



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Bogotá, 24-10-2022

N° 2022110010060751 ALDG – ALSG – GRV- AOC – 11001

AL: Señor
ROBERTO CARLOS PARRA BORREGO
Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano
Ministerio de Defensa Nacional
Carrera 54 No. 26 - 25
Bogotá D.C.
Tel: (601) 3150111

ASUNTO: Informe tercer Trimestre del año 2022; 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 2022.

Cordialmente,

CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ

Director General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Anexos: 1

Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payan
TASD. Atención y Orientación Ciudadana

Elaboró y Revisó: Diana Cecilia Martin
Amaya, Coordinadora Grupo de Atención
y Orientación Ciudadana

Aprobó: Coronel (R) Carlos Ernesto
Camacho Díaz Subdirector General de
Abastecimientos, Bienes y Servicios
encargado de la Secretaría General

"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 (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO
Período: Julio 01 a Septiembre 30 de 2022

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 (segundo trimestre 2022).

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	244	244	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	614	614	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
858						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el segundo trimestre del año 2022, se recibieron un total de 858 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; 244 tramitadas a través del Módulo PQRD y 614 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad de conformidad con los términos de ley.

1.2. PERÍODO – JULIO A SEPTIEMBRE 2022

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	245	245	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	818	818	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
1063							

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Respecto al tercer trimestre del año 2022, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas a través del módulo presentó aumento en una (1) petición, ya que pasamos de 244 a 245 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 818 manifestaciones y el trimestre pasado 614, es decir que aumentó la participación en 204 sugerencias.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

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

Durante el tercer trimestre 2022. No se presentó peticiones vencidas. En total se recibieron 245 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos y denuncias, las cuales se encuentran cerradas.

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, así:

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	766	0	766	72,06
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	4	0	0	50	0	54	5,08

“Trabajamos con orgullo para los Héroos de Colombia”



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	25	0	2	0	0	27	2,54
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	1	0	0	0	0	1	0,09
	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	1	0	0	0	0	1	0,09
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS)	3	0	1	0	0	4	0,38
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	1	0,09
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	9	0	2	0	0	11	1,03
	CONTABILIDAD	25	0	0	0	0	25	2,35
	ASESORÍA JURÍDICA	3	0	0	0	0	3	0,28
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1	0	0	0	1	0,09
	SALUD OCUPACIONAL Y GESTIÓN AMBIENTAL	0	0	0	2	0	2	0,19
	GESTIÓN NÓMINA	5	0	0	0	0	5	0,47
	TALENTO HUMANO	149	4	2	0	0	155	14,58

“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 (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN							0	0	0	2	0,19
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5	0,47
TOTAL	231	5	7	818	2	1063	100					

Para el tercer trimestre del año, se recibieron 818 interacciones por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el Grupo Administración de Comedores de Tropa (Catering), quienes sumaron 766 sugerencias y para los Centros de Almacenamiento y Distribución que recibieron 50 sugerencias. Lo cual presentan aumento en 204 sugerencias en comparación con el trimestre anterior.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 231 peticiones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Gestión Administrativa "Talento Humano con 149, Gestión Nómina con 5, Gestión Financiera "Contabilidad con 25 y Cartera con 9", Gestión Contractual con 25, la Oficina de Control Interno Disciplinario con 5, seguida de la Subdirección General de Operación Logística con 4, Jurídica con 3, Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con 3. Las demás peticiones con una (1) se muestran en el cuadro respectivamente en cada dependencia.

Además, se registraron 7 reclamos, los cuales se direccionaron a Gestión Administrativa "Talento Humano con 2", seguido Gestión Contractual con 2, Financiera "Cartera con 2" y a Otros Abastecimientos y Servicios "Comercialización Créditos con uno (1)".

Así mismo se presentaron 5 quejas, las cuales se direccionaron a Gestión de Talento Humano con 4 y una (1) para servicios Administrativos.

Se presentaron (2) denuncias, las cuales fueron direccionadas a la respectiva dependencia por orden del Director General.

