



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
 AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Bogotá, 21-04-2021

N° 2021110010026191 ALDG – ALSG – GRV- AOC – 1101

AL: Señora
 YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
 Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana
 Ministerio de Defensa Nacional
 Carrera 54 No. 26 - 25 CAN
 Bogotá D.C.
 Tel.: (571) 3150111

ASUNTO: Informe Primer Trimestre del año 2021; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016 que trata de la "Coordinación y Articulación de la Atención y el Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa", la Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta el resultado consolidado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Consultas correspondiente al primer trimestre del año 2021.

Cordialmente,

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

Paula Andrea Fuertes Payán
 Firmado digitalmente por Paula Andrea Fuertes Payán
 Fecha: 2021.04.21 10:45:49 -05'00'

Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán
 TASD
 Atención y Orientación Ciudadana

Revisó: Lizeth Katherine Rodríguez Méndez
 Coordinadora Nacional
 Atención y Orientación

Aprobó: Coronel (Ra) Carlos Ernesto Camacho Díaz
 Subdirector General de Abastecimientos y Servicios (E)
 de la secretaría General Agencia Logística fuerzas Militares

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

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





INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO
Periodo: Enero 01 a Marzo 31 de 2021

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODO ANTERIOR

A continuación, se presenta el avance de la gestión de respuestas dadas a las solicitudes en el periodo anterior (cuarto trimestre 2020).

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	96	96	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	802	802	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
898						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el cuarto trimestre del año 2020, se recibieron un total de 898 peticiones, quejas, reclamos y denuncias; 96 tramitadas a través del Módulo y 802 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

1.2. PERÍODO – ENERO A MARZO 2021

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	123	123	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	821	821	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
944							

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



Respecto al primer trimestre del año 2021, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas presenta aumento en el Módulo, ya que pasamos de 96 a 123 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia en el primer trimestre se recibieron 802 manifestaciones y el trimestre pasado 821, es decir que aumento la participación en 19 sugerencias.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

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

Durante el primer trimestre de año 2021. No se presentó peticiones vencidas. En total se recibieron 123 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos y denuncias, las cuales se encuentran cerradas.

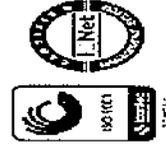
2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	740	0	740	78,39
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	76	0	76	8,05
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	25	1	1	0	2	29	3,07

“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 (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

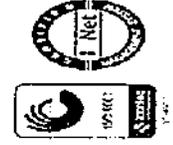


GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,11
ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS)	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,21
SECRETARIA GENERAL	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,32
DIRECCIÓN FINANCIERA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	18	0	0	0	0	0	0	0	18	1,91
	31	0	0	0	0	0	0	0	31	3,28
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
OFICINA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,32
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,42
	30	2	1	1	1	0	0	0	34	3,60
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,32
TOTAL	116	3	2	2	2	2	2	2	944	100

Para el primer trimestre del año, se recibieron 821 solicitudes por los Buzones de Sugerencias; que en su mayoría fueron para el Grupo Administración de Comedores de Tropa (Cátering), quienes sumaron 740 sugerencias. En el caso de los Centros de

“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 0180000126537
www.agencialogistica.gov.co





La seguridad es de todos

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGISTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestros Fuertes

Almacenamiento y Distribución se recibieron 76 sugerencias lo cual presentan disminución en 19 sugerencias en comparación con el trimestre anterior, también se evidencia para *Servicios Administrativos con 4 sugerencias*.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 16 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a Gestión de Talento Humano con 30, Dirección Financiera "Gestión Cartera con 18 y Gestión Contabilidad con 31, seguida de Gestión Contractual con 25, seguido de la Oficina Asesoría Jurídica con 3 respectivamente, Atención Ciudadana con 3. La oficina de Control Disciplinario con 3, Dirección de otros abastecimientos y servicios (comercialización- créditos) con 2, Las demás peticiones se evidencian con una (1) respectivamente en cada dependencia como se evidencia en el cuadro.

Así mismo, se recibieron 3 quejas, las cuales se direccionaron a Gestión de Talento Humano con 2, seguida de Gestión Contractual con una (1).

Además, se registraron 2 reclamos, de los cuales se direccionaron a Gestión de Talento Humano, seguido de Gestión Contractual con uno (1) respectivamente.

