



La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La opción de nuestras Fuerzas



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa

MEMORANDO

Bogotá, 02-05-2019

N° 20192010037121 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 2019; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de Mayo de 2016 que trata de la "Coordinación y Articulación de la Atención y el Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa", la Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta el resultado consolidado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Consultas correspondiente al Primer Trimestre del año 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 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 (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO
Período: Enero 01 a Marzo 31 de 2019

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 2018).

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL, RECIBIDAS PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	180	180	0	1	0
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1129	1129	0	0	0
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
1309						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que para el cuarto trimestre del año 2018, se recibieron un total de 1309 peticiones, quejas, reclamos y denuncias; 180 tramitadas a través del Módulo y 1129 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

1.2. PERÍODO ACTUAL DE ENERO A MARZO 2019

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	242	242	0	0	0	100%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1138	1138	0	0	0	100%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
1380							

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"





Respecto al primer trimestre del año 2019, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas aumento, especialmente en el Módulo, ya que pasamos de 180 a 242 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 1138 y el trimestre pasado fue de 1129, es decir que hubo un aumento en participación de 9 sugerencias.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

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

Durante el primer trimestre NO se reportaron casos vencidos. En total se recibieron 1380 solicitudes, entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, las cuales se encuentran cerradas.

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE

Es de aclarar que los procesos que no se mencionan en la tabla no registraron Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, ni Sugerencias, así:

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	1090	0	1090	79,0
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	2	0	0	47	0	49	3,6

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”





SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	15	0	0	0	1	16	1,2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	4	0	1	0	0	5	0,4
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	1	0,1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	3	0	0	1	0	4	0,3
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	1	0	0	0	0	1	0,1
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	3	0	0	0	0	3	0,2
	CARTERA	93	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	58	0	0	0	0	93	6,7
	CUENTAS POR PAGAR	1	0	0	0	0	58	4,2
	TESORERÍA	1	0	0	0	0	1	0,1
OFICINA JURÍDICA	ASESORÍA JURÍDICA	10	0	0	0	0	10	0,7
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	1	0,1
	TALENTO HUMANO	45	1	0	0	0	46	3,3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	1	0	0	0	1	0,1
	TOTAL	238	2	1	1138	1	1380	100

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Para el primer trimestre del año, se recibieron 1138 solicitudes por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el Grupo Administración de Comedores de Tropa (Cátering), quienes sumaron (1.090) sugerencias. En el caso de los Centros de Almacenamiento y Distribución se recibieron (47) sugerencias lo cual obtuvo una disminución en 6 sugerencias en comparación con el trimestre anterior, también se evidencia para Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) una (1) sugerencia.

Por su parte, a través del Módulo PQR se registraron 242 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Dirección Financiera, "Gestión Cartera con 93, Gestión Contabilidad con 58, Gestión Tesorería con una (1) y Cuentas por Pagar con (1)", Gestión de Talento Humano con 45, seguida de Gestión Contractual con 15, Asesoría Jurídica con 10, Dirección de Abastecimientos Clase I con 4, Dirección Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con 3, Almacenamiento y Distribución con 2, Control Disciplinario Con 3. Las otras 3 peticiones llegaron a diferentes áreas como se evidencia en el cuadro.

Así mismo, se recibieron dos (2) quejas, las cuales se direccionaron al grupo de Gestión de Talento Humano y a la Oficina de Control Disciplinario.

Además, se registró un reclamo para la Dirección de Abastecimiento Clase I - (Bolsa).

Finalmente se recibió una denuncia, la cual se direccionó a Gestión Contractual.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	17	0	1	1138	0	1156	83,8
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,0
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	30	1	0	0	1	32	2,3
ASPECTOS DE PERSONAL	37	1	0	0	0	38	2,8

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

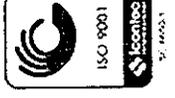
Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





ASPECTOS DE SALUD	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0
ORDEN PÚBLICO - OPERACIONES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0
SERVICIO MILITAR	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0
ASPECTOS FINANCIEROS- NOMINA	150	0	5	0	0	0	0	150	10,9
INCORPORACIÓN CURSOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0
ASPECTO DE VIVIENDA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0
ATENCIÓN AL USUARIO	4	0	0	0	0	0	0	4	0,3
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0
ASPECTOS PRESTACIONALES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0
VARIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0
TOTAL	238	2	1	1138	1	1380	1	1380	100

