

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....

1. OBJETIVO GENERAL.....

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....

3. ALCANCE.....

4. REFERENCIA NORMATIVA.....

5. DEFINICIONES.....

6. ASPECTOS GENERALES.....

 6.1 Modelo de Operación.....

 6.2 Mapa de Procesos.....

 6.3 Portafolio de Servicios – ALFM.....

 6.4 Metodología.....

 6.5 Caracterización de Usuarios.....

 6.6 Resultados del Ejercicio.....

 6.7 Beneficios.....

 6.8 Red Valor (Grupos de Valor).....

 6.9 Principales Necesidades (Productos y servicios).....

 6.10 Variables para la proyección del ejercicio.....

 6.11 Intrínseca – Grupo de Usuarios.....

 6.12 Intrínseca – Uso de Canales.....

 6.12.1 Centro de Atención Telefónico.....

 6.12.2 Foros y Encuestas de participación.....

 6.12.3 Buzones de Sugerencias.....

 6.12.4 Módulo PQRD del Portal Institucional.....

 6.12.5 Chat.....

 6.12.6 Redes Sociales.....

 6.12.7 Correo electrónico.....

 6.12.8 Página Web.....

 6.13 De comportamiento – Principales Necesidades.....

 6.14 Geográfica – Ubicación.....

 6.15 Partes interesadas.....

 6.16 Estrategias Propuestas.....

PROCESO			
GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small></p>	TÍTULO	PÁGINA	2 de 11
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ALFM	FECHA	2024
		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa <small>Por quienes nos dan sentido, por quienes nos dan vida</small></p>	

INTRODUCCIÓN

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares provee soluciones logísticas focalizadas en abastecimientos Clase I, Clase III e Infraestructura a las Fuerzas Militares y a otras entidades del Estado, siendo prioridad brindar un servicio de calidad y satisfacer de manera efectiva las necesidades requeridas por los usuarios, para esto, es necesario caracterizar los grupos de valor, las partes interesadas y los usuarios e identificar por medio de variables las características, necesidades, intereses y motivaciones de los mismos. Por otra parte, este estudio continuo nos da elementos para tomar decisiones al interior de la entidad que permitan priorizar los canales de atención y determinar cuáles serían los más adecuados de acuerdo con el perfil de nuestros usuarios y mejorar la relación ciudadano – entidad.

1. OBJETIVO GENERAL

Identificar a los usuarios y/o ciudadanos <https://www.agencialogistica.gov.co/sig/matriz-de-partes-interesadas-alfm/> de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares a partir de los requerimientos, los canales de atención y la información brindada por las dependencias de la entidad, en virtud de orientar los objetivos de la entidad hacia el mejoramiento de la calidad de los procesos y fortalecer los canales de atención para el efectivo cumplimiento de la misión institucional.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Determinar las necesidades de cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados, con el fin de buscar acciones encaminadas al mejoramiento del servicio, implementando estrategias que optimicen el Sistema Nacional de Atención y Orientación al Ciudadano, enunciar los grupos de valor a partir de las variables identificadas y los canales de recepción con mayor uso por parte de nuestros usuarios con el objeto de evidenciar falencias y lograr mejorar la comunicación con la ciudadanía.

3. ALCANCE

El presente documento está dirigido a determinar las necesidades de los usuarios de manera eficientemente para que puedan ser satisfechas, así mismo de fortalecer la confianza de los ciudadanos en el Estado identificando las particularidades de los grupos de interés con los que interactúa la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

4. REFERENCIA NORMATIVA

Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.

Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1266 de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.

Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y el Decreto Reglamentario 1377 del 2013.

Decreto 2482 de 2012, por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

CONPES 3785 de 2013.

5. DEFINICIONES

Abastecer: proporcionar o poner al alcance de una persona lo que necesita para su mantenimiento o funcionamiento.

Abastecimientos Clase I: aprovisionamiento de alimentación.

Abastecimientos Clase III: aprovisionamiento de combustible, grasas y lubricantes.

