

Bogotá D.C., 19-07-2023

N° 2023110010034961 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 Segundo Trimestre del año 2023; Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias y Consultas.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016 que trata de la “*Coordinación y Articulación de la Atención y el Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa*”, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta el resultado consolidado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Consultas correspondiente al segundo trimestre del año 2023.

Cordialmente,

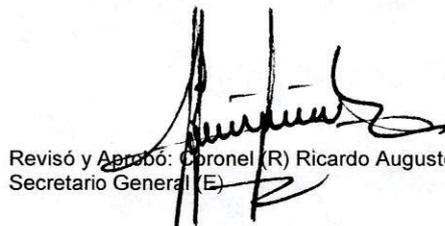


Abogada MARTHA EUGENIA CORTES BAQUERO
Jefe de la oficina Jurídica, (E) de las Funciones del Despacho de la Dirección General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Anexos: 1



Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán
Coordinadora (e) Grupo de Atención y Orientación Ciudadana



Revisó y Aprobó: Coronel (R) Ricardo Augusto Salcedo Rozo
Secretario General (E)

“La unión de nuestras Fuerzas”

INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: Abril 01 a Junio 30 de 2023

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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODO ANTERIOR – PRIMER TRIMESTRE 2023

A continuación, se presenta el avance de la gestión de respuestas dadas a las solicitudes en el periodo anterior.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	304	304	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	832	832	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
1136						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el primer trimestre del año 2023, se recibieron un total de 1.136 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; 304 tramitadas a través del Módulo PQRD y 832 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 – ABRIL A JUNIO 2023 (SEGUNDO TRIMESTRE 2023)

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, DENUNCIAS Y SUGERENCIA	195	195	8	0	0	3%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	721	721	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
916							

“La unión de nuestras Fuerzas”

Respecto al segundo trimestre del año 2023, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas a través del módulo presentó disminución en 109 PQRDYS, ya que pasamos de 304 a 195 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 721 manifestaciones y en el trimestre pasado 832, por lo que disminuyó la participación en 111 sugerencias.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

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

Durante el segundo trimestre 2023, no se presentaron peticiones vencidas; cabe resaltar que se recibió un total de 195 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencia, las cuales se encuentran cerradas.

2. RESULTADO 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, consultas ni sugerencias, así:

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	2	0	1	629	0	632	69,00

“La unión de nuestras Fuerzas”

	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	4	0	0	54	0	58	6,33
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	22	0	0	0	0	22	2,40
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	4	0	0	0	0	4	0,44
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	1	0	0	0	0	1	0,11
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	1	0,11
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS -CREDITOS)	6	0	0	0	0	6	0,66
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACION INSTITUCIONAL	GESTION DE PLANEACION ESTRATÉGICA	1	0	0	0	0	1	0,11
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	8	0	0	0	0	8	0,87
	CONTABILIDAD	45	0	0	0	0	45	4,91
OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	REDES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	1	0	0	0	0	1	0,11

“La unión de nuestras Fuerzas”

OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	4	0	0	0	0	4	0,44
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	3	0	3	0,33
	ADQUISICIÓN Y SUMINISTROS	1	0	0	0	0	1	0,11
	GESTION NÓMINA	2	0	0	0	0	2	0,22
	TALENTO HUMANO	82	3	1	36	0	122	13,32
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	1	0,11
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	2	0	0	1	4	0,44
TOTAL		186	5	2	722	1	916	100

Para el primer trimestre del año, se recibieron 832 interacciones por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el *Grupo Administración de Comedores de Tropa (Catering)*, quienes sumaron 746 sugerencias y para los *Centros de Almacenamiento y Distribución* que recibieron 86 sugerencias, presentándose un aumento en comparación con el trimestre anterior de 184 sugerencias.

Por otra parte, a través del Módulo PQRDYS se registraron 195 solicitudes, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Gestión Administrativa “Talento Humano con 82, Gestión Nómina con 2, Servicios Administrativos con una (1), Gestión Financiera “Contabilidad con 45 y Cartera con 8”, Gestión Contractual con 22 y Precontractual con 4, seguida de la Subdirección General de

“La unión de nuestras Fuerzas”



Operación Logística “Gestión de Abastecimiento con 4, Gestión Cátering con 2. La oficina Jurídica con 4, Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con 6, seguida de Control Disciplinario con una (1), Control Interno “Gestión de Seguimiento y Evaluación” con una (1). Las demás peticiones con una (1) como se muestra en el cuadro respectivamente en cada dependencia.

Se registró una (1) Sugerencia la cual fue direccionada para Dirección Administrativa “Gestión Servicios Administrativos”.

Además, se registraron 5 quejas, los cuales se direccionaron a Gestión Administrativa “Talento Humano con 3”, a la Oficina de Control Interno se direccionaron 2 quejas anónimas.

