



La seguridad es de todos  
Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Bogotá, 20-10-2020

N° 2020110010026801 ALDG – ALSG – GRV- AOC – 11001

AL: Señora  
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO  
Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana  
Ministerio de Defensa Nacional  
Carrera 54 No. 26 - 25 CAN  
Bogotá D.C.  
Tel.: (571) 3150111

ASUNTO: Informe Tercer Trimestre del año 2020; 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 Tercer Trimestre del año 2020.

Cordialmente,

CORONEL (RA) ÓSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO  
Director General  
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Elaboró: Paula Andrea Fuentes Payán  
Técnico de Apoyo Seguridad y Defensa  
Coordinadora: Atención y Orientación Ciudadana (e)

Aprobó: Coronel Juan Carlos Riveros Pineda  
Secretario General  
Agencia Logística fuerzas Militares

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)





**INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
Período: Julio 01 a Septiembre 30 de 2020

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

**1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES**

**1.1 PERÍODO ANTERIOR**

A continuación, se presenta el avance de la gestión de respuestas dadas a las solicitudes en el periodo anterior (segundo trimestre 2020).

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	139	139	0	1	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1113	1113	0	0	0%
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>						
<b>1252</b>						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el segundo trimestre del año 2020, se recibieron un total de 1.252 peticiones, quejas, reclamos y denuncias; 139 tramitadas a través del Módulo y 1.113 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

**1.2. PERÍODO - JULIO A SEPTIEMBRE 2020**

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	151	151	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1044	1044	0	0	0	0%
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>							
<b>1195</b>							

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas

Respecto al tercer trimestre del año 2020, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas presenta aumento en el Módulo, ya que pasamos de 139 a 151 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia en el tercer trimestre se recibieron 1.044 manifestaciones y el trimestre pasado 1.133, es decir que se disminuyó la participación en 69 sugerencias.

### 1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
N/A	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>

Durante el tercer trimestre de año 2020. No se presentó peticiones vencidas. En total se recibieron 151 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos y denuncias, las cuales se encuentran cerradas.

### 2. RESULTADOS 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, ni sugerencias, así:

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	DESPACHO OPERACIÓN	0	0	0	0	1	1	0,08
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	2	0	0	962	0	964	80,67

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)





La seguridad es de todos  
Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas

	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	1	0	81	0	82	6,86
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	5	0	1	0	0	6	0,50
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	28	1	1	0	0	30	2,51
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	1	0	0	0	0	1	0,08
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS)	12	1	5	0	0	18	1,51
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INNOVACION INSTITUCIONAL	GESTION DE PLANEACION ESTRATÉGICA	1	0	0	0	0	1	0,08
SECRETARIA GENERAL	DESPACHO	6	0	0	0	0	6	0,50
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	2	0	0	0	0	2	0,17
DIRECCIÓN FINANCIERA	CUENTAS POR PAGAR	3	0	0	0	0	3	0,25
	CARTERA	20	1	0	0	0	21	1,76
	CONTABILIDAD	11	0	0	0	0	11	0,92
	TESORERÍA	1	0	0	0	0	1	0,08
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	5	0	0	0	0	5	0,42
OFICINA TECNOLOGIA	TECNOLOGIA	1	0	0	0	0	1	0,08

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 5510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
www.agencialogistica.gov.co





La seguridad  
es de todos

Mindereña

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0,08
CONTROL INTERNO	TALENTO HUMANO	33	1	0	1	0	0	35	2,93
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	0	0	0	0	1	2	0,17
	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	2	2	0	0	0	0	4	0,33
	TOTAL	135	7	7	1044	2	1195	100	

Para el tercer trimestre del año, se recibieron 1.044 solicitudes por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el Grupo Administración de Comedores de Tropa (Cátering), quienes sumaron 962 sugerencias. En el caso de los Centros de Almacenamiento y Distribución se recibieron 81 sugerencias lo cual presentan disminución en 69 sugerencias en comparación con el trimestre anterior, también se evidencia para Talento Humano con una (1) sugerencia.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 135 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Gestión de Talento Humano con 33, Dirección Financiera "Gestión Cartera con 20 y Gestión Contabilidad con 11 y Gestión Cuentas por Pagar con 3", seguida de Gestión Contractual con 28 y Precontractual con 5, la Dirección de otros abastecimientos y servicios (comercialización- créditos) con 12, seguido de la Secretaría General con y la Oficina Asesoría Jurídica con 5 respectivamente, Operación Logística "Gestión Catering" con 2. Las demás peticiones se evidencian con una (1) respectivamente en cada dependencia como se evidencia en el cuadro.

