

MEMORANDO

Bogotá, 01-02-2019

N° 20192010044443 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 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 Cuarto Trimestre de 2018.

Cordialmente,

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

(ORIGINAL FIRMADO)
Elaboró: Diana Cecilia Martin Amaya
Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana
Secretaría

(ORIGINAL FIRMADO)
Revisó: Coronel Carlos Ernesto Camacho Díaz Subdirector General de
Abastecimientos y Servicios encargado de las funciones de la
General de la ALFM

“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: Octubre 01 a Diciembre 31 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 en el periodo anterior (tercer 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	368	368	0	1	0
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1182	1182	0	0	0
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
1550						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que para el tercer trimestre del año 2018, se recibieron un total de 1550 peticiones, quejas, reclamos y denuncias; 368 tramitadas a través del Módulo y 1182 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

1.2. PERÍODO ACTUAL DE OCTUBRE A DICIEMBRE 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	180	180	0	4	1	100%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1129	1129	0	0	0	0,0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
1309							

“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



Respecto al cuarto trimestre del año 2018, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas disminuyó, especialmente en el Módulo, ya que pasamos de 368 a 180 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 1129 y el trimestre pasado fue de 1182, es decir que hubo una disminución en participación de 53 sugerencias.

Durante el cuarto trimestre se reportaron cuatro (4) casos vencidos, los cuales a la fecha ya están resueltos. En total se recibieron 1309 solicitudes, entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, las cuales se encuentran cerradas.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	2	2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	2	2
TOTAL		4

Los cuatro (4) casos que se registran vencidos en el cuarto trimestre corresponden a la Subdirección General de Contratos y a la Dirección Administrativa de los cuales se dio el cierre al día siguiente de su vencimiento,

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	%
-------------	-------------------	------------	--------	----------	-------------	-----------	----------	---

“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 6650-1

DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO DIRECCIÓN	1	0	0	0	2	3	0,2
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES LOGISTICAS	DESPACHO	0	0	0	0	1	1	0,1
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	1072	0	1072	81,9
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	53	0	53	4,0
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	25	0	1	0	0	26	2,0
SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS)	1	0	1	0	0	2	0,2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INNOVACION INSTITUCIONAL	PLANAECIÓN ESTRATEGICA	1	0	0	0	0	1	0,1
SECRETARIA GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	0	1	0,1
	ATENCION Y ORIENTACION CIUDADANA	1	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	78	0	4	0	0	82	6,3
	CONTABILIDAD	6	0	0	0	0	6	0,5
	TESORERIA	3	0	0	0	0	3	0,2
OFICINA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA	9	0	0	0	0	9	0,7
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	1	0	0	2	0,2
	TALENTO HUMANO	35	2	2	4	1	44	3,4

“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 6650-1

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	3	0	0	0	0	3	0,2
TOTAL		165	2	9	1129	4	1309	100

Para el cuarto trimestre del año, se recibieron 1129 solicitudes por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el *Grupo Administración de Comedores de Tropa* (Cátering), quienes sumaron 1072 sugerencias. En el caso de los *Centros de Almacenamiento y Distribución* se recibieron cincuenta y tres (53) sugerencias lo cual obtuvo el mismo número en comparación con el trimestre anterior, también se evidencia para *Gestión de Talento Humano* cuatro (4) sugerencias.

Por su parte, a través del Módulo PQR se registraron 165 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Dirección Financiera, “*Gestión Cartera* con 78, *Gestión Contabilidad* con 6 y *Gestión Tesorería* con 3”, *Gestión de Talento Humano* con 36, seguida de *Gestión Contractual* con 25, *Asesoría Jurídica* con 9, *Control Disciplinario* Con 3. Las otras 4 peticiones llegaron a diferentes áreas como se evidencia en el cuadro.

Así mismo, se recibieron dos (2) quejas, las cuales se direccionaron a *Gestión de Talento Humano*.

Además, se registraron nueve (9) reclamos, de los cuales cuatro (4) para la *Dirección Financiera “Gestión Cartera”*, dos (2) *Gestión de Talento Humano*, uno (1) servicios administrativos, uno (1) *Gestión Contractual* y uno (1) para la Dirección Otros Abastecimientos y Servicios.

