicado en los diferentes comedores de tropa, con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la entidad, por lo que presenta participación de 194 usuarios, quienes respondieron 5 preguntas.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	12158
Opiniones Positivas	98
Calificación positiva de percepción del servicio	1640
Total	13896

Se observó una participación importante respecto a las **FELICITACIONES**, ya que éstas son las que más se reciben a través de los "Buzones de Sugerencias", ubicados en todas las unidades de servicio; las cuales para el tercer trimestre alcanzaron un total 12.158 lo que deja en evidencia que éste canal de recepción es fundamental para la participación de nuestros usuarios y grupos de

"La unión de nuestras Fuerzas"

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 la encuesta QR con el reporte de satisfacción, para el tercer trimestre es de 98 opiniones positivas frente a la prestación del Servicio en los comedores de tropa.

Frente a la calificación positiva tenemos un número considerable de percepción satisfactoria por parte de nuestros usuarios 1.640, la cual se consolidada a partir de la información reportada a través de la encuesta del código QR, telefónica, gestión PQR y gestión créditos.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	7
Reclamos	15
Denuncia	5
Opiniones Negativas	61
Calificación negativa de la percepción del servicio	192
Total	280

De otra parte, se recibieron 280 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 ciudadanía. 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

“La unión de nuestras Fuerzas”

- 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.

10. Buzones de Sugerencias a Nivel Nacional.

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

- 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 tercer trimestre del año 2023, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 126 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 96,4% y una percepción negativa del 2,9%, acerca de 91 procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

“La unión de nuestras Fuerzas”

Handwritten scribbles and marks, possibly initials or a signature, located in the upper center of the page.

MEMORANDO

Bogotá, D.C., 20 de octubre 2023

N° 2023110010254123 ALSG - GRV - AOC - 11001

PARA: CORONEL (RA) CARLOS FIDEL COLMENARES JURADO
Subdirector General de Operación Logística

DE: CONTADORA SANDRA PATRICIA BOLANOS RODRIGUEZ
Secretaria General (E)

ASUNTO: Acciones correctivas para las reiteratividades encontradas en los buzones de sugerencias / Comedores Catering - y CADS – Tercer Trimestre año 2023.

Con toda atención me dirijo al señor coronel Carlos Fidel Colmenares Jurado en calidad de Subdirector General de Operaciones Logísticas, para informarle sobre las sugerencias reiteradas encontradas en los buzones ubicados en las diferentes unidades de negocio, es decir, seis (6) o más manifestaciones de los usuarios por un mismo tema durante el tercer trimestre, así:

COMEDORES DE TROPA.

N°	Regionales	Cantidad de sugerencias	Observación
1	Amazonia	7	Usuarios en los comedores <u>BIMEJ N0. 12</u> , <u>BASCN 2</u> , manifiestan que el tamal presentó sabor agrio.
2	Antioquia Choco	7	Usuarios en los comedores <u>GMJC</u> , <u>BASER 15</u> , <u>BA-SER 14</u> , <u>BIBOM</u> , piden que les agreguen azúcar a los jugos.
3	Caribe	7	Usuarios en el comedor <u>GACAR</u> piden que no les den tanta agua de panela.
4	Centro	12	Usuarios en los comedores <u>N0. 22 BASER 26 – BASPC 26</u> , <u>TIBÚ N.18</u> y <u>CUCUTA N. 5</u> , piden que les agreguen hielo a las bebidas.
5	Llanos Orientales	9	Usuarios en los comedores <u>BASER 22</u> , <u>BASPC 7</u> , <u>BITER 7</u> , <u>BIAVA 30</u> , <u>BICAM 24</u> , piden que les agreguen hielo a las bebidas.
		7	Usuarios en los comedores <u>BIAVA 30</u> , <u>BISER 20</u> , <u>BITER 22</u> , solicitan que agreguen un poco más de porción en los desayunos.
6	Norte	8	Usuarios de los comedores <u>BITER 2</u> , <u>la POPA</u> , <u>RIFLES</u> , sugieren mejorar la preparación de los alimentos.
		18	Usuarios en los comedores <u>BITER 2</u> , <u>BITER 11</u> , <u>la POPA</u> , <u>PM</u> , <u>BICAR</u> , <u>BICOR</u> , <u>RIFLES</u> , piden colocar más hielo a los jugos.

		10	10 usuarios en el comedor <u>BICAR</u> , piden más porción de arroz y de pan.
7	pacífico	11	Usuarios en el comedor <u>BNL 02 BAHIA MÁLAGA</u> piden cambiar el tamal.
8	Suroccidente	7	Usuarios en el comedor <u>Batallón de Infantería N.23 Vencedores – Cartago Valle</u> , piden variar los desayunos.
		6	Usuarios en los comedores <u>CARTAGO – VALLE, CASIQUE CALARCA</u> , indican que falta hielo en los jugos.

CAD´S.

Nº	Regionales	Cantidad de sugerencias	Observación
1	Llanos Orientales	8	Usuarios en el <u>CADS YOPAL</u> , indican que el atún es de mala calidad, no tiene buen aroma y textura.


Se reportan las sugerencias presentadas a través de los buzones de sugerencia de los Catering y/o CAD´ s de las Regionales, de acuerdo con la estructura de la Entidad, esas dos áreas pertenecen a la Subdirección General de Operación Logística y son los encargados de consolidar los requerimientos de productos y la concertación de los menús, razón por la cual estos requerimientos deben ser remitidos a las respectivas áreas para su respuesta.

La anterior información se reporta en cumplimiento a lo establecido en la Norma Técnica ISO 9001:2015, en concordancia con la Directiva Permanente N°13 del 29 de noviembre de 2021, la cual indica en el numeral 1.1 que el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana “*Envía memorando al área encargada con el fin de que se establezcan acciones de mejora según los lineamientos de la Circular 2013 – 102 del Ministerio de Defensa Nacional que indica: ...“Se debería utilizar un método de análisis de causas por las cuales se originan las mismas, así como las acciones correctivas que se generan por las reiteraciones de peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias encontradas, es decir, seis (6) o más manifestaciones por un mismo tema en el trimestre”...*

Finalmente, el área encargada debe solicitar a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional el acompañamiento y/o asesoría para documentar las mejoras necesarias y en su defecto tener en cuenta las sugerencias como insumo para prestar un mejor servicio.

Cordialmente,


CONTADORA SANDRA PATRICIA BOLANOS RODRIGUEZ
Secretaria General (E)


Elaboró: Emilse Garzón Nivia
Técnico para Apoyo, Seguridad y Defensa


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