

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

Introducción

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares provee soluciones logísticas focalizadas en abastecimientos Clase I, Clase III e Infraestructura a las Fuerzas Militares y a otras entidades del Estado, siendo prioridad brindar un servicio de calidad y satisfacer de manera efectiva las necesidades requeridas por los usuarios, para esto, es necesario caracterizar los grupos de valor, las partes interesadas y los usuarios e identificar por medio de variables las características, necesidades, intereses y motivaciones de los mismos. Por otra parte, este estudio continuo nos da elementos para tomar decisiones al interior de la entidad que permitan priorizar los canales de atención y determinar cuáles serían los más adecuados de acuerdo al perfil de nuestros usuarios y mejorar la relación ciudadano – entidad.

Objetivo General

Identificar a los usuarios y/o ciudadanos <https://www.agencialogistica.gov.co/sig/matriz-de-partes-interesadas-alfm/> de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares a partir de los requerimientos, los canales de atención y la información brindada por las áreas misionales, en virtud de orientar los objetivos de la entidad hacia el mejoramiento de la calidad de los procesos y fortalecer los canales de atención para el efectivo cumplimiento de la misión institucional.

Objetivos Específicos

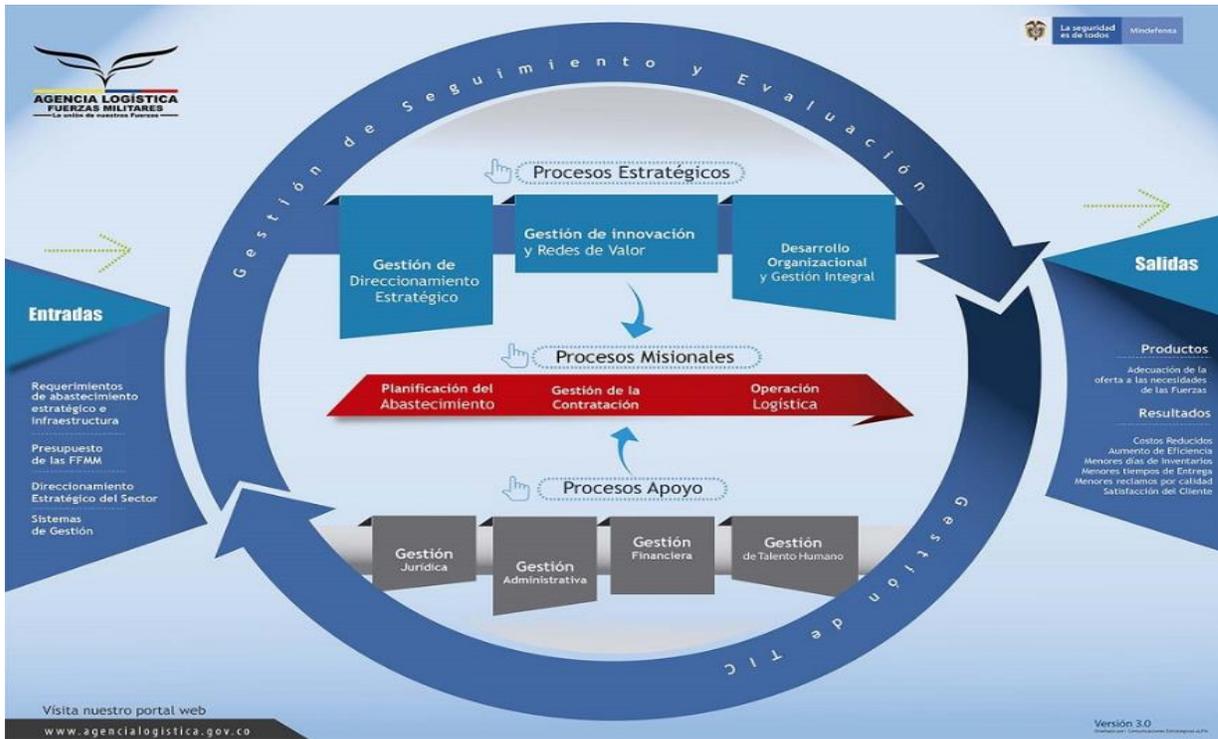
- Determinar las necesidades de cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados, con base en la identificación de la matriz de partes interesada, con el fin de buscar acciones encaminadas al mejoramiento del servicio.
- Implementar estrategias que optimicen el Sistema Nacional de Atención y Orientación al Ciudadano.
- Enunciar los grupos de valor a partir de las variables identificadas.
- Identificar los canales de recepción con mayor uso por parte de nuestros usuarios con el objeto de evidenciar falencias y lograr mejorar la comunicación con la ciudadanía.

