

Bogotá D.C., 21-10-2024

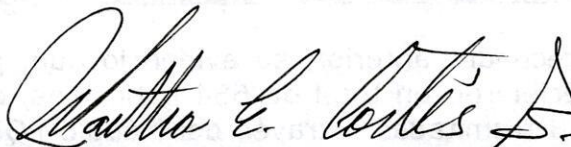
Nº 2024110010058491 ALDG – ALSG – GRV- AOC – 11001

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 Tercer Trimestre del año 2024; 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 tercer trimestre del año 2024.

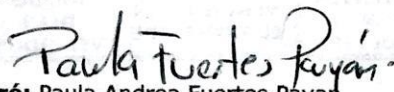
Cordialmente,



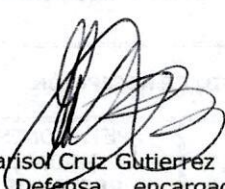
ABOG. MARTHA EUGENIA CORTES BAQUERO

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

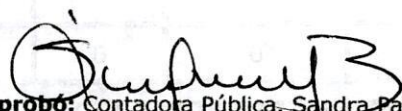
Anexos: 3



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



Revisó: Abog. Marisol Cruz Gutierrez
Asesor Sector Defensa encargada de la Coordinación de Atención y orientación Ciudadana.



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

"La unión de nuestras Fuerzas"

INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: julio 01 a septiembre 30 de 2024

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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

1.1 PERÍODO ANTERIOR – SEGUNDO 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	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							

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el segundo trimestre del año 2024, se recibieron un total de 654 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; 268 tramitadas a través del Módulo PQR y 386 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 – JULIO A SEPTIEMBRE 2024 (TERCER 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	223	220	3	0	0	1%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	376	376	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
599							

“La unión de nuestras Fuerzas”

Respecto al tercer trimestre del año 2024, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas a través del módulo presentó disminución en 45 PQRD, ya que pasamos de 268 a 223 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 376 manifestaciones y en el trimestre pasado 386, por lo que disminuyó la participación en 10 sugerencias. Cabe resaltar que 3 solicitudes se encuentran en trámite dentro de los términos de ley.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS.

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

Durante el tercer trimestre 2024, no se presentaron peticiones vencidas; cabe resaltar que se recibió un total de 599 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER 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	1	0	0	0	0	0	1	0,17
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	DIRECCION DE PRODUCCION (CAFÉ PANAD-RACI)	1	0	0	0	0	0	1	0,17
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	3	0	1	361	0	0	365	60,93
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	2	1	0	13	0	0	16	2,67
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1	0,17
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	15	0	0	0	0	4	19	3,17
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	1	0	0	0	0	0	1	0,17
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	3	0	0	0	0	0	3	0,50
	(COMERCIALIZACIÓN-CREDITOS)	6	0	3	1	0	0	10	1,67

“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



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACION INSTITUCIONAL	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2	0	0	0	0	0	2	0,33
SECRETARIA GENERAL	DESPACHO	2	0	0	0	0	0	2	0,33
	ATENCION Y ORIENTACION CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	1	0,17
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	23	0	0	0	0	0	54	9,02
	CONTABILIDAD	54	0	0	0	0	0	6	1,00
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	5	0	0	0	0	1	6	1,00
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	72	8	1	2	0	0	83	13,86
	GESTION NÓMINA	2	0	0	0	0	0	2	0,33
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	6	2	0	0	0	1	9	1,50
TOTAL		200	11	5	377	0	6	599	100

Para el tercer trimestre del año, se recibieron 376 interacciones por los Buzones de Sugerencia; y una (1) por el Módulo PQR para Gestión de Talento Humano, la mayoría fueron para el *Grupo Administración de Comedores de*

“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



Tropa (Catering), quienes sumaron 361 sugerencias y para los *Centros de Almacenamiento y Distribución* que recibieron 13 sugerencias, evidenciando una disminución en comparación con el trimestre anterior de 10 sugerencias en estas unidades de servicio.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 223 solicitudes, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Gestión Administrativa Talento Humano con 72, Gestión Nomina con 2, Dirección Financiera "Gestión Contabilidad" con 54 y "Gestión Cartera" con 23, Gestión Contractual con 15, el Grupo Precontractual con una (1), seguido de la Subdirección General de Operación Logística "Gestión Catering" con 3 y "Gestión de Cad 's" con 2, La Subdirección General de Abastecimientos y Servicios seguido "Clase I" con una (1), "Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios" con 3, "Clase III con 2", "Gestión Créditos" con 6, las áreas de Instrucción Disciplinaria con 6, oficina Asesora Jurídica con 5, la Secretaria General con 2, Oficina Asesora de Planeación E Innovación Institucional con 2 peticiones. Las demás dependencias con una (1) se muestran en el cuadro anterior.

