

Bogotá, 04-05-2020

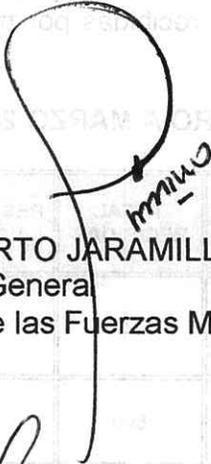
N° 20202010032981 ALDG – ALSG – AOC – 201

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

ASUNTO: Informe Primer Trimestre del año 2020; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

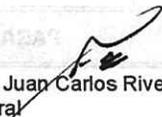
En cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016 que trata de la "Coordinación y Articulación de la Atención y el Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa", la Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta el resultado consolidado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Consultas correspondiente al Tercer Trimestre del año 2019.

Cordialmente,


CORONEL (RA) ÓSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO
Director General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares


Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán
Técnico de Apoyo Seguridad y Defensa
Atención y Orientación Ciudadana


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


Aprobó: Coronel Juan Carlos Riveros Pineda
Secretario General
Agencia Logística Fuerzas Militares

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: Enero 01 a Marzo 31 de 2020

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 2019).

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	91	91	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	822	822	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
913						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el cuarto trimestre del año 2019, se recibieron un total de 913 peticiones, quejas, reclamos y denuncias; 91 tramitadas a través del Módulo y 822 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

1.2. PERÍODO - ENERO A MARZO 2020

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	120	120	0	1	11	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	898	898	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
1018							

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



Respecto al primer trimestre del año 2020, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas presenta aumento en el Módulo, ya que pasamos de 91 a 120 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia en el primer trimestre se recibieron 898 manifestaciones y el trimestre pasado 822, es decir aumento la participación en 76 sugerencias.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	1	1
TOTAL	1	1

Durante el primer trimestre del año se presentó un (1) caso vencido, se trata de una petición en la que se decretó el desistimiento tácito después de 11 días de vencido el término inicial para la respuesta.

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 OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	1	800	0	801	78,68
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	97	0	97	9,53
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	26	0	0	0	0	26	2,55

“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 (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 01 8000126537
www.agencialogistica.gov.co





La seguridad es de todos

Mindereña

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



Departamento de Defensa
de la Defensa

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	4	0	0	0	0	2	6	0,59
	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	1	0	0	0	0	0	1	0,10
SECRETARIA GENERAL	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	1	0	0	0	0	0	1	0,10
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS)	1	0	0	0	0	0	1	0,10
DIRECCIÓN FINANCIERA	DESPACHO	2	0	0	0	0	0	2	0,20
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	2	0	0	0	0	0	2	0,20
OFICINA JURÍDICA	CARTERA	15	1	4	0	0	0	20	1,96
	CONTABILIDAD	28	0	0	0	0	0	28	2,75
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	ASESORIA JURÍDICA	2	0	0	0	0	0	2	0,20
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	1	1	0	0	4	0,39
CONTROL INTERNO	TALENTO HUMANO	19	0	4	0	0	0	23	2,26
	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	0	0	0	0	0	1	1	0,10
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	3	0	0	0	0	0	3	0,29
	TOTAL	105	2	10	898	3	1018	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 (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 01 80001 26537
www.agencialogistica.gov.co





MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Para el primer trimestre del año, se recibieron 898 solicitudes por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el Grupo Administración de Comedores de Tropa (Catering), quienes sumaron 800 sugerencias. En el caso de los Centros de Almacenamiento y Distribución se recibieron 97 sugerencias lo cual presentan aumento en 76 sugerencias en comparación con el trimestre anterior, también se evidencia para Servicios Administrativos con una (1) sugerencia.

Por su parte, a través del Módulo PQRD se registraron 120 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Dirección Financiera, "Gestión Contabilidad con 28 y Gestión Cartera con 15", Gestión de Talento Humano con 19, seguida de Gestión Contractual con 26 y Precontractual con 4, Control Disciplinario con 3, Asesoría Jurídica con 2. Las demás peticiones se evidencian con una (1) respectivamente en cada dependencia como se evidencia en el cuadro.

Así mismo, se recibieron 10 reclamos, los cuales se direccionaron al grupo de Gestión Cartera con 4, Gestión de Talento Humano con 4 y Servicios de Administrativos con uno (1), Operaciones Logísticas con uno (1).