Modelo de Operación

La gestión de procesos en la entidad se analiza bajo el concepto de “*generación de valor*” que implica diseñar y operar los procesos en función de tres aspectos y así mejorar la eficacia dentro de un sistema de gestión de calidad, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

- ❖ Enfoque al usuario de los productos y/o servicios que se ofrecen.
- ❖ Orientación hacia la mejora de los procesos transversales clave identificados, y
- ❖ El empoderamiento y apropiación de la estrategia por parte de los servidores públicos que hacen posible la ejecución de las metas y las reflejan en su operación.

Mapa de Procesos



Portafolio de Servicios – ALFM

Para el cumplimiento de la misión, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares da a conocer el portafolio de servicios, así:



Caracterización de Usuarios

Es importante reconocer las características básicas de los usuarios para abordar de manera eficaz la planeación estratégica de la entidad, ello permite conocer mejor a los usuarios y mejorar la oferta de bienes y servicios, así como la identificación de los canales de comunicación que se deben priorizar para la atención adecuada y oportuna.



Metodología

La información recopilada en esta caracterización se basó inicialmente en fuentes internas como los informes ministeriales de PQRD emitidos por la oficina de Atención y Orientación Ciudadana donde se refleja la retroalimentación de nuestros clientes sobre el servicio y producto proporcionado y la matriz de partes interesadas de la entidad donde se discrimina la relación con las partes interesadas en una metodología de requisitos, requerimientos y priorización.

Resultados del ejercicio

La caracterización permite reconocer las características generales de los usuarios y establecer la forma como interactúan con la entidad según sus necesidades y dependiendo del servicio al que acceden, con el propósito de fortalecer la atención a la ciudadanía y mejorar la organización institucional.

Beneficios

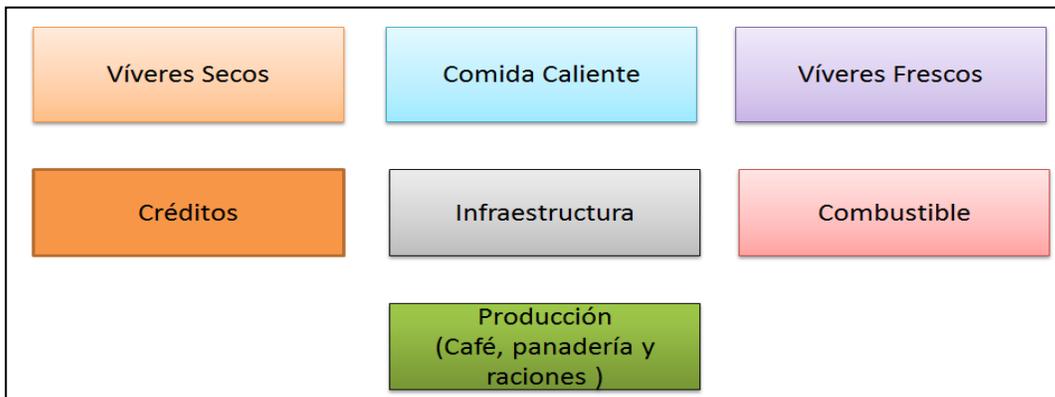
- Aumenta el conocimiento de la población objetivo de la entidad.
- Permite identificar y conocer las necesidades y preferencias de la demanda.
- Ayuda a enfocar los esfuerzos de la entidad para cumplir y mejorar los requerimientos de los clientes.
- Ofrece elementos que permiten mejorar las vías de comunicación entre la entidad y la población objetivo.

Red valor (grupos de valor)

De acuerdo con la planeación institucional de la ALFM la oferta de los bienes y servicios está orientada a la atención de los siguientes grupos de valor.



