



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Bogotá, 21-01-2021

N° 2022110010004311 ALDG – ALSG – GRV- AOC – 11001

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

ASUNTO: Informe Cuarto Trimestre del año 2021; Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias y Consultas.

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

Cordialmente,

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

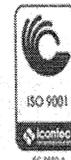
Elaboró: Jessica Tatiana Peña Orduña  
Tasd Atención Y Orientación Ciudadana

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

Aprobó: Coronel (R) Carlos Ernesto  
Camacho Díaz Subdirector General  
de Abastecimientos Bienes y servicios  
(E) de las funciones de la Secretaría  
General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (601) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)





La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



**INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Periodo: Octubre 01 a Diciembre 31 de 2021

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

**1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES**

**1.1 PERÍODO ANTERIOR**

A continuación, se presenta el avance de la gestión de respuestas dadas a las solicitudes en el periodo anterior (Tercer 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	287	287	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	780	780	0	0	0%
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>						
<b>1067</b>						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el tercer trimestre del año 2021, se recibieron un total de 1067 peticiones, quejas, reclamos y denuncias; 287 tramitadas a través del Módulo y 780 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

**1.2. PERÍODO – OCTUBRE A DICIEMBRE 2021**

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

“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](http://www.agencialogistica.gov.co)





La seguridad es de todos  
Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Respecto al cuarto trimestre del año 2021, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas presenta disminución en el Módulo, ya que pasamos de 287 a 199 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 606 manifestaciones y el trimestre pasado 780, es decir que disminuyó la participación en 174 sugerencias.

**1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS**

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

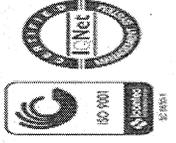
Durante el cuarto trimestre de año 2021. No se presentó peticiones vencidas. En total se recibieron 199 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos y denuncias, las cuales se encuentran cerradas.

**2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE**

Es de aclarar que los procesos que no se mencionan en la tabla no registraron peticiones, quejas, reclamos, denuncias, ni sugerencias, así:

“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](http://www.agencialogistica.gov.co)



DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	2	566	0	568	70,56
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	2	0	1	36	1	40	4,97
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	20	0	3	0	0	23	2,86
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CREDITOS)	6		1	0	0	7	0,87
SECRETARIA GENERAL	MARKETING Y COMUNICACIONES	2	0	0	0	0	2	0,25
	CARTERA	39		4	0	0	43	5,34
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	13	0		0	0	13	1,61
	ASESORIA JURIDICA	9	0	1	0	0	10	1,24
OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	REDES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	0	0	2	0	0	2	0,25
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1		3	0	4	0,50
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	0	0	1	0	1	0,12
	GESTION DOCUMENTAL	1	0	0	0	0	1	0,12
	TALENTO HUMANO	82	0	1	0	2	85	10,56

"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

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	5	0	0	15	0	1	6	0,75
TOTAL		179	1			606	4	805	100

Para el cuarto trimestre del año, se recibieron 606 solicitudes por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el Grupo Administración de Comedores de Tropa (Cátering), quienes sumaron 566 sugerencias. En el caso de los Centros de Almacenamiento y Distribución se recibieron 36 sugerencias. Lo cual presentan disminución en 174 sugerencias en comparación con el trimestre anterior.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 179 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Dirección Administrativa "Talento Humano con 82", Financiera "Gestión Cartera con 39 y Gestión Contabilidad con 13, seguida de Gestión Contractual con 20, la Subdirección General De Abastecimientos Y Servicios (Comercialización- Créditos ) con 6. Las demás peticiones menores a 3 se muestran en el cuadro respectivamente en cada dependencia.

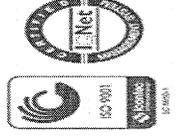
Además, se registraron 15 reclamos, de los cuales se direccionaron a Financiera "Cartera" con 4, seguido de la Subdirección General de Contratación con 3 al igual que servicios administrativos (3), le sigue Catering y la oficina de TIC's con 2 respectivamente, finalizando con CADs, Créditos y Oficina Jurídica que conto con 1 Reclamo cada uno.

Así mismo se presentó (1) queja, la cual se direcciono a Servicios Administrativos.

Se presentaron (4) denuncias, las cuales fueron direccionadas a la respectiva dependencia por orden del Director 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 (60) 6510420  
 Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)





La seguridad es de todos

Ministerio de Defensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



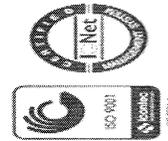
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	8	0	4	606	1	619	76,89
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	20	0	3	0	0	23	2,86
ASPECTOS DE PERSONAL	5	1	0	0	1	7	0,87
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

"Trabajamos con orgullo para los Héroos de Colombia"

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D. C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (60) 6510420  
Linea Gratuita Nacional 018000126637.  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)





La seguridad es de todos  
Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

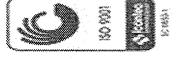


AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas

DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
INTELIGENCIA Y CONTRA-INTELIGENCIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	51		4			55	6,83
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	95	4	0	0	2	101	12,55
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
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>606</b>	<b>4</b>	<b>805</b>	<b>100</b>

“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](http://www.agencialogistica.gov.co)





## MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



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.

