

Bogotá D.C., 22-07-2024

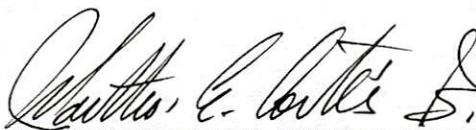
Nº 2024110010041761 ALDG – ALSG – GRV- AOC – 11001

AL: Señor
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 Segundo 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 segundo trimestre del año 2024.

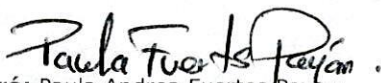
Cordialmente,



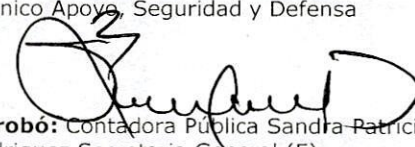
ABOG. MARTHA EUGENIA CORTES BAQUERO

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 Payan
Técnico Apoyo, Seguridad y Defensa



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



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

"La unión de nuestras Fuerzas"

INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: abril 01 a junio 30 de 2024

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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

1.1 PERÍODO ANTERIOR – PRIMER 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	262	262	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	524	524	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
786							

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el primer trimestre del año 2024, se recibieron un total de 786 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; 262 tramitadas a través del Módulo PQR y 524 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 2024 (SEGUNDO 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	268	268	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	386	386	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
654							

“La unión de nuestras Fuerzas”

Respecto al segundo trimestre del año 2024, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas a través del módulo presentó aumento en 6 PQRD, ya que pasamos de 262 a 268 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 386 manifestaciones y en el trimestre pasado 524, por lo que disminuyó la participación en 138 sugerencias.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS.

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

Durante el segundo trimestre 2024, no se presentaron peticiones vencidas; cabe resaltar que se recibió un total de 654 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

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	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	1	2	0,31

“La unión de nuestras Fuerzas”

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION CO- MEDORES DE TROPA (CATERING)	8	0	10	362	0	380	58,1 0
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	2	0	1	18	0	21	3,21
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	8	0	1	0	5	14	2,14
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	28	0	1	1	3	33	5,05
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	2	0	0	0	0	2	0,31
	DIRECCIÓN DE INFRA- ESTRUCTURA	8	0	0	0	0	8	1,22
	PLANIFICACIÓN Y OPE- RACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLA- SE III	1	0	0	0	0	1	0,15
	OTROS ABASTECIMIE- NTO Y SERVICIOS	3	0	0	0	0	3	0,46
	(COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS)	5	1	1	0	1	8	1,22
	DESARROLLO ORGANI- ZACIONAL	1	0	0	0	0	1	0,15
SECRETARIA GENERAL	DESPACHO	2	1	1	0	0	4	0,61

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





	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	0	0	0	1	0	1	0,15
DIRECCIÓN FINANCIERA	PRESUPUESTO	3	0	0	0	0	0	3	0,46
	CARTERA	10	0	0	0	0	0	10	1,53
	CONTABILIDAD	59	0	1	0	0	0	60	9,17
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	2	0	0	0	4	0	6	0,92
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	68	5	2	0	0	1	76	11,62
	GESTIÓN NÓMINA	3	0	0	0	0	0	3	0,46
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0,15
	ADQUISICIÓN Y SUMINISTROS	1	0	0	0	0	0	1	0,15
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	7	4	0	0	0	4	15	2,29
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	0	0	0	0	0	1	0,15
TOTAL		224	11	18	386	15	654	100	

Para el segundo trimestre del año, se recibieron 386 interacciones por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el *Grupo Administración de Comedores de Tropa* (Catering), quienes sumaron 362 sugerencias y para los *Centros de Almacenamiento y Distribución* que recibieron 18 sugerencias, evidenciando una disminución en comparación con el trimestre anterior de 138 sugerencias en estas unidades de servicio.