Principales Necesidades (Productos y servicios)



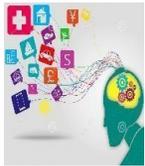
Variables para la proyección del ejercicio



Intrínseca – Grupo de Usuarios



Intrínseca – Uso de Canales



De comportamiento – Principales Necesidades



Geográfica – Ubicación

Intrínseca – Grupo de Usuarios:

Identificación de los usuarios de la entidad a nivel nacional en las once (11) Regionales ubicadas en: Municipio de la Estrella – Antioquia, Florencia, Cartagena, Cota, Villavicencio, Bucaramanga, Barranquilla, Cali, Puerto Leguizamón y en Ricaurte Cundinamarca, caracterizando a los diferentes proveedores para la adquisición y suministro de los servicios ofrecidos por la Agencia Logística, asimismo los usuarios que pueden acceder a los créditos, así:

- Personal militar activo o en uso de buen retiro.
- Personal civil activo del Ministerio de Defensa Nacional.
- Personal pensionado del Ministerio de Defensa Nacional.
- Funcionarios de la Agencia Logística De Las Fuerzas Militares.
- Personal vinculado a las empresas del grupo social y empresarial de la defensa GSED
- Cónyuges beneficiarios de sustitución pensional (Ministerio de Defensa Nacional y CREMIL)

Intrínseca – Uso de Canales:

Centro de Atención Telefónico. Atención de lunes a viernes en el horario de 7:30 am a 4:30 pm; por medio del cual agentes de la entidad orientan de manera efectiva y ágil los requerimientos de los usuarios y/o ciudadanía en general. PBX (571) 6510420 al 6510449

Foros y Encuestas de participación. Por medio de foros y encuestas realizadas a través de la página web y la Intranet se identifica la percepción de los usuarios, grupos de valor, partes interesadas y

ciudadanía en general que con su opinión o sugerencia nos ayudan a mejorar la prestación de los bienes, trámites y servicios ofrecidos por la Entidad.

Buzones de Sugerencias. En todas las unidades de servicio están ubicados los buzones de sugerencia, que permiten a los usuarios de los bienes y servicios de la entidad realizar sus propuestas de mejora, en los comedores de tropa es donde se evidencia la mayor participación por parte de los soldados que reciben el suministro de alimentación.

Módulo PQRD del Portal Institucional. Formulario virtual que permite registrar un derecho de petición y realizar el seguimiento.

Chat. Canal interactivo donde la ciudadanía en general realiza preguntas en tiempo real a un asesor capacitado que se encuentra presto a solucionar todo tipo de requerimiento.

Redes Sociales. Es importante diseñar textos e imágenes llamativas para cautivar la atención en las diferentes acciones como dar a conocer la entidad, su gestión, así como bienes y servicios ofertados, fomenta el dialogo con los ciudadanos y atención a sus necesidades.

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares ha creado su perfil organizacional en las siguientes Redes Sociales, con el fin de abarcar la demanda de comunicación exigida por parte de la ciudadanía cibernauta, interesada en conocer información actualizada sobre el quehacer o devenir de la Entidad.

