

Bogota, 29-01-2020

N° 20202010006331 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 Cuarto 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 Tercer Trimestre del año 2019.

Cordialmente,


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


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


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

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO
Período: Octubre 01 a Diciembre 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 (tercer trimestre 2019).

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	238	238	0	2	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1005	1005	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
1243						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el tercer trimestre del año 2019, se recibieron un total de 1243 peticiones, quejas, reclamos y denuncias; 238 tramitadas a través del Módulo y 1005 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

1.2. PERÍODO - OCTUBRE A DICIEMBRE 2019

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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Respecto al cuarto trimestre del año 2019, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas presenta disminución en el Módulo, ya que pasamos de 238 a 91 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia en el cuarto trimestre se recibieron 822 manifestaciones y el trimestre pasado 1005, es decir que disminuyó la participación en 183 sugerencias.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

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

Durante el cuarto trimestre del año No se presentaron casos vencidos. En total se recibieron 913 solicitudes, entre peticiones quejas, denuncias y sugerencias, las cuales se encuentran cerradas.

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE

Es de aclarar que los procesos que no se mencionan en la tabla no registraron peticiones, quejas, reclamos, denuncias, ni sugerencias, así:

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	1	780	1	783	85,76
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	40	0	40	4,38
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	11	0	0	0	1	12	1,31

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0,44
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,33
SECRETARIA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	7	1	1	0	0	0	0	1	10	1,10
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	22	0	3	1	0	0	0	1	27	2,96
	CONTABILIDAD	7	0	0	0	0	0	0	0	7	0,77
	TESORERIA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,11
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,22
	ACTA DE REMATE	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,11
OFICINA TECNOLOGIA	TECNOLOGIA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,11
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,11
	TALENTO HUMANO	19	1	1	0	0	0	0	0	21	2,30
TOTAL		79	2	6	822	4	913	100			

Para el cuarto trimestre del año, se recibieron 822 solicitudes por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el *Grupo Administración de Comedores de Tropa (Catering)*, quienes sumaron 780 sugerencias. En el caso de los *Centros de Almacenamiento y Distribución* se recibieron 40 sugerencias lo cual presenta disminución en 36 sugerencias en comparación con el trimestre anterior, también se evidencia para *Servicios Administrativos con una (1) sugerencia*.

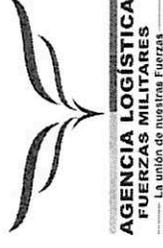
“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



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

Por su parte, a través del Módulo PQR se registraron 91 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes llegadas a la Dirección Financiera, "Gestión Cartera con 22, Gestión Contabilidad con 7, Gestión Tesorería con una (1)", Gestión de Talento Humano con 19, seguida de Gestión Contractual con 11 y Precontractual con 4, Asesoría Jurídica con 3, Atención ciudadana con 7, abastecimientos clase 1 con 3. Las demás peticiones se evidencian con una (1) respectivamente en cada dependencia como se evidencia en el cuadro.

Así mismo, se recibieron 6 reclamos, los cuales se direccionaron al grupo de Gestión Cartera con 3, Gestión de Talento Humano con uno (1), Operaciones Logísticas con uno (1), seguido para al grupo de Atención Ciudadana con uno (1).

Además, se registraron 2 quejas, de las cuales una (1) se direccionó para Gestión de Talento Humano, seguida para el grupo de Atención y Orientación Ciudadana con (1).

Se presentaron (4) denuncias, las cuales fueron direccionadas a las respectivas dependencias por orden del Director General.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	2	0	1	822	1	826	90,47
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	15	0	0	0	1	16	1,75
ASPECTOS DE PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0,00
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

"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



SERVICIO MILITAR	N/A	0	0,00							
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	N/A	0	0,00							
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	N/A	0	0,00							
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	30	0	3	0	0	1	0	34	3,72	
INCORPORACIÓN CURSOS	N/A	0	0,00							
ASPECTO DE VIVIENDA	N/A	0	0,00							
ATENCIÓN AL USUARIO	7	1	1	0	0	1	0	10	1,10	
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	25	1	1	0	0	0	0	27	2,96	
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	N/A	0	0,00							
ASPECTOS PRESTACIONALES	N/A	0	0,00							
VARIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
TOTAL	79	2	6	822	4	913	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





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 administración y logística tienen que ver con información por sustitución pensional, información de ofertas laborales, solicitudes generales administrativas y certificaciones laborales. Los aspectos misionales se relacionan con la prestación de los servicios prestados por parte de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, durante el trimestre evaluado, los asuntos con mayor reiteratividad son enviados por nuestros usuarios a través de los Buzones de Sugerencias; reflejan un mayor impacto en las Regionales con el tema de Administración de Comedores de Tropa (Catering), seguido de almacenamiento y distribución (CADS).

