

Bogotá D.C., 18-04-2024

N° 2024110010019941 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 Primer Trimestre del año 2024; 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 2024.

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

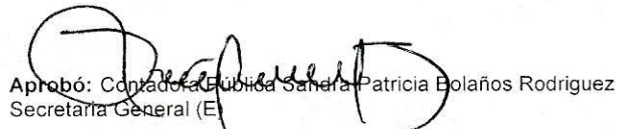
Anexos: 1



Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payah
Técnico Apoyo, Seguridad y Defensa



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



Aprobó: Contadora Pública Saneadora Patricia Bolaños Rodríguez
Secretaría General (E)

“La unión de nuestras Fuerzas”

INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: enero 01 a marzo 31 de 2024

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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

1.1 PERÍODO ANTERIOR – CUARTO 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	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIA	176	176	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	583	583	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
759							

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron un total de 759 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; 176 tramitadas a través del Módulo PQR y 583 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 2024 (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	262	260	2	0	0	1%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	524	524	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
786							

“La unión de nuestras Fuerzas”

Respecto al primer trimestre del año 2024, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas a través del módulo presentó aumento en 86 PQRD, ya que pasamos de 176 a 262 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 524 manifestaciones y en el trimestre pasado 583, por lo que disminuyó la participación en 59 sugerencias.

Nota. 2 peticiones se encuentran pendientes de resolver, dentro de los términos de ley, así:

ID - 13018: se encuentra con plazo máximo de cierre el 25 de abril 2024.

ID - 13054: se encuentra con plazo máximo de cierre el 26 de abril 2024.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS.

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

Durante el primer trimestre 2024, no se presentaron peticiones vencidas; cabe resaltar que se recibió un total de 786 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”

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	1	2	0,25
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING) ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	491	0	491	62,47
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	54	0	1	0	0	55	7,00
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	6	0	0	0	2	8	1,02
SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA (COMERCIALIZACIÓN-CREDITOS)	1	0	0	0	0	1	0,13
	DESPACHO	2	1	1	0	0	4	0,51
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	10	1,27
DIRECCIÓN FINANCIERA	PRESUPUESTO	1	0	0	0	0	1	0,13
	CARTERA	7	0	1	0	0	8	1,02
	CONTABILIDAD	66	0	0	0	0	66	8,40

“La unión de nuestras Fuerzas”

	TESORERÍA	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,25
OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	SEGURIDAD TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,25
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0,64
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	GESTION NÓMINA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,13
	TALENTO HUMANO	82	2	0	0	1	0	1	1	86	10,94
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	9	0	1	0	0	0	0	0	10	1,27
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,13
	TOTAL	248	3	6	524	786	100				

Para el primer trimestre del año, se recibieron 524 interacciones por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el Grupo Administración de Comedores de Tropa (Catering), quienes sumaron 491 sugerencias y para los Centros de Almacenamiento y Distribución que recibieron 32 sugerencias, evidenciando una disminución en comparación con el trimestre anterior de 59 sugerencias en estas unidades de servicio.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 262 solicitudes, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Gestión Administrativa Talento Humano con 82, Dirección Financiera "Gestión Contabilidad" con 66 y "Gestión Cartera" con 7, Gestión

"La unión de nuestras Fuerzas"

Contractual con 15, el Grupo de Gestión Contractual con 54 y Precontractual 6, las áreas de Instrucción Disciplinaria con 9, oficina Asesora Jurídica con 5, Gestión Tesorería con 2, Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con 2, la Secretaría General con 2, Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con 8. Las demás dependencias con una (1) como se muestra en el cuadro anterior.

Además, se registraron 3 quejas, los cuales se direccionaron a Gestión Administrativa "Talento Humano con 2", y a la Secretaría General con una (1) respectivamente.

Así mismo se presentaron 6 reclamos, los cuales se direccionaron a Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con 2, Secretaría General con uno (1), Gestión Financiera "Cartera" con uno (1) seguido del Grupo de Instrucción Disciplinaria y Gestión Contractual con uno (1) respectivamente.