Además, se registraron 2 quejas, de las cuales una (1) se direccionó a la Regional Pacífico "Servicios Administrativos", seguida de la Dirección Financiera Gestión Cartera con (1).

Se presentaron (3) denuncias, las cuales fueron direccionadas a las respectivas dependencias por orden del Director General.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	6	0	1	897	1	905	88,90
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 (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 01 80001 26537
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 Fuerzas y Servicios



ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	29	0	0	0	0	2	31	3,05
ASPECTOS DE PERSONAL	2	0	1	0	0	0	3	0,29
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	46	1	4	0	0	0	51	5,01
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	2	0	0	0	0	0	2	0,20

"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 (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 01 80001 26537
www.agencialogistica.gov.co

AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL





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



ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	20	1	4	1	0	26	2,55
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
TOTAL	105	2	10	898	3	1018	100

De acuerdo al recuadro anterior, los asuntos más reiterativos, exceptuando las sugerencias, hacen referencia a aspectos 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 de liquidación de contratos, solicitud de copias, aclaraciones de procesos contractuales y solicitudes generales administrativas.

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 (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 01 80001 26537
www.agencialogistica.gov.co



52 8881

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	42	4,13
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	1	0,10
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	66	6,48
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	11	1,08
OTROS (SUGERENCIAS)	898	88,21
TOTAL	1018	100

Para el primer trimestre del año 2020, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 1018 solicitudes, de las cuales 898 fueron recibidas en los Buzones de Sugerencias y 120 por los demás canales de recepción.

⇐ CORREO ELECTRONICO

Para el presente trimestre se registraron (42) peticiones, que, al definirse como solicitudes formales, se registraron en el Módulo PQR, para su respectivo trámite.

⇐ 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 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 término establecido en la ley para la respuesta.

Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Para el trimestre, se registraron por este medio 1.428 llamadas, de la cuales 442 fueron asesorías de información general y una (1) se determinó como petición y se registró en el módulo PQR.

⇐ SOLICITUDES REALIZADAS DE MANERA PRESENCIAL

Para este trimestre no se recibieron solicitudes de tipo presencial.

⇐ INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)

Por este medio se realizaron 66 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 150 Buzones, por los cuales se recibieron 5.551 interacciones, específicamente 898 sugerencias y 4.653 felicitaciones para el primer 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)	4653	67,09
ATENCIÓN PRESENCIAL	64	0,92
ATENCIÓN TELEFONICA	600	8,65
CALL CENTER	1428	20,59
FOROS Y ENCUESTAS	2	0,03
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	61	0,88
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	127	1,83
TOTAL	6935	100

⇐ BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)

Ingresaron un total de 4.653.

⇐ ATENCIÓN PRESENCIAL

Se atendieron 64 casos de manera presencial en la Dirección financiera Gestión Cartera, con temas relacionados a certificaciones e información de descuentos por nómina.

Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

⇨ ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)

A través de este canal se notificaron 600 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.

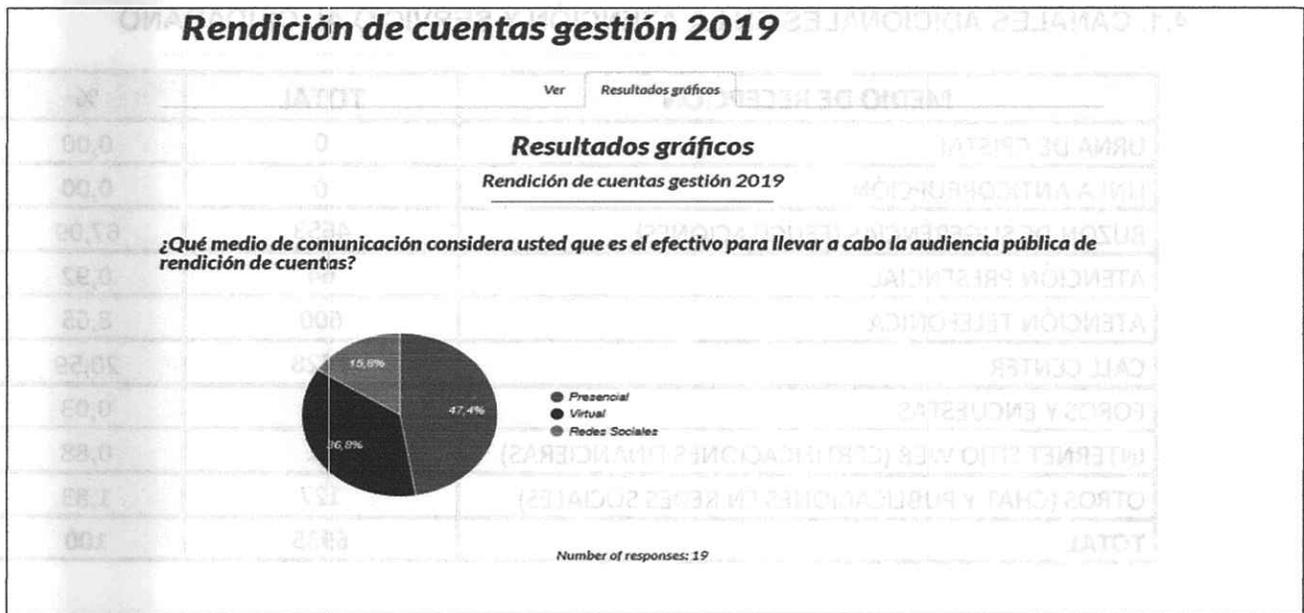
⇨ INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)

