

Bogotá, 27-07-2018

N° 20182010071851 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 Segundo Trimestre del año 2018; 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 Segundo Trimestre de 2018.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
CORONEL (R.A.) OSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO
Director General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

(ORIGINAL FIRMADO)
Elaboró: Diana Cecilia Martín Amaya
Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

(ORIGINAL FIRMADO)
Revisó: Coronel Juan Vargas Barreto
Secretario General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: Abril 01 a Junio 30 de 2018

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA 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 pendientes tanto del periodo anterior (primer trimestre 2018), como del solicitado (segundo trimestre 2018).

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL, RECIBIDAS PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	242	242	0	20	0
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1385	1385	0	0	0
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
1627						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que para el primer trimestre del año 2018, se recibieron un total de 1627 PQRSD, 242 tramitadas a través del Módulo y 1385 recibidas por medio de los Buzones de Sugerencias, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

1.2. PERÍODO ACTUAL DE ABRIL A JUNIO 2018

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 Y DENUNCIAS	328	328	0	54	5	100%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1084	1084	0	0	0	0,0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
1412							

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Respecto al primer trimestre del año, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas aumento, especialmente en el Módulo, ya que pasamos de 242 a 328 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 1084 y el trimestre pasado fue de 1385, es decir que hubo una disminución en participación de 301 sugerencias.

Durante el segundo trimestre se reportaron 54 casos vencidos, los cuales a la fecha ya están resueltos. En total se recibieron 1412 solicitudes, entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, las cuales se encuentran cerradas.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
DIRECCIÓN FINANCIERA	53	53
REGIONAL TOLIMA GRANDE	1	1
TOTAL	54	54

En este punto se detallan los 54 casos vencidos que se registraron en el segundo trimestre, de los cuales se evidencia las reiteratividades, principalmente en la Dirección Financiera con (53), la Regional Tolima Grande de acuerdo al cuadro presentaron (1) reiteratividad, respectivamente.

Es necesario precisar que la Dirección financiera ha presentado cambios en el personal, por lo que no ha sido posible mantener la continuidad de la gestión, así mismo, las solicitudes vencidas hacen referencia a certificaciones que tienen que ver con los créditos y estas tienen 5 días hábiles para generarlas.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE

Es de aclarar que los procesos que no se mencionan en la tabla no registraron Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, ni sugerencias para el segundo trimestre:

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO DIRECCIÓN	1	0	0	0	0	1	0,1
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES LOGISTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	7	0	1	1047	0	1055	74,7
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	34	0	34	2,4
SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	42	0	1	0	2	45	3,2
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	3	0	0	0	0	3	0,2
SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	1	0	0	0	0	1	0,1
	INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	1	0,1
	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	2	0	1	0	0	3	0,2
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS)	1	1	0	1	0	3	0,2

“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



SECRETARIA GENERAL	ATENCION Y ORIENTACION CIUDADANA	2	0	0	0	0	2	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	148	3	30	0	0	181	12,8
	CONTABILIDAD	24	0	0	0	0	24	1,7
	TESORERIA	4	0	0	0	0	4	0,3
OFICINA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA	5	0	0	0	0	5	0,4
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	2	0	2	0,1
	TALENTO HUMANO	37	4	3	0	0	44	3,1
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	2	0	0	0	0	2	0,1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	2	0	0	0	0	2	0,1
TOTAL		282	8	36	1084	2	1412	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 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



Para el segundo trimestre del año, se recibieron 1084 solicitudes por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el *Grupo Administración de Comedores de Tropa* (Cátering), quienes sumaron 1047 sugerencias. En el caso de los *Centros de Almacenamiento y Distribución* se recibieron 34 sugerencias.

Por su parte, a través del Módulo PQRD se registraron 328 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Dirección Financiera, “*Gestión Cartera* con 148 y *Gestión Contabilidad* con 24 y *Gestión Tesorería* con 4”, *Gestión de Talento Humano* con 37, seguida de *Gestión Contractual* con 42 y *Gestión Precontractual* con 3, *Administración de Comedores (Cátering)* con 7, *Asesoría Jurídica* con 5. Las otras 10 peticiones llegaron a diferentes áreas como se evidencia en el cuadro.