Cabe señalar que la ALFM da respuesta a todas las sugerencias a través de memorandos que son ubicados en cada uno de los tableros ubicados en la parte superior de cada uno de los buzones.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D. C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 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	25	2,74
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	1	0,11
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	54	5,91
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	11	1,20
OTROS (SUGERENCIAS)	822	90,03
TOTAL	913	100

Para el cuarto trimestre del año 2019, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 913 solicitudes, de las cuales 822 fueron recibidas en los Buzones de Sugerencias y 91 por los demás canales de recepción.

⇐ CORREO ELECTRONICO

Para el presente trimestre se registraron (25) peticiones, que, al definirse como solicitudes formales, se registraron en el Módulo PQR, para su respectivo trámite.

⇐ EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 11 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las dependencias competentes para su respectivo trámite.

⇐ LINEA DIRECTA (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO)

La Agencia Logística cuenta con un Centro de Atención Telefónico el cual atiende diferentes solicitudes de la ciudadanía, que en su mayoría son resueltas de manera inmediata y en los casos de que se tipifiquen como peticiones, quejas o reclamos, se informa al usuario que para dar trámite a la solicitud se registra en el Módulo PQR y éste requiere de un tiempo determinado para la respuesta.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Para el trimestre, se registraron por este medio 1.582 llamadas, de la cuales 333 fueron asesorías de información general y una (1) se determinó como petición y se registró en el módulo PQR.

⇐ SOLICITUDES REALIZADAS DE MANERA PRESENCIAL

Para este trimestre no se recibieron solicitudes de tipo presencial.

⇐ INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)

Por este medio se realizaron 54 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 5.256 interacciones, específicamente 822 sugerencias y 4.434 felicitaciones para el cuarto trimestre del año.

4.1. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00
BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)	4434	57,08
ATENCIÓN PRESENCIAL	61	1,38
ATENCIÓN TELEFONICA	667	9,37
CALL CENTER	1582	28,75
FOROS Y ENCUESTAS	2	0,04
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	47	1,11
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	86	2,28
TOTAL	6.879	100

⇐ BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)

Ingresaron un total de 4.434.

⇐ ATENCIÓN PRESENCIAL

Se atendieron 61 casos de manera presencial en la Dirección financiera Gestión Cartera, con temas relacionados a certificaciones e información de descuentos por nómina.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

⇐ **ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)**

A través de este canal se notificaron 667 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.