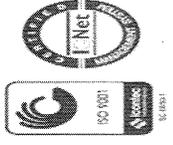
Las solicitudes relacionadas con aspectos administración y logística tienen que ver con información por sustitución pensional, información de ofertas laborales, solicitudes generales administrativas y certificaciones laborales. Los aspectos misionales se relacionan con la prestación de los servicios 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 0180000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://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	85	7,97
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	14	1,31
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	87	8,15
INTERNET CHAT	5	0,47
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	8	0,75
OTROS (SUGERENCIAS)	606	56,79
<b>TOTAL</b>	<b>805</b>	<b>75,45</b>

Para el cuarto trimestre del año 2021, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 808 solicitudes, de las cuales 606 fueron recibidas en los Buzones de Sugerencias y 199 por los demás canales de recepción.

##### ⇐ CORREO ELECTRONICO

Para el presente trimestre se registraron (85) peticiones, que, al definirse como solicitudes formales, se registraron de manera manual en Excel ya que el Módulo PQR. Todas las solicitudes se atendieron de acuerdo a lo establecido a normatividad vigente. Sin afectar a la ciudadanía. Por eso la disminución de solicitudes del el mismo.

##### ⇐ EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 8 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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



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 786 llamadas, de las cuales 168 fueron asesorías de información general, se registraron 14 peticiones por este medio en el módulo PQR.

⇐ **SOLICITUDES REALIZADAS DE MANERA PRESENCIAL**

Para este trimestre no se recibió solicitud de tipo presencial.

⇐ **INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)**

Por este medio se realizaron 87 solicitudes, las cuales como se explicó en la Nota del punto 4, se clasifican como solicitudes del Módulo PQR, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

**Observación:** La página web de la Entidad realizó una actualización, debido a desde el día 18 de noviembre del 2021 se están cargando PQRD en el nuevo módulo interactivo disponible a la ciudadanía.

**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 12.009 interacciones, específicamente 606 sugerencias y 11.403 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)	11403	98,21
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00
ATENCIÓN TELEFONICA	589	5,07
CALL CENTER	786	6,77
FOROS Y ENCUESTAS	3	0,03
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	0	0,00
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	313	2,70
<b>TOTAL</b>	<b>13094</b>	<b>113</b>

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



#### ⇐ BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)

Ingresaron un total de 11.403

#### ⇐ ATENCIÓN PRESENCIAL

No se presentó atención de manera presencial.

#### ⇐ ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)

A través de este canal se notificaron 589 llamadas entrantes al conmutador.

#### INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)

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

#### ⇐ ENCUESTAS

La Entidad, realizo dos (2) encuestas para el en cuarto del trimestre año, temas: Opinión Ciudadana, Encuesta Trámites y servicios 2021

#### Preguntas: Encuesta No. 1

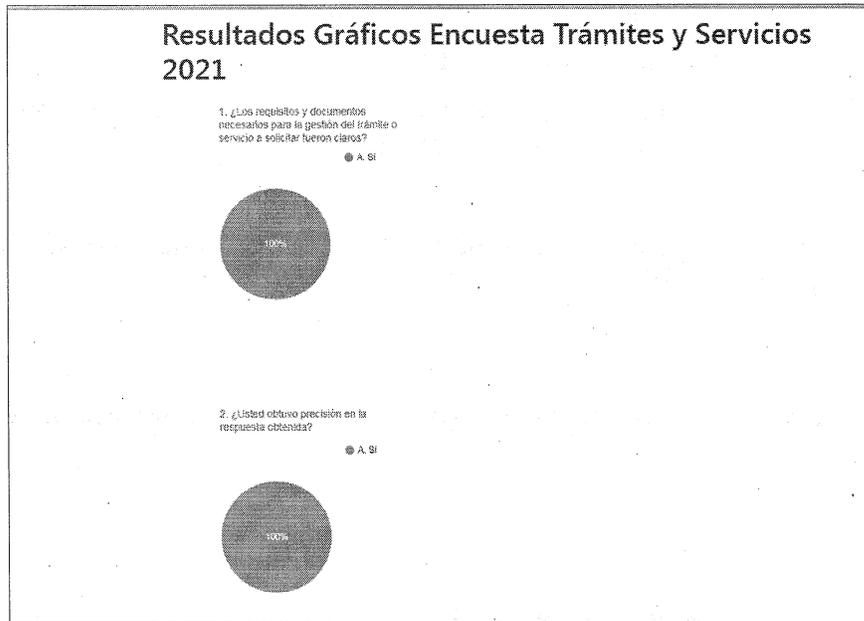
1. ¿Los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio a solicitar fueron claros?
  - a. Sí.
  - b. No.
2. ¿Usted obtuvo precisión en la respuesta obtenida?
  - a. Si
  - b. No
3. ¿Usted Considera que el tiempo de respuesta del trámite o servicio solicitado fue conforme a los plazos establecidos?
  - a. Si
  - b. No
4. ¿Cómo fue su grado de satisfacción general con respecto al trámite o servicio prestado?
  - a. Si
  - b. No