Así mismo se presentaron 2 reclamos, los cuales se direccionaron a la Subdirección General de Operación Logística Gestión y Dirección Administrativa “Talento Humano” respectivamente.

Se presentó una (1) denuncia, las 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	16	0	1	686	0	703	76,75
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	24	0	0	0	0	24	2,62

“La unión de nuestras Fuerzas”

ASPECTOS DE PERSONAL	2	0	0	0	0	2	0,22
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
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS- NOMINA	53	0	0	0	0	53	5,79
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

“La unión de nuestras Fuerzas”

ADMINISTRACIÓN Y LOGISTICA	91	5	1	36	1	134	14,63
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	186	5	2	722	1	916	100

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 de administración y logística tienen que ver con información por sustitución pensional, información de ofertas laborales y convocatorias, solicitudes generales administrativas y certificaciones laborales y de temas pensionales. 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, lo cuales son publicados en los tableros situados en la parte superior de cada uno de los buzones ubicados en las unidades de negocio.

“La unión de nuestras Fuerzas”

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	54	5,90
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	4	0,44
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	128	13,97
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	9	0,98
OTROS (SUGERENCIAS)	721	78,71
TOTAL	916	100,0

Para el segundo trimestre del año 2023, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 916 solicitudes, de las cuales 721 fueron recibidas en los Buzones como Sugerencias y 195 por los demás canales de recepción.

⇐ CORREO ELECTRONICO

Para el presente trimestre por este medio se registraron 54 peticiones, las cuales se cargaron en el Módulo PQR; todas las solicitudes se atendieron de acuerdo a lo establecido a normatividad vigente, sin afectar derecho alguno de la ciudadanía.

⇐ EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 9 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las dependencias competentes para su respectivo trámite.

⇐ LINEA DIRECTA (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO)

“La unión de nuestras Fuerzas”



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.

Para el trimestre, se registraron por este medio **682** llamadas, de la cuales **299** fueron asesorías de información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, y se registraron **4 peticiones en el módulo PQRD**, las demás son llamadas transferidas, llamadas salientes a usuarios, llamadas de prueba y números desconectados.

⇨ **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 128 solicitudes, las cuales como se explicó en la Nota del punto 4, se clasifican como solicitudes del Módulo PQRDYS, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

⇨ **INTERNET CHAT**

No registró 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 13.128 interacciones, específicamente 721 sugerencias y 12.406 felicitaciones para el segundo 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)	12406	84,75
ATENCIÓN PRESENCIAL	542	3,70
ATENCIÓN TELEFONICA (RECEPCIÓN)	595	4,06
CALL CENTER	682	4,66

“La unión de nuestras Fuerzas”

FOROS Y ENCUESTAS	6	0,04
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	6	0,04
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	401	2,74
TOTAL	14638	100,00

⇨ **BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)**

Ingresaron un total de 12.406.

⇨ **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Se reportó ingreso de visitantes a la entidad de un total 542.

⇨ **ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)**

A través de este canal se notificaron 595 llamadas entrantes al conmutador.

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

A través del sistema de atención al ciudadano se registraron 6 solicitudes en el Módulo Web de Certificaciones Financieras. Los cuales tienen 5 días hábiles para remitir las certificaciones al usuario.

⇨ **ENCUESTAS**

• La Entidad, realizó 5 encuestas para el segundo trimestre del año, temas:

1. **Pregunta:** ¿Indíquenos a través de cual medio de comunicación se enteró del evento - Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?. La opción A. Redes sociales obtuvo 100% link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/rsultados-encuesta-audiencia-publica-rendicion-de-cuentas-gestion-2022/?preview=true

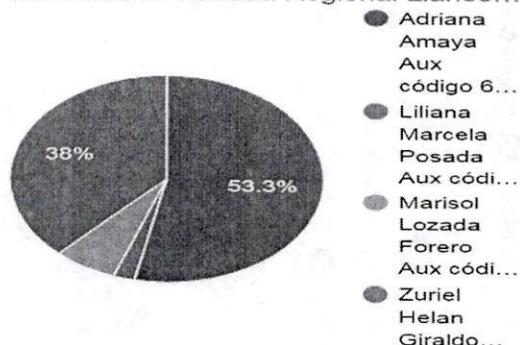


2. Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes los Héroes de Colombia en nuestra Regional Llanos Orientales "COMEDOR - Batallón de ASPC No.22 "TC Benedicto Triana". ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

Resultados: Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/encuesta-comedor-regional-llanos-orientales/

Resultados Encuesta Comedor Regional Llanos Orientales.

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



Se obtuvieron un total de 137 Votos, así:

Se postularon 4 auxiliares del comedor.