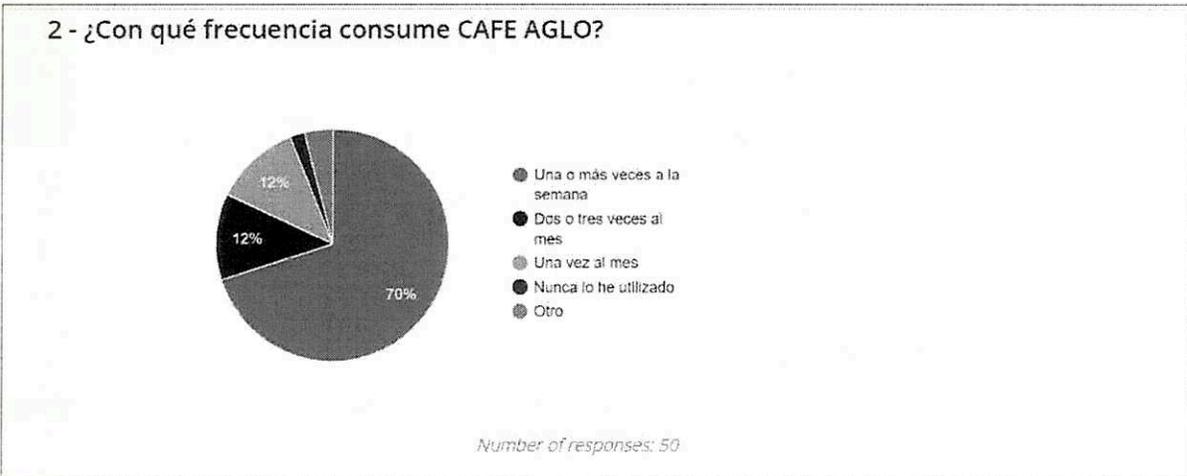
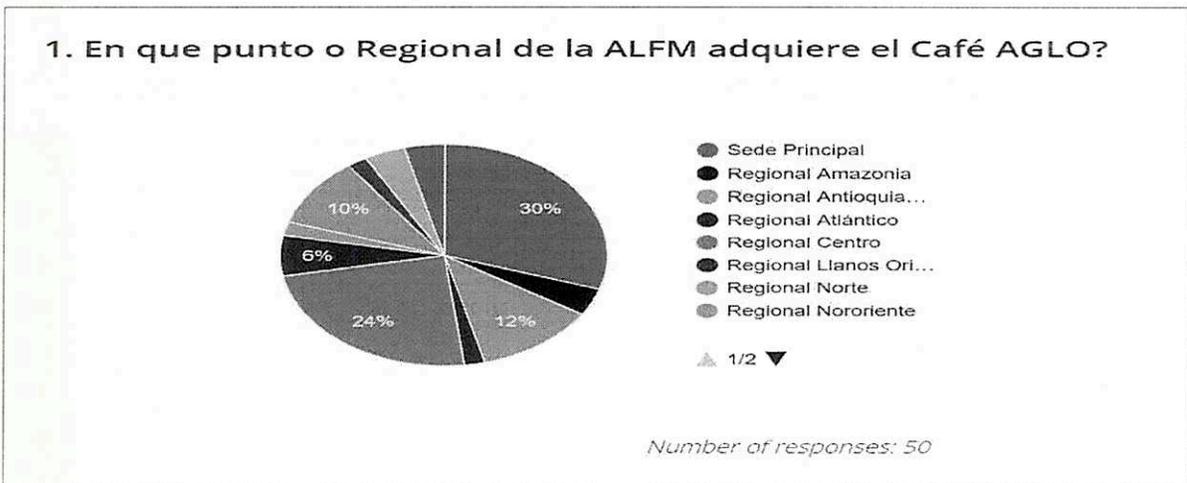
⇐ **INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)**

A través del sistema de atención al ciudadano se ingresaron 47 solicitudes a este módulo, lo cual garantiza al usuario que en (5) días hábiles será emitida la certificación. Lo cual también refleja disminución en las solicitudes registradas en el módulo PQRD.

⇐ **ENCUESTAS**

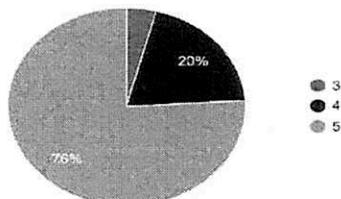
La Entidad, realizó una (1) encuesta para el cuarto trimestre del año, temas: **¿satisfacción del Café AGLO?**

En donde participaron (50) usuarios a 4 preguntas, lo cual se puede evidencia en el siguiente link:
<https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/66221/chart-results>



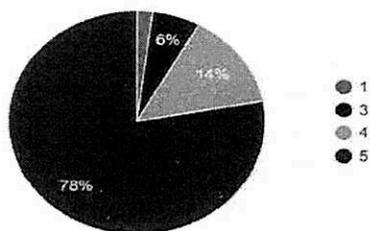
“Trabajamos con orgullo para los Héroos de Colombia”

3 - Por favor, indíquenos su grado de satisfacción con CAFÉ AGLO en una escala de 1 a 5, donde 5 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.