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	8	0	1	816	0	825	77,61
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	24	0	2	0	0	26	2,45
ASPECTOS DE PERSONAL	5	0	0	0	2	7	0,66
ASPECTOS DE SALUD	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	0	0,00
SERVICIO MILITAR	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0,00
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00

"Trabajamos con orgullo para los Héroos de Colombia"

Sede Principal - Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Linea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

INTELIGENCIA Y CONTRAINTELI- GENCIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS- NOMINA	35	0	2	0	0	37	3,48	
INCORPORACIÓN CURSOS	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	0	0,00	
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0,00	
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	159	5	2	2	0	168	15,80	
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	231	5	7	818	2	1063	100	

"Trabajamos con orgullo para los Héroos de Colombia"

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D. C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 0180000126537
www.agencialogistica.gov.co





MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

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 de aclaraciones de procesos contractuales y solicitudes generales administrativas, temas financieros entre los que se encuentran temas relacionados con certificaciones de saldo, certificaciones de retenciones, certificaciones de paz y salvo. En cuanto al área de contratación se evidencia que las peticiones más comunes son las certificaciones contractuales y la solicitud de copias.

Las solicitudes relacionadas con aspectos administración y logística tienen que ver con información por sustitución pensional, información de ofertas laborales y convocatorias, 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 (601) 6510420
Linea 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	94	8,84
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	3	0,28
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	142	13,36
INTERNET CHAT	1	0,09
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	5	1,47
OTROS (SUGERENCIAS)	818	76,95
TOTAL	1063	100

Para el tercer trimestre del año 2022, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 1063 solicitudes, de las cuales 818 fueron recibidas en los Buzones como Sugerencias y 245 por los demás canales de recepción.

⇐ **CORREO ELECTRONICO**

Para el presente trimestre se registraron 94 peticiones, las cuales se cargaron en el Módulo PQR. Todas las solicitudes se atendieron de acuerdo a lo establecido a normatividad vigente. Sin afectar a la ciudadanía.

⇐ **EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)**

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 5 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 PQR y éste requiere de un tiempo determinado para la respuesta.

Para el trimestre, se registraron por este medio 1.199 llamadas, de las cuales 333 fueron asesorías de información general y se registraron 3 peticiones en el módulo PQRD.

⇨ **SOLICITUDES REALIZADAS DE MANERA PRESENCIAL**

Para este trimestre no se recibió solicitud de tipo presencial.

⇨ **INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)**

Por este medio se realizaron 142 solicitudes, las cuales como se explicó en la Nota del punto 4, se clasifican como solicitudes del Módulo PQR, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

⇨ **INTERNET CHAT**

Se registró una (1) solicitud por este medio.

⇨ **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 135 Buzones, por los cuales se recibieron 14.208 interacciones, específicamente 818 sugerencias y 13.390 felicitaciones para el tercer trimestre del año.

4.1. CANALES ADICIONALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00
BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)	13.390	80,50
ATENCIÓN PRESENCIAL	1.042	6,27
ATENCIÓN TELEFONICA (RECEPCIÓN)	636	3,82
CALL CENTER	1.199	7,21
FOROS Y ENCUESTAS	3	0,02
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	34	0,20
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	325	1,95
TOTAL	16.629	100

⇨ **BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)**

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Ingresaron un total de 13.390

⇨ **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Se reportó ingreso de visitantes a la entidad de un total 1.042.

⇨ **ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)**

A través de este canal se notificaron 636 llamadas entrantes al conmutador.

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

A través del sistema de atención al ciudadano se registraron 34 solicitudes en el Módulo Web de Certificaciones Financieras. Los cuales tienen 5 días hábiles para remitir las certificaciones al usuario.

⇨ **ENCUESTAS:**

Se realizaron 2 encuestas en el trimestre.

A) ¡La calidad en el servicio y la atención prestada se premia!

Publicación 27 de septiembre de 2022

Encuesta Comedores La calidad en el servicio y la atención prestada se premia. Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes los Héroes de Colombia en nuestra Regional Nororiente. "COMEDOR BILUD"

¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención y servicio en nuestro comedor?