Se presentó una (1) denuncia, la cual fue direccionada a la respectiva dependencia por orden del Director General.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	2	0	0	820	0	822	87,08
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	27	1	1	0	2	31	3,28
ASPECTOS DE PERSONAL	3	0	0	0	0	3	0,32
ASPECTOS DE SALUD	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





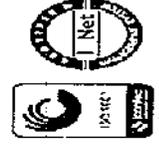
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



ORDEN PÚBLICO - OPERACIONES	N/A	0	0,00							
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	47	0	0	0	0	0	0	0	47	4,98
INCORPORACIÓN CURSOS	N/A	0	0,00							
ASPECTO DE VIVIENDA	N/A	0	0,00							
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
ADMINISTRACIÓN Y LOGISTICA	37	2	1	1	1	1	0	0	41	4,34
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	116	3	2	2	2	2	2	2	944	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

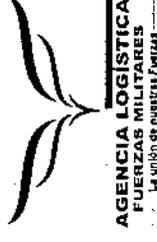




La seguridad
es de todos



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

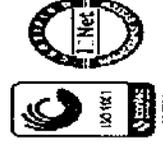
De acuerdo al recuadro anterior, los asuntos más reiterativos, exceptuando las sugerencias, hacen referencia a aspectos de aclaraciones de procesos contractuales y solicitudes generales administrativas, temas financieros entre los que se encuentran temas relacionados con certificaciones de saldo, certificaciones de retenciones, certificaciones de paz y salvo. También se evidencia disminución en las peticiones allegadas. En cuanto al área de contratación se evidencia que las peticiones más comunes son las certificaciones de liquidación de contratos, solicitud de copias.

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	94	9,96
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)	24	2,54
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	4	0,42
OTROS (SUGERENCIAS)	821	86,97
TOTAL	944	100

Para el primer trimestre del año 2021, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 944 solicitudes, de las cuales 821 fueron recibidas en los Buzones de Sugerencias y 123 por los demás canales de recepción.

⇐ CORREO ELECTRONICO

Para el presente trimestre se registraron (94) 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 4 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”



La seguridad es de todos



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Para el trimestre, se registraron por este medio 1.535 llamadas, de la cuales 382 fueron asesorías de información general, se registró una (1) petición por este medio en el módulo PQR.

⇐ 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 24 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.

Observación: La página web de la Entidad realizó una actualización debido a esto desde el día 1 febrero de 2021 a la fecha no se ha podido realizar registro de peticiones en la página web módulo PQRD ya que no está disponible por temas de migración. La consolidación se realiza en un Excel, por este motivo la disminución de registro de solicitudes en Modulo PQRD.

⇐ 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 8.324 interacciones, específicamente 821 sugerencias y 7.503 felicitaciones para el primer trimestre del año.

4.1. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00
BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)	7503	79,04
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00
ATENCIÓN TELEFONICA	119	1,25
CALL CENTER	1535	16,17
FOROS Y ENCUESTAS	3	0,03
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	9	0,09
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	324	3,41
TOTAL	9493	100

⇐ BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)

Ingresaron un total de 7.503.

⇐ ATENCIÓN PRESENCIAL

“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





No se presentó atención de manera presencial.

⇐ ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)

A través de este canal se notificaron 119 llamadas entrantes al conmutador.

INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)

A través del sistema de atención al ciudadano ingresaron 9 solicitudes a este módulo, lo cual garantiza al usuario que en (5) días hábiles será emitida la certificación.

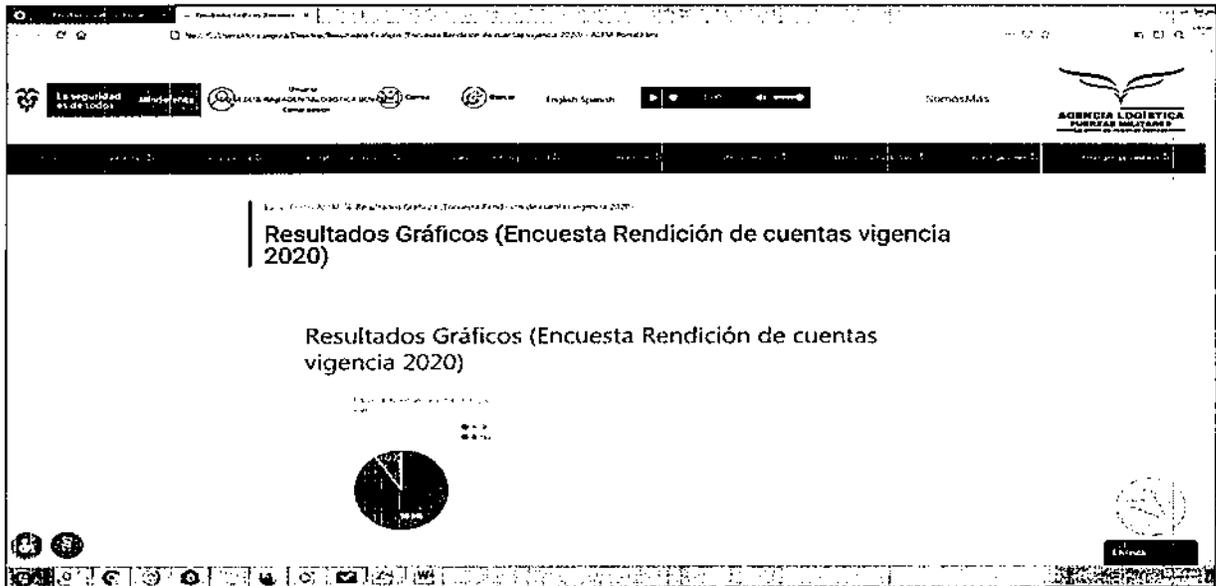
⇐ ENCUESTAS

La Entidad, realizo dos (2) encuestas para el en primer del trimestre año, temas: Rendición de Cuentas Vigencia 2020.