Finalmente se recibió cuatro (4) denuncias, las cuales dos (2) fueron direccionadas a la *Dirección General*, una (1) a la *Subdirección General de Operaciones Logísticas* y una (1) *Gestión De Talento Humano*.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	2	0	1	1125	1	1129	86,2
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,0

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	30	0	0	0	1	31	2,4
ASPECTOS DE PERSONAL	37	2	2	0	2	43	3,3
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	93	0	5	0	0	98	7,5
INCORPORACIÓN CURSOS	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	0	0,0
ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	0	0	0	1	0,1
ADMINISTRACIÓN Y LOGISTICA	2	0	1	4	0	7	0,5
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0

“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 6650-1

ASPECTOS PRESTACIONALES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0
VARIOS	0	0	0	0	0	0	0,0
TOTAL	165	2	9	1129	4	1309	100

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 prestados 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



SG 6650-1

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 PQR, sin embargo, en este punto se clasifican las solicitudes y las reportadas en el sitio web (módulo PQR) son aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta. 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	33	2,5
PRESENCIAL	0	0,0
LINEA GRATUITA	0	0,0
LINEA DIRECTA	43	3,3
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,0
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	64	4,9
INTERNET CHAT	0	0,0
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	40	3,1
OTROS (SUGERENCIAS)	1129	86,2
TOTAL	1309	100

Para el cuarto trimestre del año 2018, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 1309 solicitudes, de las cuales 1129 fueron recibidas en los Buzones de Sugerencias y 180 por los demás canales de recepción.

⇐ CORREO ELECTRONICO

Para el presente trimestre se registraron treinta y tres (33) 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 40 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 1.866 llamadas, de la cuales 435 fueron asesorías de información general y cuarenta y tres (43) de ellas se determinaron como peticiones que se subieron al módulo PQR.

⇨ ATENCIÓN PRESENCIAL

Para este trimestre no se recibió de tipo presencial.

⇨ INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)

Por este medio se realizaron 64 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 servicio. Actualmente contamos con 161 Buzones, por los cuales se recibieron 4.945 interacciones, específicamente 1.129 sugerencias y 3.816 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	0,0
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,0
BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)	3816	57,2
ATENCIÓN PRESENCIAL	74	1,1
ATENCIÓN TELEFONICA	815	12,02
CALL CENTER	1866	28,0
FOROS (ENCUESTAS)	3	0,0
OTROS (REDES SOCIALES - CHAT)	100	1,5
TOTAL	6674	100

⇨ BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)

Ingresaron un total de 3.816.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

⇨ ATENCIÓN PRESENCIAL

Se atendieron 74 casos de manera presencial, para 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 815 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) Encuesta para el cuarto trimestre del año, temas: Satisfacción al Cliente Café AGLO y Encuesta de Satisfacción Raciones de Campaña en la página de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

- **Satisfacción al Cliente Café AGLO**, participaron 77 usuarios que contestaron las 5 preguntas, lo cual se evidencia en el Siguiete link:

<https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/62852/chart-results>

Pregunta: 1

Ítem	1 - ¿En qué punto o Regional de la ALFM adquiere el Café AGLO?
Sede Principal	18
Regional Amazonia	5
Regional Antioquia Choco	7
Regional Atlántico	4
Regional Centro	6
Regional Llanos Orientales	9
Regional Nororiente	2
Regional Pacífico	8
Regional Sur	10
Regional Suroccidente	4
Regional Tolima Grande	4

Number of responses: 77

Pregunta: 2

Ítem	2 - ¿Con qué frecuencia consume CAFE AGLO?
Una o más veces a la semana	56
Dos o tres veces al mes	8
Una vez al mes	7
Nunca lo he utilizado	1

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Ítem	2 - ¿Con qué frecuencia consume CAFE AGLO?
Otro	5

Number of responses: 77

Pregunta: 3

Ítem	3 - Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con CAFÉ AGLO en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.
1	3
2	1
3	1
5	1
6	1
7	5
8	13
9	11
10	41

Number of responses: 77

*** Aroma**

Ítem	* Aroma
1	3
2	2
4	1
6	1
7	5
8	12
9	15
10	38

Number of responses: 77

*** Sabor**

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Ítem	* Sabor
1	2
2	2
4	2
6	2
7	4
8	12
9	14
10	39