Se presentaron 5 denuncias, las cuales fueron direccionadas a la respectiva dependencia por instrucción del Director General.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	9	0	2	523	0	534	67,94
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	60	0	1	0	2	63	8,02

"La unión de nuestras Fuerzas"

ASPECTOS DE PERSONAL	9	0	0	0	0	0	0	0	9	1,15
ASPECTOS DE SALUD	N/A	N/A	N/A	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	N/A	N/A	N/A	0	0,00
SERVICIO MILITAR	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	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	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELEGENCIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS- NOMINA	76	0	1	0	0	0	0	0	77	9,80
INCORPORACIÓN CURSOS	N/A	N/A	N/A	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	N/A	N/A	N/A	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



ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
ADMINISTRACIÓN Y LOGISTICA	94	3	2	1	3	103	13,10		
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	248	3	6	524	5	786	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, 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 y certificaciones laborales y de temas pensionales. 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”

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	102	12,98
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	0	0,00
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	148	0,00
INTERNET CHAT	0	18,83
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	12	0,00
OTROS (SUGERENCIAS)	524	66,67
TOTAL	786	100,0

Para el primer trimestre del año 2024, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 786 solicitudes, de las cuales 524 fueron recibidas en los Buzones como Sugerencias y 262 por los demás canales de recepción.

⇐ CORREO ELECTRONICO.

Para el presente trimestre por este medio se registraron 102 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.

Para el trimestre, se registraron por este medio **669** llamadas, de las cuales **357** fueron asesorías de información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma entidad, no se registraron peticiones en el módulo PQRD, las demás son llamadas transferidas, llamadas salientes a usuarios, llamadas de prueba y números desconectados.

“La unión de nuestras Fuerzas”

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

Por este medio se realizaron 148 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.**

No se registraron solicitudes por este medio.

⇐ **EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO).**

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 12 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 147 Buzones, por los cuales se recibieron un total de 10.074 interacciones, específicamente 524 sugerencias y 9550 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)	9550	81,68
ATENCIÓN PRESENCIAL	596	5,10
ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN)	444	3,80
CALL CENTER	669	5,72
FOROS Y ENCUESTAS	5	0,04
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	3	0,03
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	425	3,63
TOTAL	11692	100,00

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

Ingresaron un total de 9550

⇐ **ATENCIÓN PRESENCIAL.**

Se registró un total de 596 visitantes a la entidad.

“La unión de nuestras Fuerzas”

⇐ **ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN).**

A través de este canal se notificaron 444 llamadas entrantes al conmutador.

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

Se registraron por este medio **669** llamadas.

⇐ **FOROS.**

La entidad realizó 2 foros, así:

1. Publicación marzo 26 de 2024:

Pregunta: ¿Cómo considera la alimentación ofrecida en Nuestro Comedor Regional Llanos Orientales, Batallón de Infantería Aerotransportado No.21 "Batalla Pantano de Vargas" BIVAR 21 Granada Meta, por favor déjenos sus comentarios, para nosotros es importante conocer su opinión con ello llegaremos a un excelente servicio.

Se evidencia participación de 2 usuarios, se encuentra habilitado

Link: <https://www.agencialogistica.gov.co/foro/comedores-alfm-regional-llanos-orientales-batallon-de-infanteria-aerotransportado-no-21-batalla-pantano-de-vargas/>

2 comentarios

Dora Segura dice: 1 de abril de 2024 a las 14:56
Foto de prueba
Borrar foto

camilo rodriguez dice: 1 de abril de 2024 a las 14:56
excelente servicio
Borrar foto

Deja una respuesta

Tu dirección de correo electrónico no será publicada. Los campos obligatorios están marcados con *

Comentario *

2. Publicación: Febrero 22 de 2024:

Pregunta: Cómo considera la atención prestada en Nuestro Comedor Regional Centro; Batallón de Infantería No.37 "Guardia Presidencial" BIGUP. Por favor déjenos sus comentarios, recuerden que con su opinión llegaremos a un mejoramiento continuo.
Participaron 11 usuarios con comentarios positivos frente al servicio del comedor.