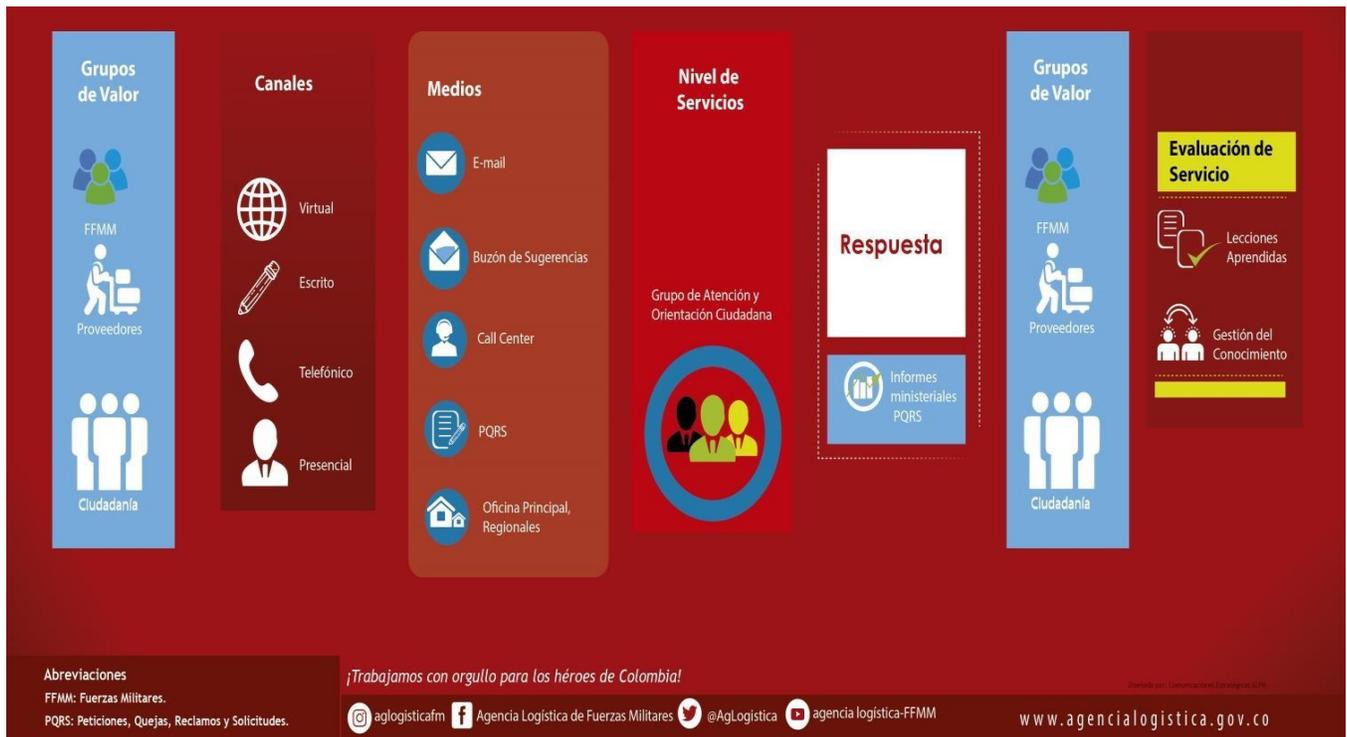
- **Facebook:** el perfil de la Entidad se encuentra como *Agencia Logística de las Fuerzas Militares*, en este espacio se publicitan las noticias relevantes, convocatorias laborales, bienes, servicios o cualquier otro tipo de información que desde la entidad se considere.
- **Twitter:** se encuentra como *@AgLogistica*, y se usa para publicar en menos de 280 caracteres la gestión, bienes y servicios que ofrece la entidad, además de otros aspectos de interés general.
- **Canal YouTube:** aparece como *Agencia Logística de las Fuerzas Militares*, es un medio dedicado a la reproducción de videos institucionales, en los cuales se hace alusión a la gestión y a los eventos más representativos que realiza la entidad.
- **Instagram:** es un medio exclusivo para la publicación de fotografías y vídeos cortos y se puede encontrar como *aglogisticafm*.

Correo electrónico. Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica.

- contactenos@agencialogistica.gov.co: El ciudadano puede registrar todo tipo de solicitudes o manifestaciones.
- denuncie@agencialogistica.gov.co: Los ciudadanos pueden manifestar hechos de corrupción, adjuntando los respectivos soportes.
- notificaciones@agencialogistica.gov.co: Esta dirección de correo electrónico fue creada para uso único y exclusivo para recibir notificaciones judiciales que provienen de la rama judicial, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 197 de la ley 1437 de 2011.

Página Web. A través de la página web www.agencialogistica.gov.co, se establece contacto con la ciudadanía para proporcionar información institucional actualizada de forma permanente, se divulgan noticias, informes permanentes donde se publican los resultados de la gestión de la entidad de acuerdo a cada proceso, se publica información estadística y mediante el portafolio de servicios damos a conocer

la misión de la entidad. La página cuenta con espacios de contacto con la ciudadanía para propiciar la comunicación con los interesados.