1. En vista de los inconvenientes que vive el país a causa de la pandemia COVID -19 quisiéramos conocer su opinión, ¿Participaría de manera virtual para este año en la Audiencia Pública Rendición de Cuentas de la Entidad?

Respuesta:

Participaron 19 (9.5%) usuarios de manera afirmativa, y 2 (9.5%) usuarios manifestaron que no la cual se evidencia en el siguiente link: https://www.agencialogistica.gov.co/wp-admin/admin-ajax.php?action=frm_forms_preview&form=audienciarendicindecuentasvigencia2020



2. Encuesta de Evaluación a la Gestión Vigencia 2020. la cual se evidencia en el siguiente Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultados-graficos-2/

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



La seguridad es de todos



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
LAGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



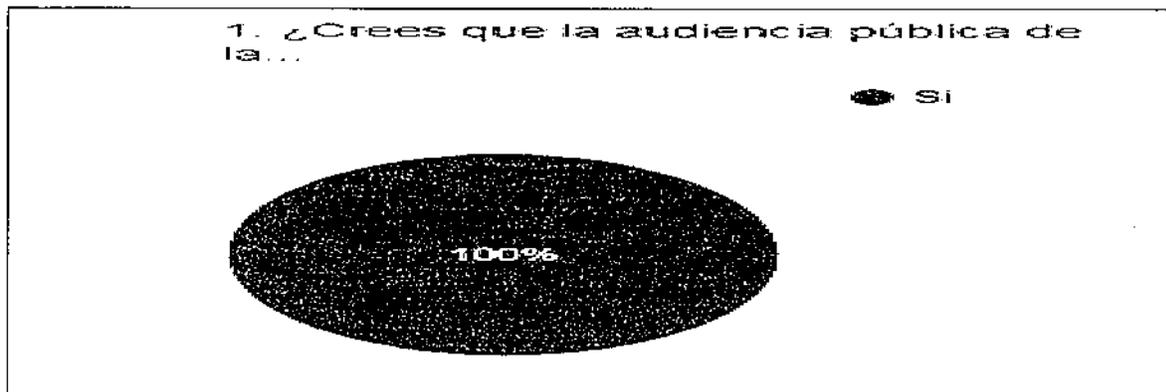
AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



Oficina General y Ejecutiva de la Defensa
Calle 95 No. 13 - 08 Bogotá, D.C., Colombia

a) ¿Crees que la audiencia pública de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares es un espacio de participación ciudadana en la vigilancia de la gestión de la entidad?

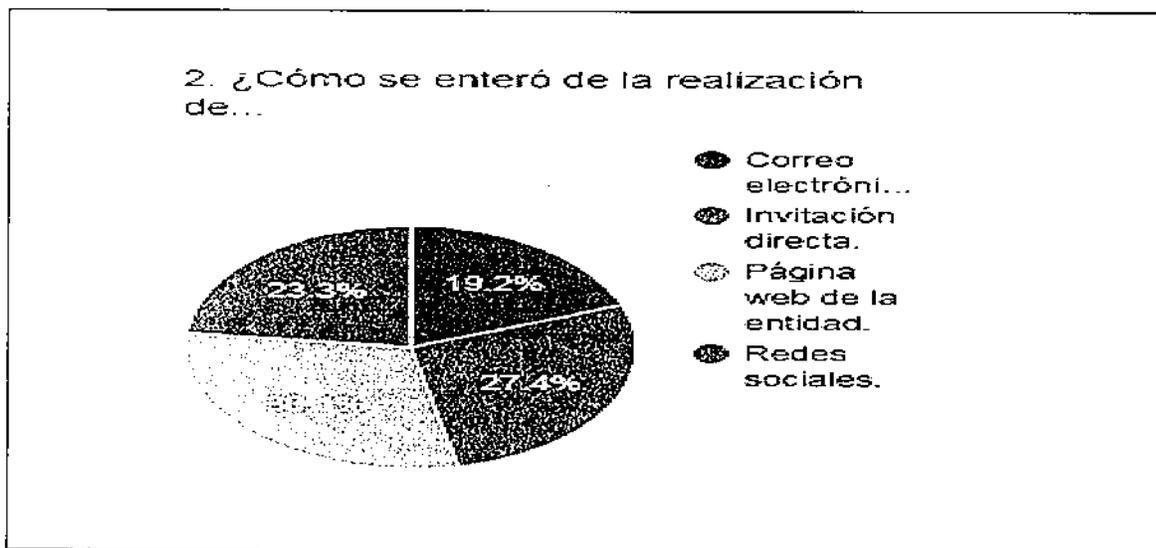
Respuesta: contamos con la participación total de 73 usuarios opinaron que, si es un espacio de participación Ciudadana con el 100%,



b) ¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (APRC)?