1. Beatriz Roció Del Pilar Ariza Aux código 6-1 grado 16
2. Jonathan Alexis Silva Echeverría Aux código 6-1 grado 16

Se incentivaron a 2 servidores Auxiliares del Comedor de la Regional Nororiente. "COMEDOR BILUD"

Resultado:

Participaron 143 Soldados quedando así:

1. Beatriz Roció Del Pilar Ariza Aux código 6-1 grado 16 GANADORA con el 63.6% con 91 votos
2. Jonathan Alexis Silva Echeverría Aux código 6-1 grado 16 con el 36.4% con 52 votos

Por tal motivo ante lo expuesto en el resultado la Sra. Beatriz Roció Del Pilar Ariza Aux código 6-1 grado 16 sería la ganadora: Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultado-encuesta-comedor-regional-nororiente-comedor-bilud/?preview=true

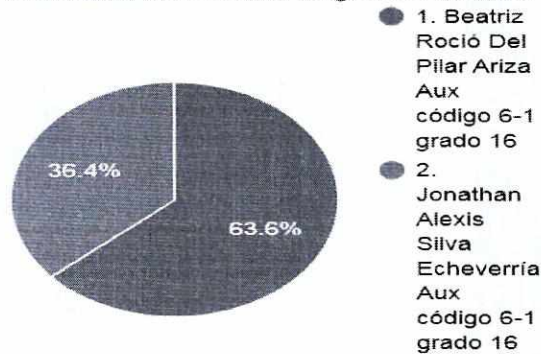
“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”





Resultado Encuesta Comedor Regional Nororiente Comedor Bilud.

Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes los Héroes de Colombia en nuestra Regional Norori...



Cerrada 27 de septiembre

B). "La Entidad brinda un trato respetuoso, considerado, diligente, equitativo y sin distinción alguna, garantizando los derechos de los ciudadanos".

Publicación 29 de julio de 2022

1. ¿Usted considera que al darle respuesta a su PQRD:
¿fue utilizado un lenguaje Claro? *

- a. Si
- b. No

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



2. ¿Fue Oportuna la respuesta? *

- a. Si
- b. No

3. ¿Fue Transparente? *

- a. Si
- b. No

Por favor déjenos sus comentarios con ello llegaremos a un mejoramiento continuo recuerde que trabajamos por ustedes y para ustedes.

Resultado:

Participaron 17 usuarios.

1. ¿Usted considera que al darle respuesta a su PQRD:

Si 94.1% con 16 votos

a. No 5.9% con 01 voto

2. ¿Fue oportuna su respuesta?

a. Si 88.2% con 15 votos

b. No 11.8% con 02 votos

3. ¿Fue transparente?

Si 94.1% con 16 votos

No. 5.9% con 01 voto

- Por favor déjenos sus comentarios con ello llegaremos a un mejoramiento continuo recuerde que trabajamos por ustedes y para ustedes.

[Link:https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultados-encuesta-comportamientos-asociados-al-buen-servicio/?preview=true](https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultados-encuesta-comportamientos-asociados-al-buen-servicio/?preview=true)

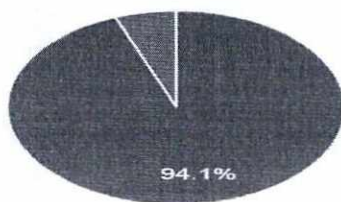
“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Resultado Encuesta comportamientos asociados al buen servicio

1. Usted considera que al darle respuesta a su PQRD: ¿Fue utilizado un lenguaje claro?

- A. Si
- B. No



2. ¿Fue Oportuna la respuesta?

- A. Si
- B. No



3. ¿Fue Transparente?

- A. Si
- B. No



Cierre: 10 de octubre 2022.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



⇐ **FOROS: Uno (1)**

Publicación: Agosto 04 de 2022

1. ¿Sabía usted que como Ciudadano tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y denuncias en las diferentes modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio y a obtener información y orientación que requiera ante la Entidad?

Por favor déjenos sus comentarios con ello llegaremos a un mejoramiento continuo.

Link: <https://www.agencialogistica.gov.co/foro/peticiones-quejas-y-reclamos/>

Carlos Gomero dice:

Si es una muy buena manera para cualquier solicitud e información requerida.

Esperanza dice:

Se destaca principalmente la amabilidad y escucha activa de la funcionaría a la solicitud realizada.

Resultado: se evidencia participación de 7 usuarios, manifestando con comentarios positivos el servicio de la Entidad. Cierre 11 de octubre 2022.

