



La seguridad
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Bogotá, 26-04-2022

N° 2022110010023831 ALDG – ALSG – GRV- AOC – 11001

AL: Señora
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana
Ministerio de Defensa Nacional
Carrera 54 No. 26 - 25
Bogotá D.C.
Tel: (571) 3150111

ASUNTO: Informe Primer 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 primer trimestre del año 2022.

Cordialmente,

Anexos: 3

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

Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán
Tasd Atención Y Orientación Ciudadana

Revisó: Lizeth Katerine Rodríguez Muñoz
Coordinadora Grupo de Atención y
Orientación Ciudadana

Aprobó: Coronel (R) Carlos Ernesto
Camacho Díaz Subdirector General
de Abastecimientos
(E) de las funciones de la Secretaria
General.

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO
Período: Enero 01 a Marzo 31 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 (cuarto trimestre 2021).

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	199	199	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	606	606	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
805						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el cuarto trimestre del año 2021, se recibieron un total de 805 peticiones, quejas, reclamos y denuncias; 199 tramitadas a través del Módulo y 606 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

1.2. PERÍODO – ENERO A MARZO 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	296	296	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	715	715	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
1011							

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Respecto al primer trimestre del año 2022, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas presenta aumento en el Módulo, ya que pasamos de 199 a 296 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 715 manifestaciones y el trimestre pasado 606, es decir que aumento la participación en 109 sugerencias.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

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

Durante el primer trimestre 2022. No se presentaron peticiones vencidas. En total se recibieron 715 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos y denuncias, las cuales se encuentran cerradas.

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER 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	DIRECCION DE PRODUCCION (CAFÉ-PANAD-RACI)	1	0	0	0	0	1	0,10
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	1	667	0	669	66,17
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	1	0	1	45	0	47	4,65
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	19	0	0	0	2	21	2,08

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



GRUPO DE GESTIÓN CON-TRACTUAL	17	0	0	0	0	0	1	18	1,78
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	1	0	0	0	0	0	0	1	0,10
SECRETARIA GENERAL	2	0	0	0	0	0	0	2	0,20
DIRECCIÓN FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	1	1	0,10
OFICINA JURÍDICA	26	0	0	1	0	0	0	27	2,67
OFICINA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	65	0	0	0	0	0	0	65	6,43
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	1	0	0	0	0	0	0	1	0,10
CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	0	0	1	0,10
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0	0	0	0	0	0	4	0,40
TOTAL	273	3	11	715	9	1011	100		

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

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





MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Para el primer trimestre del año, se recibieron 715 solicitudes por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el Grupo Administración de Comedores de Tropa (Cátering), quienes sumaron 667 sugerencias. En el caso de los Centros de Almacenamiento y Distribución se recibieron 45 sugerencias. Lo cual presentan aumento en 109 sugerencias en comparación con el trimestre anterior.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 273 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Gestión Administrativa "Talento Humano con 26", Gestión Financiera "Contabilidad con 65 y Cartera con 26". Gestión Contractual con 17 y Precontractual con 19, la Oficina Jurídica con 4, seguida de Control Interno Disciplinario con 4. Las demás peticiones menores a 3 se muestran en el cuadro respectivamente en cada dependencia.

Además, se registraron 11 reclamos, de los cuales se direccionaron a Gestión Administrativa "Talento Humano con 6", seguido Gestión Catering y Cad's con 2, Gestión Documental, Financiera "Cartera", y oficina de Tics con una (1) respectivamente, cada uno con un reclamo.

Así mismo se presentaron 3 quejas, las cuales se direccionaron a Gestión de Talento Humano.

Se presentaron (9) 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	5	0	2	713	0	720	71,22
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

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





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	37	0	0	0	0	3	40	3,96
ASPECTOS DE PERSONAL	5	0	0	0	0	4	9	0,89
ASPECTOS DE SALUD	N/A	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	N/A	0	0,00
SERVICIO MILITAR	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	0,00
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	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	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	93	0	1	0	0	0	94	9,30
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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

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



EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0,00
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	133	3	8	2	148	14,64	
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00	
ASPECTOS PRESTACIONALES	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00	
VARIOS	0	0	0	0	0	0,00	
TOTAL	273	3	11	715	1011	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, 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 (60) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

NOTA: las solicitudes que llegan por correo contáctenos, al correo de los servidores, por Orfeo, por medio del Centro de Atención Telefónico y de manera presencial se registran en el Módulo PQR, sin embargo, en este punto se clasifican las solicitudes reportadas directamente por el usuario en el sitio web en la herramienta módulo PQR. Cabe señalar que a cada una de las solicitudes se les realiza el correspondiente seguimiento y finalmente se consolidan.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	137	13,55
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	1	1,10
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	148	14,64
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	11	1,09
OTROS (SUGERENCIAS)	714	70,62
TOTAL	1011	100

Para el primer trimestre del año 2022, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 1011 solicitudes, de las cuales 714 fueron recibidas en los Buzones de Sugerencias y 297 por los demás canales de recepción.