Respuesta:

- Redes Sociales: usuarios 17 – (23.3%)
- Correo electrónico: 14 usuarios (19.2%)
- Página Web de la Entidad: 22 usuarios (30.1%)
- Invitación Directa: 20 usuarios opinaron (27.4%)



“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

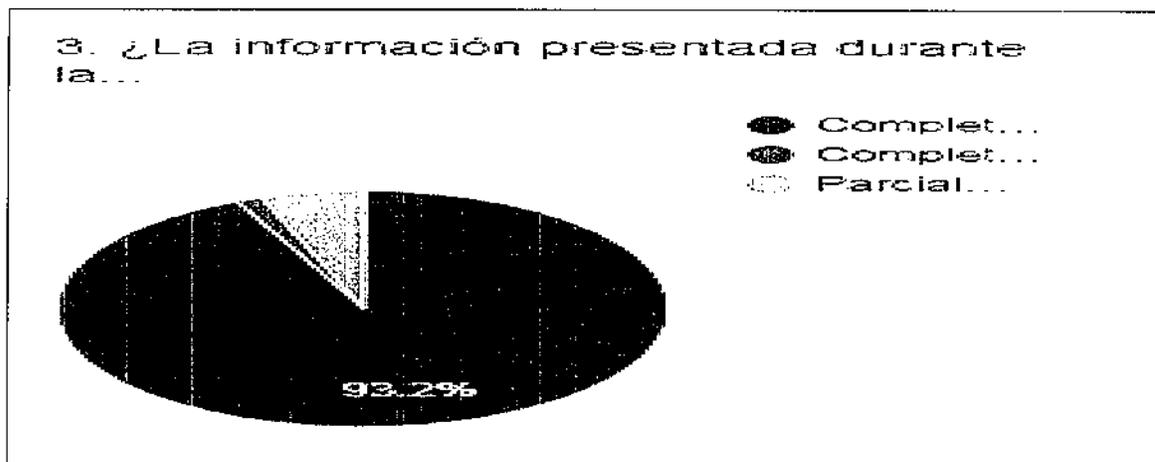
Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





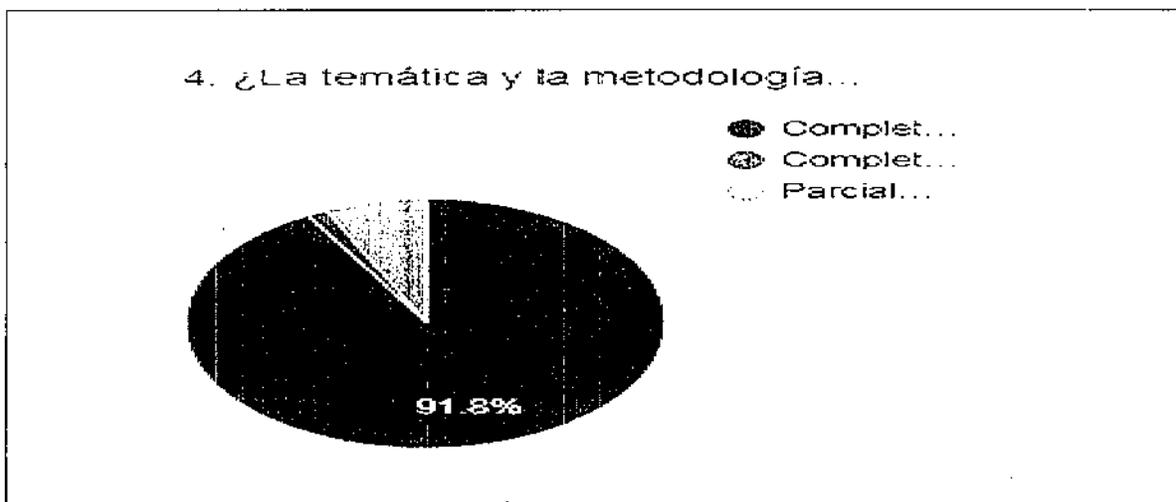
c) ¿La información presentada durante la Audiencia fue pertinente, comprensible y completa?
Respuesta:

- Completamente de acuerdo: 68 usuarios opinaron (93%2)
- Parcialmente de acuerdo: 4 usuarios opinaron (5.5%)
- Completamente en desacuerdo: un (1) usuario opino (1.4%)



d) ¿La temática y la metodología desarrollada en la Audiencia respondieron a sus expectativas?
Respuesta:

- Completamente de acuerdo: 67 usuarios opinaron (91.8%)
- Parcialmente de acuerdo: 6 usuarios opinaron (6.8%)
- Completamente en desacuerdo: un (1) usuario opino (1.4%)



"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"





La seguridad es de todos



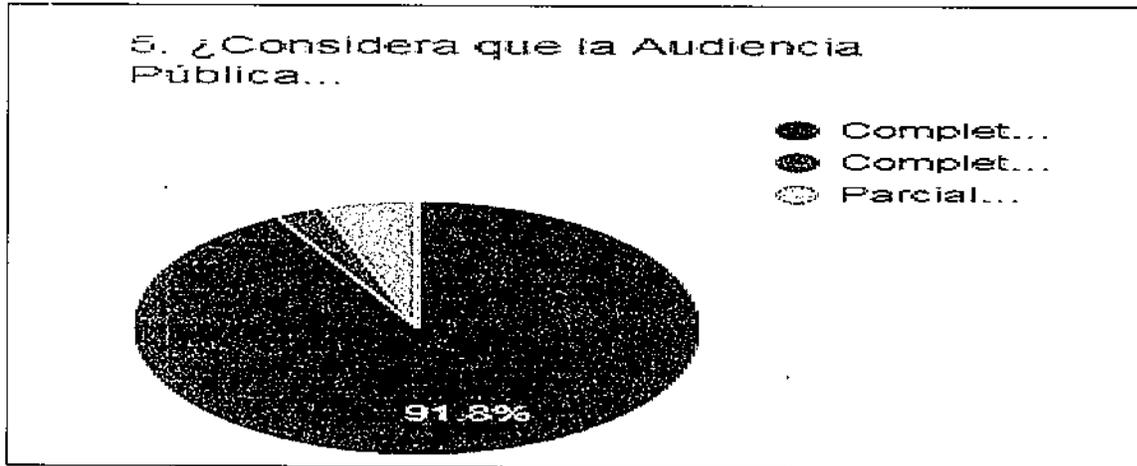
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
LAGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



e) ¿Considera que la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas permitió conocer los resultados de la gestión de la ALFM?

Respuesta:

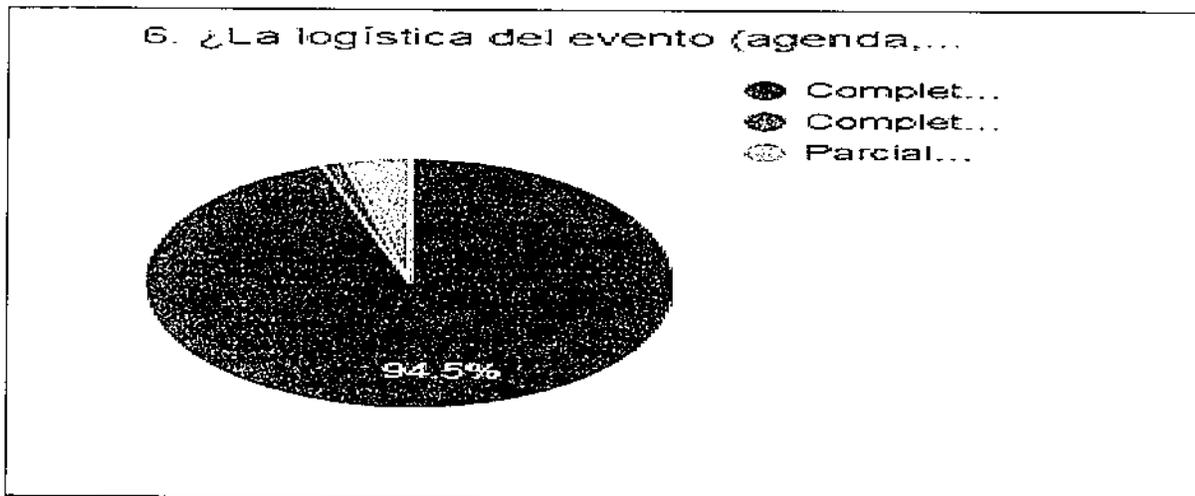
- Completamente de acuerdo: 67 usuarios opinaron (91.8%)
- Parcialmente de acuerdo: 4 usuarios opinaron (5.5%)
- Completamente en desacuerdo: 2 usuarios opinaron (2.7%)



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

Respuesta:

- Completamente de acuerdo: 69 usuarios opinaron (94.5%)
- Parcialmente de acuerdo: 3 usuarios opinaron (4.1%)
- Completamente en desacuerdo: un (1) usuario opino (1.4%)



