

Bogotá D.C., 25-04-2025

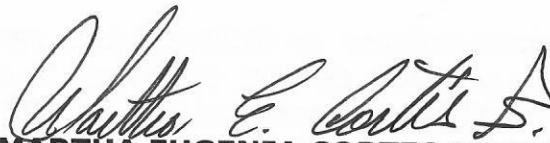
Nº 2025110010022351 ALDG – ALSG – GRV- AOC – 11001

AL: Señora
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano
Ministerio de Defensa Nacional
Carrera 54 No. 26 - 25
Bogotá D.C.
Tel: (601) 3150111

ASUNTO: Informe Primer Trimestre del año 2025; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

Con toda atención y 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 2025.

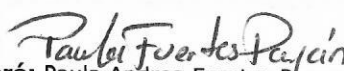
Cordialmente,



ABOG. MARTHA EUGENIA CORTES BAQUERO

Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, (E) de las Funciones del Despacho de la Dirección General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Anexos: 2



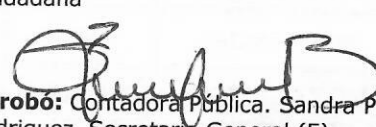
Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payan
Técnico Apoyo, Seguridad y Defensa - Atención y Orientación Ciudadana.



Revisó: Abog. Marisol Cruz Gutierrez
Asesor Sector Defensa.



Revisó: Aboga. Diana Cecilia Martin Amaya
Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana



Aprobó: Contadora Pública. Sandra Patricia Bolaños Rodriguez
Secretaria General (E)

"La unión de nuestras Fuerzas"

INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: enero 01 a marzo 31 de 2025

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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

1.1 PERÍODO ANTERIOR – CUARTO TRIMESTRE 2024.

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	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIA	174	174	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	382	382	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
556							

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron un total de 556 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; 174 tramitadas a través del Módulo PQR y 382 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 – ENERO A MARZO 2025 (PRIMER TRIMESTRE).

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	289	286	3	0	0	1%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	465	465	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
754							

“La unión de nuestras Fuerzas”

Respecto al primer trimestre del año 2025, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas a través del módulo presentó aumento en 115 PQRD, ya que pasamos de 174 a 289 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 465 manifestaciones y en el trimestre pasado 382, por lo que aumento la participación en 83 sugerencias. Cabe resaltar que 3 solicitudes se encuentran en trámite dentro de los términos de ley para su respuesta.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS.

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

Durante el primer trimestre 2025, no se presentaron peticiones vencidas; cabe resaltar que se recibió un total de 754 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

2. RESULTADO 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, consultas ni sugerencias, así:

“La unión de nuestras Fuerzas”

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	2	0	1	0	0	0	3	0,40
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	3	0	5	455	0	0	463	61,41
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	10	0	0	10	1,33
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	5	0	3	0	0	2	10	1,33
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	39	0	2	0	0	0	41	5,44
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	5	0	0	0	0	0	5	0,66
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	3	0	0	0	0	0	3	0,40
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	1	0	0	0	0	0	1	0,13
	(COMERCIALIZACIÓN-CREDITOS)	0	0	1	0	0	0	1	0,13

"La unión de nuestras Fuerzas"

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



SECRETARIA GENERAL	DESPACHO	2	0	0	0	0	0	2	0,27
	ATENCION Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	1	0,13
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	21	1	1	0	0	0	1	0,13
	CONTABILIDAD	99	0	0	0	0	0	7	0,93
	TESORERÍA	1	0	0	0	0	0	65	8,62
	CUENTAS POR PAGAR	1	0	0	0	0	0	7	0,93
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	7	0	0	0	0	0	7	0,93
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	61	2	1	0	0	1	65	8,62
	GESTION NÓMINA	3	0	0	0	0	0	3	0,40
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0	0	0	0	0	2	0,27
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	11	1	0	0	0	1	13	1,72
TOTAL		267	4	14	465	0	4	754	100

"La unión de nuestras Fuerzas"

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



Para el primer trimestre del año, se recibieron 465 interacciones por los Buzones de Sugerencia; la mayoría fueron para el *Grupo Administración de Comedores de Tropa* (Catering), quienes sumaron 455 sugerencias y para los *Centros de Almacenamiento y Distribución* que recibieron 10 sugerencias, evidenciando aumento en comparación con el trimestre anterior de 83 sugerencias en estas unidades de servicio.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 289 solicitudes, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Dirección Financiera "Gestión Contabilidad" con 99 y "Gestión Cartera" con 21, Gestión Administrativa Talento Humano con 61, Gestión Nomina con 3, Gestión de Servicios Administrativos con 2, Gestión Contractual con 39, el Grupo Precontractual con 5, seguido de la Subdirección General de Abastecimientos "Abastecimiento Clase I - (Bolsa)" con 5, Dirección De Infraestructura con 3, seguido de la oficina Instrucción Disciplinaria con 11, la oficina Asesora Jurídica con 7, la Subdirección Operación Logística "Gestión Catering" con 3, el Despacho de La Dirección General y la Secretaria General Con 2, peticiones respectivamente. Las demás dependencias con una (1) se muestran en el cuadro anterior.