Así mismo, se recibieron 8 quejas direccionadas al *Grupo Gestión Cartera*, *Gestión de Talento Humano* y a *Otros Abastecimientos y Servicio (créditos)*. Además, se registraron 36 reclamos, de los cuales 30 fueron direccionados a *Grupo Gestión Cartera*, 3 a la *Dirección Administrativa y Talento Humano*, uno (1) a la *Subdirección General de Operaciones Logísticas*, uno (1) a *Otros Abastecimientos y Servicio (créditos)* y *Gestión contractual* con uno (1).

Finalmente se recibió (2) denuncias, las cuales fueron direccionadas a la *Subdirección General de Contratos*.

NOTA: Cabe resaltar el trabajo realizado por la gestora de Atención y Orientación Ciudadana de la Regional Llanos Orientales, quien se ha destacado por su compromiso y proactividad al ingresar y dar trámite oportuno a los Derechos de Petición que llegan a esta Regional.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	13	1	2	1082	0	1098	77,8
ASPECTOS CONTENCIOSOS	9	0	0	0	0	9	0,6
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	45	0	1	0	2	48	3,3

“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 PERSONAL	37	3	3	0	0	43	3,0
ASPECTOS DE SALUD	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	0	0,0
SERVICIO MILITAR	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
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	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	0	0,0
ASPECTOS FINANCIEROS- NOMINA	176	3	30	N/A	N/A	209	14,8
INCORPORACIÓN CURSOS	0	0	0	0	0	0	0,0
ASPECTOD DE VIVIENDA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0
ATENCIÓN AL USUARIO	2	N/A	N/A	N/A	N/A	2	0,1
ADMINISTRACIÓN Y LOGISTICA	0	1	0	2	0	3	0,2
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0
ASPECTOS PRESTACIONALES	0	0	0	0	0	0	0,0
VARIOS	0	0	0	0	0	0	0,0
TOTAL	282	8	36	1084	2	1412	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 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



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, así mismo, solicitudes por descuentos de nómina por créditos de libre inversión. 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 generales administrativas y certificaciones laborales. Los aspectos misionales se relacionan con la prestación de los servicios por parte de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, durante el trimestre evaluado, los asuntos con mayor reiteratividades 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: Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónico y de manera presencial se registra en el Módulo, sin embargo, en este punto sólo se clasifican como solicitudes, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta del “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	70	5,0
PRESENCIAL	1	0,1
LINEA GRATUITA	0	0,0
LINEA DIRECTA	79	5,6
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,0
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	114	8,1
INTERNET CHAT	0	0,0
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	64	4,5
OTROS (SUGERENCIAS)	1084	76,8
TOTAL	1412	100

Para el segundo trimestre del año 2018, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 1412 solicitudes, de las cuales 1084 fueron recibidas por los Buzones de Sugerencias y 328 por los demás medios de recepción.

⇐ CORREO ELECTRONICO

Para el presente trimestre se registraron 70 peticiones, que al definirse como solicitudes formales, se registraron en el Módulo PQRD, para su respectivo trámite.

⇐ EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 64 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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

a la solicitud se registra en el Módulo de PQR y éste requiere de un tiempo determinado para ser resuelto.

Para el trimestre, se registraron por este medio 2.842 llamadas, de las cuales 894 fueron asesorías de información general y 79 de ellas se determinaron como peticiones que se subieron al módulo PQRD.

⇨ **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Para este trimestre se recibió (1) solicitud de tipo presencial.

⇨ **INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQRD)**

Por este medio se realizaron (114) solicitudes, las cuales como se explicó en la Nota del punto 4, se clasifican como solicitudes del Módulo PQRD, 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 negocio. Actualmente contamos con 157 Buzones, por los cuales se recibieron 4.316 interacciones, específicamente 1084 sugerencias y 3232 felicitaciones para el segundo 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)	3232	46,8
ATENCIÓN PRESENCIAL	221	3,2
ATENCIÓN TELEFONICA	490	7,1
CALL CENTER	2842	41,2
FOROS (ENCUESTAS)	2	0,0
OTROS (REDES SOCIALES - CHAT)	112	1,6
TOTAL	6899	100

⇨ **BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)**

Ingresaron un total de 3232.

⇨ **ATENCIÓN PRESENCIAL**

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Se atendieron 221 casos de manera presencial, principalmente para la sede comercial Gestión Créditos y a la Dirección financiera Gestión Cartera, con temas relacionados certificaciones e información de descuentos por nómina.

⇐ **ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)**

A través de este canal se notificaron 490 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.