De comportamiento – Principales Necesidades:

Los temas más requeridos por los usuarios son las solicitudes de información de créditos, información sobre el portafolio de la entidad, ofertas laborales, solicitud de certificaciones contractuales, certificaciones para declarar renta, certificaciones laborales, certificaciones de paz salvo y sobre el proceso de contratación con la Agencia Logística.

Geográfica – Ubicación:

A través de las 11 Regionales y Oficina Principal, se cuenta con centros de Atención al Ciudadano, con el fin de examinar documentación y/o recibir orientación, abarcando la totalidad de los usuarios dentro de la limitación geográfica de la operación de la entidad.

1. Agencia Logística de las Fuerzas Militares – Sede Principal Calle 95 No.13 – 08 (Bogotá – Colombia)
2. Regional Antioquia Choco - Carrera 50 Calle 79 Sur 101 Interior 188 Bodegas Stock Sur (Municipio La Estrella - Antioquia)
3. Regional Amazonia - Calle 14 Sur No. 11- 295 Urbanización el Progreso Vía Barrio Bruselas (Florencia)
4. Regional Caribe - Entrada Bocagrande Base Naval (Cartagena)
5. Regional Centro - Aut. Medellín KI 2.5 Vereda Parcelas (Cota) Parque Industrial Porto Sabana 80 Bodega 1 Y 2

6. Regional Llanos Orientales - Cra. 48 Calle 1ra Lote 7a-1 Anillo Vial-Rosablanca (Villavicencio)
7. Regional Nororiente - Calle 31 No.33a-80 Barrio Galán (Bucaramanga)
8. Regional Norte - Calle 30 al lado del Batallón Vergara y Velazco (Barranquilla-Malambo)
9. Regional Pacífico - Calle 5 No. 85-38 Barrio Meléndez (Cali)
10. Regional Suroccidente - Carrera 92 A No. 2c-35 Barrio Meléndez (Cali)
11. Regional Tolima Grande - Ricaurte Cundinamarca Cra 16 Calle 5- 21

Partes Interesadas - ALFM

<https://www.agencialogistica.gov.co/sig/matriz-de-partes-interesadas-alfm/>

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. GOBIERNO NACIONAL2. CONSEJO DIRECTIVO3. ENTES DE CONTROL4. CLIENTES Y/O USUARIOS5. PROVEEDORES6. PROCESOS INTERNOS7. PROCESO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN8. FUNCIONARIOS ALFM9. CIUDADANÍA |
|--|

Expectativas de las partes interesadas:

1. Gobierno Nacional.

- Mejora continua aplicada a procesos.

2. Consejo Directivo.

- Superar las metas establecidas en los planes estratégicos de la entidad.

3. Entes De Control.

- Mejora continúa aplicada a procesos.

4. Clientes y/o Usuarios.

- Superar las expectativas en cuanto a satisfacción de sus necesidades.

5. Proveedores.

- Optimización en el trámite contractual.
- Oportunidad de nuevos contratos.

6. Procesos Internos.

- Obtener la certificación de la Entidad en las normas ISO 14001, 45001 y 27001.
- Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad Vial.
- Integración de los Sistemas de Gestión.

7. Pocesos de Seguimiento Y Evaluación.

- Asegurar la mejora continua de los procesos que conforman el SIG y el cumplimiento normativo.

8. Funcionarios ALFM.

- Mejorar la base salarial de los funcionarios.
- Mantener un clima organizacional óptimo.

9. Ciudadanía

- Oportunidades de empleo
- Encargo de naturaleza LNR

Estrategias Propuestas:

Con la construcción, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con los informes PQRD, con la medición que se realiza a la satisfacción del cliente externo e interno se logra la identificación de las necesidades de información, bienes, servicios y canales de participación, para fortalecer la organización institucional.

En cuanto a la estrategia para optimizar el Sistema Nacional de Atención y Orientación al Ciudadano, la entidad cuenta con diferentes sistemas de atención e información al ciudadano para interponer sus PQRDS y F, en procura de mantener los atributos del buen servicio que deben ser brindados al ciudadano, gozando así de una eficiencia y calidad en el mismo.

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

Revisó: Aboga. Esp. Diana Cecilia Martín Amaya
Cargo: Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana

Aprobó: Coronel (R) Ricardo Augusto Salcedo Rozo
Cargo: Secretario General - Encargado