Además, se registraron 4 quejas, los cuales se direccionaron a Gestión de Talento Humano 2, seguido de Instrucción Disciplinaria y Gestión Cartera con una (1) respectivamente.

Así mismo se presentaron 14 reclamos, los cuales fueron direccionados a Gestión Administración Comedores de Tropa (Catering) con 5, seguido de Gestión Precontractual con 3, Gestión Contractual con 2, seguido del Despacho de la Dirección General, Gestión Créditos, Gestión Talento Humano y Gestión Cartera con uno (1) respectivamente.

Se presentaron 4 denuncias, las cuales fueron direccionadas a la respectiva dependencia por instrucción de la Dirección General.

"La unión de nuestras Fuerzas"

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	12	0	6	465	0	483	64,06
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	44	0	6	0	2	52	6,90
ASPECTOS DE PERSONAL	11	2	0	0	1	14	1,86
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

"La unión de nuestras Fuerzas"

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



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	124	1	1	0	0	126	16,71
INCORPORACIÓN CURSOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTO DE VIVIENDA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0,00
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	76	1	1	0	1	79	10,48
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	267	4	14	465	4	754	100

“La unión de nuestras Fuerzas”

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



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 trámites 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, aclaraciones contractuales y 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 tales como certificaciones laborales.

Los aspectos misionales se relacionan con la prestación de los servicios a cargo 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, los 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”

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



4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

NOTA: las solicitudes que llegan por el correo contáctenos, al correo de los servidores, por Orfeo, por medio del Centro de Atención Telefónico, por el Chat Interactivo 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 / 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	97	12,86
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	1	0,13
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	176	23,34
INTERNET CHAT	1	0,13
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	14	1,86
OTROS (SUGERENCIAS)	465	61,67
TOTAL	754	100,0

Para el primer trimestre del año 2025, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 754 solicitudes, de las cuales 465 fueron recibidas en los Buzones como Sugerencias y 289 por los demás canales de recepción.

⇐ **CORREO ELECTRONICO.**

Para el presente trimestre por este medio se registraron 97 peticiones, las cuales se cargaron en el Módulo PQR; todas las solicitudes se atendieron de acuerdo a lo establecido a la normatividad vigente, sin afectar derecho alguno a la ciudadanía.

⇐ **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 debe registrar en el Módulo PQR contando con términos de respuesta.

“La unión de nuestras Fuerzas”

Para el trimestre, se registraron por este medio **476** llamadas, de la cuales **203** fueron asesorías de información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma entidad, se registró una(1) petición en el módulo PQR, las demás son llamadas transferidas, llamadas salientes a usuarios, llamadas de prueba y números desconectados.

⇨ **INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR).**

Por este medio se realizaron **176** solicitudes, las cuales como se explicó en la Nota del punto 4, se clasifican como solicitudes del Módulo PQR, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

⇨ **INTERNET CHAT.**

Se registró una (1) solicitud por este medio.

⇨ **EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO).**

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 14 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las dependencias competentes para su respectivo trámite.

⇨ **BUZÓN DE SUGERENCIAS.**

Se evidencia 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 148 Buzones, por los cuales se recibieron un total de 9.230 interacciones, específicamente 465 sugerencias y 8.765 felicitaciones para el primer 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
BUZÓN DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)	8765	83,09
ATENCIÓN PRESENCIAL	450	4,27
ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN)	547	5,19
CALL CENTER	476	4,51
FOROS Y ENCUESTAS	3	0,03

"La unión de nuestras Fuerzas"

INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	2	0,02
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	306	2,90
TOTAL	10549	100,00

⇨ **BUZÓN DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES).**

Ingresaron un total de 8.765

⇨ **ATENCIÓN PRESENCIAL.**

Se registró un total de 450 visitantes a la entidad.

⇨ **ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN).**

A través de este canal se notificaron 547 llamadas entrantes al conmutador.

⇨ **CALL CENTER (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO)**

Se registraron por este medio 476 llamadas.

⇨ **FOROS.**

Se realizaron 2 foros para este trimestre.