"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

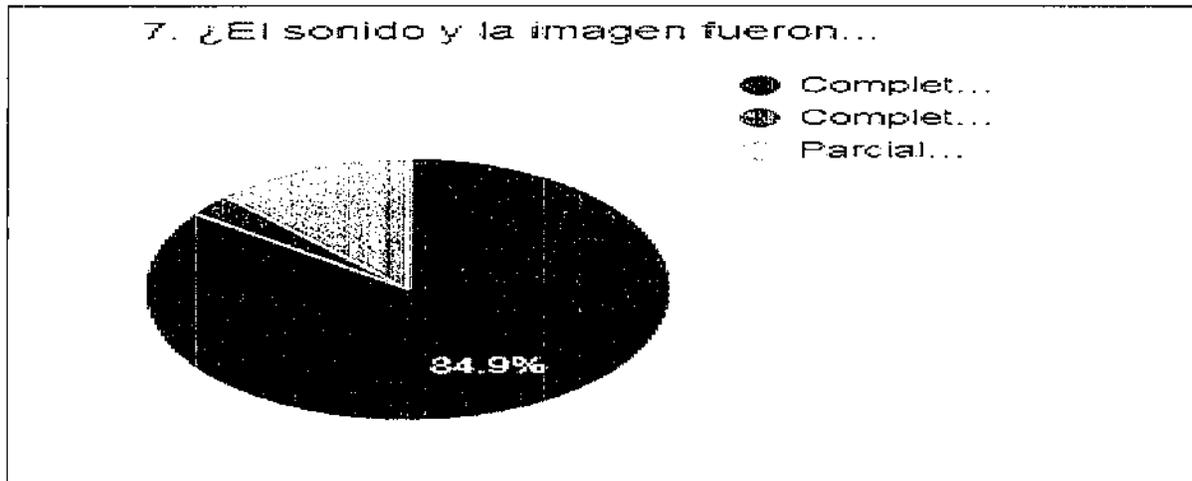




g) ¿El sonido y la imagen fueron Óptimos?

Respuesta:

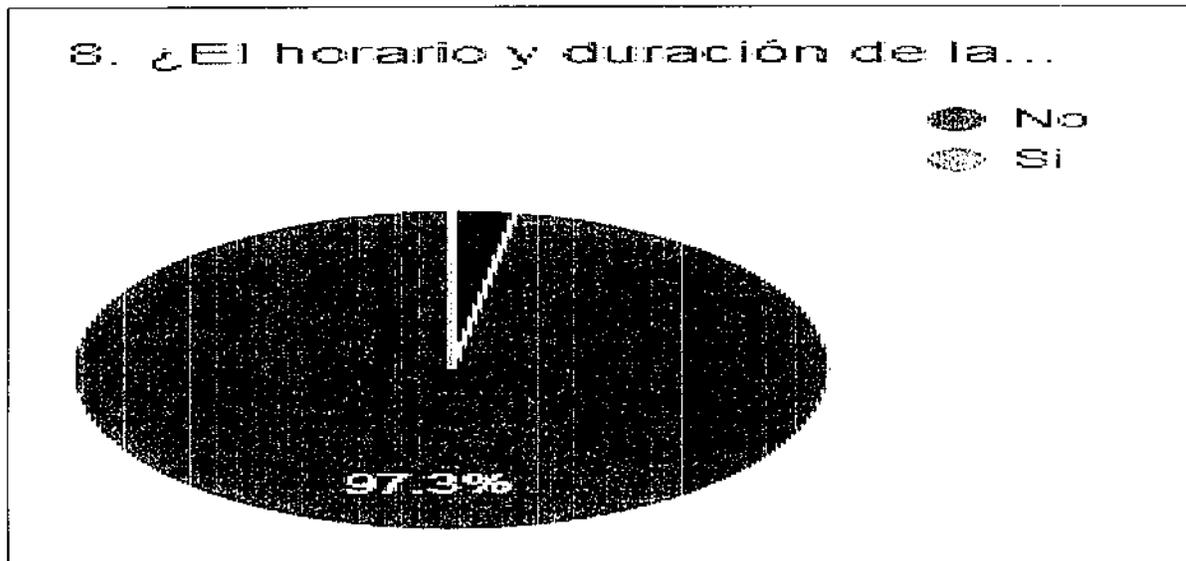
- **Completamente de acuerdo:** 62 usuarios opinaron (84.9%)
- **Parcialmente de acuerdo:** 9 usuarios opinaron (12.3%)
- **Completamente en desacuerdo:** 2 usuarios opinaron (2.7%)



h) ¿El horario y duración de la Audiencia de Rendición de Cuentas fue adecuado?