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”





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 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 de personal tienen que ver con información por sustitución pensional, información de ofertas laborales, solicitudes 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 los 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 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	63	4,8
PRESENCIAL	0	0,0
LINEA GRATUITA	0	0,0
LINEA DIRECTA	71	5,4
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,0
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	78	6,0
INTERNET CHAT	0	0,0
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	30	2,3
OTROS (SUGERENCIAS)	1138	86,9
TOTAL	1380	100

Para el primer trimestre del año 2019, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 1380 solicitudes, de las cuales 1138 fueron recibidas en los Buzones de Sugerencias y 242 por los demás canales de recepción.

⇐ CORREO ELECTRONICO

Para el presente trimestre se registraron sesenta y tres (63) 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 30 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 tiempo determinado para la respuesta.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Para el trimestre, se registraron por este medio 2.015 llamadas, de la cuales 454 fueron asesorías de información general y setenta y uno (71) se determinaron como peticiones que se registraron 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 78 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 5.588 interacciones, específicamente 1.138 sugerencias y 4.450 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	0,0
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,0
BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)	4450	62,3
ATENCIÓN PRESENCIAL	81	1,1
ATENCIÓN TELEFONICA	430	6,0
CALL CENTER	2015	28,2
FOROS (ENCUESTAS)	3	0,0
OTROS (REDES SOCIALES - CHAT)	163	2,3
TOTAL	7142	100

⇐ **BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)**

Ingresaron un total de 4.450.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”





⇐ ATENCIÓN PRESENCIAL

Se atendieron 81 casos de manera presencial en la Dirección financiera Gestión Cartera, con temas relacionados a certificaciones e información de descuentos por nómina.

⇐ ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)

A través de este canal se notificaron 430 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.

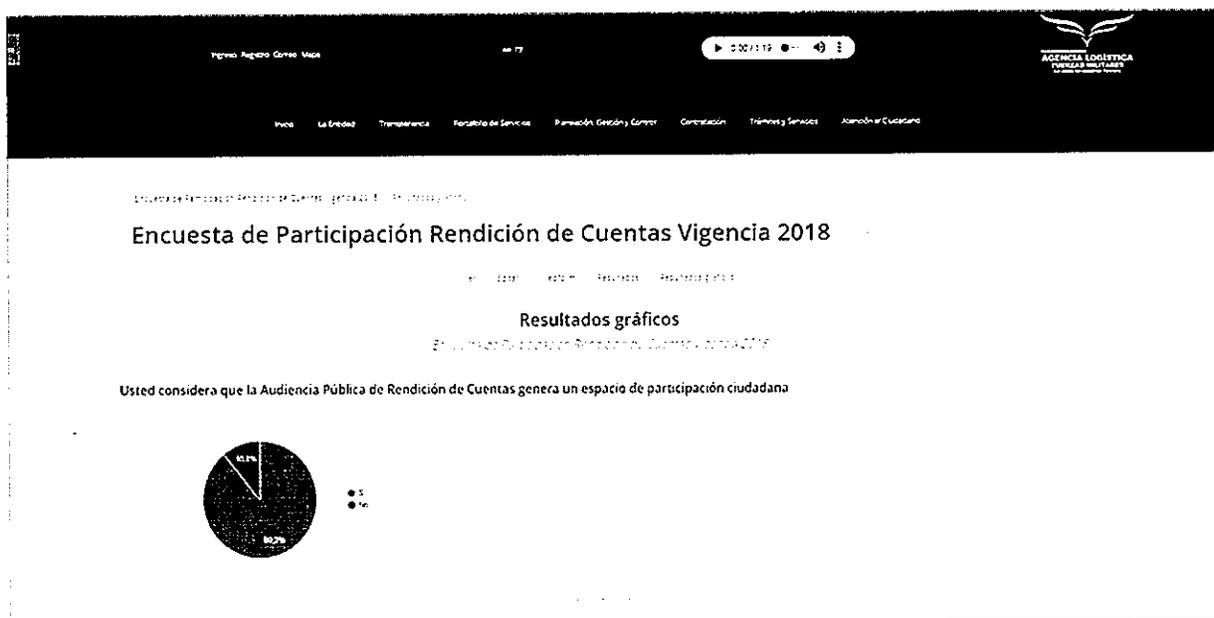
⇐ ENCUESTAS

La Entidad, realizó dos (2) Encuestas para el primer trimestre del año, temas: Rendición de Cuentas Vigencia 2018 y Evaluación Rendición de Cuentas 2018.