⇐ **OTROS (Chat Interactivo - Publicaciones en Redes sociales)**

- **Interacciones Chat Interactivo – 156**

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 - 169

Facebook: 53

Twitter: 60

Instagram: 49

YouTube: 7

Crecimiento de Seguidores por redes sociales – 9.241

Facebook: 5.349

Twitter: 1.711

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Instagram: 1.355

YouTube: 826

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2022110010218173 - a la Señora Adm. Emp. Rose Mary Enciso Melo en calidad de **Directora de la Subdirección de Operación Logística (E)**, las novedades encontradas en los comedores de tropa y en los Centros de Abastecimientos Cad's a través de los buzones de sugerencias a nivel nacional durante el tercer trimestre del año 2022.

De acuerdo al procedimiento establecido, en donde se estipula que las sugerencias, peticiones, quejas y reclamos recurrentes deben ser copiadas a los directores encargados del proceso para que realicen un análisis de causa y establezcan acciones correctivas que mitiguen los motivos que las originan.

Con el fin de mitigar las causas originadas en el servicio de Catering y Cad's, las sugerencias se socializan con los administradores de los comedores de tropa y con las dependencias encargadas de la contratación para que se tengan en cuenta las manifestaciones presentados por nuestros usuarios.

Es importante indicar que en los contratos interadministrativos con las fuerzas se establece la cantidad que debe ser suministrada a los soldados. Asimismo, trimestralmente se concertar los menús.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. Medición de la satisfacción

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) Preguntas Módulo PQRD - (4) Preguntas Módulo Financiera - (5) Preguntas Servicio De Créditos			
		Excelente (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
Percepción del servicio en general (PQRD)	12	22	17	3	6
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	190	890	52	1	7
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	-	-	-	-	-
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
3	202	Excelente (4.5. a 5)			

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



Para el tercer trimestre del año 2022, se evidencia participación de 202 usuarios en total, de los cuales 190 son de personas que adquirieron un crédito en la entidad y al momento de finalizar el trámite realizaron la encuesta de servicio de manera presencial, siendo recepcionadas por los asesores de créditos.

No se evidencia participación de usuarios en los trámites de solicitud de expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito (cartera). Porque realizaron ajustes en este módulo, y la percepción del servicio en general del módulo (PQRD), se puede evidencia con 12 participantes calificando de manera positiva el servicio, Para el este trimestre.

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares implementó una encuesta a través de un código QR ubicado en los diferentes comedores de tropa, con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la entidad, por lo que en el presente se reporta el resultado del mes de septiembre, la cual presenta participación de 98 usuarios, quienes respondieron 6 preguntas identificándose 553 calificaciones positivas.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	13.390
OPINIONES POSITIVAS	452
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	1.674
TOTAL	15.516

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 tercer trimestre alcanzaron un total 13.390 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.

También es importante resaltar las **opiniones positivas** enviadas por las regionales con los **Conceptos de Alimentación** por los Comandantes de las unidades Militares con el reporte de satisfacción, para el tercer trimestre es de 452 opiniones positivas frente a la prestación del Servicio en los comedores de tropa.

Frente a la calificación positiva tenemos un número considerable de percepción satisfactoria por parte de nuestros usuarios (1.674), la cual se consolidada a partir de la información reportada a través de la encuesta del código QR, telefónica, gestión PQR y gestión créditos.

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	5
RECLAMOS	7
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	19
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	61
TOTAL	94

De otra parte, se recibieron 94 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 podemos acceder. De ahí la importancia de informar sobre los servicios prestados por la Entidad a través de campañas de concientización, cultura del manejo de las herramientas tecnológicas existentes y generación espacios de participación. De esta manera se busca poner en evidencia la celeridad, agilidad y efectividad de las respuestas por medios virtuales, lo que a su vez se refleja en el aumento de la participación por parte de la ciudadanía. En este orden de ideas, cabe señalar los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad:

1. Centro de Atención Telefónico:

- (601) 6510420 al 6510449
- PBX (601) 6510420 opción (0)
- Línea Gratuita 018000126537

2. Correos institucionales:

- Contactenos@agencialogistica.gov.co.
- 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.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



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 del Sistema Nacional de Atención E información al Ciudadano es dirigida por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, así como también el manejo y gestión de los Buzones de Sugerencias instalados en las diferentes unidades de servicio, cuyo objetivo principal es conocer la opinión de nuestros grupos de interés de primera mano y buscar soluciones a sus requerimientos, con el fin de mejorar la calidad del servicio y de ésta manera satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

↳ Encuestas Anticorrupción

Para el tercer trimestre del año 2022, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 43 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 95,8% y una percepción negativa del 3,5%, acerca de 31 procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



3057



MEMORANDO

Bogotá D.C., 21 de octubre 2022

N° 2022110010218173 ALSG - GRV - AOC - 11001

PARA: ADM. EMP. ROSE MARY ENCISO MELO
Subdirectora General de Operación Logística (e)

DE: Coronel (r) CARLOS ERNESTO CAMACHO DÍAZ
Subdirector General de Abastecimientos y Servicios, encargado de las funciones de la Secretaría General.