Respuesta:

- **Si:** 71 usuarios opinaron (97.3%)
- **No:** 3 usuarios opinaron (2.7%)



"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



La seguridad es de todos



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
LAGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES

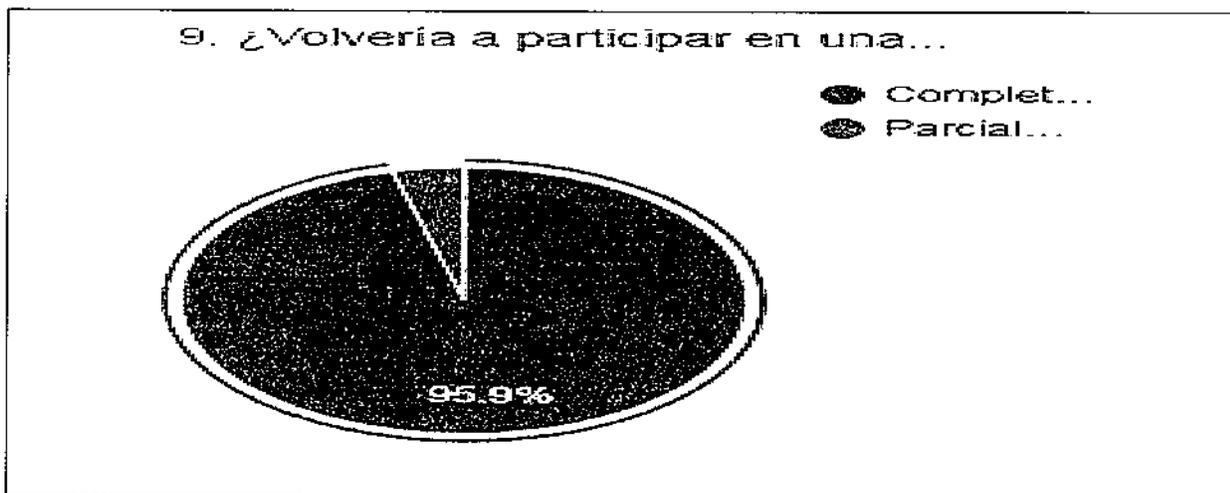


Grado Superior de la Defensa
La unión de nuestras Fuerzas

i) Volvería a participar en una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Entidad?

Respuesta:

- Completamente de acuerdo: 70 usuarios opinaron (95.9%)
- Parcialmente de acuerdo: 3 usuarios opinaron (4.1%)



h) Por favor indique los aspectos a mejorar de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Respuesta:

- La conectividad estaba un poco colapsada tal vez por el número de usuarios conectados.
- Verificar la favorabilidad de las redes sociales, en atención que se presentaba intermitencias por Facebook.
- no hubo aspectos por mejorar
- nada todo está bien
- En la presentación APRC 2020 no hay aspectos negativos
- Conocer la entidad y sus avances.
- Mayor detalle en desglose de cuentas
- Ninguno
- ninguno
- excelente
- Mejorar la conectividad.

"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

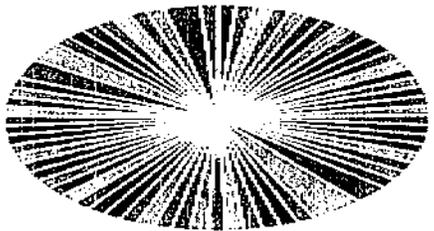




- Seguimiento continuo
- NINGUNA
- creo que está bien la temática de la rendición de las cuentas.

Nota: Estas fueron las observaciones tal cual registraron los usuarios al finalizar la encuesta.

10. Por favor indique los aspectos a...



- no hay aspecto...
- no hubo aspecto...
- no tengo aspecto...
- omitido
- publicidad del evento
- sin novedad
- teniendo en cuent...
- 6/6

⇐ FOROS

Se realizaron (2) foros con los siguientes temas:

1. La Agencia Logística de las Fuerzas pensando en el bienestar de nuestros usuarios de las Fuerzas Militares y el sector Defensa, activó los créditos a partir del 25 de enero de 2021 con una tasa de interés del 0,85% donde se les brinda crédito de libre inversión a través de descuento por libranza.

¿Tiene alguna inquietud? ¿Cómo le parece nuestra gestión?

Observación: la participación hasta el momento es de 2 usuarios, el foro se encuentra abierto a la fecha, se puede evidenciar en el siguiente link: <https://www.agencialogistica.gov.co/foro/creditos-alfm/>, también se aclara por migración del portal web no se ha realizado apertura y también porque se habilito el servicio de créditos.

2. La Agencia Logística de las Fuerzas Militares rendirá cuentas de su gestión – vigencia 2020 el día 26 de marzo nos gustaría conocer su opinión:

¿Sabe usted que es Rendición de Cuentas, tiene alguna duda al respecto?

¿Le gustaría participar y conocer la gestión de la Entidad durante la vigencia 2020?