Number of responses: 77

*** Presentación**

Ítem	* Presentación
1	2
2	1
3	2
4	1
5	1
7	4
8	14
9	10
10	42

Number of responses: 77

*** Calidad del producto en general**

Ítem	* Calidad del producto en general
1	2
2	1
5	2
6	2
7	4
8	12
9	13
10	41

“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





Number of responses: 77

*** Relación Calidad - Precio**

Ítem	* Relación Calidad - Precio
1	2
2	2
4	1
5	5
6	3
7	6
8	19
9	13
10	26

Number of responses: 77

*** Atención a los requerimientos**

Ítem	* Atención a los requerimientos
1	3
2	1
3	1
5	3
7	9
8	14
9	11
10	35

Number of responses: 7

*** Planes de distribución**

Ítem	* Planes de distribución
1	3
2	1

“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





Ítem	* Planes de distribución
3	2
5	3
6	1
7	13
8	13
9	10
10	31

Number of responses: 77

*** Tiempos de Entrega**

Ítem	* Tiempos de Entrega
1	3
2	1
5	3
6	2
7	9
8	13
9	10
10	36

Number of responses: 77

*** Servicio Postventa**

Ítem	* Servicio Postventa
1	5
2	1
4	1
5	3
6	2
7	10
8	10
9	14
10	31

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

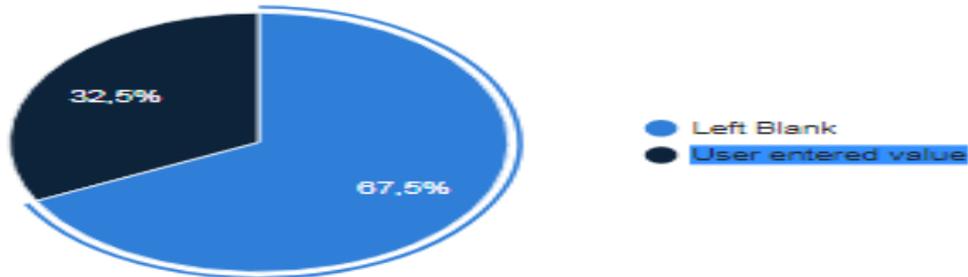


Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



Pregunta: 2

¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle a la AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES sobre el servicio que proporciona? EL 32,5% no opino y el 67,5% se manifestó



- **Encuesta N° 2 Satisfacción Raciones de Campaña**, participaron 18 usuarios que contestaron las 5 preguntas, lo cual se evidencia en el Siguiete link:

<https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/63005/chart-results>

Pregunta: 1

Ítem	1 - ¿Con qué frecuencia utiliza RACIONES DE CAMPANA DE LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES?
Dos o tres veces al mes	10
Una vez al mes	4
Otro	4

Number of responses: 18

Pregunta: 2

Ítem	2 - Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con las RACIONES DE CAMPANA DE LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES, en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.
2	1
3	2
6	2
7	5

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Ítem	2 - Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con las RACIONES DE CAMPANA DE LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES, en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.
8	3
9	5

Number of responses: 183

*** Variedad de Productos.**

Ítem	* Variedad de Productos.
2	1
3	2
5	2
6	3
7	2
8	3
9	4
10	1

Number of responses: 18

*** Calidad del producto.**

Ítem	* Calidad del producto.
2	1
3	2
6	2
7	1
8	8
9	4

Number of responses: 18

*** Relación calidad- precio**

Ítem	* Relación calidad- precio
2	3
3	1
5	6
6	1
7	3

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”





Ítem	* Relación calidad- precio
8	1
9	2
10	1

Number of responses: 18

*** Servicio postventa**

Ítem	* Servicio postventa
1	1
2	1
3	1
4	1
5	5
6	2
7	1
9	3
10	3

Number of responses: 18

*** Organización y presentación del producto**

Ítem	* Organización y presentación del producto
4	3
5	1
7	1
8	4
9	6
10	3

Number of responses: 183

Pregunta: 3

Ítem	* Esta orientada a satisfacer las necesidades del soldado
3	3
4	1
6	1
7	4
8	2

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Ítem	* Esta orientada a satisfacer las necesidades del soldado
9	4
10	3

Number of responses: 18

Pregunta: 4

Ítem	4 - ¿Recomendaría las RACIONES DE CAMPANA que provee la AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES a otras personas?
Sí	10
No	8

Number of responses: 18

Pregunta: 5

Ítem	5 - ¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle a la AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES sobre las RACIONES DE CAMPANA que proporciona?:
Left Blank	3
User entered value	15

Number of responses: 18

⇐ **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 29 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 71

Facebook: 19

Twitter: 13

Instagram: 22

YouTube: 17

No. de Seguidores por redes sociales 3.573

Facebook: 1.788

Twitter: 1.170

Instagram: 547

YouTube: 68

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: 20192010032373 de fecha 24 de enero de 2019 y 20192010043863 del 30 de enero del presente, 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 que realicen un análisis de causa y establezcan acciones correctivas que mitiguen los motivos que las originaron.