“La unión de nuestras Fuerzas”

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 268 solicitudes, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Gestión Administrativa Talento Humano con 68, Gestión Nomina con 3, Dirección Financiera "Gestión Contabilidad" con 59 y "Gestión Cartera" con 10, "Gestión Presupuesto" con 3, Gestión Contractual con 28, el Grupo Precontractual con 8 y Gestión Contractual con 28, seguido de la Subdirección General de Operación Logística "Gestión Catering" con 8 y "Gestión de Cad's" con 2, La Subdirección General de Abastecimientos y Servicios seguido "Clase I" con 2, "Dirección de Infraestructura" con 8, "Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios" con 3, "Clase III con 2", "Gestión Créditos" con 5, las áreas de Instrucción Disciplinaria con 7, oficina Asesora Jurídica con 2, la Secretaría General con 2,. Las demás dependencias con una (1) como se muestra en el cuadro anterior.

Además, se registraron 11 quejas, los cuales se direccionaron a Talento Humano con 5, Instrucción Disciplinaria con 4, seguido a la Secretaría General y Gestión Créditos con una (1) respectivamente.

Así mismo se presentaron 18 reclamos, los cuales se direccionaron a Subdirección General de Operación Logística "Gestión Catering" con 10, Talento Humano con 2, seguido de "Gestión de Cad's", Gestión Precontractual, Contractual, Gestión Créditos, Secretaría General, Gestión Contabilidad con un (1) reclamo Respectivamente.

Se presentaron 15 denuncias, las cuales fueron direccionadas a la respectiva dependencia por instrucción de la Dirección General.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	29	1	12	380	1	423	64,68

"La unión de nuestras Fuerzas"

ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	36	0	2	1	8	47			7,19
ASPECTOS DE PERSONAL	7	4	0	0	4	15			2,29
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- NO-MINA	70	0	1	0	0	71			10,86
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”

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



ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	82	6	3	5	2	98	14,98
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
VIARIOS	0	0	0	0	0	0	0,00
TOTAL	224	11	18	386	15	654	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	15,60
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,61
LINEA DIRECTA	4	0,00
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	143	21,87
INTERNET CHAT	3	0,46
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	16	2,45
OTROS (SUGERENCIAS)	386	59,02
TOTAL	654	100,0

Para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 654 solicitudes, de las cuales 386 fueron recibidas en los Buzones como Sugerencias y 268 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.

“La unión de nuestras Fuerzas”

Para el trimestre, se registraron por este medio **629** llamadas, de la cuales **320** fueron asesorías de información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma entidad, se registraron **4** peticiones 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 **143** 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 registraron 3 solicitudes por este medio.

⇐ **EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO).**

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 16 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 8.853 interacciones, específicamente 386 sugerencias y 8.467 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
BUZÓN DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)	8467	79,74
ATENCIÓN PRESENCIAL	490	4,61
ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN)	531	5,00
CALL CENTER	629	5,92
FOROS Y ENCUESTAS	5	0,05

“La unión de nuestras Fuerzas”

INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	3	0,03
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	493	4,64
TOTAL	10618	100,00

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

Ingresaron un total de 8.467

⇐ **ATENCIÓN PRESENCIAL.**

Se registró un total de 490 visitantes a la entidad.

⇐ **ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN).**

A través de este canal se notificaron 531 llamadas entrantes al conmutador.

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

Se registraron por este medio **629** llamadas.

⇐ **FOROS.**

La entidad realizó 2 foros, así:

a). Foro Rendición de Cuentas Vigencia 2023 ALFM

¡Señor Ciudadano sabía usted que la Rendición de Cuentas es la manera de evidenciar los resultados, el cumplimiento de la misión o propósito fundamental en la entidad!

¿Qué tema le gustaría que se tratara durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?

Por favor déjenos sus comentarios y/o preguntas, le daremos respuesta el 06 de Junio de 2024, día en el cual se llevara a cabo nuestra APRC- Vigencia 2023 ALFM.