Caracterización de Usuarios: es la identificación de las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones.

Optimizar: conseguir que algo llegue a la situación óptima o dé los mejores resultados posibles.

Generación de Valor: la capacidad de ofrecer al consumidor algo más que el producto o servicio que motivó su intención de compra

Intrínseca: que es propio o característico de la cosa que se expresa por sí misma y no depende de las circunstancias.

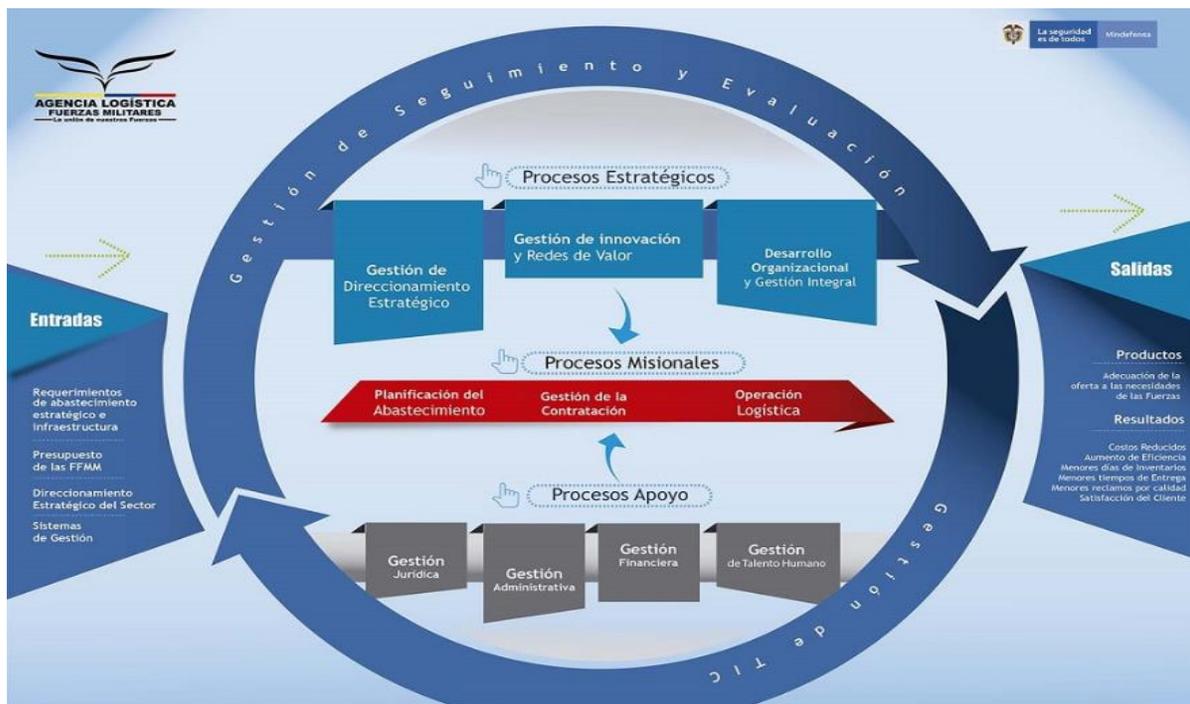
6. ASPECTOS GENERALES

6.1 Modelo de Operación.

La gestión de procesos en la entidad se analiza bajo el concepto de "generación de valor" que implica diseñar y operar los procesos en función de tres aspectos y así mejorar la eficacia dentro de un sistema de gestión de calidad, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

El principal enfoque es frente a los productos y/o servicios que se ofrecen, orientados hacia la mejora de los procesos transversales y el empoderamiento y apropiación de la estrategia por parte de los servidores públicos que hacen posible la ejecución de las metas y las reflejan en su operación.

