

Bogotá D.C., 22-01-2024


N° 2024110010002901 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

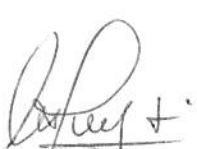
ASUNTO: Informe Cuarto Trimestre del año 2023; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

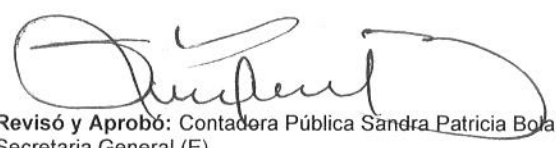
En cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016 que trata de la “*Coordinación y Articulación de la Atención y el Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa*”, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta el resultado consolidado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Consultas correspondiente al cuarto trimestre del año 2023.

Cordialmente,

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

Anexos: 1  
folios (8) ocho

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

  
Revisó y Aprobó: Contadora Pública Sandra Patricia Bolaños  
Secretaria General (E)

“La unión de nuestras Fuerzas”

## INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: octubre 01 a diciembre 31 de 2023

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

#### 1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

##### 1.1 PERÍODO ANTERIOR – TERCER 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	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DÍAS 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							

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el tercer trimestre del año 2023, se recibieron un total de 1002 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; 235 tramitadas a través del Módulo PQR y 767 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 – OCTUBRE A DICIEMBRE 2023 (CUARTO TRIMESTRE 2023).

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIA	176	169	7	0	0	4%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	583	583	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
759							

“La unión de nuestras Fuerzas”

Respecto al cuarto trimestre del año 2023, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas a través del módulo presentó disminución en 59 PQRD, ya que pasamos de 235 a 176 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 583 manifestaciones y en el trimestre pasado 767, por lo que disminuyó la participación en 184 sugerencias.

### 1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS.

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

Durante el cuarto trimestre 2023, no se presentaron peticiones vencidas; cabe resaltar que se recibió un total de 759 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

### 2. RESULTADO 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, consultas ni sugerencias, así:

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	1					1	2	0,26
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)			2	510			512	67,46
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CAD'S)			9	69			78	10,28

“La unión de nuestras Fuerzas”

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	15						1	16	2,11
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	5						1	6	0,79
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	2							2	0,26
	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	1							1	0,13
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	2							2	0,26
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	4							4	0,53
SECRETARÍA GENERAL	DESPACHO	1							1	0,13
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1							2	0,13
	MARKETING Y COMUNICACIONES	1							1	0,13
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	6							7	0,92
	CONTABILIDAD	30							30	3,95
	CUENTAS POR PAGAR	1							2	0,26
OFICINA JURÍDICA	ASESORÍA JURÍDICA	9							9	1,19
OFICINA DE TECNOLOGÍA	INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES								1	0,13

“La unión de nuestras Fuerzas”

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)



Certificate No.  
LAT-0977

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	GESTIÓN NÓMINA	3							3	0,40
CONTROL INTERNO	TALENTO HUMANO	52	4	9	4	1			71	9,35
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	4							5	0,66
	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	4	1						5	0,66
TOTAL		142	6	22	583	1			759	100,00

Para el cuarto trimestre del año, se recibieron 583 interacciones por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el Grupo Administración de Comedores de Tropa (Catering), quienes sumaron 510 sugerencias y para los Centros de Almacenamiento y Distribución que recibieron 69 sugerencias, evidenciando una disminución en comparación con el trimestre anterior de 184 sugerencias en estas unidades de servicio.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 176 solicitudes, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Gestión Administrativa Talento Humano con 52, Dirección Financiera "Gestión Contabilidad" con 30 y "Gestión Cartera" con 6, Gestión Contractual con 15, la oficina Jurídica 9, el Grupo de Gestión Contractual con 5, las áreas de Instrucción Disciplinaria, Gestión de Seguimiento y Evaluación (Control Interno) y Gestión de Planeación Estratégica recibieron 4 cada una, Gestión Nomina 3, Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con 2, la Dirección de Infraestructura 2. Las demás dependencias con una (1) como se muestra en el cuadro anterior.

Además, se registraron 6 quejas, los cuales se direccionaron a Gestión Administrativa "Talento Humano con 4", a la oficina de la Información y las Comunicaciones y a la dependencia de Instrucción Disciplinaria con una (1) respectivamente.

Así mismo se presentaron 22 reclamos, los cuales se direccionaron a Gestión "Talento Humano" con 9, Subdirección General de Operación Logística "Gestión Cad's" con 9 y "Gestión Catering" 2, las áreas de Cartera y Cuentas por Pagar con una (1).