Además, se registraron 11 quejas, los cuales se direccionaron a Talento Humano con 8, Instrucción Disciplinaria con 2, seguido para la Subdirección General de Operación Logística "Gestión de Cad 's" con una (1) queja.

Así mismo se presentaron 5 reclamos, los cuales se direccionaron a La Subdirección General de Abastecimientos y Servicios "Gestión Créditos" con 3, seguido de la Subdirección General de Operación Logística "Gestión de Catering" y Gestión Talento Humano un (1) reclamo Respectivamente.

Se presentaron 6 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	%
-----------------	------------	--------	----------	-------------	-----------	----------	---

"La unión de nuestras Fuerzas"

ASPECTOS MISIONALES	16	1	4	375	0	396	66,11
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATA- CIÓN	16	0	0	0	4	20	3,34
ASPECTOS DE PERSONAL	6	2	0	0	1	9	1,50
ASPECTOS DE SALUD	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ORDEN PÚBLICO - OPERA- CIONES	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 INMUE- BLES	0	0	0	0	0	0	0,00
DERECHOS HUMANOS Y DE- RECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
INTELIGENCIA Y CONTRA- INTELIGENCIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS- NOMINA	77	0	0	0	0	77	12,85
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

“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	0,00
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	85	8	1	2	1	97	16,19
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	200	11	5	377	6	599	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 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"

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	60	10,02
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	2	0,33
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	153	25,54
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	8	1,34
OTROS (SUGERENCIAS)	376	62,77
TOTAL	599	100,0

Para el tercer trimestre del año 2024, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 599 solicitudes, de las cuales 376 fueron recibidas en los Buzones como Sugerencias y 223 por los demás canales de recepción.

⇐ **CORREO ELECTRONICO.**

Para el presente trimestre por este medio se registraron 60 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 **599** llamadas, de la cuales **293** fueron asesorías de información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma entidad, se registraron **2** 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 **153** 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 registraron solicitudes por este medio.

⇐ **EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO).**

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 8 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 8.524 interacciones, específicamente 376 sugerencias y 8.148 felicitaciones para el tercer 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)	8148	79,23
ATENCIÓN PRESENCIAL	532	5,17
ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN)	615	5,98
CALL CENTER	599	5,82
FOROS Y ENCUESTAS	3	0,03

“La unión de nuestras Fuerzas”



INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	6	0,06
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	381	3,70
TOTAL	10284	100,00

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

Ingresaron un total de 8.148

⇨ **ATENCIÓN PRESENCIAL.**

Se registró un total de 532 visitantes a la entidad.

⇨ **ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN).**

A través de este canal se notificaron 615 llamadas entrantes al conmutador.

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

Se registraron por este medio 599 llamadas.

⇨ **FOROS.**

No realizó foro para este trimestre

⇨ **ENCUESTAS.**

Se realizaron 3 encuestas durante el tercer trimestre del 2024, en 3 comedores de las regionales Nororiental, Norte y Antioquia Choco las cuales se evidencian 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 Suroccidente comedor BASPC-No. 5, ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

Postularon 2 auxiliares del comedor

- 1-** Carolipo Niño Porras - Código 6-1 grado 16
- 2-** Jaider Ernando Rojas Gonzalez - Código 6-1 grado 16

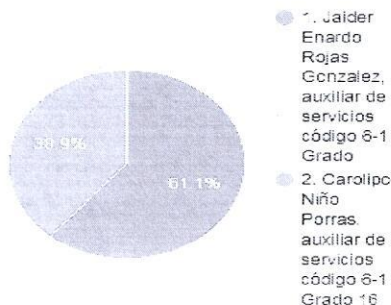
Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultado-encuesta-comedor-comedor-baspc-5-regional-nororiental/?preview=true

“La unión de nuestras Fuerzas”



Resultado Encuesta Comedor, COMEDOR BASPC 5, regional Nororiente

Ayúdanos a elegir al merecedor de un...



Participaron 18 soldados

Se evidencia que el ganador es el Sr. Jaider Enardo Rojas Gonzalez con 11 votos con el 61,1% seguido del Sr. Carolipo Niño Porras con 7 votos con el 38,9%

Publicación: julio 26 2024

Cierre: 05 agosto 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 Norte - Comedor BASPC- N. 10. ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

Se postularon 2 auxiliares del comedor

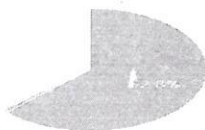
- 1- Víctor Manuel Rangel - código 6-1 grado 16
- 2- Oscar Mejía Carval- código 6-1 grado 16

Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultado-encuesta-comedor-baspc-10-la-popa-regional-norte/

“La unión de nuestras Fuerzas”

Resultado Encuesta Comedor, BASPC 10 – la POPA regional Norte

Ayúdanos a elegir al merecedor de un...