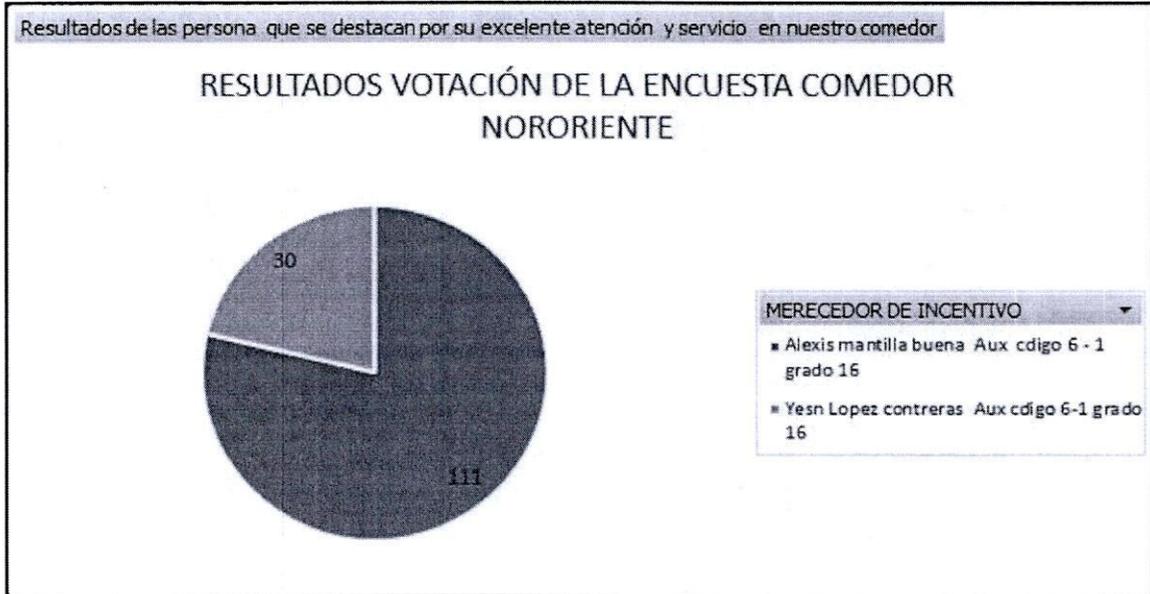
- ZURIEL HELAN GIRALDO GUERRERO: con 3 votos 2.2 4%.
- MARISOL LOZADA FORERO: con 9 votos 6.6%.
- LILIANA MARCELA POSADA: con 52 votos 38 %.
- ADRIANA AMAYA: con 73 votos 53.3 %

Reportando como Ganadora a la Auxiliar 6 -1 24, Adriana Amaya con 73 votos 53.3 %.

"La unión de nuestras Fuerzas"

3. 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 - Tibú del Batallón de Ingenieros No.30 "Cr. Jose Alberto Salazar Arana, ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención y servicio en nuestro comedor?.

Resultados: Link: <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/interaccion-ciudadana/encuestas/>



Se obtuvieron un total de 141 Votos, así:

se postularon 2 Auxiliares: código 6-1 grado 16

- Jorge Alexis Mantilla Buena: con 111 votos 78,7%
- Yeksón Lopez Contreras: con 30 votos 21,3%

Reportando como Ganador el Auxiliar 6 -1 24, Jorge Alexis Mantilla Buena con 111 votos 78,7%.

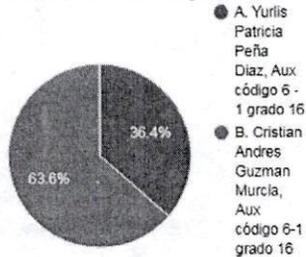
4. Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes, los Héroes de Colombia en nuestra Regional Amazonia "COMEDOR - BITER N° 12 ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención y servicio en nuestro comedor?

"La unión de nuestras Fuerzas"

Resultados: Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultados-encuesta-comedor-regional-amazonia/?preview=true

Resultados Encuesta Comedor Regional Amazonia

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



Se obtuvieron 239 Votos, así:

Se postularon 2 Auxiliares: código 6-1 grado 16

- Yurlis Patricia Peña Diaz: con 87 votos 36.4 %.
- Cristian Andres Guzman Murcia: con 152 votos 63.6 %

Reportando como Ganador el Auxiliar 6 -1 24, Cristian Andres Guzman Murcia con 152 votos 63.6%.

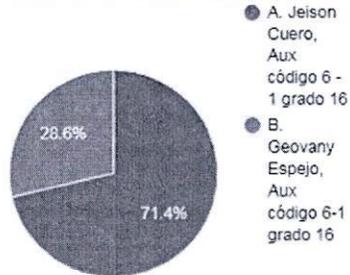
5. Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes, los Héroes de Colombia en nuestra Regional Suroccidente "COMEDOR - BASER 8. ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención y servicio en nuestro comedor?