6.2 Mapa de Procesos.



6.3 Portafolio de Servicios – ALFM. Para el cumplimiento de la misión, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares da a conocer el portafolio de servicios, así:



6.4 Metodología.

La información recopilada en esta caracterización se basó inicialmente en fuentes internas como los informes ministeriales de PQRD emitidos por la oficina de Atención y Orientación Ciudadana donde se refleja la retroalimentación de nuestros clientes sobre el servicio y producto proporcionado y la matriz de partes interesadas de la entidad donde se discrimina la relación con las partes interesadas en una metodología de requisitos, requerimientos y priorización.

6.5 Caracterización de Usuarios.

Es importante reconocer las características básicas de los usuarios para abordar de manera eficaz la planeación estratégica de la entidad, ello permite conocer mejor a los usuarios y mejorar la oferta de bienes y servicios, así como la identificación de los canales de comunicación que se deben priorizar para la atención adecuada y oportuna.



6.6 Resultados del ejercicio.

La caracterización permite reconocer las características generales de los usuarios y establecer la forma como interactúan con la entidad según sus necesidades y dependiendo del servicio al que acceden, con el propósito de fortalecer la atención a la ciudadanía y mejorar la organización institucional.

6.7 Beneficios.

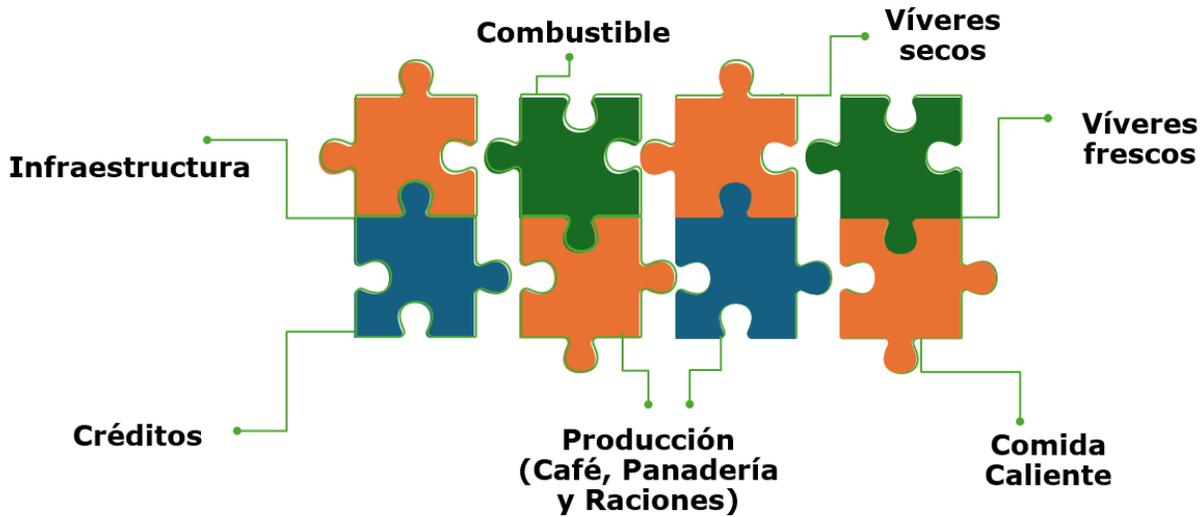
Aumenta el conocimiento de la población objetivo de la entidad, permite identificar y conocer las necesidades y preferencias de la demanda, nos ayuda a enfocar los esfuerzos de la entidad para cumplir y mejorar los requerimientos de los clientes y ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y los usuarios.

6.8 Red Valor (Grupos de Valor).

De acuerdo con la planeación institucional de la ALFM la oferta de los bienes y servicios está orientada a la atención de los siguientes grupos de valor.