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	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	1	0	11	575	0	0	587	78,27
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	26	0	0	0	0	3	29	3,87
ASPECTOS DE PERSONAL	5	1	0	0	0	0	6	0,80
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	37	0	2	0	0	0	39	5,20
INCORPORACIÓN CURSOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTO DE VIVIENDA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0	0,00

“La unión de nuestras Fuerzas”

ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	68	5	9	4	1	2	89	11,87
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	N/A	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	N/A	0	0,00
VIARIOS	0	0	0	0	0	0	0	0,00
TOTAL	137	6	22	579	2	5	750	100,00

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 a cargo 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"

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)

#### 4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

**NOTA:** las solicitudes que llegan por el correo contáctenos, al correo de los servidores, por Orfeo, por medio del Centro de Atención Telefónico, por el Chat Interactivo 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	64	8,4
PRESENCIAL	0	0,0
LINEA GRATUITA	0	0,0
LINEA DIRECTA	1	0,1
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,0
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	95	12,5
INTERNET CHAT	1	0,1
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	15	2,0
OTROS (SUGERENCIAS)	583	76,7
<b>TOTAL</b>	<b>759</b>	<b>100,0</b>

Para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 759 solicitudes, de las cuales 583 fueron recibidas en los Buzones como Sugerencias y 176 por los demás canales de recepción.

##### ⇨ CORREO ELECTRONICO.

Para el presente trimestre por este medio se registraron 64 peticiones, las cuales se cargaron en el Módulo PQR; todas las solicitudes se atendieron de acuerdo a lo establecido a la 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 debe registrar en el Módulo PQR contando con términos de respuesta.

Para el trimestre, se registraron por este medio **576** llamadas, de las cuales **266** fueron asesorías de información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma entidad, y se registraron **1** petición en el módulo PQRD, las demás son llamadas transferidas, llamadas salientes a usuarios, llamadas de prueba y números desconectados.

“La unión de nuestras Fuerzas”



⇨ **INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR).**

Por este medio se realizaron 95 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 registró (una) 1 solicitud por este medio.

⇨ **EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO).**

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 15 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las dependencias competentes para su respectivo trámite.

⇨ **BUZÓN DE SUGERENCIAS.**

Se evidencia 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 un total de 12.082 interacciones, específicamente 583 sugerencias y 11.499 felicitaciones para el cuarto 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
BUZÓN DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)	11.499	83,24
ATENCIÓN PRESENCIAL	684	4,95
ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN)	686	4,97
CALL CENTER	576	4,17
FOROS Y ENCUESTAS	4	0,03
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	3	0,14
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	345	2,50
<b>TOTAL</b>	<b>13.797</b>	<b>100,00</b>

⇨ **BUZÓN DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES).**

Ingresaron un total de 11.499.

⇨ **ATENCIÓN PRESENCIAL.**

Se registró un total de 684 visitantes a la entidad.

⇨ **ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN).**

A través de este canal se notificaron 686 llamadas entrantes al conmutador.

⇨ **CALL CENTER (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO)**

Se registraron por este medio 576 llamadas.

⇨ **FOROS:**

La entidad realizó 3 foros, así:

1. **Octubre 07 de 2023:** ¿Cómo considera la atención prestada en nuestro comedor Regional Amazonía Batallón de Infantería Montada No.36 "Cazadores" San Vicente del Caguan Caquetá BICAZ?, se presentaron 11 comentarios:
  1. Me parece muy buena la atención que prestan en éste comedor de tropa, y la alimentación también es buena, no tengo queja alguna.
  2. Se ve la mejoría en la alimentación en éste comedor, desde que se tiene un nuevo administrador.
  3. La alimentación ha mejorado bastante, los alimentos están bien preparados.
  4. La alimentación en éste comedor mejoró bastante, con el cambio de administración, muchas gracias.
  5. Mejoró bastante la alimentación en este Comedor, el administrador es una persona que permanece en las horas de las comidas y le gusta hablar con los soldados, preguntando como está el servicio.
  6. El cambio de administración ha servido bastante, hasta los rancheros están muy atentos en el servicio y los alimentos también mejoraron bastante en su preparación.
  7. El señor administrador que llegó es muy amable y le gusta hablar con los soldados para preguntar cómo está el servicio y en qué puede mejorar, la comida está bien preparada.
  8. La porción y la sazón de la comida es excelente, la temperatura del fresco es agradable y la buena atención en el personal que nos atiende. Este Comedor ha mejorado bastante. Muchas gracias.
  9. Ha mejorado bastante la alimentación en éste comedor, se nota el cambio, muy buena atención.
  10. La comida está bien preparada y la atención es muy buena, gracias.

"La unión de nuestras Fuerzas"

11. La comida es muy buena, me gusta recibir los alimentos en este Comedor, la atención es muy buena.
2. **Noviembre 08 de 2023:** ¿Cómo considera la atención prestada en nuestro comedor Regional Antioquia Choco “Batallón de Instrucción y Entrenamiento Nro. 04 Antioquia BITER 4?”, se presentaron 12 comentarios:
  1. La comida está muy buena.
  2. La comida del rancho de tropa está bien preparada y de excelente calidad.
  3. La alimentación es muy bien preparada, buena preparación, buena porción y sazón, muy buena atención por parte de los rancheros. Muchas gracias por el servicio prestado.
  4. La alimentación está bien preparada y muy buena ración, cumplen con el menú asignado.
  5. Excelente el servicio del comedor y buena cocción por parte del personal civil.
  6. Me parece muy buena la alimentación y puntualidad con el horario en las comidas.
  7. Buena sazón, buena cocción y muy buena higiene.
  8. La comida del rancho de tropas del Biter4 es muy rica, tiene muy buena cocción, buena higiene y muy rico todo.
  9. La alimentación del biter es muy bien reparada y tiene muy buen sazón.
  10. Los alimentos son excelentes y tienen muy buen sabor también son acorde al menú, la atención es empática y amable.
  11. La comida del biter 4 es buena, excelente cocción acorde al menú, la higiene es visible en el rancho.
  12. Los alimentos del biter 4 son ricos y deliciosos, con buena sazón e higiene La atención es excelente.
3. **Diciembre 11 de 2023:** ¿Cómo considera la atención prestada en nuestro comedor Regional Centro “Batallón de Sanidad SL Jose Maria Hernandez Bogotá BASAN?”, Se presentaron 12 comentarios:
  1. La atención es buena y el servicio de alimentación es favorable.
  2. La atención es buena y el rancho mantiene Limpio.