Resultados: Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultado-comedor-regional-sur-occidente/?preview=true

"La unión de nuestras Fuerzas"

resultado Comedor Regional Sur occidente

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



Se obtuvieron 42 Votos, así:
se postularon 2 Auxiliares: código 6-1 grado 16

- Jeison Cuero: con 30 votos 71.4 %.
- Geovany Espejo: con 12 votos 28.6 %

Reportando como Ganador el Auxiliar 6 -1 24, Jeison Cuero con 30 votos 71.4 %.

En atención a los resultados anteriormente descritos, cada una de las Regionales debe informar a la Dirección General sobre el servidor público que obtuvo el mayor número de votos quien es el merecedor del reconocimiento para que sea publicada la felicitación en la orden semanal y se le otorgue el respectivo día de permiso.

⇐ **FOROS:** Se realizó un (1) foro en el segundo trimestre del año, tema: Foro Audiencia Pública Rendición de cuentas – Gestión 2022

El próximo 13 de Junio de 2023, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares realizará la Audiencia Pública Rendición de Cuentas de 08:00 a 09:30 de la mañana, ¿Qué tema le gustaría que se tratara durante el evento?

Centro de Atención Telefónico, Correos Institucionales, Módulo PQRD, Chat Interactivo, Encuestas y Foros Virtuales, Buzones de Sugerencias, Redes Sociales; ¿Considera que los mencionados canales cumplen con la función requerida por usted?, ¿Qué otros canales de atención considera que debe implementar la Entidad?

“La unión de nuestras Fuerzas”





Sede Principal - Calle 95 No. 13 - 08
 Bogotá, D.C., Colombia
 NIT: 899999162-4
 PBX (601) 6510420
 Línea Gratuita Nacional 018000126537
 www.agencialogistica.gov.co



“La unión de nuestras Fuerzas”

<p>DORA.SEGURA@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO dice: 16 de junio de 2022 a las 11:17</p> <p>La Agencia Logística agradece su valiosa participación, esperamos hubiera escuchado la respuesta a su pregunta dada en la Audiencia. Con ello llegaremos a un mejoramiento continuo.</p>
<p>Angie Manjilla Ojarte dice: 5 de junio de 2022 a las 08:58</p> <p>?Por qué la entidad no cuenta con un horario flexible en el que se pueda escoger el horario de entrada cumpliendo con las 8 horas diarias y aún no se ha planteado el trabajo en casa para todos los empleados?</p>
<p>DORA.SEGURA@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO dice: 16 de junio de 2022 a las 11:17</p> <p>La Agencia Logística agradece su valiosa participación, esperamos hubiera escuchado la respuesta a su pregunta dada en la Audiencia. Con ello llegaremos a un mejoramiento continuo.</p>
<p>María Forero dice: 5 de junio de 2022 a las 12:18</p> <p>Quisiera saber porque se ha desmejorado tanto el servicio de los créditos ya que la página casi siempre se encuentra bloqueada para este servicio. Gracias</p>

<p>DORA.SEGURA@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO dice: 16 de junio de 2022 a las 11:19</p> <p>La Agencia Logística agradece su valiosa participación, esperamos hubiera escuchado la respuesta a su pregunta dada en la Audiencia. Con ello llegaremos a un mejoramiento continuo.</p>
<p>Dora Luchia Segura Molina dice: 2 de junio de 2022 a las 10:14</p> <p>Con las llamadas y vista de actamos se evidencia la necesidad de dar respuesta e información sobre Créditos, ya que no están de acuerdo con que la Página este bloqueada casi todo el tiempo y no puedan ingresar a hacer la labor. Me parecería muy bueno que se hiciera anotación en nuestra Rendición de cuentas para que los usuarios tengan claridad y haya transparencia en nuestra gestión.</p>
<p>DORA.SEGURA@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO dice: 16 de junio de 2022 a las 11:23</p> <p>La Agencia Logística agradece su valiosa participación, esperamos hubiera escuchado la respuesta a su pregunta dada en la Audiencia. Con ello llegaremos a un mejoramiento continuo.</p>
<p>8 comentarios</p> <p>Comando dice: 1 de junio de 2022 a las 15:05</p> <p>De la manera más atenta y respetuosa quisiera saber desde cuándo van a implementar el horario de 7am a 4pm, en atención a la encuesta que se realizó y participamos en diciembre, inicialmente se dijo que supuestamente después de semana santa ya estamos en junio y no sabemos nada al respecto, quiero manifestar que para la mayoría de los funcionarios sería de gran ayuda este nuevo horario, ya que por todas las obras que se están realizando y lo complejo que es el servicio de transporte público de nuestra ciudad y alrededores se nos dificulta en especial el retorno a nuestros hogares.</p> <p>Agradezco su atención prestada y en espera de su colaboración y gestión.</p>