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



5. ¿Usted considera que los pasos a seguir para obtener la respuesta a su trámite o solicitud fue de manera clara o sencilla?
- a. Si
  - b. No

Si su respuesta fue no por favor déjenos su comentario



“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”





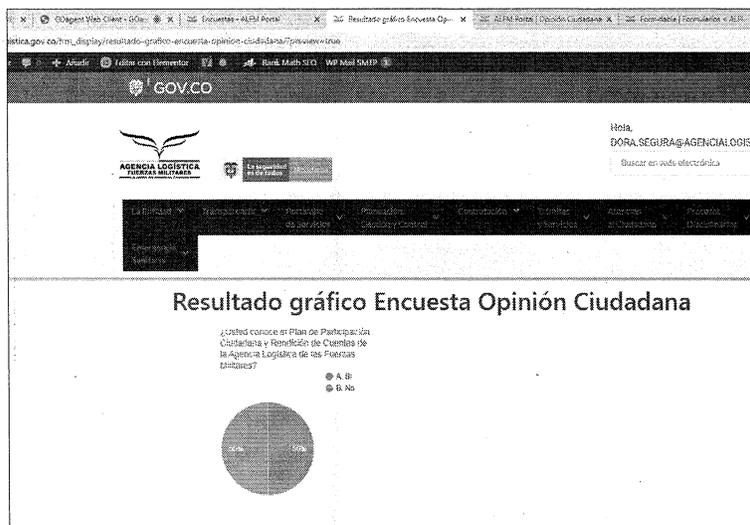
1. El resultado de las preguntas N° 1, 2, 3 y 4 fue que el 100% - 14 personas respondieron que Si
2. En la pregunta N° 5 el 92.9% con 13 votos respondió que Excelente y el 7.1% con 01 voto respondió que Regular

En cuanto se evidencia participación total de 11 personas. La cual se evidencia en el siguiente Link: [https://www.agencialogistica.gov.co/frm\\_display/resultados-graficos-encuesta-tramites-y-servicios-2021/?preview=true](https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultados-graficos-encuesta-tramites-y-servicios-2021/?preview=true)

Fecha de publicación: 05 de octubre 2021  
Fecha de cierre: 02 de noviembre 2021.

### Preguntas: Encuesta No. 2

1. ¿Usted conoce el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?
  - a. Sí.
  - b. No.



### Respuesta:

El 53.8% con 07 votos dice Si conocer como tal el Plan de Participación ciudadana y el 46.2% con 06 votos dice No conocerlo. Para un gran total de 13 Votos.

“Trabajamos con orgullo para los Héroos de Colombia”



La cual se evidencia en el siguiente Link: [https://www.agencialogistica.gov.co/frm\\_display/resultado-grafico-encuesta-opinion-ciudadana/?preview=true](https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultado-grafico-encuesta-opinion-ciudadana/?preview=true)

**Publicación:** 22 de noviembre 2021

**Fecha de cierre:** 03 de enero 2021

#### ⇨ FOROS

Se realizó un foro con el siguiente tema:

Plan de Participación Ciudadana 2021

¿Considera que el plan de participación Ciudadana y Rendición de cuentas 2021 generó acercamiento de la ciudadanía frente a la gestión realizada por la Entidad?

El foro tuvo la participación de 2 ciudadanos a los cuales se les brindó respuesta por medio del mismo.

Fecha de publicación: 29 de noviembre de 2021

Fecha de cierre: 21 de enero de 2022

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

- **Interacciones Chat Interactivo - 163**

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 - 156**

Facebook: 72

Twitter: 50

Instagram: 18

YouTube: 10

#### **Crecimiento de Seguidores por redes sociales – 10.012**

Facebook: 5.580

Twitter: 1.892

Instagram: 1555

YouTube: 985

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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2022110010011463 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 cuarto trimestre del año 2021

Asimismo, se notificó mediante memorando No. 2022110010011483 al Coronel (R) Carlos Ernesto Camacho Díaz Subdirector General de Abastecimientos Bienes y servicios (E) de las funciones de la Secretaria General Agencia Logística de las Fuerzas Militares sobre las sugerencias reiteradas en los buzones de sugerencia ubicados en los Centros de Almacenamiento y Distribución durante el cuarto trimestre del año 2021.