Así mismo, se recibieron 7 quejas, los cuales se direccionaron a la Oficina Control Disciplinario 2, seguida del grupo de Gestión Cartera con uno (1), Gestión de Talento Humano con uno (1) y Dirección de otros abastecimientos y servicios (comercialización- créditos) con uno (1), Almacenamiento y Distribución con uno (1) Gestión Contractual con una (1).

Además, se registraron 7 reclamos, de las cuales 5 se direccionaron a la Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos), seguido de Gestión Contractual y Precontractual con una (1) respectivamente.

Se presentaron (2) denuncias, las cuales fueron direccionadas a las respectivas dependencias por orden del Director General.

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)





La seguridad es de todos Mindéfensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas



Oficina de la Defensora  
Protección del Ciudadano

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	15	2	5	1043	1	1066	89,21
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	37	1	2	0	0	40	3,35
ASPECTOS DE PERSONAL	1	2	0	0	1	4	0,33
ASPECTOS DE SALUD	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ORDEN PÚBLICO - OPERACIONES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
SERVICIO MILITAR	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0,00
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS- NOMINA	34	1	0	0	0	35	2,93
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

“Trabajamos con orgullo para los Héroeros de Colombia”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Linea Gratuita Nacional 018000126537  
www.agencialogistica.gov.co



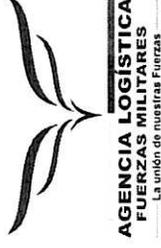
K-8031



La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA  
FUERZAS MILITARES  
La unión de nuestras Fuerzas

ATENCIÓN AL USUARIO	2	0	0	0	0	2	0,17
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	46	1	0	1	0	48	4,02
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	135	7	7	1044	2	1195	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. También se ve un aumento en las peticiones allegas. En cuanto al área de contratación se evidencia que las peticiones más comunes son las certificaciones de liquidación de contratos, solicitud de copias,

Las solicitudes relacionadas con aspectos administración y logística tienen que ver con información por sustitución pensional, información de ofertas laborales, solicitudes generales administrativas y certificaciones laborales. Los aspectos misionales se relacionan con la prestación de los servicios prestados por parte de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, durante el trimestre evaluado, los asuntos con mayor reiteratividad son enviados por nuestros usuarios a través de los Buzones de Sugerencias; reflejan un mayor impacto en las Regionales con el tema de Administración de Comedores de Tropa (Catering), seguido de almacenamiento y distribución (CADS).

Cabe señalar que la ALFM da respuesta a todas las sugerencias a través de memorandos que son ubicados en cada uno de los tableros ubicados en la parte superior de cada uno de los buzones.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 0180000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)





#### 4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

**NOTA:** las solicitudes que llegan por correo contáctenos, al correo de los servidores, por Orfeo, por medio del Centro de Atención Telefónico y de manera presencial se registran en el Módulo PQR, sin embargo, en este punto se clasifican las solicitudes reportadas directamente por el usuario en el sitio web en la herramienta módulo PQR. Cabe señalar que a cada una de las solicitudes se les realiza el correspondiente seguimiento y finalmente se consolidan.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	61	5,10
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)	79	6,61
INTERNET CHAT	0	0,00
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	11	0,92
OTROS (SUGERENCIAS)	1044	87,36
<b>TOTAL</b>	<b>1195</b>	<b>100</b>

Para el tercer trimestre del año 2020, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 1.195 solicitudes, de las cuales 1044 fueron recibidas en los Buzones de Sugerencias y 151 por los demás canales de recepción.

##### ⇨ CORREO ELECTRONICO

Para el presente trimestre se registraron (61) peticiones, que, al definirse como solicitudes formales, se registraron en el Módulo PQR, para su respectivo trámite.

##### ⇨ EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 11 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las dependencias competentes para su respectivo trámite.

##### ⇨ 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 registra en el Módulo PQR y éste requiere de un tiempo determinado para la respuesta.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Para el trimestre, se registraron por este medio 1.719 llamadas, de las cuales 350 fueron asesorías de información general, no se registraron peticiones por este medio en el módulo PQR.

#### ⇐ SOLICITUDES REALIZADAS DE MANERA PRESENCIAL

Para este trimestre no se recibió solicitud de tipo presencial.

#### ⇐ INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)

Por este medio se realizaron 79 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.

#### ⇐ BUZÓN DE SUGERENCIAS

Se evidenció que este medio es el más utilizado por nuestros usuarios y grupos de interés, ya que se encuentran ubicados a Nivel Nacional en todas las unidades de servicio. Actualmente contamos con 150 Buzones, por los cuales se recibieron 6.824 interacciones, específicamente 1.044 sugerencias y 5.780 felicitaciones para el tercer trimestre del año.