➤ Pregunta N° 1

¿Usted considera que la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas genera un espacio de participación ciudadana?, de lo cual participaron 37 usuarios, donde SI obtuvo el 89,2% y NO el 10,8% Lo cual se evidencia en el Siguiete link:

<https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/63873/chart-results>



➤ **Encuesta N° 2** Evaluación Rendición de Cuentas 2018, participaron 75 usuarios que contestaron las 7 preguntas, lo cual se evidencia en el Siguiete link:

<https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/63947/chart-results>

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



La seguridad es de todos

Mindéfensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Pregunta: 1

1. ¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública APCR de la entidad?

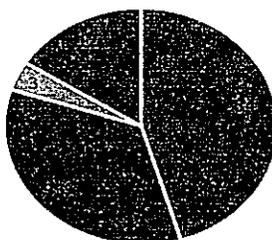
Publicación del portal institucional: 34

Correo electrónico: 26

Redes sociales: 3

Otro: 12

1. ¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública APCR de la entidad?



■ Publicación del portal institucional ■ Correo electrónico ■ Redes sociales ■ Otro

Number of responses: 75

Pregunta: 2

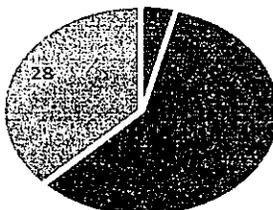
2. ¿La información presentada durante la Audiencia fue pertinente, comprensible y completa?

Complemente en desacuerdo: 3

De acuerdo: 44

Completamente de acuerdo: 28

¿La información presentada durante la Audiencia fue pertinente, comprensible y completa?



■ Complemente en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Completamente de acuerdo

Number of responses: 75

“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 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



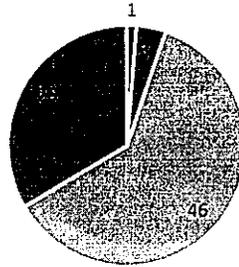


Pregunta: 3

1. ¿La temática y la metodología desarrollada en la Audiencia respondió a sus expectativas?

Complemente en desacuerdo: 1
En desacuerdo: 3
De acuerdo: 46
Completamente de acuerdo: 25

¿La temática y la metodología desarrollada en la Audiencia respondió a sus expectativas?



■ Complemente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Completamente de acuerdo

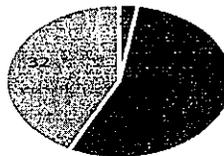
Number of responses: 75

Pregunta: 4

4. ¿Considera que la Audiencia de Rendición de Cuentas permitió conocer los resultados de la gestión de la ALFM?

Complemente en desacuerdo: 2
De acuerdo: 41
Completamente de acuerdo: 32

Considera que la Audiencia de Rendición de Cuentas permitió conocer los resultados de la gestión de la ALFM?



■ Complemente en desacuerdo ■ De acuerdo ■ Completamente de acuerdo

Number of responses: 75

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

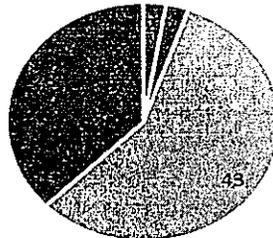


Pregunta: 5

5. ¿La Audiencia pública le permitió a ciudadanos o usuarios de los servicios de entidad evaluar la gestión?

Complemente en desacuerdo: 2
En desacuerdo: 2
De acuerdo: 43
Completamente de acuerdo 28

¿La Audiencia pública le permitió a ciudadanos o usuarios de los servicios de entidad evaluar la gestión?



■ Complemente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Completamente de acuerdo

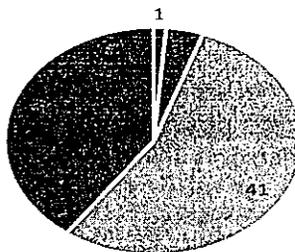
Number of responses: 75

Pregunta: 6

6. ¿La logística del evento (agenda, puntualidad, locación, organización) fue adecuada?