Se evidenció la participación de 4 participantes.
<https://www.agencialogistica.gov.co/foro/foro-audiencia-publica-rendicion-de-cuentas-gestion-2022/>



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
 AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



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

- **Interacciones Chat Interactivo – 155**

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 - 246**

Facebook: 79

Twitter: 81

Instagram: 77

YouTube: 9

- **Crecimiento de Seguidores por redes sociales – 9.793**

Facebook: 5.455

Twitter: 1.881

Instagram: 1.575

YouTube: 882

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2023110010166303 de fecha 18 de julio 2023, al Coronel (RA) Carlos Fidel Colmenares Jurado en calidad de Subdirector de Operaciones Logísticas, 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 segundo trimestre del año 2023.

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.

“La unión de nuestras Fuerzas”

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)	3	4	4	0	4
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	101	386	16	2	0
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	-	-	-	-	-
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
2	104	Bueno (3.5. a 4.5)			

Para el segundo trimestre del año 2023, se evidencia la participación de 104 usuarios en total, de los cuales 101 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 y/o virtual, 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), envían reporte no hay calificación.

La percepción del servicio en general del módulo (PQRD), se puede evidencia con 3 participantes calificando de manera 2 positivas y una (1) negativa el servicio, para 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 presenta participación de 170 usuarios, quienes respondieron 5 preguntas.

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

“La unión de nuestras Fuerzas”

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	12406
Opiniones Positivas	97
Calificación positiva de percepción del servicio	1054
Total	13557

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 primer trimestre alcanzaron un total 12.406 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 la encuesta QR con el reporte de satisfacción, para el segundo trimestre es de 97 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 1.054, la cual se consolidada a partir de la información reportada a través de la encuesta del código QR, telefónica, gestión PQR y gestión créditos.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	5
Reclamos	2
Denuncia	1
Opiniones Negativas	74
Calificación negativa de la percepción del servicio	218
Total	300

De otra parte, se recibieron 300 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

“La unión de nuestras Fuerzas”

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 ciudadana. 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.

5. Puntos de Atención al Ciudadano en las Regionales.

6. Chat Institucional.

7. Foros virtuales.

8. Encuestas Virtuales.

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.

“La unión de nuestras Fuerzas”

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 2022 por las redes sociales de la Entidad (Facebook, YouTube), el día 13 de junio del 2023, emitida desde el salón Santander en el horario comprendido de 08:00am a 09:30am, y las Regionales a su vez presentaron su Gestión en cabeza de los Directores Regionales de 09:30am a 11:00am.

Con la participación ciudadana de manera presencial con 79 participantes, virtual por las redes sociales número máximo de espectadores en vivo. YouTube 439 y Facebook 40 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 preguntas contestadas por los participantes en la APRC a Nivel Nacional, se reflejan calificación positiva y negativa, denotando el compromiso, liderazgo, de la Alta Dirección y los Servidores de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares a Nivel Nacional.

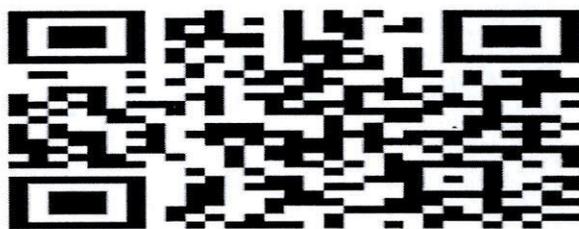
Se generó participación a la ciudadanía, fortaleciendo el control social que le asiste frente a la gestión desarrollada por la Entidad a Nivel Nacional, así mismo, fueron contestadas las preguntas realizadas por el los Señores Directivos durante la Audiencia.

En atención a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2022, programada para el día 13 de Junio de la presente vigencia, se realizó una encuesta de percepción por medio de un código QR el cual direcciona a los asistentes a diligenciar el formulario de pregunta durante la transmisión de la Audiencia Pública.