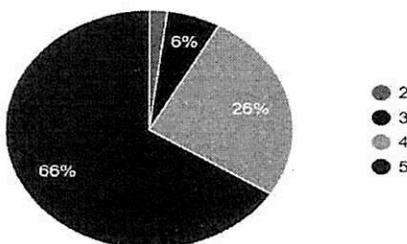
Number of responses: 50

(a) Aroma



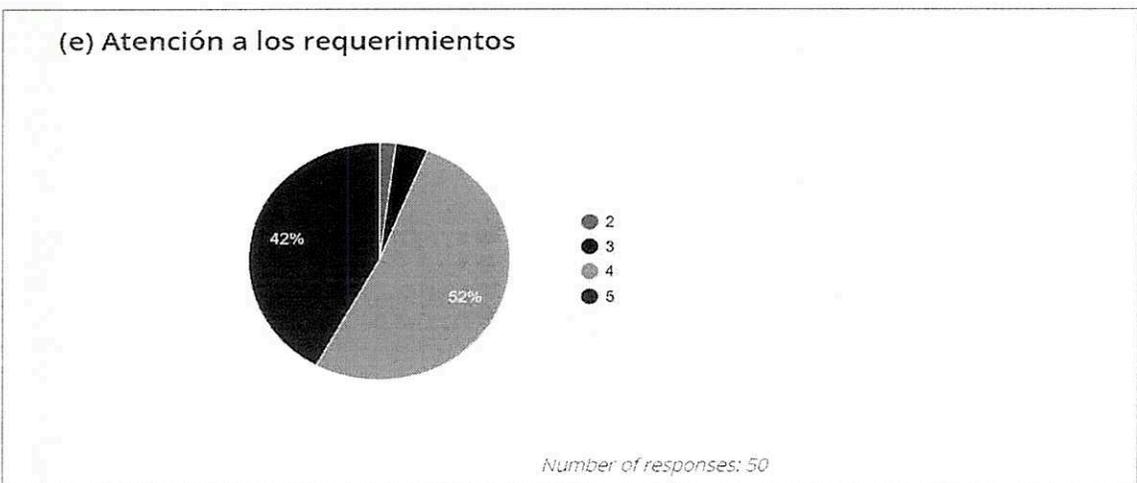
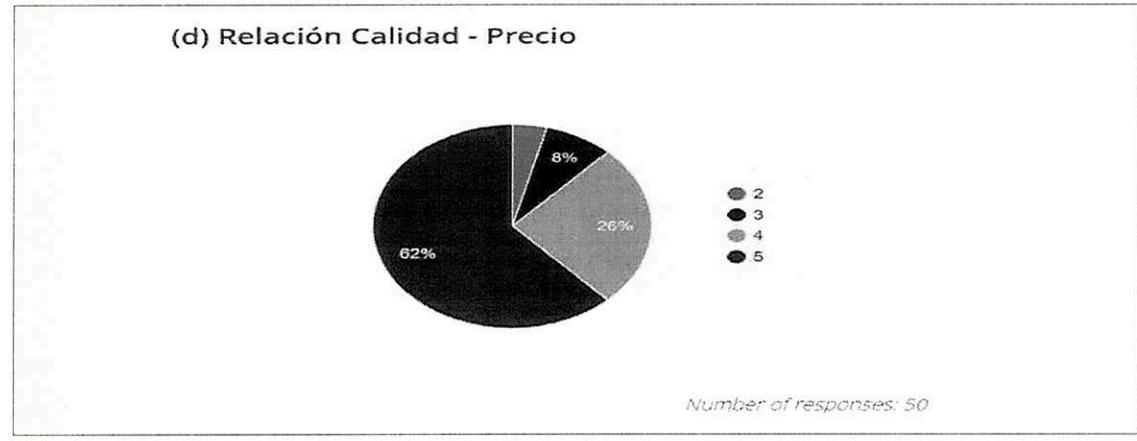
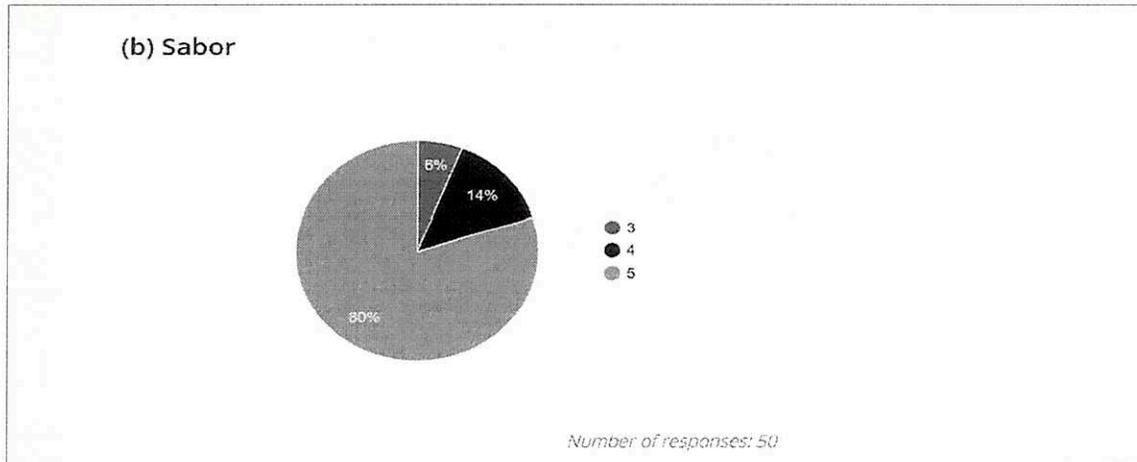
Number of responses: 50