### 4.1. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00
BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)	5780	69,09
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00
ATENCIÓN TELEFONICA	0	7,24
CALL CENTER	1719	20,55
FOROS Y ENCUESTAS	3	0,04
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	134	1,60
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	124	1,48
<b>TOTAL</b>	<b>8366</b>	<b>100</b>

#### ⇐ BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)

Ingresaron un total de 5.780.

#### ⇐ ATENCIÓN PRESENCIAL

No se presentó atención de manera presencial.

#### ⇐ ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



A través de este canal se notificaron 606 llamadas entrantes al conmutador.

### INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)

A través del sistema de atención al ciudadano ingresaron 134 solicitudes a este módulo, lo cual garantiza al usuario que en (5) días hábiles será emitida la certificación. Lo cual también refleja disminución en las solicitudes registradas en el módulo PQRD.

#### ⇐ ENCUESTAS

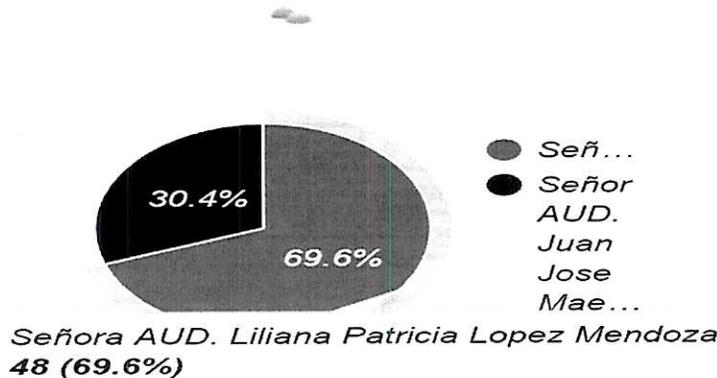
La Entidad, realizó dos (2) encuestas para el tercer del trimestre año, temas: ¿"La calidad en el servicio y la atención prestada se premia". Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes." Los Héroes de Colombia"

1. En donde participaron (69) usuarios, lo cual se puede evidenciar en el siguiente link:  
<https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/67799/chart-results>

## Resultados gráficos

*"La calidad en el servicio y la atención prestada se premia".  
Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención  
y el servicio prestado a ustedes." "Los Héroes de Colombia"*

**Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor.**



Buscar  
Buscar

La cual participaron 69 soldados con el 70% en respuesta positiva a la Auxiliar del comedor de la regional Norte.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

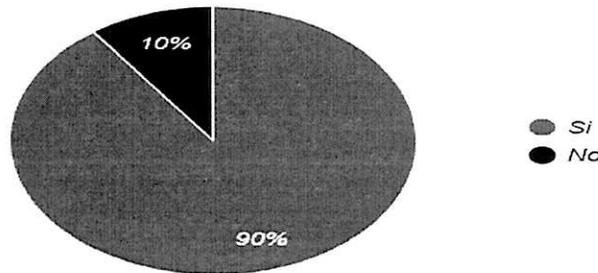


476

La encuesta hace alusión a la información publicada y la cual es consultada por la ciudadanía, para la Agencia Logística es importante conocer la percepción de los usuarios y determinar si la información es suficiente para suplir las necesidades de quien la consulta, se evidencia que el 75% de los encuestados consideran que si es suficiente.

2. ¿La Entidad ha respondido a satisfacción sus requerimientos? En el siguiente link: <https://www.agencialogistica.gov.co/es/node/67812/chart-results>

### ¿Conoce los Servicios que ofrece la Agencia Logística de las Fuerzas Militares? Si o No



Number of responses: 10

Si o No. la cual participaron 10 usuarios con el 90% de respuesta positivo.

#### ⇐ FOROS

**Se realizó un (1) foro con el tema:** La Agencia Logística de las Fuerzas Militares, es una entidad adscrita al Ministerio de Defensa, que apoya y presta servicios a entidades públicas a nivel nacional, trabajando con orgullo por el personal de Ejército, Fuerza Aérea y Armada Nacional.

La ALFM, brinda bienes y servicios enfocados en Abastecimientos Clase 1 (alimentación), y contamos con el suministro en 119 comedores de tropa, Clase III, Clase 3 (Combustibles, grasas y Lubricantes), y almacenamos alimentación en 28 CADS a nivel nacional.

Somos una Entidad de gran apoyo para Colombia y queremos conocer su opinión y/o inquietudes sobre la labor que desempeñamos: <https://www.agencialogistica.gov.co/es/foro/la-entidad-alfm> De los cuales han participado 9 usuarios con sus comentarios.