Se evidencia participación de 2 usuarios.

Link: <https://www.agencialogistica.gov.co/foro/foro-rendicion-cuentas-vigencia-2023-alfm/>

Juliney Bustamante dice:

6 de junio de 2024 a las 03:18

El contenido presentado es completo

“La unión de nuestras Fuerzas”

Orlando Mesa Cardozo dice:

del periodo 2023 al 2023

Teniendo en cuenta que, aunque la Agencia Logística de las Fuerzas Militares es una entidad pública, pero que no cuenta con recursos del Presupuesto General de la Nación, sino que su funcionamiento y existencia depende de sus propios ingresos, la Alta Dirección debe liderar acciones efectivas ante el Ministerio de Defensa Nacional y Gobierno en general, para que las instituciones que requieran de la logística y servicios ofrecidos por la Agencia, dentro de la normatividad legal, tengan especial preferencia por la ALFM al momento de realizar sus procesos de contratación.

lo anterior con el fin de obtener mejores ingresos, que garanticen la sostenibilidad de la organización y se puedan nivelar las condiciones laborales de sus empleados por lo menos, al mismo nivel de las demás instituciones del orden nacional

Publicación: mayo 24 de 2024
Cierre: junio 11 de 2024

b). Foro Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2023
¡Señor Ciudadano la Rendición de Cuentas es la manera de evidenciar los resultados, el cumplimiento de la misión o propósito fundamental en la entidad!

Su participación es muy importante para nosotros, por favor indíquenos en que aspectos podemos mejorar para las próximas Audiencias Públicas.

No se evidencia participación.

Link: <https://www.agencialogistica.gov.co/foro/foro-evaluacion-audiencia-publica-rendicion-cuentas-vigencia-2023/>

Publicación: junio 06 de 2024
Cierre: julio 17 de 2024

⇐ **ENCUESTAS.**

Se realizaron 3 encuestas durante el segundo trimestre del 2024, 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 Centro Batallón Comando General, ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

Se postularon 2 auxiliares del comedor

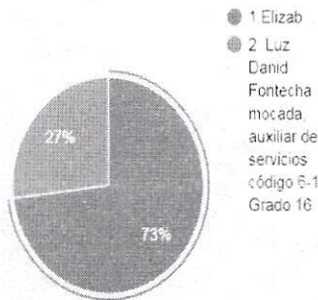
- 1-** Elizabeth Mojica Manchego - Código 6-1 grado 16
- 2-** Luz Danid Fontecha Mocada - Código 6-1 grado 16

"La unión de nuestras Fuerzas"

Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/encuesta-comedor-24-comando-general-regional-centro/?preview=true

Encuesta Comedor, 24 Comando General, regional Centro

• Ayúdanos a elegir al merecedor de un...



Participaron 115 soldados

Se evidencia que la ganadora es la Sra. Luz Danid Fontecha Mocada con 84 votos con el 73% seguida de la Sra. Elizabeth Mojica Manchego con 31 votos con el 27%

Publicación: Abril 29 2024

Cierre: 6 mayo 2024

b). 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, Comedor, BASPC 12

Se postularon 2 auxiliares del comedor

1- Sandra Patricia Plazas Cicery - código 6-1 grado 16

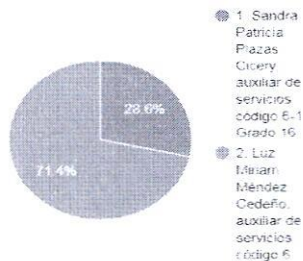
2- Luz Miriam Méndez Cedeño - código 6-1 grado 16

Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultado-encuesta-comedor-baspc-12-regional-amazonia/?preview=true

“La unión de nuestras Fuerzas”

Resultado encuesta Comedor, BASPC 12, regional Amazonia.

Ayúdanos a elegir al merecedor de un...