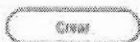
Publicación: febrero 13 de 2025

• **Foro Evaluación Atención.**

Para nosotros es muy importante su participación, por favor evalúa lo siguiente:

Pregunta: Sabía usted que la Entidad ha creado un formulario electrónico donde podrá registrar sus peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y denuncias de actos de corrupción ingresando a nuestra Página web www.agencialogistica.gov.co.

Módulo PQR ALFM



Para registrar su solicitud, tenga en cuenta las siguientes condiciones y características:

- **Tipos de solicitud**
- **Requisitos**

“La unión de nuestras Fuerzas”

- **Crear una solicitud**
- **Consultar una solicitud**

Una vez usted diligencie su solicitud, el sistema le informara el código de radicación y el código captcha con el cual podrá consultar el estado de su trámite en el link **consultar una solicitud**; así mismo, dicha información será enviada al correo electrónico registrado.

Por favor déjenos sus comentarios, recuerde que Trabajamos día a día para mejorar nuestro servicio y acercarnos aún más a nuestros usuarios y ciudadanía, logrando alcanzar un excelente servicio Link:

<https://www.agencialogistica.gov.co/foro/recepcion-solicitudes-pqrsd-pagina-web/>

6 respuestas

Dora Lucia Segura Molina dice:

25 de febrero de 2025 a las 11:40

Me parece excelente ya que de esta manera podemos realizar cualquier requerimiento o solicitud es mas fácil con esta información suministrada.

Milton Antonio Chaparro Mesa dice:

26 de febrero de 2025 a las 08:09

Buen día.

La recepción de PQRSD es una labor muy importante para las oportunidades de mejora y para el crecimiento continuo de la Entidad, por lo tanto la invitación es a seguir trabajando arduamente cada día y así aportar un granito más de arena en apoyo a las fuerzas militares y para construir país con valores y principios solidos.

PAULA dice:

26 de febrero de 2025 a las 09:24

PRUEBA

Milton Antonio Chaparro Mesa dice:

26 de febrero de 2025 a las 08:38

Una de las maneras de escuchar a nuestros usuarios es a través de PQRSD y la razón de ser de la Entidad son nuestros usuarios de las Fuerzas Militares, por consiguiente es clave la escucha permanente de ellos.

Dora Segura dice:

25 de febrero de 2025 a las 09:17

Prueba

Milton Antonio Chaparro Mesa dice:

26 de febrero de 2025 a las 14:04

De acuerdo, se debe conocer la información de primera mano para saber como proceder en cuanto a la solicitud o requerimiento.

Fecha de cierre 04 de abril, con la participación de 4 usuarios.
Publicación: marzo 07 de 2025

“La unión de nuestras Fuerzas”

- **Foro Información implementación innovadora Código QR ALFM.**

Pregunta: en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares nos aseguramos que reciban la mejor atención. El código QR es una herramienta innovadora que hemos implementado para conocer la opinión de nuestros usuarios, la cual estará ubicada y activa en nuestros comedores administrados por la Entidad.

Diligenciar el código QR es muy fácil por favor siga estos tres pasos:

1. Escanea el código QR ubicado en nuestros comedores administrados por la Entidad.
2. Diligencia el formulario.
3. Envíe sus sugerencias

Este esfuerzo en conjunto nos permite mejorar la experiencia en los comedores y reforzar el bienestar de todos los que hacen parte de nuestras fuerzas.

¿Le pareció interesante nuestra nueva herramienta?

Por favor déjenos sus comentarios, recuerde que trabajamos día a día para mejorar nuestro servicio y acercarnos aún más a nuestros usuarios y ciudadanía, logrando alcanzar un excelente servicio. Link: <https://www.agencialogistica.gov.co/foro/foro-informacion-implementacion-herramienta-innovadora-codigo-qr-alfm/>

A la fecha se encuentra activo para la participación.

⇐ **ENCUESTAS.**

Se realizó una (1) encuesta durante el primer trimestre del 2025.

- Encuestas comedores de las regionales Amazonia evidencias así:

a). 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 BALOC27, ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

Postularon 2 auxiliares del comedor

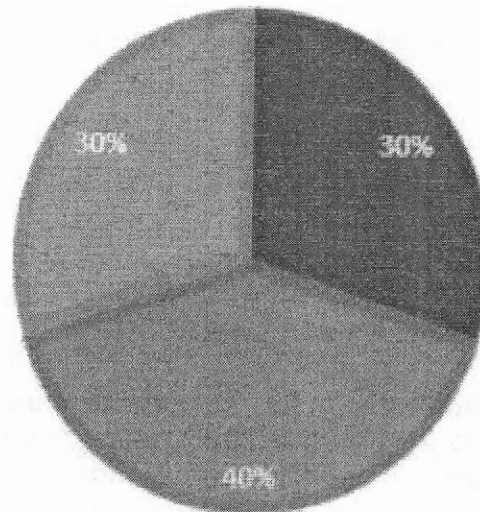
- 1- Elisa Yolima Montealegre Vallejo - Código 6-1 grado 16
- 2- Marina Cortes Cortes
- 3- Elizabeth Soto Muñoz