También se relacionan las publicaciones que realizó la entidad por medio de sus redes sociales arrojando los siguientes resultados:

#### No. de Publicaciones por Redes Sociales - 90

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)





La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Facebook: 40

Twitter: 21

Instagram: 13

YouTube: 16

### **Crecimiento de Seguidores por redes sociales – 5.512**

Facebook: 3.846

Twitter: 1.420

Instagram: 1030

YouTube: 520

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2020110010074223 a la Señora Ruth Stella Calderón Nieto en calidad de **Subdirectora General de Operación Logística**, las novedades encontradas en los comedores de tropa a través de los buzones de sugerencias a nivel Nacional durante el tercer trimestre del año 2020

Asimismo, se notificó mediante memorando No. 2020110010074263 al Coronel (RA) Carlos Ernesto Camacho en calidad de **Subdirector General de Abastecimientos y Servicios**, sobre las sugerencias reiteradas en los buzones de sugerencia ubicados en los Centros de Almacenamiento y Distribución durante el tercer trimestre del año 2020.

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.

En cuanto a las reiteratividades encontradas en el tercer trimestre del año 2020 sobre las sugerencias registradas en los Cad's, se evidencia que es necesario actualizar y/o validar las fichas técnicas de los productos en cuanto a la calidad de los mismos, teniendo en cuenta que las compras de víveres secos se realizan por Bolsa Mercantil.

Con el fin de mitigar las causas originadas en el servicio de Catering, las sugerencias se socializan con los administradores de los comedores de tropa para que repliquen con los auxiliares de cocina las novedades encontradas en la cocción de los alimentos.

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**

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
www.agencialogistica.gov.co





### 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 - (3) PREGUNTAS EN EL MÓDULO FINANCIERA			
		Excelente (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	2	5	1	0	2
Percepción del servicio en general (PQRD)	2	2	4	0	0
<b>Total Trámites/Servicios</b>	<b>Total Participantes</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
2	4	Bueno (3.5 a 4.5)			

Para el tercer trimestre del año 2020, 4 personas evaluaron los trámites de solicitud de expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito y la percepción del servicio en general de (PQRD), cuyo resultado arrojó un nivel de **satisfacción Bueno por parte de nuestros usuarios**. Se evidenció más participación que el trimestre pasado.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	5780
OPINIONES POSITIVAS	327
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	6
<b>TOTAL</b>	<b>6113</b>

Se observó una participación importante respecto a las FELICITACIONES, ya que éstas son las que más se reciben a través de los "Buzones de Sugerencias", ubicados en todas las unidades de servicio; las cuales para el segundo trimestre alcanzaron un total 5.780, lo que deja en evidencia que éste canal de recepción es fundamental para la participación de nuestros usuarios y grupos de interés, y a su vez nos permite conocer la percepción favorable sobre la gestión de la Entidad, fortaleciendo así la imagen institucional.

También es importante resaltar que en cuanto las **opiniones positivas** son recibidas y enviadas por las regionales con los **Conceptos de Alimentación** que envían los Comandantes de las unidades Militares con reporte satisfactorio de la prestación del Servicio en los comedores de tropa, la cual es

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



recibida y consolidada por la Subdirección General de Operación Logística la cual reporta al Director General.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	7
RECLAMOS	7
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	2
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

De otra parte, se recibieron (18) conceptos desfavorables, cifra que comparada con los conceptos positivos es mínima, sin embargo, este tipo de opiniones sirve como referente de alerta para tomar en cuenta en la mejora de los procesos que han presentado algún tipo de inconveniente, ya sea una queja por conducta de un funcionario, un reclamo por alguna actuación administrativa o una denuncia por hechos de corrupción.

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

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 Ciudadana 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:

- (57) + 6510420 al 6510449
- PBX 6510420 opción (0)
- Línea Gratuita 018000126537

### 2. Correos institucionales:

- [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co).
- [denuncie@agencialogistica.gov.co](mailto:denuncie@agencialogistica.gov.co).
- [interactuaalfm@agencialogistica.gov.co](mailto:interactuaalfm@agencialogistica.gov.co)

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”





La seguridad  
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



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.
9. Aplicación Móvil
10. Buzones de Sugerencias a Nivel Nacional.
11. Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía a través de los diferentes Canales.

La administración de estos canales es dirigida por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, así como también el manejo y gestión de los Buzones de Sugerencias instalados en las diferentes unidades de servicio, cuyo objetivo principal es conocer la opinión de nuestros grupos de interés de primera mano y buscar soluciones a sus requerimientos, con el fin de mejorar la calidad del servicio y de ésta manera satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

### C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

#### ⇐ Encuestas Anticorrupción

Para el tercer trimestre del año 2020, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 19 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 100% y una percepción negativa del 0%, acerca de 13 procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08  
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares  
Bogotá, D.C., Colombia  
NIT: 899999162-4  
PBX (571) 6510420  
Línea Gratuita Nacional 018000126537  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)



1000

1000

1000

1000

4025