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	0	0	0	0	0
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	11	17	6	7	3
Percepción del servicio en general (PQRD)	18	47	25	0	6
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
3	29	Bueno (3.5 a 4.5)			

Para el cuarto trimestre, veintinueve 29 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.**

Nota: las solicitudes para créditos de libre inversión, se encuentran suspendidos por lo cual no se evidencia participación.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3816

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

OPINIONES POSITIVAS	2
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	91
TOTAL	3909

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 3816, 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	9
DENUNCIAS	4
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	14
TOTAL	29

De otra parte, se recibieron veintinueve (29) 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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

- 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 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

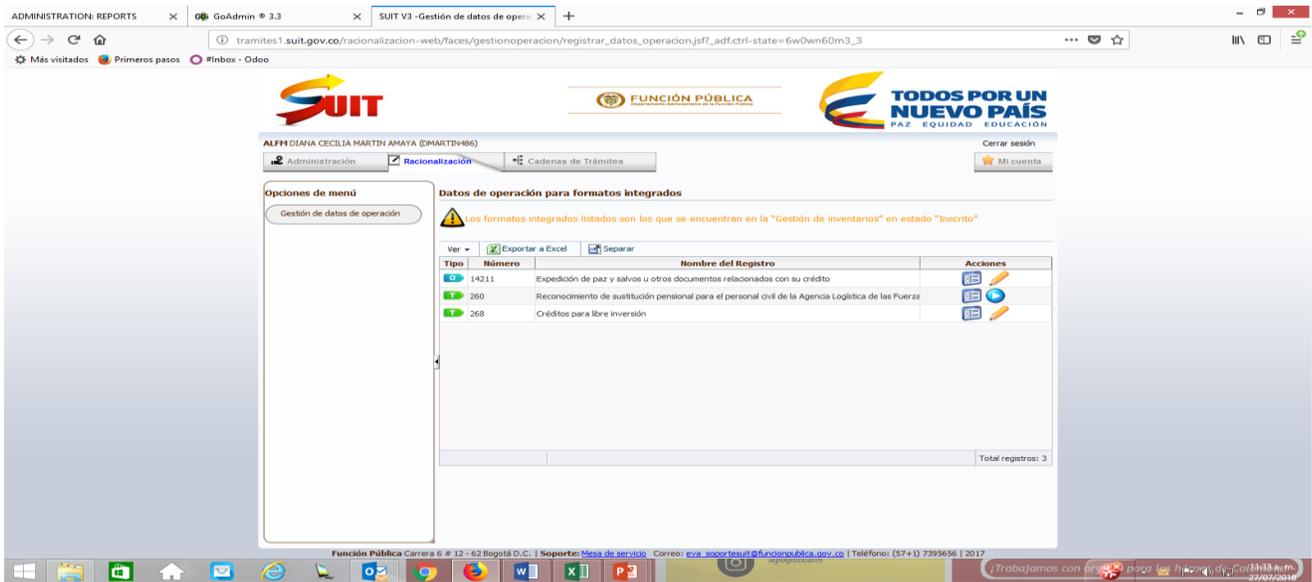
⇐ Encuestas Anticorrupción

Para el cuarto trimestre del año, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 41 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, que obtuvieron una percepción favorable del 96,5% y una percepción negativa del 3,5%, acerca de los procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

⇐ 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”



The screenshot shows the SUIE web application interface. At the top, there are logos for SUIE, FUNCIÓN PÚBLICA, and TODOS POR UN NUEVO PAÍS. The user is logged in as ALFREDIANA CECILIA MARTÍN AMAYA. The main content area is titled "Datos de operación para formatos integrados" and displays a table with the following data:

Tipo	Número	Nombre del Registro	Acciones
0	14211	Expedición de paz y salvos u otros documentos relacionados con su crédito	[Iconos de acciones]
1	260	Reconocimiento de sustitución pensional para el personal civil de la Agencia Logística de las Fuerzas	[Iconos de acciones]
1	268	Créditos para libre inversión	[Iconos de acciones]

At the bottom of the interface, there is a footer with contact information for Función Pública, including the address (Carrera 6 # 12 - 62 Bogotá D.C.), support email (mesa.de.servicio@funcionpublica.gov.co), website (www.funcionpublica.gov.co), and phone number (57+1) 7395656 | 2017.

“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