⇐ **FOROS Y ENCUESTAS**

La Entidad, realizó (1) Foro y una (1) Encuesta para el segundo trimestre del año, tema rendición de cuentas vigencia 2017 en la Página de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

Se realizó la Audiencia Pública gestión 2017, El día 18 de mayo de 2018 en el salón Santander en el horario de 09:00am a 12:00pm.

Con una participación ciudadana de 307 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 les 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.

PREGUNTA FORO:

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares lo invita a participar en el Foro de Rendición de Cuentas Vigencia 2017, cuéntenos que temas quisiera que tratáramos en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se llevará a cabo el día 18 de mayo de 2018.

Se evidenció una (1) participación. A continuación se relaciona el Link:

<https://www.agencialogistica.gov.co/es/foro/rendici-n-de-cuentas-vigencia-2017>

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Ofertas Laborales | Listado - Procesos de Contratación | Directorio General | Acceso a Información Pública | PQR | Sección Niños | Foros, Chat y Encuestas

Atención al Ciudadano / Participación Ciudadana / Foros / Foros 2018 / Rendición de Cuentas (Vigencia 2017)

Rendición de Cuentas (Vigencia 2017)

Buen día:
La Agencia Logística de las Fuerzas Militares lo invita a participar en el Foro de Rendición de Cuentas Vigencia 2017, cuéntenos que temas quisiera que tratáramos en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se llevará a cabo el día 18 de Mayo de 2018.

Análisis foro:
En este foro solo se evidencia la participación de una persona a la fecha.

Comentarios

fortalecer el trabajo en
Enlace permanente Enviado por Dalys Villegas el Lun, 05/07/2018 - 10:35
fortalecer el trabajo en equipo y la cooperación entre las dependencias a nivel nacional".

AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES
Dirección: Sede Principal: Calle 95 No. 13-08
Código Postal 110221
Sede No. 1: Carrera 50 No. 15 - 35
Código Postal 111611
Horario de Atención: Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.
PBX (571) 6510420 al 6510449 Bogotá

Pregunta encuesta.

¿Considera usted que en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares dio a conocer los óptimos resultados de la gestión durante la vigencia del año 2017?

La participación ciudadana se refleja en 23 votos, donde **SI** obtuvo el **97,7%** de percepción fue favorable, y el **NO** obtuvo un 4,3% en des favorabilidad. A continuación el Link donde se puede evidenciar.

<https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/60441/chart-results>

“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





↩ 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 22 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 90

Facebook: 31

Twitter: 51

Instagram: 6

YouTube: 2

No. de Seguidores por redes sociales 2856

Facebook: 1643

Twitter: 1009

Instagram: 152

YouTube: 52

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

“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



Con el fin de mitigar las reiteratividades allegadas a *los Comedores de Tropa* (Cátering), y a la Dirección Financiera, se realizaron los memorandos con número de radicado: 20182010177413 del 24 de julio de 2018 y el 20182010178403 del 25 julio 2018, **al señor Subdirector General de Operaciones Logísticas, y a la Directora de la Dirección Financiera.**

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 su intervención, con el fin de que una vez informados realicen las acciones correctivas que lo ameriten y así mitigar las inconsistencias halladas.

Se anexan los memorando citados.

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			
		Excelente (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	133	478	53	0	1
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	2	6	0	0	0
Percepción del servicio en general (PQRD)	26	30	16	0	8
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
3	161	Bueno (3.5 a 4.5)			

Para el segundo trimestre, 161 personas evaluaron los trámites de solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios, seguido 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 **Bueno** por parte de nuestros usuarios.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3232
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	583

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

TOTAL	3815
-------	------

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 segundo trimestre alcanzaron un total 3232, 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 Entidad, fortaleciendo así la imagen institucional.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	8
RECLAMOS	36
DENUNCIAS	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	8
TOTAL	54

De otra parte, se recibieron 54 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:

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

- 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 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 CORRPCIÓN

⇐ Encuestas Anticorrupción

Para el segundo trimestre del año, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 69 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, que obtuvieron una percepción favorable del 89,85% y una percepción negativa del 5,94%, acerca de los procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