- 1. Víctor Manuel Rangel Parra, auxiliar...
- 2. Alfonso Rafael Mejía Carval, auxiliar...
- 2. Oscar Mejía Carval, auxiliar de servicio...

Participaron 232 soldados

Se evidencia como ganador al Sr. Víctor Manuel Rangel Parra, con 147 votos con el 62,8%. Seguido del Sr. Oscar Mejía Carval con 85 votos con el 37,2%

Publicación: agosto 27 de 2024

Cierre: 02 septiembre 2024

Nota: se evidencia otro participante pero es un error en la gráfica que está en verificación de la oficina de Tecnología.

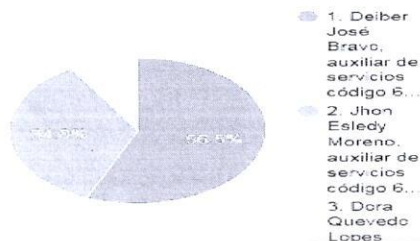
c). Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes los Héroes de Colombia en nuestra Regional Antioquia Choco -Comedor BIBOM. ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

- 1- Deiber José Bravo- código 6-1 Grado 16
- 2- Jhon Esledy Moreno- código 6-1 Grado 16
- 3- Dora Quevedo Lopes- código 6-1 Grado 16

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

Resultado Encuesta Comedor, BIBOM – Regional Antioquia Choco

Ayúdanos a elegir al merecedor de un...



Participaron 23 soldados

Se evidencia que el ganador el Sr. Deiber José Bravo con 13 votos con el 55,5%, seguido del Sr. Jhon Esledy Moreno con 8 votos con el 34,8%, la Sra. Dora Quevedo Lopes con 2 votos 8,7%.

Publicación: septiembre 23 de 2024

Cierre: 30 de septiembre 2024

En atención a los resultados anteriormente descritos, 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 un día de permiso.

⇨ **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.

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

- **Interacciones Chat Interactivo – 238**
- **No. de Publicaciones por Redes Sociales - 143**

Facebook: 48

X: 41

Instagram: 46

YouTube: 8

“La unión de nuestras Fuerzas”



- **Crecimiento de Seguidores por Redes Sociales – 10.692**

Facebook: 5.646

X: 2.130

Instagram: 1.958

YouTube: 958

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2024110010263273 de fecha 17 de octubre 2024, a la Sra. **Sandra Liliana Vargas Arias en calidad de Directora Administrativa y Desarrollo del Talento Humano,** las novedades encontradas por medio del módulo PQR evidenciado 8 quejas y un (1) reclamo que frente al servicio durante el tercer trimestre del año 2024.

También se le notifico mediante memorando No. 2024110010263303 de fecha 17 de octubre 2024 A la Sra. **Admin. Elsa Carolina Ruiz Rodriguez en calidad Subdirectora General de Abastecimientos y Servicios,** las novedades encontradas en el módulo PQR evidenciado 3 Reclamos para este trimestre.

De acuerdo al procedimiento establecido, en donde se estipula que las quejas y reclamos recurrentes deben ser copiadas a los directores y 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.

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)	3	12	0	0	8
Solicitud para créditos de libre in- versión, bienes y servicios	26	70	8	0	0
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
2	29	Excelente (4.5. a 5)			

“La unión de nuestras Fuerzas”



Para el tercer trimestre del año 2024, se evidencia la participación de 29 usuarios en total, de los cuales 26 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.

La percepción del servicio en general del módulo (PQR) es excelente, toda vez que en 12 preguntas lo confirman 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 tercer trimestre de la vigencia 2024 se registró un total de **330** participantes, quienes respondieron 5 preguntas.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	8148
Opiniones Positivas	190
Calificación positiva de percepción del servicio	1246
Total	9584

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 tercer trimestre alcanzaron un total de 8.148 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 tercer trimestre es de 190 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 1246, la cual se consolidada a partir de la información reportada a través de la encuesta del código QR, telefónica, gestión PQR y gestión créditos.

"La unión de nuestras Fuerzas"

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	11
Reclamos	5
Denuncia	6
Opiniones Negativas	138
Calificación negativa de la percepción del servicio	506
Total	666

De otra parte, se recibieron 666 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 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.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

⇨ Encuestas Anticorrupción.