Complemente en desacuerdo: 1
En desacuerdo: 3
De acuerdo: 41
Completamente de acuerdo: 30

¿La logística del evento (agenda, puntualidad, locación, organización) fue adecuada?



■ Complemente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Completamente de acuerdo

Number of responses: 75

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Pregunta: 7

7. ¿Volvería a participar en una Audiencia de Rendición de Cuentas de la Entidad?

Complemente en desacuerdo: 1

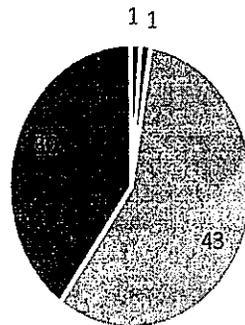
En desacuerdo: 1

De acuerdo: 43

Completamente de acuerdo: 30

Number of responses: 75

¿Volvería a participar en una Audiencia de Rendición de Cuentas de la Entidad?



■ Complemente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Completamente de acuerdo

Number of responses: 75

⇐ **FOROS**

Se realizó la Audiencia Pública gestión 2018, El día 29 de marzo de 2019 en el salón Santander en el horario de 08:00am a 10:00am.

Con una participación ciudadana de 441 ciudadanos a Nivel Nacional.

Con la realización de la APRC se dio cumplimiento a lo establecido en la Ley 489 de 1998, CONPES 3454 de 2010 y Manual Único de Rendición de Cuentas, vigencia 2014.

Realizada la consolidación y análisis de las evaluaciones presentadas por los participantes en la APRC a Nivel Nacional, refleja conceptos positivos en todos los aspectos consultados, denotando el compromiso, liderazgo, de la Alta Dirección y los Servidores de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares a Nivel Nacional.

Se generó participación a la ciudadanía, fortaleciendo el control social que le asiste frente a la gestión desarrollada por la Entidad a Nivel Nacional, así mismo, fueron contestadas por el señor Coronel (RA) Oscar Alberto Jaramillo Carrillo las preguntas realizadas durante la Audiencia.

“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 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





Se realiza foro con antelación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2018, donde se evidencia una participación de 8 usuarios.

Pregunta Foro: ¿Qué preguntas les gustaría que se realizaran en nuestra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2018?

En cual se puede evidenciar en el siguiente link:

<https://www.agencialogistica.gov.co/es/foro/foro-audiencia-p-blica-de-rendici-n-de-cuentas-vigencia-2018>

⇐ OTROS

Se relaciona la información general que se dio de forma virtual en línea por medio del Chat Interactivo de la página web con una interacción de 72 solicitudes de información general.

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 91

Facebook: 46

Twitter: 32

Instagram: 9

YouTube: 4

Crecimiento de Seguidores por redes sociales

Facebook: 1.965

Twitter: 1.230

Instagram: 574

YouTube: 82

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades allegadas a los Comedores de Tropa (Catering), se realizó el memorando con número de radicado 20192010233343 de fecha 29 de abril de 2019, dirigido al señor **Subdirector General de Operaciones Logísticas.**

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.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. Medición de la satisfacción

“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 nuestros Fuerzas



Departamento de la Defensa

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		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	6	16	2	0	0
Percepción del servicio en general (PQRD)	18	35	6	0	18
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
2	21	Bueno (3.5 a 4.5)			

Para el primer trimestre del año 2019, veintiún (21) personas evaluaron los trámites de solicitud de expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito y percepción del servicio en general (PQRD), cuyo resultado arrojó un nivel de **satisfacción muy Bueno por parte de nuestros usuarios.**

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4450
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	42
TOTAL	4492

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 4.450, 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	1
DENUNCIAS	1
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	18
TOTAL	22

"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 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





De otra parte, se recibieron veintidós (22) 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. Buzones de Sugerencias a Nivel Nacional.

10. 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

“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 —



Ministerio de la Defensa

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, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 114 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 96,9% y una percepción negativa del 3,0%, acerca de 155 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
NIT: 899999162-4
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



SG 1655-1

6512