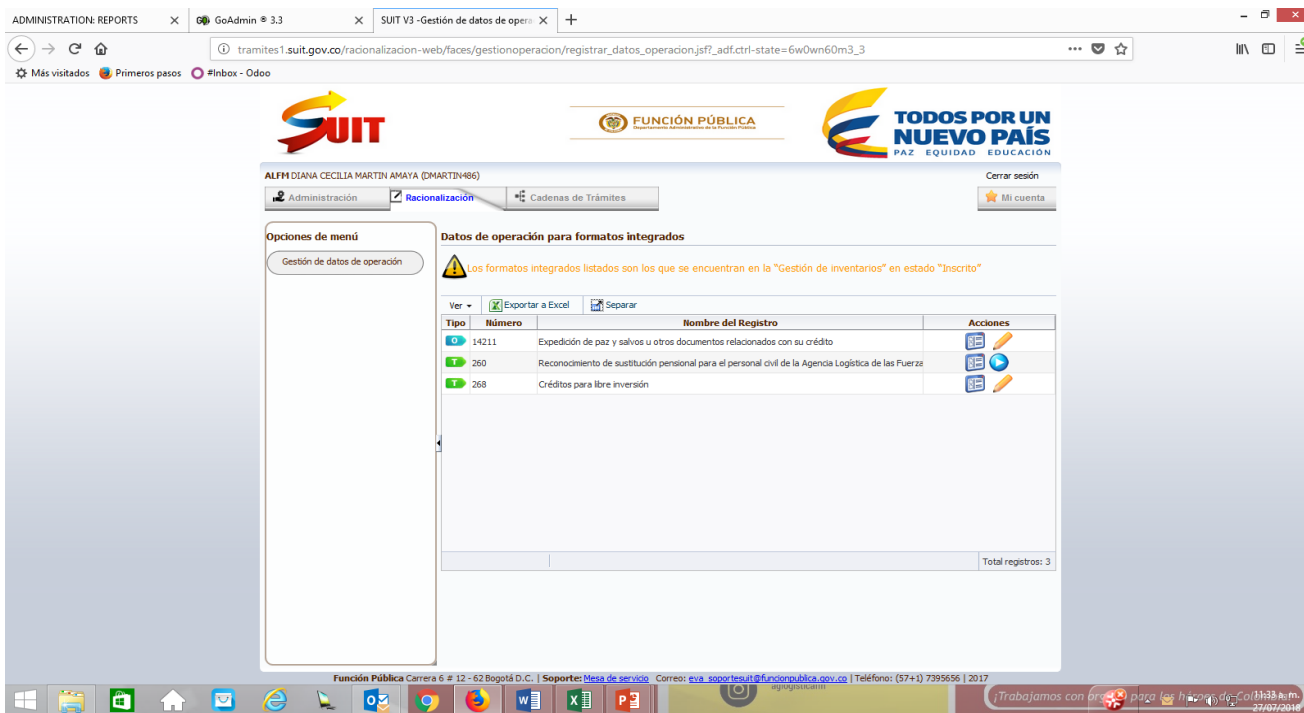
⇐ Gobierno Digital

Actualmente la Agencia Logística ésta participando en el concurso de Máxima Velocidad Digital 2018 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

⇐ Racionalización de Trámites

Los avances de la estrategia de Racionalización de Trámites se encuentran disponibles en el portal SUIT (Sistema Único de Trámites y Servicios), en el link <http://bit.ly/2nvMHsW> Se adjunta pantallazo:

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



ADMINISTRATION: REPORTS x GoAdmin # 3.3 x SUIE V3 - Gestión de datos de oper...

tramites1.suit.gov.co/racionalizacion-web/faces/gestionoperacion/registro_datos_operacion.jspx?_afdf.ctrl-state=6w0wn60m3_3

Más visitados Primeros pasos Inbox - Odo







SUIE **FUNCIÓN PÚBLICA** **TODOS POR UN NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

ALFPM DIANA CECILIA MARTIN AMAYA (DMARTIN486) Cerrar sesión
Administración Racionalización Cadenas de Trámites Mi cuenta

Opciones de menú
Gestión de datos de operación

Datos de operación para formatos integrados
⚠ Los formatos integrados listados son los que se encuentran en la "Gestión de inventarios" en estado "Inscrito"

Ver Exportar a Excel Separar

Tipo	Número	Nombre del Registro	Acciones
0	14211	Expedición de paz y salvos u otros documentos relacionados con su crédito	 
T	260	Reconocimiento de sustitución personal para el personal civil de la Agencia Logística de las Fuerzas	 
T	268	Créditos para libre inversión	 

Total registros: 3

Función Pública Carrera 6 # 12 - 62 Bogotá D.C. | Soporte: Mesa de servicio Correo: eva_sportesuit@funcionpublica.gov.co | Teléfono: (57+1) 7395656 | 2017

Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia

“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