"La unión de nuestras Fuerzas"

Link: <https://www.agencialogistica.gov.co/foro/comedores-alfm-regional-centro-batallon-de-infanteria-no-37-guardia-presidencial-bigu/>

Febrero 22 de 2024

Comedores ALFM Regional Centro; Batallón de Infantería No.37 “Guardia Presidencial” BIGU

Cómo considera la atención prestada en Nuestro Comedor Regional Centro; Batallón de Infantería No.37 “Guardia Presidencial” BIGU. Por favor déjenos sus comentarios, recuerden que con su opinión llegaremos a un mejoramiento continuo.

11 comentarios



Guzmán Sanchez Dikmar Darley dice:

La atención es excelente, cumple los requisitos estipulados el personal cumple su deber a la hora de las comidas

[Responder comentario](#)

Camilo José Ruiz puido dice:

El servicio del rancho es muy bueno a cada quien le dan su porción de comida es muy buena

[Responder comentario](#)

Emilce Garzon dice:

Excelente

[Responder comentario](#)

La Agencia Logística de las fuerzas Militares, agradece la valiosa participación de los usuarios y procede con el cierre de los comentarios.

⇐ ENCUESTAS.

Se realizaron 3 encuestas durante el primer trimestre del 2024, así:

Publicación: Enero 01 de 2024

1. Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes los Héroes de Colombia en nuestra Regional Antioquia Choco Batallón de Infantería No.10 “Coronel Atanasio Girardot” BIGIR, ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

Se postularon 2 auxiliares del comedor

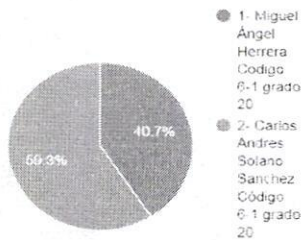
- 1- Miguel Ángel Herrera - Código 6-1 grado 20
- 2- Carlos Andres Solano Sanchez - Código 6-1 grado 20

Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultados-encuesta-comedor-batallon-de-infanteria-no-10-coronel-atanasio-girardot-bigir-regional-antioquia-choco/?preview=true

“La unión de nuestras Fuerzas”

Resultados Encuesta Comedor, Batallón de Infantería No.10 "Coronel Atanasio Girardot" BIGIR , Regional Antioquia Choco

Ayúdanos a elegir al merecedor de un...



Participaron 31 soldados

Se evidencia que el ganador es el Sr Carlos Andres Solano Sanchez Código 6-1 grado 20 con 16 votos con el 59.3%

El Segundo el Sr Miguel Angel Herrera código 6-1 grado 20 con 11 votos con el 40.7%

Publicación: Febrero 21 de 2024

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 Tolima - Comedor, Batallón de Instrucción y Reentrenamiento No.9 "Vicente de la Rocha y Flórez" BITER 9

Se postularon 2 auxiliares del comedor

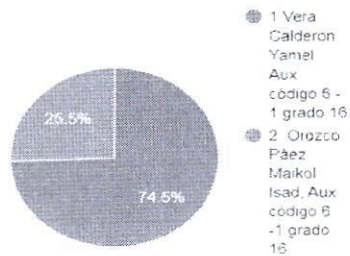
- 1- Orozco Páez Maikol Isad, Aux código 6-1 grado 16
- 2- Vera Calderón Yamel, código 6-1 grado 16

Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultado-encuesta-comedor-batallon-de-instruccion-y-reentrenamiento-no-9-vicente-de-la-rocha-y-florez-biter-9-regional-tolima/?preview=true

"La unión de nuestras Fuerzas"

Resultado Encuesta; Comedor, Batallón de Instrucción y Reentrenamiento No.9 "Vicente de la Rocha y Flórez " BITER 9, Regional Tolima

Ayúdanos a elegir al merecedor de un...