Link que se publicó en la transmisión en vivo de la Rendición de Cuentas

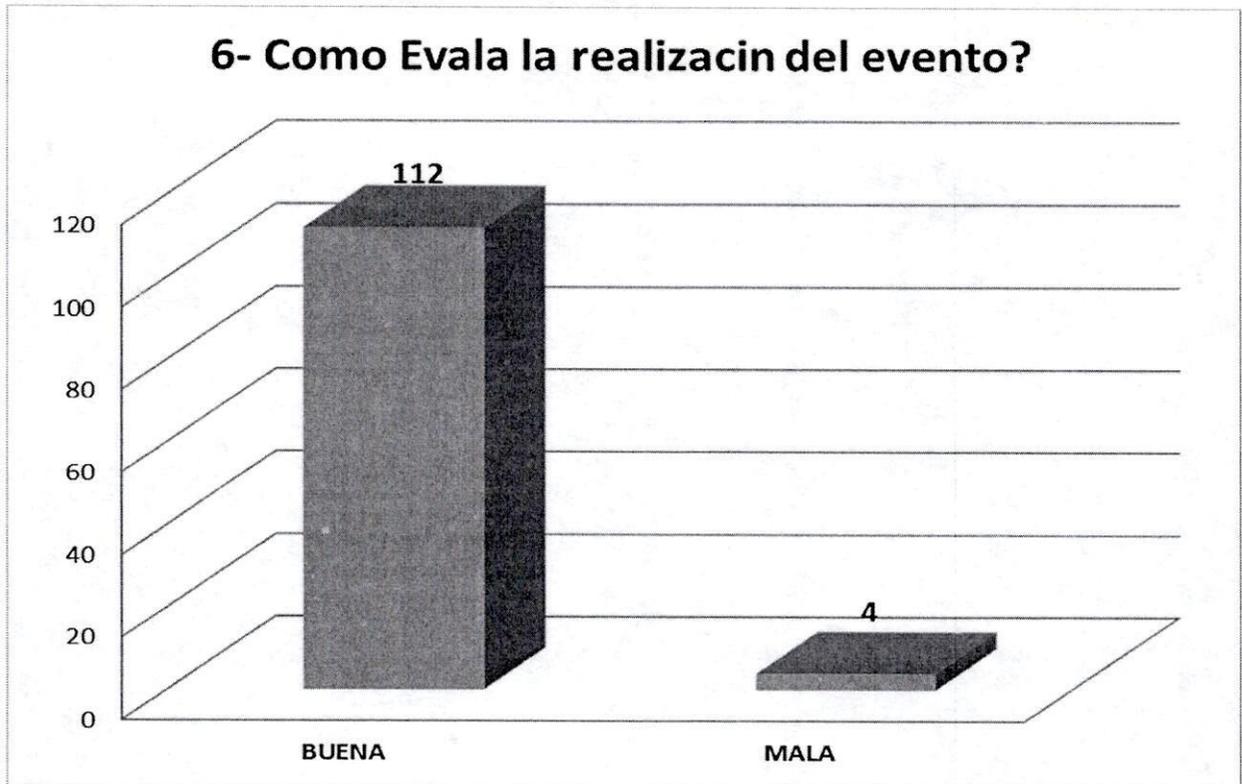
[https://www.agencialogistica.gov.co/wp-admin/admin-](https://www.agencialogistica.gov.co/wp-admin/admin-ajax.php?action=frm_forms_preview&form=encuestadeleventoaudienciapblicaderendicindecuentas)

[ajax.php?action=frm_forms_preview&form=encuestadeleventoaudienciapblicaderendicindecuentas](https://www.agencialogistica.gov.co/wp-admin/admin-ajax.php?action=frm_forms_preview&form=encuestadeleventoaudienciapblicaderendicindecuentas)



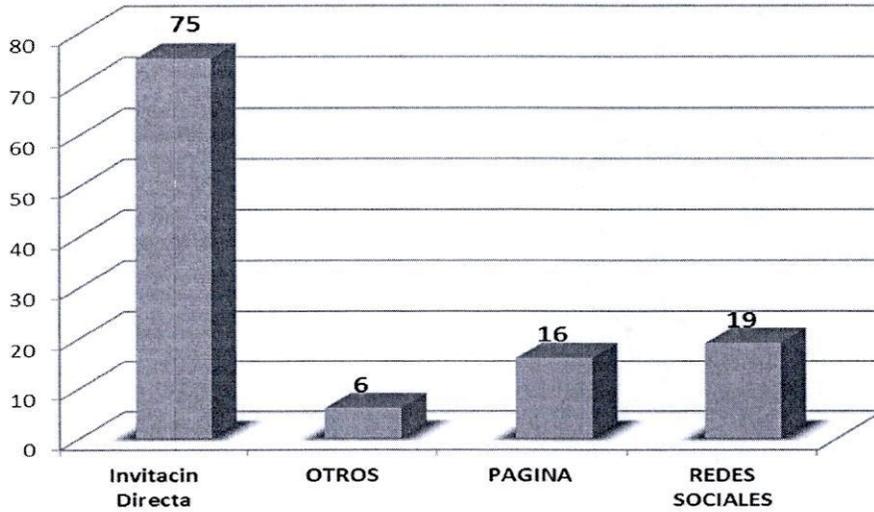
“La unión de nuestras Fuerzas”

b) Resultados de la Participación con un total de 116 usuarios.