6.9 Principales Necesidades (Productos y servicios)



6.10 Variables para la proyección del ejercicio.



PROCESO		GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small></p>	TÍTULO	PÁGINA		7 de 11	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ALFM	FECHA			2024
				 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa <small>Por quienes hacen posible, por quienes</small></p>	

6.11 Intrínseca – Grupo de Usuarios:

Identificación de los usuarios de la entidad a nivel nacional en las once (11) Regionales ubicadas en: Municipio de la Estrella – Antioquia, Florencia, Cartagena, Cota, Villavicencio, Bucaramanga, Barranquilla, Cali, Puerto Leguizamón y en Ricaurte Cundinamarca, caracterizando a los diferentes proveedores para la adquisición y suministro de los servicios ofrecidos por la Agencia Logística, asimismo los usuarios que pueden acceder a los créditos, tales como el personal militar activo o en uso de buen retiro, personal civil activo del Ministerio de Defensa Nacional, personal pensionado del Ministerio de Defensa Nacional, funcionarios de la Agencia Logística De Las Fuerzas Militares, personal vinculado a las empresas del grupo social y empresarial de la defensa GSED y cónyuges beneficiarios de sustitución pensional (Ministerio de Defensa Nacional y CREMIL)

6.12 Intrínseca – Uso De Canales:

6.12.1. Centro de Atención Telefónico. Atención de lunes a viernes en el horario de 7:30 am a 4:30 pm; por medio del cual agentes de la entidad orientan de manera efectiva y ágil los requerimientos de los usuarios y/o ciudadanía en general. PBX (571) 6510420 al 6510449

6.12.2. Foros y Encuestas de participación. Realizadas a través de la página web, la Intranet y un código QR; se identifica la percepción de los usuarios, grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general que con su opinión o sugerencia nos ayudan a mejorar la prestación de los bienes, trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

6.12.3. Buzones de Sugerencias. En todas las unidades de servicio están ubicados los buzones de sugerencia, que permiten a los usuarios de los bienes y servicios de la entidad realizar sus propuestas de mejora, en los comedores de tropa es donde se evidencia la mayor participación por parte de los soldados que reciben el suministro de alimentación.

6.12.4. Módulo PQR del Portal Institucional. Formulario virtual que permite registrar un derecho de petición y realizar el seguimiento.

6.12.5. Chat. Canal interactivo donde la ciudadanía en general realiza preguntas en tiempo real a un asesor capacitado que se encuentra presto a solucionar todo tipo de requerimiento.

6.12.6. Redes Sociales. Es importante diseñar textos e imágenes llamativas para cautivar la atención en las diferentes acciones como dar a conocer la entidad, su gestión, así como bienes y servicios ofertados, fomentar el dialogo con los ciudadanos y atender sus necesidades.

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares ha creado su perfil organizacional en las siguientes Redes Sociales **Facebook:** el perfil de la Entidad se encuentra como *Agencia Logística de las Fuerzas Militares*, en este espacio se publicitan las noticias relevantes, convocatorias laborales, bienes, servicios o cualquier otro tipo de información que desde la entidad se considere; **Twitter:** se encuentra como *@AgLogistica*, y se usa para publicar en menos de 280 caracteres la gestión, bienes y servicios que ofrece la entidad, además de otros aspectos de interés general; **Canal YouTube:** aparece como *Agencia Logística de las Fuerzas Militares*, es un medio dedicado a la reproducción de videos institucionales, en los cuales se hace alusión a la gestión y a los eventos más representativos que realiza la entidad; **Instagram:** es un medio exclusivo para la publicación de fotografías y vídeos cortos y se puede encontrar como *aglogisticafm*.

PROCESO			
GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR			
	TÍTULO	PÁGINA	8 de 11
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ALFM	FECHA	2024
			

6.12.7. Correo Electrónico. Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante redes de comunicación electrónica.

contactenos@agencialogistica.gov.co: el ciudadano puede registrar todo tipo de solicitudes o manifestaciones.

denuncie@agencialogistica.gov.co: los ciudadanos pueden manifestar hechos de corrupción, adjuntando los respectivos soportes.

notificaciones@agencialogistica.gov.co: Esta dirección de correo electrónico fue creada para uso único y exclusivo para recibir notificaciones judiciales que provienen de la rama judicial, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 197 de la ley 1437 de 2011.