Participaron 51 soldados

Se evidencia que el ganador es el Sr Vera Calderón Yamel, código 6-1 grado 16 con 38 votos con el 74,5%

El Segundo Orozco Páez Maikol Isad, Aux código 6-1 grado 16 con 13 votos con el 25,5%

Publicación: marzo 21 de 2024

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 Llanos - Comedor, Batallón de Lanceros Apiay Meta – BATLA

Se postularon 2 auxiliares del comedor

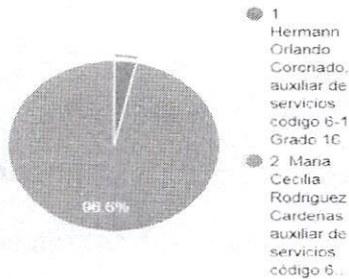
- 1- Hermann Orlando Coronado, auxiliar de servicios código 6-1Grado 16
- 2 - Maria Cecilia Rodriguez Cardenas, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16

Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultado-encuesta-comedor-batallon-de-lanceros-apiay-meta-batla-regional-llanos/?preview=true

“La unión de nuestras Fuerzas”

Resultado Encuesta Comedor, Batallón de Lanceros Apiay Meta – BATLA, regional Llanos.

• Ayúdanos a elegir al merecedor de un...



Participaron 29 soldados

Se evidencia que el ganador es la Sra.

Maria Cecilia Rodriguez Cardenas, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16 con 28 votos con el 96,6%

El Sr. Hermann Orlando Coronado, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16 con un (1) voto con el 3,4%

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 3 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 – 308.
- No. de Publicaciones por Redes Sociales - 117

Facebook: 39

Twitter: 32

Instagram: 3

YouTube: 9

“La unión de nuestras Fuerzas”

- **Crecimiento de Seguidores por Redes Sociales – 10.330**

Facebook: 5.561

Twitter: 2.035

Instagram: 1.796

YouTube: 938

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2024110010097443 de fecha 18 de abril 2024, 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 primer trimestre del año 2024.

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 encargas de la contratación para que se tengan en cuenta las manifestaciones presentados por nuestros usuarios.

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 - (4) Preguntas Módulo Financiera – (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)	2	5	1	0	2
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	46	167	15	2	0
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
2	48	Bueno (3.5. a 4.5)			

Para el primer trimestre del año 2024, se evidencia la participación de 48 usuarios en total, de los cuales 46 son de personas que adquirieron un crédito en la entidad y al momento de finalizar el

“La unión de nuestras Fuerzas”

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 (PQR) es buena, toda vez que en 8 respuestas se calificó el servicio de manera positiva 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 para el primer trimestre de la vigencia 2024 se registró un total de **270** participantes, quienes respondieron 5 preguntas.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	9550
Opiniones Positivas	156
Calificación positiva de percepción del servicio	1070
Total	10776

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 9550 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 primer trimestre es de 156 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 1070, 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	3
Reclamos	6
Denuncia	5
Opiniones Negativas	139
Calificación negativa de la percepción del servicio	486
Total	639

“La unión de nuestras Fuerzas”

De otra parte, se recibieron 639 conceptos desfavorables, cifra que comparada con los conceptos favorables es mínima, sin embargo, este tipo de opiniones sirve como referente de alerta 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 ciudadanía. 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

“La unión de nuestras Fuerzas”

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 2024, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 40 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 93,4% y una percepción negativa del 5,8%, acerca de 82 procesos contractuales ejecutados por la entidad.

“La unión de nuestras Fuerzas”

MEMORANDO

Bogotá, D.C., 18 de abril de 2024

N° 2024110010097443 ALSG - GRV - AOC - 11001

PARA: CORONEL (RA) CARLOS FIDEL COLMENARES JURADO
Subdirector General de Operación Logística

DE: CONTADORA PÚBLICA, SANDRA PATRICIA BOLANOS RODRIGUEZ
Secretaría General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares (E)

ASUNTO: Acciones correctivas para las reiteratividades encontradas en los buzones de sugerencias / Comedores Catering - y CADS – Primer Trimestre año 2024.