“La unión de nuestras Fuerzas”

3. La comida es muy buena, el servicio prestado por las señoras es excelente.
4. El servicio prestado por las señoras es muy bueno, sirven arta comida y todo mantiene limpio.
5. Me parece muy buena la atención del comedor, todos muy amables
6. La presentación del rancho de tropa es muy buena, igualmente el servicio por las señoras es muy bueno.
7. En mi opinión es muy buena la atención del comedor y de sus trabajadores.
8. Excelente atención
9. Servicio a tiempo.
10. Excelente la atención de los trabajadores.
11. Buena atención del comedor.
12. Buena atención y presentación personal.

La Agencia Logística de las fuerzas Militares, agradece la valiosa participación de los usuarios y procede con el cierre de los comentarios.

#### ⇐ ENCUESTAS.

Se realizó una encuesta durante el cuarto trimestre del 2023, así:

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 Caribe "COMEDOR - Grupo Aéreo del Caribe - GACAR". ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?



"La unión de nuestras Fuerzas"

Se obtuvieron un total de 37 Votos, así:

Se postularon 2 auxiliares del comedor.

- Alina Santa Varón: con 4 votos 10,8 %.
- Walberto Manuel Sarmiento Martínez: 33 votos 89,2 %.

Reportando como Ganador • Walberto Manuel Sarmiento Martínez con 33 votos / 89,2 %.

**Resultados:** Link: [https://www.agencialogistica.gov.co/frm\\_display/resultado-comedor-grupo-aereo-del-caribe-gacar-regional-caribe/](https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultado-comedor-grupo-aereo-del-caribe-gacar-regional-caribe/)

Fecha de publicación 25 de octubre.  
Cierre 28 de octubre.

En atención al resultado anteriormente descrito, la Regional 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.

#### ⇨ INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)

A través del sistema de atención al ciudadano se registraron 3 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 – 140.
- No. de Publicaciones por Redes Sociales - 205  
Facebook: 64  
Twitter: 65  
Instagram: 64  
YouTube: 12
- Crecimiento de Seguidores por Redes Sociales – 10.133  
Facebook: 5.514  
Twitter: 1.980  
Instagram: 1.711  
YouTube: 928

“La unión de nuestras Fuerzas”



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

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2024110010008723 de fecha 19 de enero 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 cuarto 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

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)	3	5	2	1	4
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	47	221	12	2	0
<b>Total Trámites/Servicios</b>	<b>Total Participantes</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
<b>2</b>	<b>50</b>	<b>Bueno (3.5. a 4.5)</b>			

Para el cuarto trimestre del año 2023, se evidencia la participación de 50 usuarios en total, de los cuales 47 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 (PQR) es buena, toda vez que en 7 respuestas se calificó el servicio de manera positiva para este trimestre.

“La unión de nuestras Fuerzas”

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 para el cuarto trimestre de la vigencia 2023 se registró un total de 87 participantes, quienes respondieron 5 preguntas.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	11.499
Opiniones Positivas	53
Calificación positiva de percepción del servicio	344
<b>Total</b>	<b>11.896</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, para el cuarto trimestre alcanzaron un total de 11.499 manifestaciones positivas, lo que deja en evidencia que éste canal de recepción es fundamental para la participación de nuestros usuarios y grupos de interés, 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 cuarto trimestre es de 53 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 344, 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	6
Reclamos	22
Denuncia	5
Opiniones Negativas	42
Calificación negativa de la percepción del servicio	126
<b>Total</b>	<b>201</b>

De otra parte, se recibieron 201 conceptos desfavorables, cifra que comparada con los conceptos positivos es mínima, sin embargo, este tipo de opiniones sirve como referente de alerta para tener 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 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 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
- PBX (601) 6510420 opción (0)
- Línea Gratuita 018000126537

### 2. Correos institucionales:

- [Contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:Contactenos@agencialogistica.gov.co).
- [Denuncie@agencialogistica.gov.co](mailto:Denuncie@agencialogistica.gov.co).
- [Interactuaalfm@agencialogistica.gov.co](mailto: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 cuarto trimestre del año 2023, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 40 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 94,2% y una percepción negativa del 5,8%, acerca de 65 procesos contractuales ejecutados por la entidad.

“La unión de nuestras Fuerzas”