6.12.8. Página Web. A través de la página web www.agencialogistica.gov.co, se establece contacto con la ciudadanía para proporcionar información institucional actualizada de forma permanente, se divulgan noticias, informes permanentes donde se publican los resultados de la gestión de la entidad de acuerdo a cada proceso, se publica información estadística y mediante el portafolio de servicios damos a conocer la misión de la entidad.

6.13 De Comportamiento – Principales Necesidades:

Los temas más requeridos por los usuarios son las solicitudes de información de créditos, información sobre el portafolio de la entidad, ofertas laborales, solicitud de certificaciones contractuales, certificaciones para declarar renta, certificaciones laborales, certificaciones de paz salvo y sobre el proceso de contratación con la Agencia Logística.

6.14 Geográfica – Ubicación:

A través de las 11 Regionales y Oficina Principal, se cuenta con centros de Atención al Ciudadano, con el fin de examinar documentación y/o recibir orientación, abarcando la totalidad de los usuarios dentro de la limitación geográfica de la operación de la entidad.

1. Agencia Logística de las Fuerzas Militares – Sede Principal Calle 95 No.13 – 08 (Bogotá – Colombia)
2. Regional Antioquia Choco - Carrera 50 Calle 79 Sur 101 Interior 188 Bodegas Stock Sur (Municipio La Estrella - Antioquia)
3. Regional Amazonia - Calle 14 Sur No. 11- 295 Urbanización el Progreso Vía Barrio Bruselas (Florencia)
4. Regional Caribe - Entrada Bocagrande Base Naval (Cartagena)
5. Regional Centro - Aut. Medellín Kl 2.5 Vereda Parcelas (Cota) Parque Industrial Porto Sabana 80 Bodega 1 Y 2
6. Regional Llanos Orientales - Cra. 48 Calle 1ra Lote 7a-1 Anillo Vial-Rosablanca (Villavicencio)
7. Regional Nororiente - Calle 31 No.33a-80 Barrio Galán (Bucaramanga)
8. Regional Norte - Calle 30 al lado del Batallón Vergara y Velazco (Barranquilla-Malambo)
9. Regional Pacífico - Calle 5 No. 85-38 Barrio Meléndez (Cali)
10. Regional Suroccidente - Carrera 92 A No. 2c-35 Barrio Meléndez (Cali)
11. Regional Tolima Grande - Ricaurte Cundinamarca Cra 16 Calle 5- 21

PROCESO			
GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR			
 <p>AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small></p>	TÍTULO CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ALFM	PÁGINA	
		9 de 11	
		FECHA	2024
		 <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa <small>Por nuestras Fuerzas Armadas, por Colombia</small></p>	

6.15 Partes Interesadas – ALFM

PARTE INTERESADA	DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Gobierno Nacional	Ministerio de Defensa Nacional Ministerio de Hacienda y Crédito Público Ministerio de las TIC Ministerio de Trabajo Ministerio de Salud y Protección Social Ministerio de Transporte Ministerio de Justicia y del Derecho Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Departamento Nacional de Planeación Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Alineación al Plan Nacional de Desarrollo Cumplimiento normativo y legal	Mejora continua aplicada a procesos ODS cambio climático
Consejo Directivo	Ministro de Defensa Nacional Jefes designados por las Fuerzas Militares Representantes del Presidente de la República	Cumplir con los planes, programas y proyectos de la ALFM para atender oportunamente los abastecimientos Clase I Clase III e infraestructura y demás servicios a las Fuerzas Militares, el Sector Defensa y otras entidades del Estado	Superar las metas establecidas en los planes estratégicos de la entidad
Entes de Control	Contraloría General de la República Procuraduría General de la Nación Fiscalía General de la Nación Contaduría General de la Nación	Atención de los requerimientos	Mejora continua aplicada a procesos
Clientes y/o usuarios	Ministerio de Defensa Nacional y entidades adscritas Otras entidades del Estado	Cumplimiento contractual	Cumplir a cabalidad con las normas que rigen el contrato
Proveedores	Entidades del Estado Contratistas para el suministro de bienes y servicios requeridos por la entidad	Proceso de adjudicación ajustada a los principios de contratación Cumplimiento de los compromisos contractuales Emisión de documentos y certificados requeridos y regulados por la	Optimización en el trámite contractual Oportunidad de nuevos contratos