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

“La unión de nuestras Fuerzas”

Resultado Encuesta Comedor, BALOC27- Regional Amazonia

■ Elisa Yolima Montealegre Vallejo ■ Elizabeth Soto Muñoz ■ Marina Cortes Cortes



Participaron 18 soldados

Se evidencia que el ganadora es el Sra. Elizabeth Soto Muñoz 8 votos con el 40%.

Publicación: febrero 13 2025

Cierre: 28 febrero 2025

En atención al resultado anteriormente descrito, la Regional 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 un día de permiso.

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

A través del sistema de atención al ciudadano se registraron 2 solicitudes en el Módulo Web de Certificaciones Financieras. Los cuales tienen 5 días hábiles para remitir las certificaciones al usuario.

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

- **Interacciones Chat Interactivo – 158**

“La unión de nuestras Fuerzas”

- **No. de Publicaciones por Redes Sociales - 148**

Facebook: 51

X: 43

Instagram: 43

YouTube: 11

- **Crecimiento de Seguidores por Redes Sociales - 11.064**

Facebook: 5.688

X: 2.179

Instagram: 2.146

YouTube: 1.051

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE QUEJAS - RECLAMOS - MALA CALIFICACIÓN.

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2025110010091413 de fecha 23 de abril 2025, a la Sr. Coronel (Ra) Carlos Fidel Colmenares Jurado en calidad de Director Subdirección General Operación Logística, las novedades encontradas por medio del módulo PQR evidenciado 5 reclamos que frente al servicio durante el primer trimestre del año 2025.

También se le notificó mediante memorando No. 2025110010091373 de fecha 23 de abril 2025 al Sr. Teniente Coronel (Ra) Ricardo Jerez Soto en calidad Director de la Regional Norte, las novedades encontradas en el módulo PQR evidenciado 5 Reclamos para este trimestre.

De acuerdo al procedimiento establecido, en donde se estipula que las quejas y reclamos recurrentes deben ser notificados a los directores los cuales deberán adoptar acciones correctivas o de mejora tendientes a eliminar la causa raíz de las situaciones que originan. Se registraran a través del Sistema de Gestión "*Suite Visión Empresarial*", con el fin de mitigar las causas originadas, se socializara con los servidores responsables para que se tenga en cuenta las manifestaciones presentadas por nuestros usuarios, según lo establecido en la **circular No. RS20240815116941 del 15 de agosto del 2024.**

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. Medición de la satisfacción

"La unión de nuestras Fuerzas"

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) Preguntas Módulo PQRD - (4) 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)	6	13	4	0	7
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	48	138	6	0	0
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	1	4	0	0	0
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
3	55	Excelente (4.5. a 5)			

Para el primer trimestre del año 2025, se evidencia la participación de 55 usuarios en total, de los cuales 48 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 recibidas por los asesores de créditos.

La percepción del servicio en general del módulo (PQR) con la participación de 6 usuarios. Excelente, bueno y malo, toda vez que en 4 preguntas lo confirman para este trimestre.

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares con en la encuesta **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 para el trimestre de la vigencia 2025 se registró un total de **228** participantes, quienes respondieron 8 preguntas.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	8765
Opiniones Positivas	101
Calificación positiva de percepción del servicio	1525
Total	10391

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, para el primer trimestre alcanzaron un total de

8.765 manifestaciones positivas, lo que deja en evidencia que éste canal de recepción es fundamental para la participación de nuestros usuarios y grupos de interés, 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 cuarto trimestre es de 101 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 1.525, la cual se consolidada a partir de la información reportada a través de la encuesta del código QR, telefónica, gestión PQR, gestión Créditos y gestión Cartera.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	4
Reclamos	14
Denuncia	4
Opiniones Negativas	26
Calificación negativa de la percepción del servicio	194
Total	242

De otra parte, se recibieron 242 conceptos desfavorables, cifra que comparada con los conceptos favorables evidencian disminución, sin embargo, este tipo de opiniones sirve como referente de alerta importante para tener 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:

“La unión de nuestras Fuerzas”

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.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

⇐ Encuestas Anticorrupción.

Para el primer trimestre del año 2025, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 84 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 95,5% y una percepción negativa del 3,7%, acerca de 120 procesos contractuales ejecutados por la entidad.

"La unión de nuestras Fuerzas"