A través del sistema de atención al ciudadano se ingresaron 61 solicitudes a este módulo, lo cual garantiza al usuario que en (5) días hábiles será emitida la certificación, por lo que refleja disminución en las solicitudes registradas en el módulo PQRD.

⇨ ENCUESTAS

La Entidad, realizó una (1) encuesta para el primer trimestre del año, temas: **¿Qué medio de comunicación considera usted que es el efectivo para llevar a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas? ***

En donde participaron (19) usuarios a 4 preguntas, lo cual se puede evidencia en el siguiente link: <https://www.agencialogistica.gov.co/es/content/rendici-n-de-cuentas-gesti-n-2019>



A la fecha se encuentra abierta ya que la rendición de cuentas se realizará el día 30 de abril del presente año.

⇨ FOROS

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, vigencia 2019 nos gustaría conocer su opinión:
¿Sobre qué temas desea información?

Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

¿Qué percepción tiene sobre nuestra gestión durante la vigencia 2019?

El foro se encuentra abierto toda vez que la rendición de cuentas será el 30 de abril y atendiendo las condiciones de contingencia por la que atraviesa el país se va a realizar virtualmente por Facebook live a las 08:30 am.

Se relacionan las publicaciones que realizó la entidad por medio de sus redes sociales arrojando los siguientes resultados:

No. de Publicaciones por Redes Sociales - 88

Facebook: 41

Twitter: 36

Instagram: 7

YouTube: 4

Crecimiento de Seguidores por redes sociales – 4.816

Facebook: 2.593

Twitter: 1.354

Instagram: 720

YouTube: 149

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando N° 0202010214113 a la Señora Ruth Stela Calderón en calidad de **Subdirectora General de Operaciones Logísticas**, las novedades encontradas en los comedores de tropa a través de los buzones de sugerencias a nivel Nacional durante el primer trimestre del año 2020.

Asimismo, se notificó al Coronel (RA) Carlos Ernesto Camacho en calidad de **Subdirector General de Abastecimientos y Servicios**, sobre las sugerencias reiteradas en los buzones de sugerencias ubicados en los Centro de Almacenamiento y Distribución durante el primer trimestre del año 2020

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 2019, sobre las sugerencias registradas en los Cads se evidencia que es necesario actualizar y/o validar las

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
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



fichas técnicas de los productos en lo que se refiere 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 que ocasionan las sugerencias en el servicio de Catering se socializa con los administradores de los comedores 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.

Se adjuntan memorandos de respuesta a las reiteratividades encontradas en el cuarto trimestre del 2019.

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 - (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 expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	4	16	0	0	0
Percepción del servicio en general (PQRD)	1	3	0	0	0
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
2	1	Excelente (3.5 a 4.5)			

Para el primer trimestre del año 2020, 5 personas evaluaron 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), cuyo resultado arrojó un nivel de satisfacción muy bueno por parte de nuestros usuarios al calificar como excelente el servicio prestado. **Se evidencia poca participación ya que se hicieron ajustes en la página web y durante este proceso no se activó esta función.**

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

Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4653
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	19
TOTAL	4672

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 primer trimestre alcanzaron un total 4.653, 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.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	2
RECLAMOS	10
DENUNCIAS	3
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	15

De otra parte, se recibieron (15) 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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

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.

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 2020, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 88 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 97,8% y una percepción negativa del 2,2%, acerca de 59 procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

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
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