Participaron 21 soldados

Se evidencia como ganadora la Sra. Luz Miriam Méndez Cedeño, con 15 votos con el 71,4%. Seguida de la Sra. Sandra Patricia Plazas Cicery con 6 votos con el 28,6%

Publicación: mayo 24 de 2024

Cierre: 31 mayo 2024

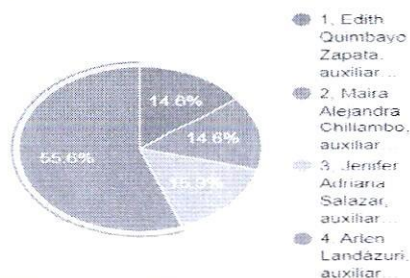
c). Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes los Héroes de Colombia en nuestra Regional Suroccidente - Comedor, Batallón BASPC 3 Se postularon 4 auxiliares del comedor

- 1- Edith Quimbayo Zapata - código 6-1 Grado 16
- 2- Maira Alejandra Chillambo - código 6-1 Grado 16
- 3- Jenifer Adriana Salazar - código 6-1 Grado 16
- 4- Arlen Landázuri - código 6-1 Grado 16.

Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultado-encuesta-comedor-baspc-3-regional-suroccidente/

Resultado encuesta comedor, BASPC 3, Regional Suroccidente

Ayúdanos a elegir al merecedor de un...



"La unión de nuestras Fuerzas"

Participaron 144 soldados

Se evidencia que el ganadora la Sr. Arlen Landázuri, con 80 votos con el 55,6%, seguida de la y la Sra. Jenifer Adriana Salazar con 22 votos y 15,3%. Y las Sra. Edith Quimbayo Zapata y Maira Alejandra Chillambo con 21 votos y el 16,6% respectivamente.

Publicación: junio 19 de 2024

Cierre: 02 de julio 2024

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 – 307.**
- **No. de Publicaciones por Redes Sociales - 186**
 - Facebook: 63
 - X: 56
 - Instagram: 62
 - YouTube: 5
- **Crecimiento de Seguidores por Redes Sociales – 10.550**
 - Facebook: 5.612
 - X: 2.085
 - Instagram: 1.896
 - YouTube: 957

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

“La unión de nuestras Fuerzas”

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2024110010186273 de fecha 19 de julio 2024, al **Coronel (RA) Carlos Fidel Colmenares Jurado en calidad de Subdirector de Operaciones Logísticas**, las novedades encontradas en los comedores de tropa a través de los buzones de sugerencias a nivel nacional y también por medio del módulo PQR evidenciado 2 peticiones y 8 reclamos frente al servicio durante el segundo 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, las sugerencias peticiones y reclamos 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.

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 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	16	0	0	8
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	98	270	121	1	0
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
2	104	Bueno (3.5. a 4.5)			

Para el segundo trimestre del año 2024, se evidencia la participación de 104 usuarios en total, de los cuales 98 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 unión de nuestras Fuerzas”

La percepción del servicio en general del módulo (PQR) es buena, toda vez que en 6 respuestas 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 segundo trimestre de la vigencia 2024 se registró un total de **260** participantes, quienes respondieron 5 preguntas.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	8467
Opiniones Positivas	72
Calificación positiva de percepción del servicio	882
Total	9421

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 segundo trimestre alcanzaron un total de 8.467 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 segundo trimestre es de 72 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 882, 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	11
Reclamos	18
Denuncia	15
Opiniones Negativas	177
Calificación negativa de la percepción del servicio	860
Total	1081

"La unión de nuestras Fuerzas"

De otra parte, se recibieron 1081 conceptos desfavorables, cifra que comparada con los conceptos favorables se evidencia aumento negativo, 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:

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.

"La unión de nuestras Fuerzas"

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

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

⇨ Encuestas Anticorrupción.

Para el segundo trimestre del año 2024, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 109 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 95,7% y una percepción negativa del 4,2%, acerca de 82 procesos contractuales ejecutados por la entidad.

“La unión de nuestras Fuerzas”