Para el tercer trimestre del año 2024, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 59 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 96,2% y una percepción negativa del 3,6%, acerca de 102 procesos contractuales ejecutados por la entidad.

“La unión de nuestras Fuerzas”

MEMORANDO

Bogotá D.C., 17 de Octubre de 2024

Nº 2024110010263273 ALSG - GRV - AOC - 11001

PARA: Admin. Sandra Liliana Vargas Arias
Directora Administrativa y Desarrollo del Talento Humano
DE: Contadora Pública, Sandra Patricia Bolaños Rodríguez
Secretaria General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares (E)

ASUNTO: Acciones de Mejora para Quejas y Reclamos a cargo de la Dirección Administrativas "Gestión Talento Humano" — tercer trimestre de 2024.

Con toda atención me dirijo a la señora Directora Administrativa a fin de poner en conocimiento las Quejas y Reclamos registrados en el Módulo PQR del Portal Institucional para el tercer trimestre, así:

Nº	TIPO	ID	ASUNTO
1	QUEJAS No. 8	13443	COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIO
		13456	
		13526	
		13540	
		16566	
		13582	
		13613	
		13623	
2	RECLAMOS No. 1	13590	INFORMACIÓN OFERTAS LABORALES - CONVOCATORIAS

Derivado de ello, se pone de presente que en cumplimiento de la circular No. RS20240815116941 del Ministerio de Defensa Nacional en donde se establece que las dependencias que presentan tres (3) o más manifestaciones de tipología "quejas, reclamos y mala calificación" deberán adoptar acciones correctivas o de mejora tendientes a eliminar la causa raíz de las situaciones que originan estas novedades; las cuales se documentaran a través del Sistema de Gestión y reportara al MDN en el informe ministerial de PQRSCF, de manera trimestral.

Por lo anterior; se manifiesta que la Dirección Administrativa y Talento Humano deberá solicitar a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional el acompañamiento y/o asesoría para documentar las mejoras respectivas y reportar a la Secretaría General – Grupo Atención y Orientación Ciudadana la mejora establecida.

Cordialmente,



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



Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payan
Técnico para Apoyo, Seguridad y Defensa



Aprobó: Abog. Marisol Cruz Gutierrez
Asesor Sector Defensa encargada de la Coordinación de
atención y orientación al ciudadano.

MEMORANDO

Bogotá D.C., 17 de Octubre de 2024

Nº 2024110010263303 ALSG - GRV - AOC - 11001

PARA: Admin. Elsa Carolina Ruiz Rodriguez
Subdirectora General de Abastecimientos y Servicios

DE: Contadora Pública, Sandra Patricia Bolaños Rodriguez
Secretaria General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares (E)

ASUNTO: Acciones de Mejora por Reclamos a cargo de la Subdirección General Abastecimientos y Servicios "Gestión Créditos" — tercer trimestre de 2024.

Con toda atención me dirijo a la señora Subdirectora General Abastecimientos y Servicios a fin de poner en conocimiento las Quejas y Reclamos registrados en el Módulo PQR del Portal Institucional para el tercer trimestre, así:

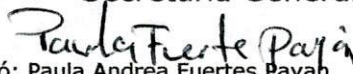
Nº	TIPO	ID	ASUNTO
1	RECLAMOS No. 3	13404	INFORMACIÓN SOLICITUD DE CREDITO
		13466	INFORMACIÓN DESCUENTOS
		13553	INFORMACIÓN SOLICITUD DE CREDITO

Derivado de ello, se pone de presente que en cumplimiento de la circular *No. RS20240815116941 del Ministerio de Defensa Nacional* en donde se establece que las dependencias que presentan tres (3) o más manifestaciones de tipología "quejas, reclamos y mala calificación" deberán adoptar acciones correctivas o de mejora tendientes a eliminar la causa raíz de las situaciones que originan estas novedades; las cuales se documentaran a través del Sistema de Gestión y reportara al MDN en el informe ministerial de PQRSCF, de manera trimestral.

Por lo anterior; ; se manifiesta que la Subdirección General Abastecimientos y Servicios "Gestión Créditos" deberá solicitar a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional el acompañamiento y/o asesoría para documentar las mejoras respectivas y reportar a la Secretaria General – Grupo Atención y Orientación Ciudadana la mejora establecida.

Cordialmente,


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


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


Aprobó: Abog. Marisol Cruz Gutierrez
Asesor Sector Defensa encargada de la Coordinación de atención y orientación al ciudadano.