⇐ CORREO ELECTRONICO

Para el presente trimestre se registraron 137 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 11 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 1061 llamadas, de las cuales 357 fueron asesorías de información general, se registró una (1) petición 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 148 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 12.008 interacciones, específicamente 714 sugerencias y 11.294 felicitaciones para el cuarto 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)	11294	86,05
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00
ATENCIÓN TELEFONICA	419	3,19
CALL CENTER	1061	8,08
FOROS Y ENCUESTAS	4	0,03
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	2	0,02
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	345	2,63
TOTAL	13125	100

⇨ BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)

Ingresaron un total de 11.294

⇨ 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 419 llamadas entrantes al conmutador.

INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)

A través del sistema de atención al ciudadano se registraron 2 solicitudes en el Módulo Web de Certificaciones Financieras. Los cuales tienen 5 días hábiles para remitir las certificaciones al usuario.

ENCUESTAS: 2

La Entidad, realizó 2 encuestas para el primer del trimestre año, temas: Encuesta Comedores la calidad en el servicio y la atención prestada se premia. Encuesta Percepción y satisfacción Ciudadana 2022

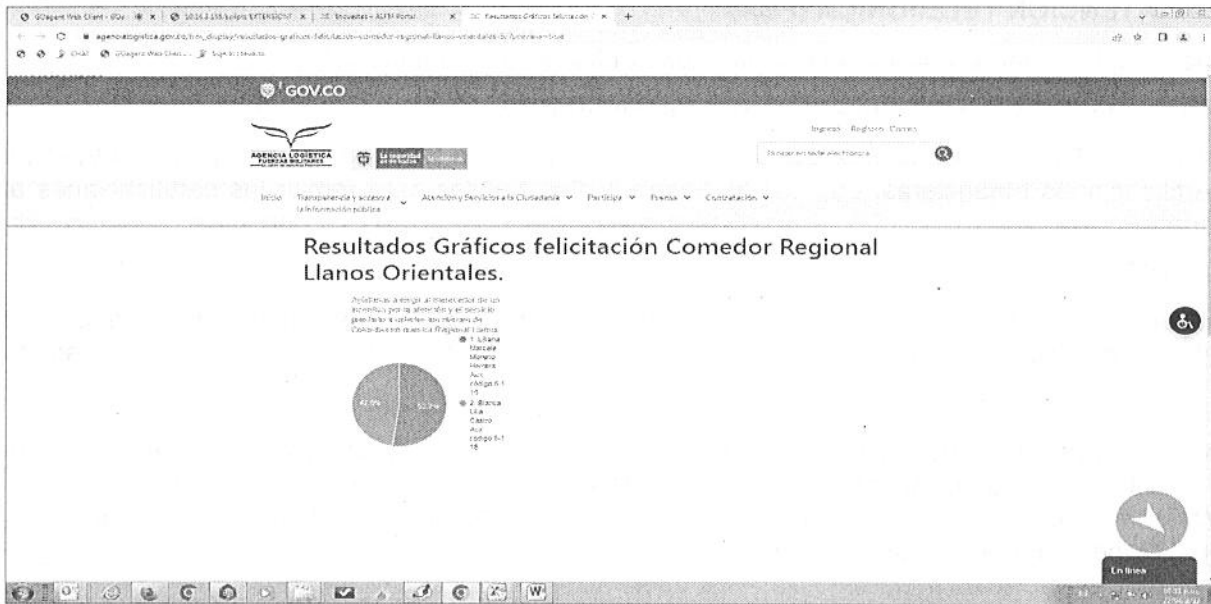
A). La calidad en el servicio y la atención prestada se premia". Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes. "Los Héroes de Colombia". Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en Nuestro Comedor. Regional Llanos orientales **COMEDOR CACOM 02**.

Resultados: Encuesta No. 1

De las cuales participaron 2 servidoras con una votación: El 52.2 % con 12 votos, da como ganadora en el primer lugar a la Señora Liliana Marcela Moreno Herrera Aux. Código 6 -1 16 como la persona que tuvo mejor Atención en el Comedor y la Sra. Blanca Lilia Castro con el 47.8 % en un segundo lugar con 11 votos. Para un total de 23 participantes.

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultados-graficos-felicitacion-comedor-regional-llanos-orientales-5/?preview=true



B). Encuesta Percepción y satisfacción Ciudadana 2022.

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

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”

Encuesta Percepción y satisfacción Ciudadana 2022

Su opinión es muy importante para nosotros.

Evalúe el Servicio de orientación y atención de los servidores públicos de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares en cuanto a

1. ¿Tiempo de espera para atención o respuesta a su solicitud? *

- E Excelente
 B Bueno
 A Aceptable
 D Deficiente
 NA No aplica

2. ¿Actitud y disposición de servidor? *

- E Excelente
 B Bueno
 A Aceptable
 D Deficiente
 NA No aplica

3. ¿Conocimiento que tiene el servidor del tema por el cual usted como usuario pregunta? *

- E Excelente
 B Bueno
 A Aceptable
 D Deficiente
 NA No aplica

4. ¿Calidad del servicio prestado? *

- E Excelente
 B Bueno
 A Aceptable
 D Deficiente
 NA No aplica

5. ¿Qué percepción tiene en cuanto a la atención prestada por el personal del Centro Telefónico? *

- E Excelente
 B Bueno
 A Aceptable
 D Deficiente
 NA No aplica

Por favor dejen sus comentarios, con ello llegaremos a una mejor percepción de opinión con la ciudadanía.