ASUNTO: Acciones correctivas para las reiteratividades encontradas en los buzones de sugerencias / Comedores Catering – Tercer trimestre año 2022.

Con toda atención me dirijo a la Adm. Empr. Rose Mary Enciso Melo en calidad de Subdirectora General de Operaciones Logísticas, para informarle sobre las sugerencias reiteradas encontradas en los buzones ubicados en las diferentes unidades de negocio, es decir, seis (6) o más manifestaciones de los usuarios por un mismo tema durante el trimestre, así:

COMEDORES DE TROPA.

N°	Regionales	Cantidad de sugerencias	Observación
1	Amazonia	8	Los usuarios manifiestan que la pulpa de mango no tiene mucho sabor.
2	Antioquia Choco	12	Los usuarios solicitan más hielo en los jugos.
		16	Solicitan cambiar el menú especialmente el de los desayunos.
3	Caribe	12	Usuarios piden cambiar la pasta.
4	Centro	25	Requieren cambio del menú en el desayuno ya que argumentan que no es nutritivo ni bueno, solicitan que den arepa boyacense.
		14	Los usuarios solicitan más arroz y más jugos naturales.
5	Llanos Orientales	6	Requieren se aumente la cantidad del arroz
		10	Usuarios quieren que le agreguen más azúcar a los jugos y bebidas.
		7	En las sugerencias solicitan que agreguen más hielo a las bebidas.
		8	Usuarios indican que el desayuno es muy poquito.
		8	Indican que deberían cambiar los huevos ya que todos los días cansa.
6	Norte	7	En las sugerencias piden aumentar la porción del huevo y más jugo.
7	Suroccidente	16	Usuarios solicitan cambiar el sancocho.
		32	Sugieren mejorar la preparación de los jugos.
		6	Usuarios piden cambiar el mondongo.





CAD'S.

N°	Regionales	Cantidad de sugerencias	Observación
1	Llanos Orientales	7	Los usuarios solicitan cambiar la salchicha, la jamoneta y el atún por ser de mala calidad

Se reportan las sugerencias presentadas a través de los buzones de sugerencia de los Catering y/o CAD' s de las Regionales, de acuerdo con la estructura de la Entidad, esas dos áreas pertenecen a la Subdirección General de Operación Logística y son los encargados de consolidar los requerimientos de productos y la concertación de los menús, razón por la cual estos requerimientos deben ser remitidos a las respectivas áreas para su respuesta.

La anterior información de reporta en cumplimiento a lo establecido en la Norma Técnica ISO 9001:2015, en concordancia con la Directiva Permanente N°13 del 29 de noviembre de 2021, la cual indica en el numeral 1.1 que el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana "*Envía memorando al área encargada con el fin de que se establezcan acciones de mejora según los lineamientos de la Circular 2013 – 102 del Ministerio de Defensa Nacional que indica: ... "Se debería utilizar un método de análisis de causas por las cuales se originan las mismas, así como las acciones correctivas que se generan por las reiteraciones de peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias encontradas, es decir, seis (6) o más manifestaciones por un mismo tema en el trimestre"...*

Finalmente el área encargada debe solicitar a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional el acompañamiento y/o asesoría para documentar las mejoras necesarias y en su defecto tener en cuenta las sugerencias como insumo para prestar un mejor servicio.

Cordialmente,

Coronel (r) CARLOS ERNESTO CAMACHO DÍAZ

Subdirector General de Abastecimientos, Bienes y Servicios encargado
De las funciones de la Secretaría General

Elaboró: Emilse Garzón Nivia
Técnico para Apoyo, Seguridad y Defensa
Grupo Atención y Orientación Ciudadana

Revisó: Abog. Esp. Diana Cecilia Martín Amaya
Coordinadora de Atención y Orientación Ciudadana