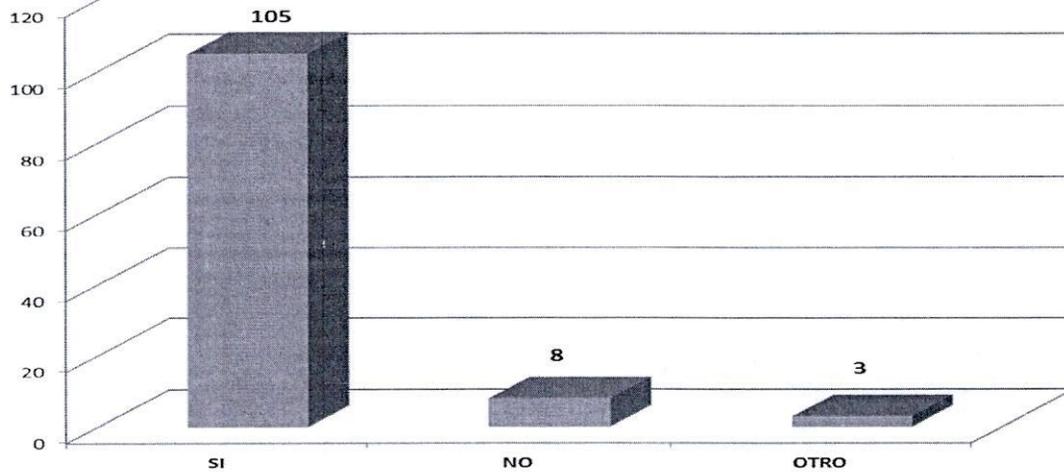


“La unión de nuestras Fuerzas”

7- Como se enter de la realización del evento?

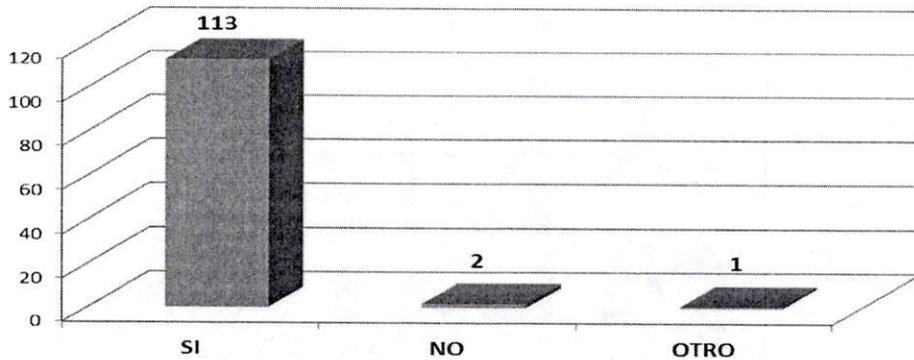


8- Considera que la metodología permiti su participación durante el evento?

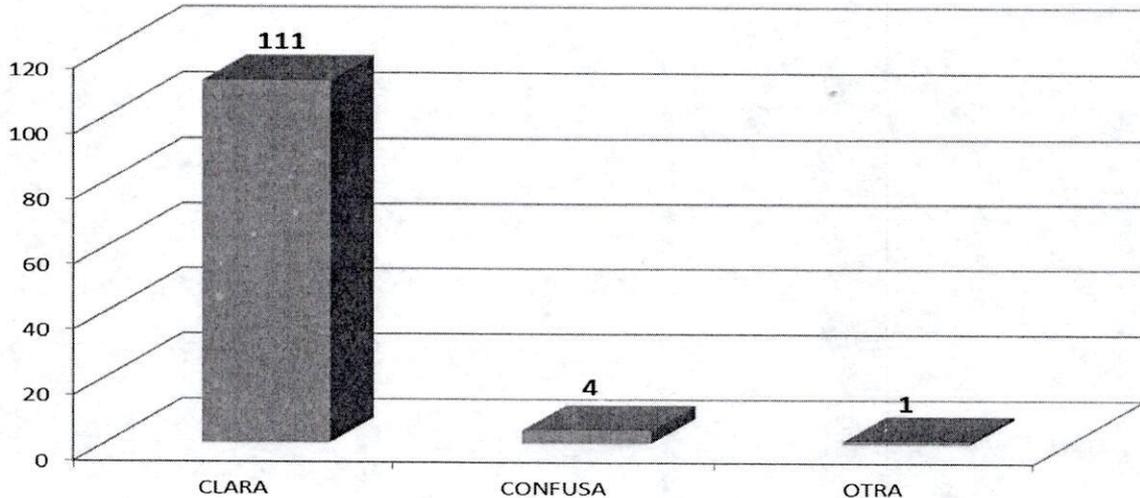


“La unión de nuestras Fuerzas”

9- Considera que con el ejercicio se dio a conocer la gestión de la entidad?