De acuerdo al procedimiento establecido, en donde se estipula que las sugerencias, peticiones, quejas y reclamos recurrentes deben ser copiadas a los directores encargados del proceso para que realicen un análisis de causa y establezcan acciones correctivas que mitiguen los motivos que las originan.

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

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

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

NOTA: En este último trimestre se presentaron varias solicitudes por parte de los participantes en la convocatoria N° 624 de 2018 los cuales requieren información acerca de la fecha en que se va realizar el estudio de seguridad y posterior posesión de su cargo, para ello la Agencia Logística de las Fuerzas Militares realizó una publicación en su página WEB con el fin de informar el proceso se está llevando a cabo.

---

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



**¡Tenga en Cuenta!**

Se informa a los Ciudadanos participantes en la Convocatoria 624 de 2018 correspondiente a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, que obedeciendo a lo dispuesto en el Artículo 4 de la Ley 1033 del 2006, Artículo 27 de la Ley 091 de 2007 y el Acuerdo 20181000002636 del 19 de julio de 2018

“Artículo 4º Para la vinculación de personal civil no uniformado del Ministerio de Defensa Nacional, sus entidades descentralizadas, adscritas y vinculadas, las Fuerzas Militares y la Policía Nacional, se deberá efectuar un estudio de seguridad de carácter reservado, a los aspirantes a ocupar cargos, el cual deberá resultar favorable para acceder a los mismos”.

Por lo anterior la entidad se encuentra realizando los trámites necesarios para tal fin, y se informará una vez se termine la etapa del estudio de Seguridad.

## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

### 6.1. Medición de la satisfacción

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	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	37	133	15	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)	0	0	0	0	0
<b>Total Trámites/Servicios</b>	<b>Total Participantes</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
3	37	Excelente (4.5. a 5)			

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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



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

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	11403
OPINIONES POSITIVAS	357
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	52
<b>TOTAL</b>	<b>11812</b>

Se observó una participación importante respecto a las **FELICITACIONES**, ya que éstas son las que más se reciben a través de los “Buzones de Sugerencias”, ubicados en todas las unidades de servicio; las cuales para cuarto trimestre alcanzaron un total 11403 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 357 que envían los Comandantes de las unidades Militares con reporte satisfactorio de la prestación del Servicio en los comedores de tropa, la cual es recibida y consolidada por la Subdirección General de Operación Logística la cual reporta al Director General.

También se resalta la calificación del servicio prestado por el servicio de créditos de a las cuatro preguntas con 52 calificación positiva.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	1
RECLAMOS	15
DENUNCIAS	4
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

“Trabajamos con orgullo para los Héroos de Colombia”



De otra parte, se recibieron (20) conceptos desfavorables, cifra que comparada con los conceptos positivos es mínima, sin embargo, este tipo de opiniones sirve como referente de alerta para tomar en cuenta en la mejora de los procesos que han presentado algún tipo de inconveniente, ya sea una queja por conducta de un funcionario, un reclamo por alguna actuación administrativa o una denuncia por hechos de corrupción.

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Para la Agencia Logística de las Fuerzas Militares es prioridad seguir fomentando la participación activa de la ciudadanía y nuestros grupos de interés, no sólo por los canales con los que cuenta el Sistema Nacional de Atención y Orientación al Ciudadano sino por medio de todas las herramientas de participación a las que podamos acceder. De ahí la importancia de informar sobre los servicios prestados por la Entidad a través de campañas de concientización, cultura del manejo de las herramientas tecnológicas existentes y generación espacios de participación. De esta manera se busca poner en evidencia la celeridad, agilidad y efectividad de las respuestas por medios virtuales, lo que a su vez se refleja en el aumento de la participación por parte de la ciudadana. En este orden de ideas, cabe señalar los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad:

### 1. Centro de Atención Telefónico:

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

### 2. Correos institucionales:

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

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

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

### 5. Puntos de Atención al Ciudadano en las Regionales.

### 6. Chat Institucional.

### 7. Foros virtuales.

### 8. Encuestas Virtuales.

### 9. Aplicación Móvil

### 10. Buzones de Sugerencias a Nivel Nacional.

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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



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 cuarto trimestre del año 2021, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 25 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 97,4% y una percepción negativa del 2,5%, acerca de 31 procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

---

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”