(c) Presentación del empaque del producto



Number of responses: 50

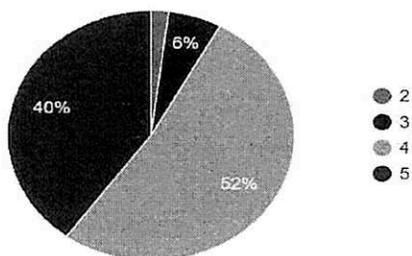
“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

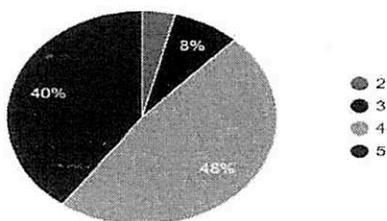


(f) Planes de distribución y Tiempos de Entrega



Number of responses: 50

(g) Servicio Postventa



Number of responses: 50

5 ¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle a la entidad sobre el servicio que proporciona la Planta Procesadora de Café?:

⇐ FOROS

La Entidad, realizó un (1) Foro para el cuarto trimestre del año, temas: **La Agencia Logística de las Fuerzas Militares, cuenta con un convenio Comercial de seguros con productos que satisfacen las necesidades de cobertura y de fácil adquisición para los usuarios de la Agencia Logística a nivel Nacional, así**

Los seguros que se ofrecen:

- Automóviles
- SOAT

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



- **Vida e Incapacidad Total y Permanente**
- **Hogar**
- **Exequial**
- **Responsabilidad civil Profesional**
- **Cumplimiento**

Foro 1: ¿Qué opina usted sobre estos servicios?

En donde participaron 18 usuarios con sus respectivos comentarios el cual se puede evidenciar en el siguiente link: <https://www.agencialogistica.gov.co/es/foro/convenio-comercial-seguros>

⇐ 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 45 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 - 41

Facebook: 20

Twitter: 16

Instagram: 1

YouTube: 4

Crecimiento de Seguidores por redes sociales - 13.631

Facebook: 6.437

Twitter: 4.818

Instagram: 2.037

YouTube: 339

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó al Señor Teniente Coronel (RA), **Subdirector General de Operaciones Logísticas**, las novedades encontradas en los buzones de sugerencias a nivel Nacional durante el cuarto trimestre del año 2019, así:

Reiteratividades encontradas en los Comedores (Catering) y en los Centros de Almacenamiento (Cad's), se informa a través de los memorandos N° **20202010038673** y **20202010039083**, se remiten a la Subdirección en mención con fecha 28 de enero 2020.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

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

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS MÓDULO PQRD - (3) PREGUNTAS EN EL MÓDULO FINANCIERA			
		Excelente (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	12	11	11	6	8
Percepción del servicio en general (PQRD)	16	30	23	0	11
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
2	28	Bueno (3.5 a 4.5)			

Para el cuarto trimestre del año 2019, 28 personas evaluaron los trámites de solicitud de expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito y la percepción del servicio en general de (PQRD), cuyo resultado arrojó un nivel de **satisfacción muy Bueno por parte de nuestros usuarios.**

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4434
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	75
TOTAL	4509

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 cuarto trimestre alcanzaron un total 4.434, lo que deja en evidencia que éste canal

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

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	6
DENUNCIAS	4
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	25
TOTAL	37

De otra parte, se recibieron (37) 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

“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



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa

3. Módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Portal Institucional de la Entidad.
4. Oficina de Atención y orientación al Ciudadano-Oficina Principal.
5. Puntos de Atención al Ciudadano en las Regionales.
6. Chat Institucional.
7. Foros virtuales.
8. Encuestas Virtuales.
9. Aplicación Móvil
10. Buzones de Sugerencias a Nivel Nacional.
11. Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía a través de los diferentes Canales.

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

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

⇐ Encuestas Anticorrupción

Para el cuarto trimestre del año 2019, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 33 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 99,8% y una percepción negativa del 0,6%, acerca de 27 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



ISO 6450-1

10
11

12
13
14
15

16
17
18

19