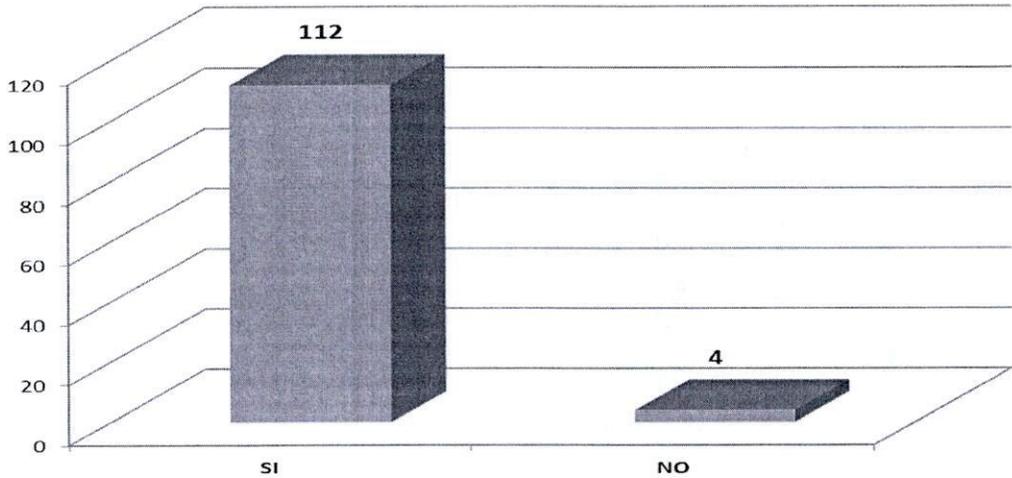


10- La información presentada durante el evento fue?

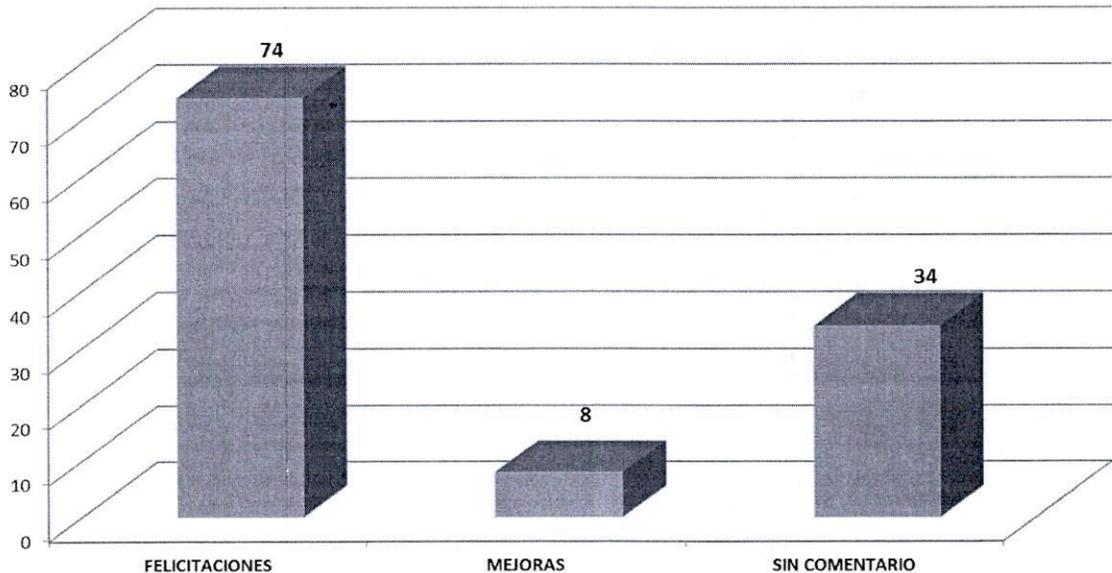


“La unión de nuestras Fuerzas”

11- Considera que estas actividades permiten el dialogo con la ciudadana?



12- Espacio para comentarios sobre el evento y propuestas para proximos ejercicios de participacin ciudadana y rendicin de cuentas.



Se realiza foro con antelación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2022, de fecha 01 de junio 2023, donde no se evidencia participación de 4 usuarios, donde hacen comentarios a la Entidad. La s cuales fueron contestadas durante el evento.

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 segundo trimestre del año 2023, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 127 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 93,1% y una percepción negativa del 6,5%, acerca de 79 procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

“La unión de nuestras Fuerzas”