Con toda atención me dirijo al señor coronel Carlos Fidel Colmenares Jurado en calidad de Subdirector General de Operaciones Logísticas, para informarle sobre las sugerencias reiteradas encontradas en los buzones ubicados en las diferentes unidades de negocio, es decir, seis (6) o más manifestaciones de los usuarios por un mismo tema durante el primer trimestre, así:

COMEDORES DE TROPA.

N°	Regionales	Cantidad de sugerencias	Observación
1	Antioquia Choco	8	Usuarios en el comedor BASER 4, sugieren que cambien el pollo y el jugo citrus.
2	Caribe	6	Usuarios en el comedor GACAR, piden variar más la bebida.
		7	Usuarios en el comedor GACAR, solicitan cambiar la ensalada tradicional por porciones de frutas o ensaladas.
3	Centro	10	Usuarios del comedor N. 22- BASER 26 piden que las bebidas estén frías.
		10	Usuarios del comedor N. 22- BASER 26, indican que les están dando mucho huevo.
	Llanos	7	1 usuario en el comedor BITER 7, 4 usuarios en el comedor BASER 20, 1 usuario en el comedor BASPC 22, y 1 usuario en el comedor GACAS, indican que el desayuno es muy poquito.
		9	1 usuarios en el comedor BITER 22, 2 usuarios en el comedor BIABA 30, 2 usuarios en el comedor BICAM 24, 4 usuarios en el comedor BASPC 22 sugieren las bebidas con hielo.
		6	5 usuarios en el comedor BATLA, y 1 usuario en el comedor BITER 7, piden aumentar la porción de arroz.
5	Tolima Grande	10	Usuarios en el comedor BASER 9, piden cambiar los jugos a marca Tampico.
		7	4 usuarios en el comedor ESPRO y 3 usuarios en el comedor CACOM 4, indican que falta hielo a la panelada.

CAD'S.

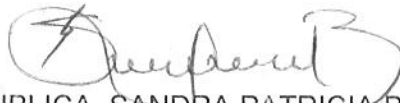
N°	Regionales	Cantidad de sugerencias	Observación
2	Llanos Orientales	7	Usuarios en el CADS Guaviare, piden cambiar la sal indican que es de mala calidad.

Se reportan las sugerencias presentadas a través de los buzones de sugerencia de los Catering y/o CAD'S de las Regionales, de acuerdo con la estructura de la Entidad, esas dos áreas pertenecen a la Subdirección General de Operación Logística y son los encargados de consolidar los requerimientos de productos y la concertación de los menús, razón por la cual estos requerimientos deben ser remitidos a las respectivas áreas para su respuesta.

La anterior información se reporta en cumplimiento a lo establecido en la Norma Técnica ISO 9001:2015, en concordancia con la Directiva Permanente N°13 del 29 de noviembre de 2021, la cual indica en el numeral 1.1 que el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana "Envía memorando al área encargada con el fin de que se establezcan acciones de mejora según los lineamientos de la Circular 2013 – 102 del Ministerio de Defensa Nacional que indica: ... "Se debería utilizar un método de análisis de causas por las cuales se originan las mismas, así como las acciones correctivas que se generan por las reiteraciones de peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias encontradas, es decir, seis (6) o más manifestaciones por un mismo tema en el trimestre"...

Finalmente, el área encargada debe solicitar a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional el acompañamiento y/o asesoría para documentar las mejoras necesarias y en su defecto tener en cuenta las sugerencias como insumo para prestar un mejor servicio.

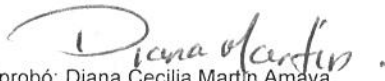
Cordialmente,



CONTADORA PÚBLICA, SANDRA PATRICIA BOLANOS RODRIGUEZ
Secretaría General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares (E)



Elaboró: Emilse Garzón Nivia
Técnico para Apoyo, Seguridad y Defensa



Aprobó: Diana Cecilia Martín Amaya
Coordinadora Nacional de Atención y Orientación Ciudadana



Revisó: ABOGA. Marisol Cruz Gutierrez
Asesora de la secretaria general