Manifiesto y acepto que conozco los términos y condiciones de la política para el uso y tratamiento de datos personales y autorizo el uso de mis datos personales para recibir notificaciones sobre los trámites relacionados con las actividades misionales adelantadas por la entidad. La información suministrada está regida bajo la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. *

Acepto

Enviar

Respuestas:

1. A la fecha han participado 14 usuarios. No se ha dado cierre.

FOROS: 2

- 1 La ALFM cuenta con un Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano, el cual comprende una serie de canales que permite a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en general, expresar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas y Felicitaciones. ¿Conoce usted estos canales? ¿Se le ha dificultado ingresar a alguno de ellos?

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

¡Especifique cual! su respuesta es muy importante para la entidad ya que así nos permite evidenciar la percepción favorable o desfavorable y poder mejor cada día más.

Resultado un (1) participante

<https://www.agencialogistica.gov.co/foro/sistema-nacional-de-atencion-e-informacion-al-ciudadano/>

2 respuestas

Huberth Givoanny Herrera Rico dice: 27 de marzo de 2022 a las 14:01
Si, he recibido respuesta.

emilse.garzon@agencialogistica.gov.co dice: 25 de marzo de 2022 a las 14:22
Cordial saludo, señor Huberth Givoanny gracias por su participación su opinión es muy importante para nosotros.

Los comentarios están cerrados.

Conclusiones del foro:
Se sierra foro de, Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano, en donde se evidencia la participación de un ciudadano, al cual la Entidad Agencia Logística de las Fuerzas Militares Agradece por su comentario ya que así nos permite mejorar día a día.

2 La Agencia Logística de la Fuerzas Militares está interesada en conocer su opinión sobre el plan de acción de la Vigencia actual. Por favor deja acá tus comentarios.

El foro tuvo la participación de un (1) ciudadano el cual a la fecha se encuentra en trámite

<https://www.agencialogistica.gov.co/foro/plan-de-accion-institucional-2022/>

↩ OTROS (Chat Interactivo - Publicaciones en Redes sociales)

- Interacciones Chat Interactivo – 307

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 - 39

Facebook: 29

Twitter: 29

Instagram: 0

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
LAGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



YouTube: 1

Crecimiento de Seguidores por redes sociales – 8.886

Facebook: 5.186

Twitter: 1.610

Instagram: 1292

YouTube: 798

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2022110010077283 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 primer trimestre del año 2022

Asimismo, se notificó mediante memorando No. 2022110010077233 al Coronel (R) Carlos Ernesto Camacho Díaz Subdirector General de Abastecimientos Bienes y servicios (E) de las funciones de la Secretaría General sobre las sugerencias reiteradas en los buzones de sugerencia ubicados en los Centros de Almacenamiento y Distribución durante el primer 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.

En cuanto a las reiteratividades encontradas en el primer trimestre del año 2022 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.

También se notificó a la Señora: Sandra Liliana Vargas Arias Directora de la Dirección Administrativa: las reiteratividades con el Asunto: “Ofertas laborales Convocatorias” mediante número de memorando N° 2022110010082713 que en este último trimestre presentaron aumento de 89 manifestaciones por parte de los participantes de la convocatoria N° 624 de 2018 los cuales requieren información más clara sobre la misma. Las cuales se canalizaron por medio del módulo PQRD.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”





La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
LAGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



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	51	230	25	0	0
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	0	0	0	0	0
Percepción del servicio en general (PQRD)	6	6	18	0	0
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
3	57	Excelente (4.5. a 5)			

Para el primer trimestre del año 2022, se evidencia participación de 57 en total. Los cuales 51 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), se puede evidenciar con 6 participantes calificando de manera positiva el servicio.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	11294
OPINIONES POSITIVAS	346
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	317
TOTAL	11957

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 primer trimestre alcanzaron un total 11294 lo que deja en evidencia que éste canal de recepción es fundamental para la participación de nuestros usuarios y grupos de interés, y a su vez nos permite conocer la percepción favorable sobre la gestión de la Entidad, fortaleciendo así la imagen institucional.

También es importante resaltar que en cuanto las **opiniones positivas** son recibidas y enviadas por las regionales con los **Conceptos de Alimentación** con 346 que envían los Comandantes de las

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



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 5 preguntas de manera positiva con, calificación de la encuesta telefónica con 2 preguntas y la respuesta de 6 usuarios a 4 preguntas generales en respuesta a la petición siendo positivas. Para un total de 317. Manifestaciones en los diferentes servicios que ofrece la entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	3
RECLAMOS	11
DENUNCIAS	9
OPINIONES NEGATIVAS	14
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	37

De otra parte, se recibieron 37 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 podemos 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
- PBX (601) 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 primer trimestre del año 2022, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 130 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 97,5% y una percepción negativa del 1,7%, acerca de 89 procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”