Observación: obtuvo la participación de 5 usuarios las cuales se tuvieron en cuenta en la rendición de cuentas.

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"





La seguridad
es de todos



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
LAGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
— La unión de nuestras Fuerzas —



Grupo General y Especializado
de la Defensa

➤ OTROS

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 - 161

Facebook: 86

Twitter: 60

Instagram: 9

YouTube: 6

Crecimiento de Seguidores por redes sociales – 8.222

Facebook: 4.813

Twitter: 1.520

Instagram: 1.120

YouTube: 769

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2021110010090083 a la Señora Ruth Stella Calderón Nieto en calidad de Directora de la Subdirección de Operación Logística, las novedades encontradas en los comedores de tropa a través de los buzones de sugerencias a nivel nacional durante el primer trimestre del año 2021

Asimismo, se notificó mediante memorando No. 2021110010090253 al Coronel (RA) Carlos Ernesto Camacho en calidad de Subdirector General de Abastecimientos y Servicios, sobre las sugerencias reiteradas en los buzones de sugerencia ubicados en los Centros de Almacenamiento y Distribución durante el primer trimestre del año 2021.

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.

En cuanto a las reiteratividades encontradas en el primer trimestre del año 2021 sobre las sugerencias registradas en los Cad's, se evidencia que es necesario actualizar y/o validar las fichas técnicas de los productos en cuanto a la calidad de los mismos, teniendo en cuenta que las compras de víveres secos se realizan por Bolsa Mercantil.

Con el fin de mitigar las causas originadas en el servicio de Catering, las sugerencias se socializan con los administradores de los comedores de tropa para que repliquen con los auxiliares de cocina las novedades encontradas en la cocción de los alimentos.

"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





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 concertan 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 - (3) PREGUNTAS EN EL MÓDULO FINANCIERA			
		Excelente (4.5. a 5)	Buena (3.5. a 4,5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Mala (1 a 2.5)
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	0	0	0	0	0
Percepción del servicio en general (PQRD)	0	0	0	0	0
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
0	0	0			

Para el primer trimestre del año 2021, no se evidencia si los usuarios 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), por migración del portal web.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	7503
OPINIONES POSITIVAS	1251
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	8754

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 primer trimestre alcanzaron un total 7.503, 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

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



La seguridad
es de todos



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
LAGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa

nos permite conocer la percepción favorable sobre la gestión de la Entidad, fortaleciendo así la imagen institucional.

También es importante resaltar que en cuanto las **opiniones positivas** son recibidas y enviadas por las regionales con los **Conceptos de Alimentación** con 1.251 que envían los Comandantes de las unidades Militares con reporte satisfactorio de la prestación del Servicio en los comedores de tropa, la cual es recibida y consolidada por la Subdirección General de Operación Logística la cual reporta al Director General.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	3
RECLAMOS	2
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0
TOTAL	7

De otra parte, se recibieron (7) 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 Ciudadana 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

“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





La seguridad
es de todos
Míndefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
LAGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



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. Aplicación Móvil

10. Buzones de Sugerencias a Nivel Nacional.

11. Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía a través de los diferentes Canales.

a) Se llevó a cabo la trasmisión a la ciudadanía de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la oficina Principal respecto a la gestión del 2020 por las redes sociales de la Entidad (Facebook, YouTube), el día 26 de marzo del 2021, emitida desde el salón Santander en el horario comprendido de 08:00am a 10:00am, y las Regionales a su vez presentaron su Gestión en cabeza de los Directores Regionales de 10:00am a 11:00am.

Con la participación ciudadana de manera virtual por las redes sociales YouTube 150 usuarios y Facebook 250 ciudadanos.

Con la realización de la APRC se dio cumplimiento a lo establecido en la Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones, así mismo de acuerdo al documento CONPES 3654 de 2010 y al Manual Único de Rendición de Cuentas versión II, vigencia febrero 2019.

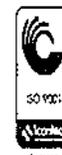
Realizada la consolidación y análisis de las evaluaciones presentadas por los participantes en la APRC a Nivel Nacional, se reflejan conceptos positivos en todos los aspectos consultados, denotando el compromiso, liderazgo, de la Alta Dirección y los Servidores de la Agencia Logística de las Fuerzas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

Se generó participación a la ciudadanía, fortaleciendo el control social que le asiste frente a la gestión desarrollada por la Entidad a Nivel Nacional, así mismo, fueron contestadas las preguntas realizadas por el los Señores Directivos durante la Audiencia.

Se realiza foro con antelación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2020, donde se evidencia una participación de 5 usuarios.

"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
Linea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





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.

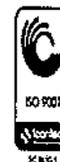
C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

⇐ Encuestas Anticorrupción

Para el primer trimestre del año 2021, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 110 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 96,6% y una percepción negativa del 3,4%, acerca de 146 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



6/2/20