PROCESO			
GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR			
	TÍTULO CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ALFM	PÁGINA	10 de 11
		FECHA	2024
			

		normatividad vigente, respecto a la ejecución contractual.	
Procesos Internos	Todos los procesos de la ALFM	Mantener la certificación ISO 9001 Avance en la Implementación de los Sistemas de Gestión en las normas ISO 14001, 45001, Modelo de seguridad y privacidad de la información Aplicación de la Resolución 40595 de 2022, referente al diseño, implementación y verificación de los Planes Estratégicos de Seguridad Vial Mantener el desarrollo adecuado del MIPG	Mantener la mejora continua en pro de la certificación de la Entidad en las normas ISO 14001 y 45001. Continuar con la implementación de la Resolución 40595 de 2022 de Seguridad vial y el Modelo de seguridad y privacidad de la información Integración de los Sistemas de Gestión
Proceso de Seguimiento y Evaluación	Oficina de Control Interno ALFM	Evaluación de los procesos de la ALFM Cumplimiento del programa de auditorías internas de gestión Asesoría en la estructuración de los planes de mejoramiento institucionales Asesoría en la estructuración y ejecución de los planes de mejoramiento de la CGR y Ministerio de Defensa Nacional	Asegurar la mejora continua de los procesos que conforman el SIG y el cumplimiento normativo
Personal ALFM	Funcionarios de la planta global de la ALFM Personal en comisión en la entidad Judicantes Contratos de prestación de servicios, profesionales y de apoyo a la gestión Comisión de Personal Comités Institucionales	Liquidación y pago de nómina y prestaciones sociales dentro de los tiempos establecidos Planes institucionales: Bienestar, incentivos y estímulos, Capacitación, Sistemas de Gestión Ambiental y Seguridad Vial, Suministro de los elementos de trabajo adecuados y SST	Cumplir con los planes Institucionales de la Dirección Administrativa y Talento Humano
Ciudadanía	Ciudadanos que requieren información de la entidad	Obtener información eficiente y eficaz al cliente interesado Construir espacios de interlocución entre los servidores públicos, la ciudadanía y los grupos de interés Cumplimiento normativo en materia medio ambiental	Oportunidades de empleo Información transparente y oportuna Estructuración de objetivos relacionados con la responsabilidad social

Fuente: Matriz de partes interesadas, tomado de: <https://www.agencialogistica.gov.co/sig/matriz-de-partes-interesadas-alfm/>

6.16 Estrategias Propuestas

Con la construcción, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan Anticorrupción y de Atención al

PROCESO		GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR			
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES <small>La unión de nuestras Fuerzas</small>	TÍTULO	PÁGINA		11 de 11	
	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ALFM	FECHA			2024
		 <small>Grupo Social y Empresarial de la Defensa</small> <small>Por mejores Fuerzas Armadas, por Colombia</small>			

Ciudadano, con los informes PQRD, con la medición que se realiza a la satisfacción del cliente externo e interno se logra la identificación de las necesidades de información, bienes, servicios y canales de participación, para fortalecer la organización institucional.

En cuanto a la estrategia para optimizar el Sistema Nacional de Atención y Orientación al Ciudadano, la entidad cuenta con diferentes sistemas de atención e información al ciudadano para interponer sus PQRDS y F, en procura de mantener los atributos del buen servicio que deben ser brindados al ciudadano, gozando así de una eficiencia y calidad en el mismo.

Eficiencia en los canales de comunicación, cobertura a nivel nacional para satisfacer las necesidades de los usuarios.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Marisol Cruz Gutiérrez	NOMBRE: Marisol Cruz Gutiérrez	NOMBRE: Contadora Pública Sandra Patricia Bolaños Rodriguez.
CARGO: Coordinadora del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana (E)	CARGO: Coordinadora del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana (E)	CARGO: Secretaria General (E)
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA: