



INFORME INVESTIGACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN BUZÓN DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DIGITAL MEDIANTE CÓDIGO QR Y PÁGINA WEB INSTITUCIONAL, CON EL FIN DE FORTALECER LOS CANALES DE PARTICIPACIÓN PARA USUARIOS, CLIENTES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS DE LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LA FUERZAS MILITARES.

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|---|
| NOMBRE: Elisa Enidia Villamil Rodríguez | NOMBRE: Jaime Rafael Morón Barros | NOMBRE: Jaime Rafael Morón Barros |
| CARGO: Profesional de Defensa Innovación y Redes de valor, Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional. | CARGO: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional. | CARGO: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional. |
| FIRMA: | FIRMA: | FIRMA: |






| | | | | | |
|---|--------|---|-----------|------------------------------|-------------|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | | | |
| | | VERSIÓN: No. 02 | | Página 2 de 33 | |
| | | FECHA: | 18 | 09 | 2023 |
| | |  | | | |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. ANÁLISIS BUZONES FÍSICOS DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES A NIVEL NACIONAL..... | 5 |
| 3. ANÁLISIS SUGERENCIAS III Y IV TRIMESTRE 2023..... | 6 |
| 4. ANÁLISIS FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2023..... | 12 |
| 5. MUESTREO SUGERENCIAS DEPOSITADAS EN BUZONES VIGENCIA 2023 | 16 |
| 6. PARTICIPACIÓN SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VIGENCIA 2023..... | 21 |
| 7. ANÁLISIS CÓDIGO QR | 22 |
| 8. VENTAJAS Y BENEFICIOS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DIGITAL | 25 |
| 9. NOVEDADES PRESENTADAS EN EL TRATAMIENTO DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS FÍSICO | 26 |
| 10. DESVENTAJAS BUZÓN DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES FÍSICO | 26 |
| 11. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DIGITAL, POR MEDIO DEL CÓDIGO QR INSTITUCIONALIZADO Y LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD. | 27 |
| 12. CONCLUSIÓN | 32 |
| 13. RECOMENDACIONES | 32 |
| 14. ANEXOS | 32 |

| | | | | | |
|---|--------|---|-----------|------------------------------|-------------|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | | | |
| | | VERSIÓN: No. 02 | | Página 3 de 33 | |
| | | FECHA: | 18 | 09 | 2023 |



OBJETIVO

Analizar la factibilidad de implementar un buzón de sugerencias y felicitaciones digital, con el propósito de fortalecer los canales de participación de los usuarios, clientes y demás partes interesadas de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

1. INTRODUCCIÓN



El buzón de sugerencias tradicional, es decir físico, fue creado durante la década de los 20 y se estima una de las primeras herramientas focalizadas en la retroalimentación especialmente de los empleados, sin embargo, hoy en día es considerado un poco obsoleto, aunque ha tenido gran éxito durante mucho tiempo y en ocasiones cuando se habla de empresas grandes con diversas sedes, resulta menos práctico y para que sea efectivo de manejar, se deben instalar varias cajas o buzones en cada una de las instalaciones o puntos deseados, lo cual implica mayor trabajo, gasto de papel y más costos para las entidades, de otra parte, se debe realizar un proceso de recolección, análisis y clasificación de la información, debido a que los datos se encuentran en papel, por lo tanto, ésta metodología no es la más eficiente y segura y menos en estos tiempos donde estamos inmersos en la tecnología y nos hemos acostumbrado a que la comunicación en gran parte es digital.

Hoy en día, uno de los principales medios formales de interacción que las organizaciones emplean para la comunicación es el buzón de sugerencias digital como instrumento que permite conocer la satisfacción de los clientes y demás partes interesadas, toda vez que es un espacio directo de retroalimentación para compartir las opiniones sobre cualquier temática relacionada con la Entidad, lo cual genera gran importancia por su funcionalidad, interacción directa e inmediata logrando un mayor compromiso, motivación y cooperación en miras de obtener grandes ideas para mejorar significativamente los procesos de una organización, siendo ésta una alternativa sencilla, rápida, óptima, constante y eficiente a la hora de interactuar con la ciudadanía y a su vez con una gran importancia estratégica ya que permite conocer la percepción del cliente o usuario de manera directa, lo cual permite tomar acción y decisiones rápidas ante las posibles situaciones reportadas.

| | | | | | |
|---|--------|---|-----------|------------------------------|-------------|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | | | |
| | | VERSIÓN: No. 02 | | Página 4 de 33 | |
| | | FECHA: | 18 | 09 | 2023 |
| FORMATO DE INFORME | |  | | | |

Una vez realizados diferentes acercamientos, mesas de trabajo con el grupo de Atención y Orientación al ciudadano se determina en conjunto con la coordinación, la importancia de optimizar y fortalecer los canales de participación, especialmente el buzón de sugerencias y felicitaciones físico que tiene la Entidad para recepcionar las opiniones de las partes interesadas, esto con el fin de brindar diferentes herramientas tecnológicas y otros medios alternativos al usuario final, cliente y ciudadanía, para que participen de una manera más rápida, ágil, directa y así la Entidad obtenga el conocimiento en tiempo real de la información para llevar a cabo análisis de datos, tomar prontas acciones y decisiones frente a las sugerencias de la ciudadanía; situación que permitiría brindar mayor satisfacción a las necesidades de los clientes.

Producto de lo anterior, se realiza la presente investigación y análisis con el fin de alcanzar la implementación del objetivo aquí planteado.

| | | | | | |
|---|--------|---|-----------|---|------------------------------|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | | | |
| | | FORMATO DE INFORME | | VERSIÓN: No. 02 | Página 5 de 33 |
| | | FECHA: | 18 | 09 | 2023 |
| | | | |  | |

2. ANÁLISIS BUZONES FÍSICOS DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES A NIVEL NACIONAL

Actualmente la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, cuenta con 142 buzones de sugerencias físicos activos a nivel nacional, como medio principal para la recepción de las sugerencias y felicitaciones que son depositadas por los usuarios, clientes y demás partes interesadas de la Entidad, los cuales se encuentran instalados en las diferentes unidades de servicio de las Regionales y en oficina principal, distribuidos así:



Tabla 1.

Número de buzones físicos de sugerencias y felicitaciones activos de la ALFM a nivel nacional.

| N° | REGIONALES / OFICINA PRINCIPAL | N° BUZONES |
|-------|--------------------------------|------------|
| 1 | Antioquia Chocó | 20 |
| 2 | Tolima Grande | 14 |
| 3 | Amazonia | 9 |
| 4 | Caribe | 3 |
| 5 | Centro | 23 |
| 6 | Llanos Orientales | 14 |
| 7 | Nororiente | 15 |
| 8 | Norte | 19 |
| 9 | Pacífico | 4 |
| 10 | Sur | 1 |
| 11 | Sur occidente | 18 |
| 12 | Oficina Principal | 2 |
| TOTAL | | 142 |

Nota: La tabla muestra el número de buzones físicos activos a fecha 1 de marzo 2024, por Regionales y oficina principal.

Según la Directiva Permanente 13 DG-ALSG-GRV-AOC-11001 del 29 de noviembre del 2021, con asunto “Adopción de directrices para la oportuna y eficiente gestión en materia de atención y orientación ciudadana en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares”, los buzones físicos

| | | | | | |
|---|--------|---|-----------|------------------------------|-------------|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | | | |
| | | VERSIÓN: No. 02 | | Página 6 de 33 | |
| | | FECHA: | 18 | 09 | 2023 |
| FORMATO DE INFORME | |  | | | |

están bajo la responsabilidad de cada Director Regional, quienes son los encargados de gestionar la adquisición y ubicación en las unidades de servicio como Catering y CADS y áreas administrativas de cada Regional. Actualmente los buzones tienen un tratamiento especial para conocer las opiniones depositadas, las cuales se resumen en el siguiente contexto:

Los buzones se aperturan el primer día hábil de cada mes, en Regionales por temas de desplazamiento, los administradores de catering y demás unidades de servicio son los encargados de aperturar los buzones.

Una vez realizada la apertura consolidan y clasifican las sugerencias y felicitaciones de las unidades de servicio.

Cada regional da a conocer los primeros 5 días hábiles del mes la información mediante memorando remisorio al Grupo de Atención y Orientación ciudadana oficina Principal, siendo el insumo para el informe Mensual y ministerial de PQRS que dicha oficina emite.

A partir del día que se apertura el buzón, se cuenta con 30 días hábiles para dar respuesta a las sugerencias, dichas respuestas son dadas a conocer mediante memorando el cual es publicado en la parte superior de cada punto físico del buzón.

Por lo anterior, se puede notar que se debe esperar hasta el fin de cada mes para conocer la información depositada en cada buzón de sugerencias y 30 días para emitir respuestas, una vez se da apertura el buzón.

3. ANÁLISIS SUGERENCIAS III Y IV TRIMESTRE 2023

Una vez recopilada la información y ahondando más en los informes mensuales y ministeriales de las PQRSD que reposan en la página web de la Entidad, se logra evidenciar información relevante la cual permite hacer un análisis a las sugerencias depositadas en los buzones físicos a nivel nacional, durante los dos últimos trimestres de la vigencia 2023 así:

Para el tercer trimestre de la vigencia 2023, se evidenciaron 767 sugerencias recibidas en total por medio de los Buzones de sugerencias a nivel nacional, de las cuales 697 sugerencias fueron direccionadas para el Grupo de Administración de Comedores de tropa (Catering), 69 para los Centros de Almacenamiento y Distribución (CADS) y 1 para Talento Humano.



| | | | | |
|---|--------|---------------------------|-----------|---|
| PROCESO | | | | |
| DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | | |
| | | FORMATO DE INFORME | | VERSIÓN: No. 02 Página 7 de 33 |
| | | FECHA: | 18 | 09 |
| | | | |  |

Figura 1.

Participación sugerencias III trimestres 2023.



Nota: La figura muestra las sugerencias recibidas durante el trimestre III del año 2023 y los grupos para los que fueron direccionadas.

Información tomada del Informe ministerial tercer trimestre año 2023 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2023, se evidenció una participación total de 583 sugerencias recibidas por los Buzones de sugerencias a nivel nacional, de las cuales 510 sugerencias fueron direccionadas para el Grupo de Administración de Comedores de tropa (Catering), 69 para los Centros de Almacenamiento y Distribución (CADS) y 4 para Talento Humano.


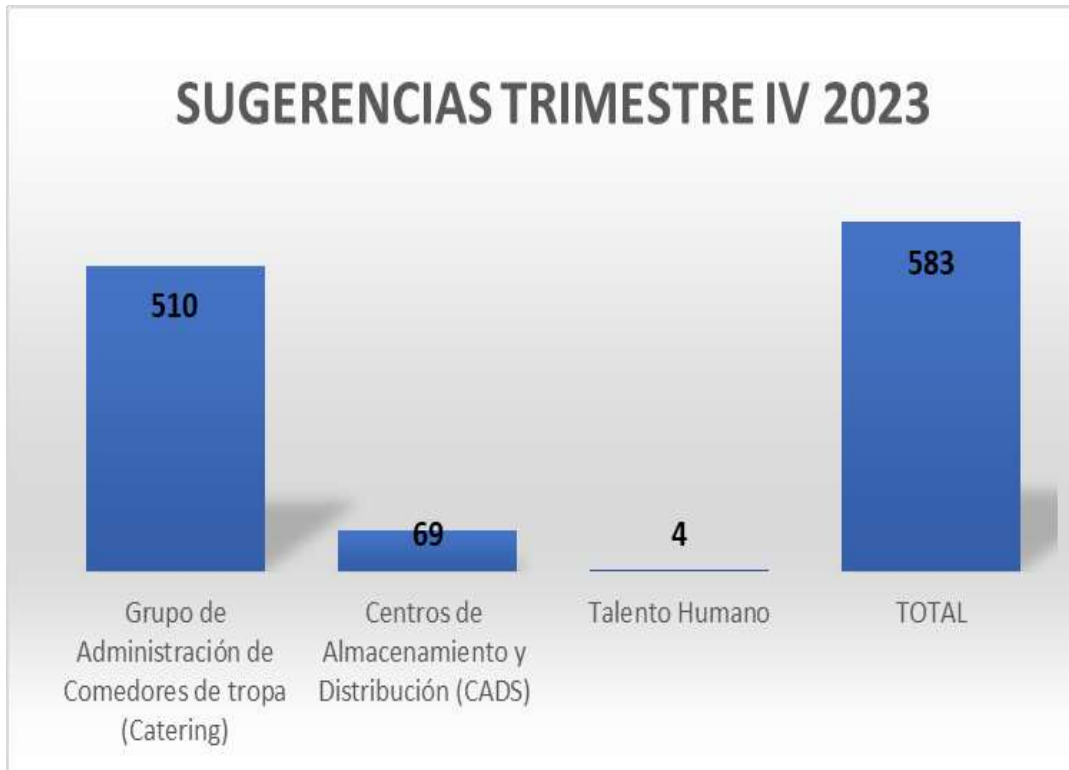
| | | | | | |
|---|--------|---|-----------|------------------------|------------------------------|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | | | |
| | | FORMATO DE INFORME | | VERSIÓN: No. 02 | Página 8 de 33 |
| | | FECHA: | 18 | 09 | 2023 |

Figura 2.

Participación sugerencias IV trimestre 2023.



Nota: La figura muestra las sugerencias recibidas durante el trimestre IV del año 2023 y los grupos para los que fueron direccionadas.

Información tomada del Informe ministerial tercer trimestre año 2023 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

De acuerdo a los resultados anteriores, se puede notar que durante el último semestre del año 2023 se obtuvo un Total de 1.350 sugerencias, las cuales fueron direccionadas en su mayoría para los Grupos de Administración de Comedores de tropa (Catering) y Centros de Almacenamiento y Distribución CADS, lo que nos indica que la mayoría de temas están enfocados al servicio que se presta en las unidades de servicio.

Ahora bien, si analizamos la siguiente información tomada directamente de los informes mensuales de PQRSD, para los meses octubre, noviembre y diciembre 2023, se puede observar que los asuntos o temas más reiterativos de las sugerencias están enfocados al menú,

porción y la cocción. De igual forma se puede identificar las sugerencias en cada una de las Regionales, tal como se refleja a continuación:

Figura 3.

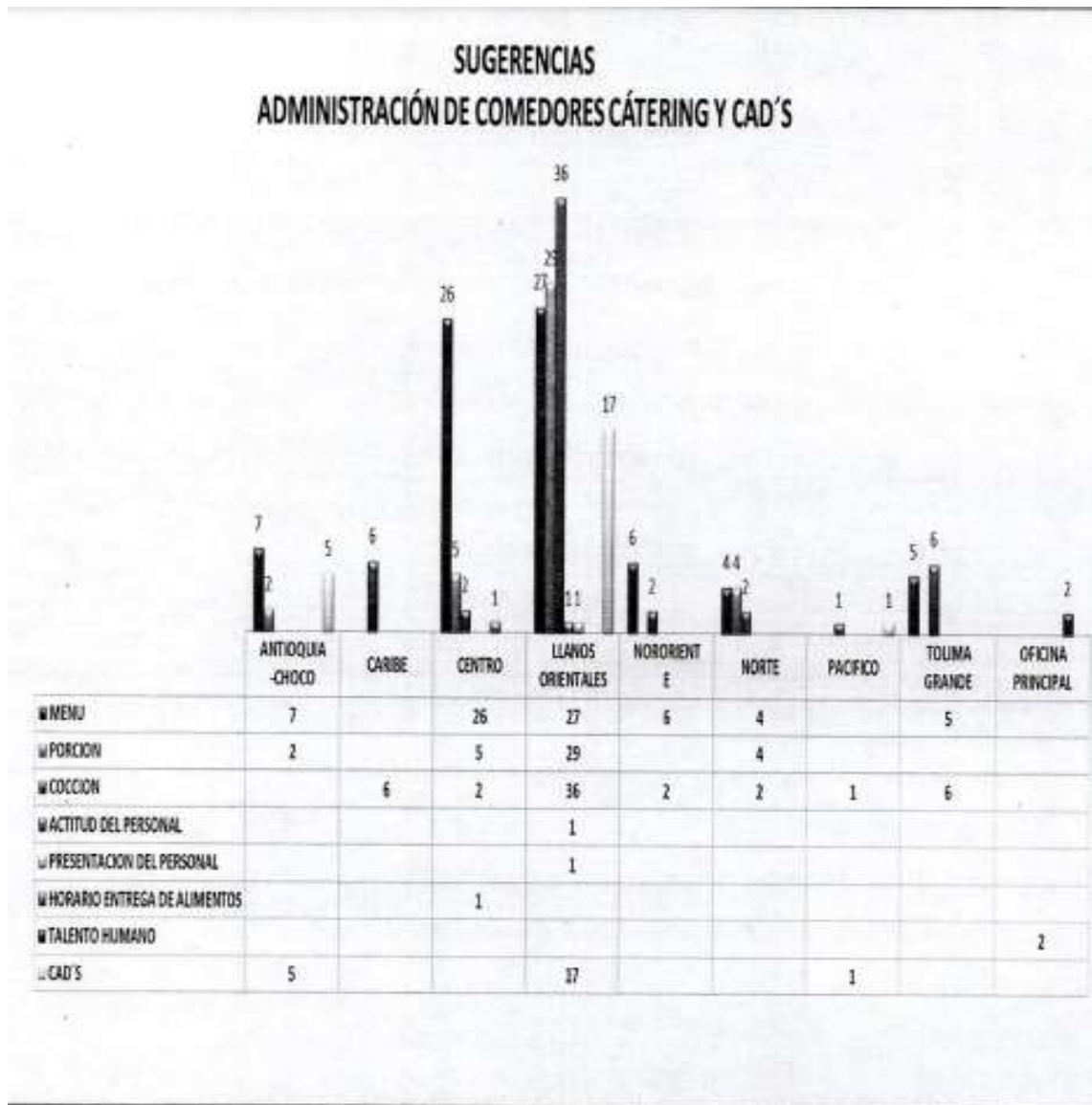
Temas reiterativos de sugerencias por Regionales mes octubre 2023.



Nota: La figura muestra los temas más reiterativos de las sugerencias por Regionales. Tomada del Informe mensual de PQRSD octubre 2023, emitido por el Grupo de Atención y Orientación ciudadana.

Figura 4.

Temas reiterativos de las Sugerencias por regionales mes noviembre 2023.



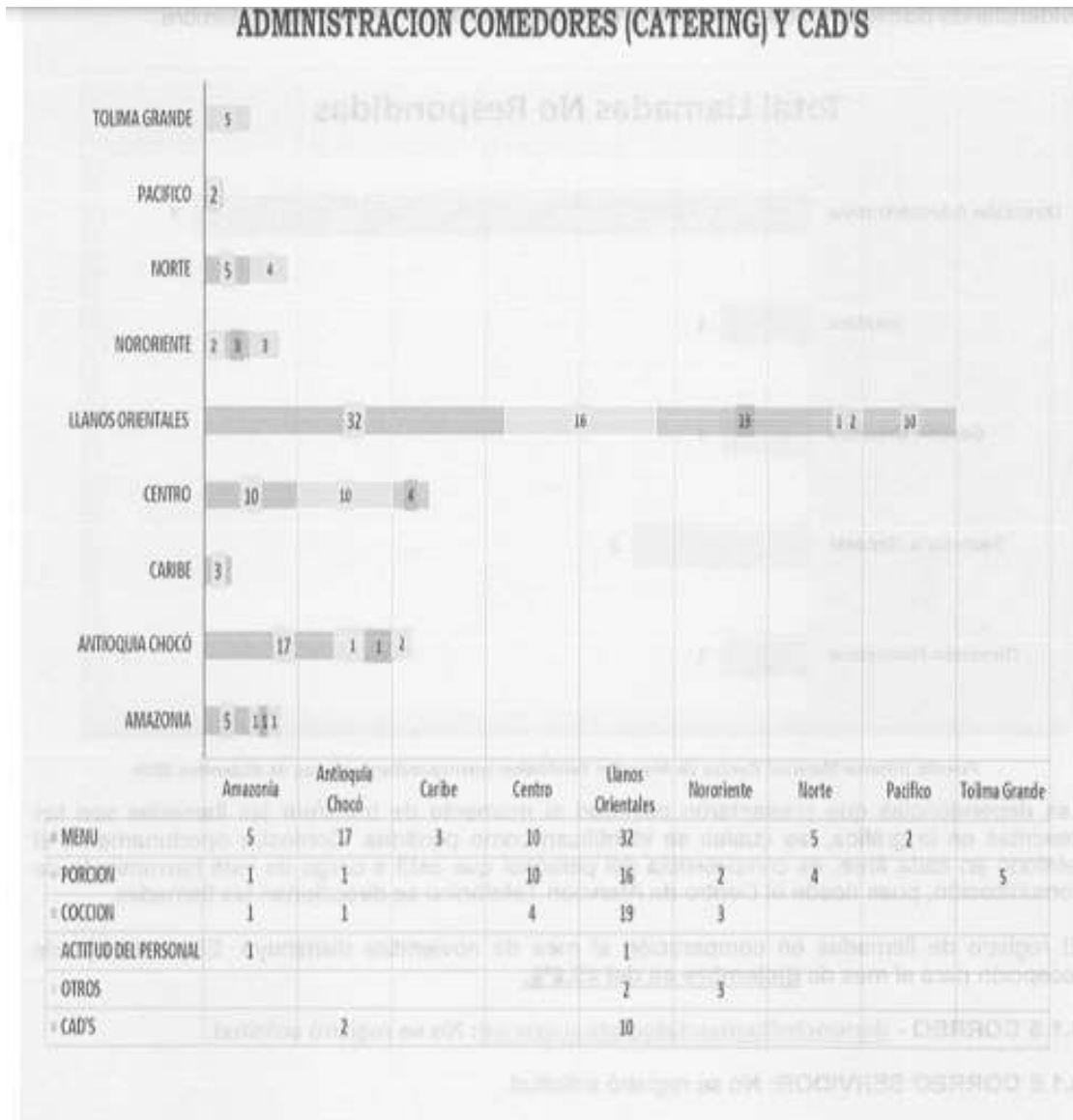
Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de noviembre de 2023

Nota: La figura muestra los temas más reiterativos de las sugerencias por Regionales para el mes de noviembre 2023.

Tomada del Informe mensual de PQRSD noviembre 2023, emitido por el Grupo de Atención y Orientación ciudadana.



Figura 5.

Temas reiterativos de las Sugerencias por regional, mes diciembre 2023.



Fuente: Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de diciembre de 2024

Nota: La figura muestra los temas más reiterativos de las sugerencias por Regionales para el mes de diciembre 2023. Tomada del Informe mensual de PQRSD diciembre 2023, emitido por el Grupo de Atención y Orientación ciudadana.

| | | | | | |
|---|--------|---|-----------|-------------------------------|-------------|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | | | |
| | | VERSIÓN: No. 02 | | Página 12 de 33 | |
| | | FECHA: | 18 | 09 | 2023 |
| FORMATO DE INFORME | |  | | | |

La información referenciada anteriormente, tiene como fin demostrar que, si bien la participación por medio del buzón físico de sugerencias es constante, se puede notar que los temas son muy reiterativos los cuales pueden requerir una atención inmediata al momento que son registrados como sugerencias por el usuario o cliente, en cuanto a los temas de menú, porción y cocción ya que en ocasiones las sugerencias no impactan positivamente a la entidad y éstas se vienen a conocer hasta el último día de cada mes en el momento que dan apertura a los buzones físicos en cada unidad de servicio por parte de cada responsable.

Otra situación notoria con el anterior análisis, es que mensualmente se está consumiendo papel toda vez que cada buzón debe contener los respectivos formatos manuales de sugerencias para que el usuario escriba la sugerencia y la deposite en el respectivo buzón.

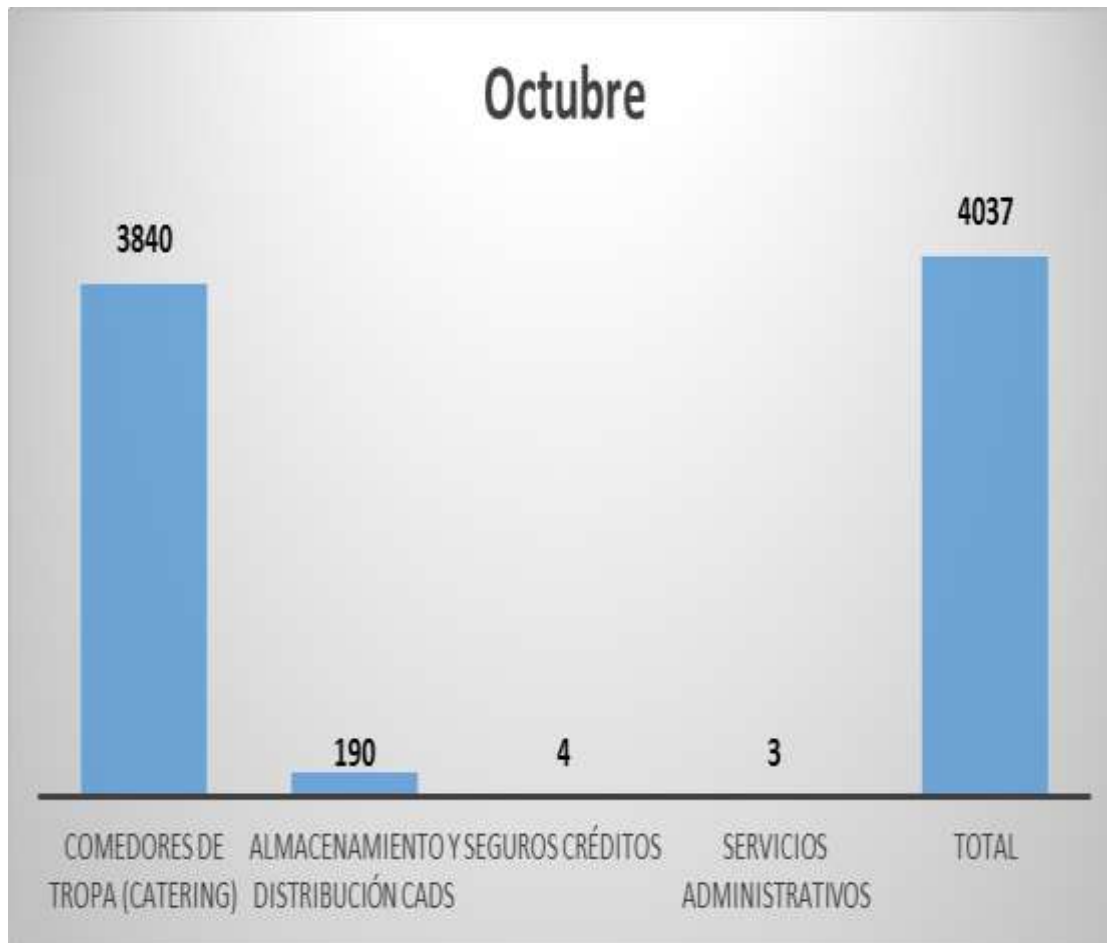
De otra parte, revisada y analizada la información de todos los informes mensuales y ministeriales de PQRSD de la vigencia 2023, emitidos por Atención y Orientación ciudadana, se evidenció que únicamente para el mes de enero 2023, se obtuvo una (1) sugerencia registrada por medio de la encuesta enmarcada en el módulo PQRSD de la página web institucional, la cual fue direccionada por competencia a la Dirección Administrativa, Talento Humano, situación que permite ver la baja participación por este medio, lo que amerita llevar a cabo mejoras para que se incremente la participación de los clientes y ciudadanía de manera digital.

4. ANÁLISIS FELICITACIONES IV TRIMESTRE 2023

Ahora bien, analizando el comportamiento de las felicitaciones para el cuarto trimestre de la vigencia 2023, según informes mensuales de PQRSD publicados en la página web de la Agencia Logística, se pueden evidenciar que se obtuvo mediante el Buzón de sugerencias físico a nivel nacional para dicho trimestre, un total de 11.499 felicitaciones, las cuales fueron principalmente para los Grupos de Administración de Comedores de tropa (Catering), Centros de Almacenamiento y Distribución CADS, seguros créditos y servicios Administrativos, tal como se demuestra a continuación mes a mes.

Figura 6.

Participación felicitaciones mes octubre 2023



Nota: La figura muestra el número de felicitaciones para el mes de octubre 2023 y los grupos para los que fueron direccionadas.

Tomada del informe mensual de PQRSD emitido por el Grupo de Atención y Orientación al ciudadano


| | | | | |
|---|---------------------------|--|-------------------------|-------------------------------|
| PROCESO | | | | |
| DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | | |
|  | TÍTULO | | CÓDIGO: GI-FO-18 | |
| | FORMATO DE INFORME | | VERSIÓN: No. 02 | Página 14 de 33 |
| | | | FECHA: 18 | 09 2023 |

Figura 7.

Participación felicitaciones mes noviembre 2023



Nota: La figura muestra el número de felicitaciones para el mes de octubre 2023 y los grupos para los que fueron direccionadas.

Tomada del informe mensual de PQRSD emitido por el Grupo de Atención y Orientación al ciudadano



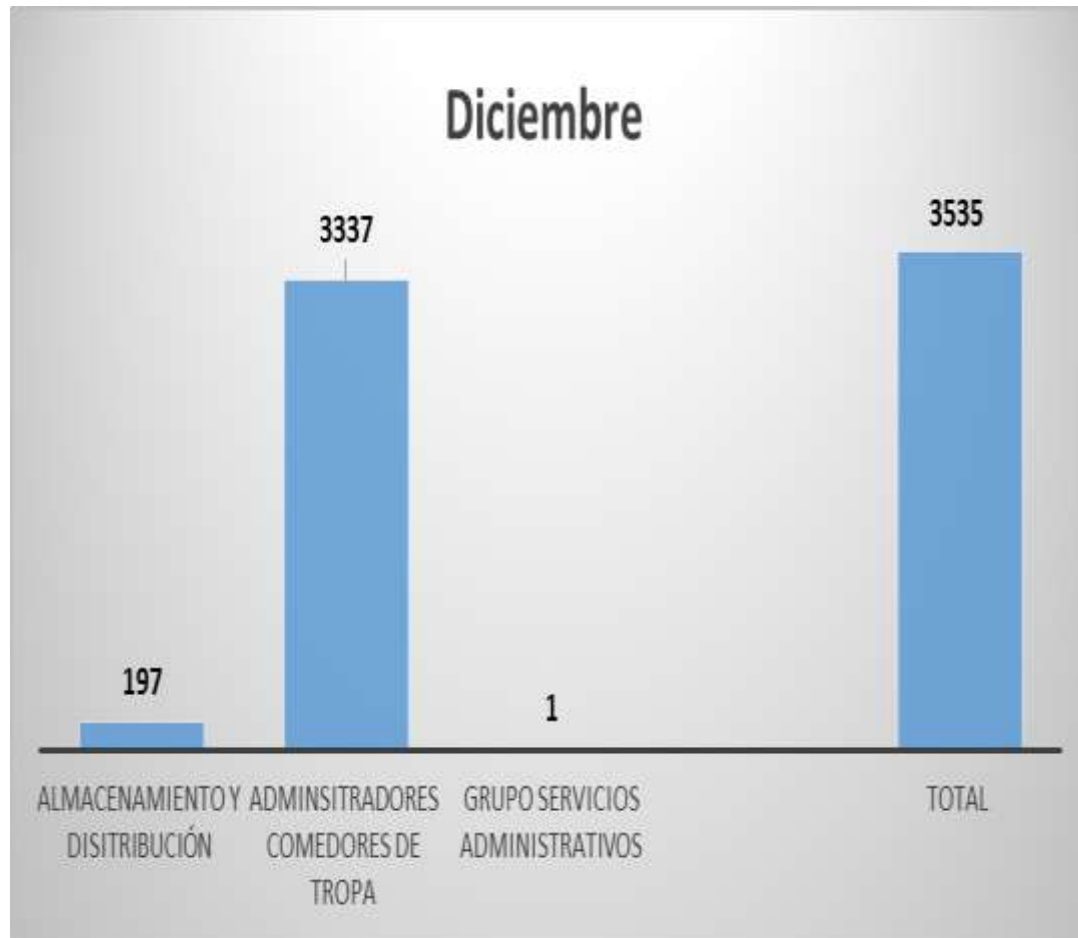
| | | | | |
|---|---------------------------|--|-------------------------|-------------------------------|
| PROCESO | | | | |
| DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | | |
|  | TÍTULO | | CÓDIGO: GI-FO-18 | |
| | FORMATO DE INFORME | | VERSIÓN: No. 02 | Página 15 de 33 |
| | | | FECHA: 18 | 09 |
|  | | | | |

Figura 8.

Participación felicitaciones mes diciembre 2023





Nota: La figura muestra el número de felicitaciones para el mes de diciembre 2023 y los grupos para los que fueron direccionadas.

Tomada del informe mensual de PQRSD emitido por el Grupo de Atención y Orientación al ciudadano

Lo anterior, nos deja ver que mensualmente se obtiene participación significativa, y que generalmente se direcciona a los comedores de catering y centros de almacenamiento y por ende el consumo de papelería e impresiones es continuo y notorio.


Con el fin de tener una mejor referencia sobre las sugerencias que depositan los usuarios en los buzones físicos en cada unidad de servicio, a continuación, se plasma un muestreo de diferentes meses del año 2023 de algunos comedores ubicados en las Regionales Tolima Grande, Centro y Llanos Orientales.

| | | | |
|---|---------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| PROCESO | | | |
| DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | |
| | FORMATO DE INFORME | VERSIÓN: No. 02 | Página 16 de 33 |
| | | FECHA: 18 | 09 |
|  | | | |

5. MUESTREO SUGERENCIAS DEPOSITADAS EN BUZONES VIGENCIA 2023

Figura 9.

Sugerencias comedor perteneciente a la Regional Tolima grande, mes septiembre 2023.



The figure displays three examples of handwritten suggestion forms from a dining hall. Each form includes fields for name, rank, suggestion, and comments. The comments discuss food quality and portion sizes.

Form 1 (Top Left):
 Nombre del usuario: *Franco Leonardo*
 profesión o rango: *Soldado Regular*
 Sugerencia: *Porque usted es lo más importante para nosotros, queremos conocer su opinión*
 Comentarios: *El desayuno y la cena son muy muy las raciones y además es necesario arroz y huevo.*

Form 2 (Top Right):
 Nombre del usuario: *de 48 años, 48 años, 48 años, 48 años*
 profesión o rango: *Soldado Regular*
 Sugerencia: *Porque usted es lo más importante para nosotros, queremos conocer su opinión*
 Comentarios: *La comida este bien bu comida para deberia con la porcion mucha y el arroz este bien para deberia mejor.*

Form 3 (Bottom):
 Nombre del usuario: *Andrés Vázquez María Alcedo*
 profesión o rango: *Soldado regular*
 Sugerencia: *Porque usted es lo más importante para nosotros, queremos conocer su opinión*
 Comentarios: *La comida debería ser más balanceada a el desayuno no tan mucho arroz y huevo tiene que bajar a el desayuno.*

Nota: La figura muestra algunas sugerencias depositadas en Buzón de sugerencias de comedor perteneciente a la Regional Tolima grande, en el mes de septiembre 2023. Tomado del informe mensual de PQRS emitido por la Regional.



| | | | | | |
|---|---------------------------|---|-----------------|---|----|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | |  | |
| | FORMATO DE INFORME | VERSIÓN: No. 02 | Página 17 de 33 | | |
| | | FECHA: | 18 | | 09 |

Figura 10.

Sugerencias del Comedor No 7 BAMAN de la Regional Centro, mes octubre 2023.

SUGERENCIAS
AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES
REGIONAL CENTRO
OCTUBRE 2023

CATERING N° 7 BAMAN

| | |
|---|--|
| <p>SECCIÓN DE PROMOCIÓN Y SERVICIO AL VALOR</p> <p>FECHA: 18/10/23</p> <p>Nombre la Unidad de Servicio a la cual desea hacerle la sugerencia: BAMAN</p> <p>Nombre del usuario: Sr. BECANI OROPE Celi</p> <p>Profesión o cargo: Sargento Jefe</p> <p>¿Porque usted es lo más importante para nosotros, queremos conocer su opinión?</p> <p>Sugerencia: <input checked="" type="checkbox"/> Felicitación: <input type="checkbox"/></p> <p>Comentarios: <i>Tambien es por por por otra cosa el dia Martes y Jueves de por por complementarlo con jugo o yogurt o cereales</i></p> | <p>SECCIÓN DE PROMOCIÓN Y SERVICIO AL VALOR</p> <p>FECHA: 18/10/23</p> <p>Nombre la Unidad de Servicio a la cual desea hacerle la sugerencia (BAMAN):</p> <p>Nombre del usuario: PABON BLANCO JHASIENDY</p> <p>Profesión o cargo: Soldado S-1</p> <p>¿Porque usted es lo más importante para nosotros, queremos conocer su opinión?</p> <p>Sugerencia: <input checked="" type="checkbox"/> Felicitación: <input type="checkbox"/></p> <p>Comentarios: <i>Deberían cambiar el por por otra cosa el día martes</i></p> |
|---|--|

Recuerde que puede realizar sus Peticiones, Quejas y Reclamos a través del Portal Institucional: www.agencialogistica.gov.co - Módulo PQRD correo: denuncias@agencialogistica.gov.co contactenos@agencialogistica.gov.co
 o Comunicarse a través del Centro de Atención Telefónica: Línea Nacional 018000126537 En Bogotá 0316510425

Nota: La figura muestra algunas sugerencias depositadas en el Buzón de sugerencias del comedor N° 7 BAMAN, de la Regional centro, en el mes de octubre 2023. Tomado del informe mensual de PQRS emitido por la Regional.















| | | | | | |
|---|---|---|-------------------------------|---|-------------|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO FORMATO DE INFORME | CÓDIGO: GI-FO-18 | |  | |
| | | VERSIÓN: No. 02 | Página 18 de 33 | | |
| | | FECHA: | 18 | 09 | 2023 |

Figura 11.

Sugerencias de comedor perteneciente a la Regional Centro, mes octubre 2023.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|--------------------------------|---|---|-------------------------|---|------------------------|--------------------------------|--------|-----------|-----------|-------------|--|---------|--|--|--|---|---|-------------------------|---|------------------------|--------------------------------|--------|-----------|-----------|-------------|
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">PROCESO</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">  </td> <td rowspan="3" style="text-align: center;"> TÍTULO SUGERENCIAS ATENCIÓN CIUDADANA </td> <td>Código: GI-FO-18</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">  </td> </tr> <tr> <td>Versión: No. 02</td> <td>Página: 18 de 33</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>18</td> <td>09</td> <td>2023</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">Fecha: <input type="text"/></p> <p>Nombre la Unidad de Servicio a la cual desea hacerle la sugerencia</p> <p>Nombre del usuario: <u>Espinosa gaitana gaitana</u></p> <p>profesión o rango: <u>2110 gaitana</u></p> <p>Porque usted es lo más importante para nosotros, queremos conocer su opinión</p> <p>Sugerencia: _____ Felicitación: _____</p> <p>Comentarios:</p> <p><u>Hay cosas por mejorar, por la propuesta es buena y al servicio es bueno</u></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Amable usuario: La respuesta a su sugerencia será publicada en la cartelera que está ubicada encima de los Buzones.</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Recuerde que puede realizar sus Peticiones, Quejas y/o Reclamos a través del Portal Institucional: www.agencialogistica.gov.co - Módulo PQRD correo: denuncia@agencialogistica.gov.co contactenos@agencialogistica.gov.co</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">o Comunicarse a través del Centro de Atención Telefónico: Línea Nacional 018000126637 En Bogotá 0318810420</p> | PROCESO | | GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR | |  | TÍTULO SUGERENCIAS ATENCIÓN CIUDADANA | Código: GI-FO-18 |  | Versión: No. 02 | Página: 18 de 33 | Fecha: | 18 | 09 | 2023 | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">PROCESO</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">  </td> <td rowspan="3" style="text-align: center;"> TÍTULO SUGERENCIAS ATENCIÓN CIUDADANA </td> <td>Código: GI-FO-18</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">  </td> </tr> <tr> <td>Versión: No. 02</td> <td>Página: 18 de 33</td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td>18</td> <td>09</td> <td>2023</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">Fecha: <input type="text"/></p> <p>Nombre la Unidad de Servicio a la cual desea hacerle la sugerencia</p> <p>Nombre del usuario: _____</p> <p>profesión o rango: _____</p> <p>Porque usted es lo más importante para nosotros, queremos conocer su opinión</p> <p>Sugerencia: _____ Felicitación: _____</p> <p>Comentarios:</p> <p><u>Este nuevo está muy poquito queda con nombres</u></p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Amable usuario: La respuesta a su sugerencia será publicada en la cartelera que está ubicada encima de los Buzones.</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Recuerde que puede realizar sus Peticiones, Quejas y/o Reclamos a través del Portal Institucional: www.agencialogistica.gov.co - Módulo PQRD correo: denuncia@agencialogistica.gov.co contactenos@agencialogistica.gov.co</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">o Comunicarse a través del Centro de Atención Telefónico: Línea Nacional 018000126637 En Bogotá 0318810420</p> | PROCESO | | GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR | |  | TÍTULO SUGERENCIAS ATENCIÓN CIUDADANA | Código: GI-FO-18 |  | Versión: No. 02 | Página: 18 de 33 | Fecha: | 18 | 09 | 2023 |
| PROCESO | | GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | TÍTULO SUGERENCIAS ATENCIÓN CIUDADANA | Código: GI-FO-18 |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Versión: No. 02 | | Página: 18 de 33 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Fecha: | 18 | 09 | 2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROCESO | | GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | TÍTULO SUGERENCIAS ATENCIÓN CIUDADANA | Código: GI-FO-18 |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Versión: No. 02 | | Página: 18 de 33 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Fecha: | 18 | 09 | 2023 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Nota: La figura muestra algunas sugerencias depositadas en Buzón de sugerencias de comedor perteneciente a la Regional Centro.
Tomado del informe mensual de PQRS emitido por la Regional.



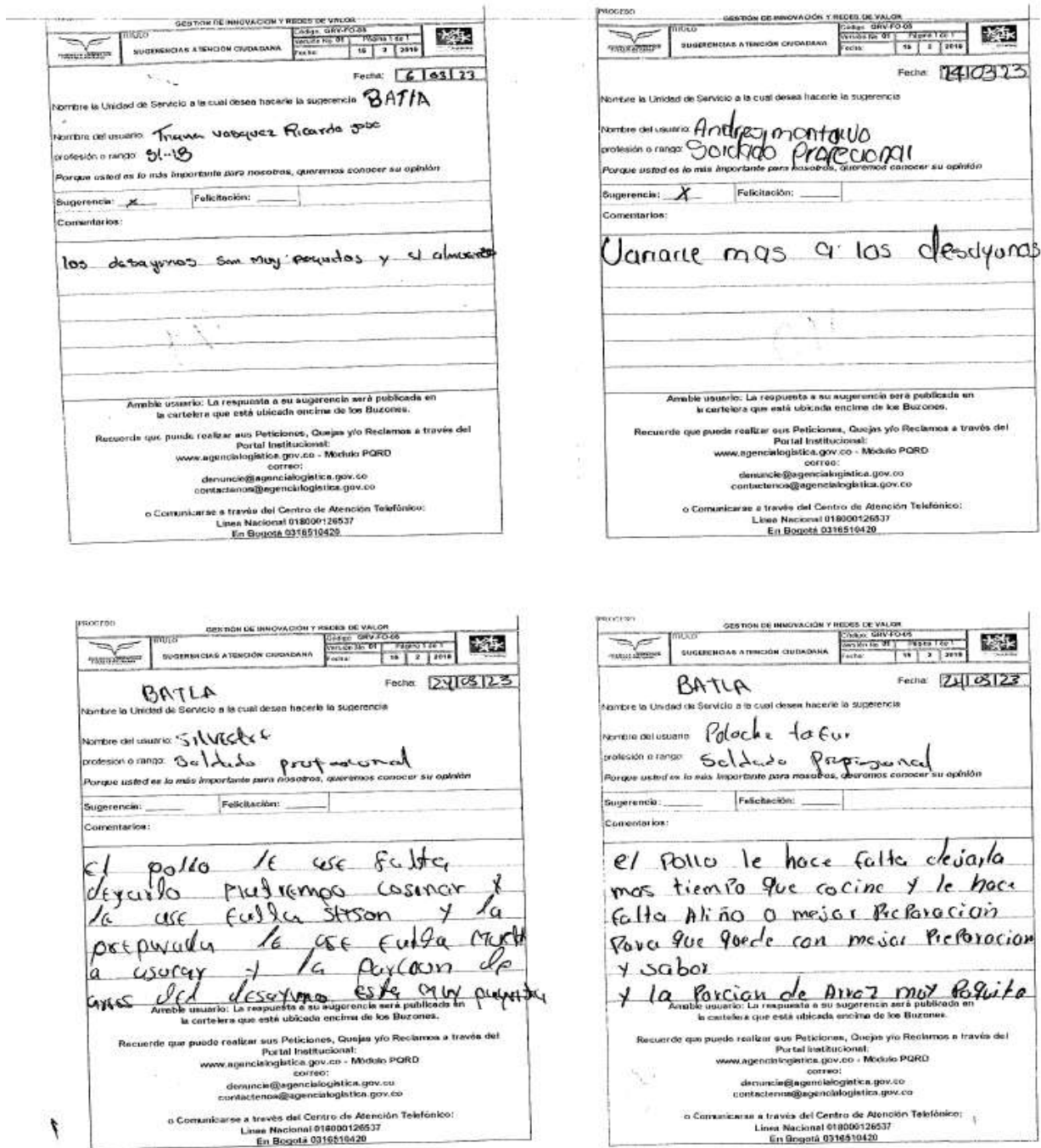
| | | | |
|---|---------------------------|---|-------------------------------|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | |
| | FORMATO DE INFORME | VERSIÓN: No. 02 | Página 19 de 33 |
| | | FECHA: 18 09 2023 | |
| | |  | |

Figura 12.

Sugerencias de comedor perteneciente a la Regional Llanos Orientales, mes marzo 2023.



The figure displays four copies of a suggestion form from the 'BATA' unit, dated March 2023. Each form contains handwritten feedback on food quality and portion sizes.

- Form 1 (Top Left):** User: Triana Vazquez Ricardo SBC. Suggestion: *los desayuno son muy pesados y el almuerzo...*
- Form 2 (Top Right):** User: Andres montano Sordido Profesional. Suggestion: *Quitarle mas a los desayunos*
- Form 3 (Bottom Left):** User: Silvestre Soldado profesional. Suggestion: *el pollo le use faltar de cuando mas tiempo cocinar y la use faltar stison y la preparada la use faltar mucha a usar y la porcion de mas del desayuno este muy pesada*
- Form 4 (Bottom Right):** User: Poloche taer Soldado Profesional. Suggestion: *el pollo le hace falta dejarla mas tiempo que cocine y le hace falta Aliño o mejor Preparacion para que quede con mejor Preparacion y sabor y la Porcion de Arroz muy Pegueta*

Nota: La figura muestra algunas sugerencias depositadas en Buzón de sugerencias de comedor perteneciente a la Regional Llanos Orientales. Tomado del informe mensual de PQRS emitido por la Regional.



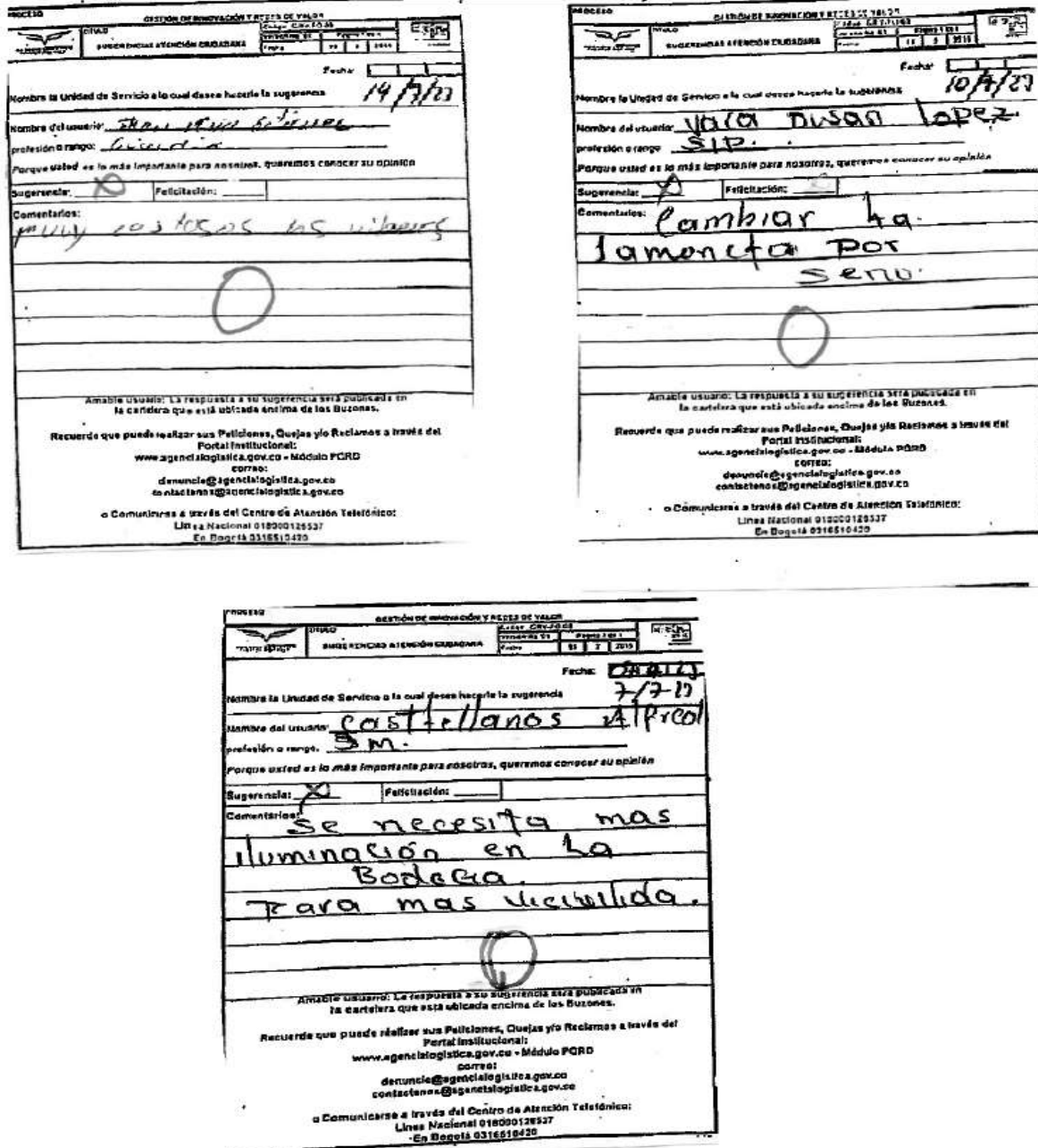
| | | | |
|---|-----------|---|---|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | |
|  | TÍTULO | FORMATO DE INFORME | |
| | | CÓDIGO: GI-FO-18 |  |
| | | VERSIÓN: No. 02 | |
| FECHA: | 18 | 09 | 2023 |

Figura 13.

Sugerencias de comedor perteneciente a la Regional Llanos Orientales, mes julio 2023.





The figure displays three handwritten suggestion forms (Buzón de sugerencias) from the Logistics Agency, dated July 2023. Each form includes the following information:

- Form 1 (Left):**
 - Date: 14/7/23
 - Name: *FRAN... S... S...*
 - Profession: *Guardia*
 - Comment: *quiero mas comida...*
- Form 2 (Right):**
 - Date: 10/7/23
 - Name: *YARA DUSAN LOPEZ*
 - Profession: *SIP*
 - Comment: *Cambiar la lamocita por sero.*
- Form 3 (Bottom):**
 - Date: 7/7/23
 - Name: *castellanos ATRICO*
 - Profession: *S.M.*
 - Comment: *se necesita mas iluminacion en la Bodega para mas seguridad.*

Each form also includes contact information for the Logistics Agency, such as the website www.agencialogistica.gov.co and the National Call Center 01800012537.

Nota: La figura muestra algunas sugerencias depositadas en Buzón de sugerencias de comedor perteneciente a la Regional Llanos Orientales.

Tomado del informe mensual de PQRS emitido por la Regional.

| | | | | | | |
|---|--------|---------------------------|-----------|------------------------|---|-------------------------------|
| PROCESO | | | | | | |
| DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | | | | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | | |  | |
| | | FORMATO DE INFORME | | VERSIÓN: No. 02 | | Página 21 de 33 |
| | | FECHA: | 18 | 09 | | 2023 |

De las anteriores muestras de participación, se puede evidenciar que se encuentran varias opiniones que fueron objeto de mejora y algunas con fechas de registro a comienzo o mediados de mes, las cuales se conocieron hasta finales del mes en que fueron registradas, en el evento que dan apertura al buzón en cada unidad de servicio; situación que se podría mejorar para que de manera inmediata se conozca lo descrito por los usuarios y así tomar acciones de mejora de forma más pronta y ágil.

6. PARTICIPACIÓN SUGERENCIAS Y FELICITACIONES VIGENCIA 2023

Puntualizando en los informes mensuales y ministeriales de PQRSD del año inmediatamente anterior, se pudo observar que durante la vigencia 2023 se recibieron 2.904 Sugerencias y 48.315 felicitaciones a nivel nacional para un total de 51.219 interacciones, desagregado por trimestre tal y como se demuestra a continuación.



Figura 14.

Sugerencias y felicitaciones recibidas por medio del buzón físico en el año 2023.



Nota: La figura muestra el total de sugerencias y felicitaciones recibidas por el buzón de sugerencias físicos durante el año 2023.

Información tomada del informe mensual de PQRSD emitido por el Grupo de Atención y Orientación al ciudadano

| | | | | | |
|---|--------|---|-----------|-------------------------------|-------------|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | | | |
| | | VERSIÓN: No. 02 | | Página 22 de 33 | |
| | | FECHA: | 18 | 09 | 2023 |
| FORMATO DE INFORME | |  | | | |

La representación gráfica nos permite visualizar de una mejor manera, que la participación frente a las sugerencias y felicitaciones por medio del buzón físico a nivel nacional durante el año 2023 fue bastante relevante y por ende toda la gestión administrativa para el tratamiento mensual de cada buzón de sugerencias a nivel regional, requirió de tiempo, alistamiento, impresiones de formatos manuales, interpretación de contenido, diligenciamiento de consolidados y archivo manual. De otra parte, permite ver que el consumo tanto de papelería como tóner es bastante notorio, toda vez que las sugerencias y felicitaciones se recibieron mediante formatos impresos depositados en los Buzones físicos ubicados en las Regionales.


De acuerdo a la anterior información y al hacer una aproximación frente al consumo de papelería, por cada hoja impresa se obtienen 4 formatos de sugerencias o felicitaciones, y teniendo en cuenta que en el año 2023 se recibieron 51.219 interacciones, podemos decir que se consumió aproximadamente 12.804 hojas de papel a nivel nacional, es decir un aproximado de 25.6 resmas. Situación que se podría iniciar a mitigar una vez se implemente la mejora al buzón de sugerencias y felicitaciones digital y se realice la transición de lo Manual a lo digital, lo cual simplificaría procesos y se obtendría un mayor uso a las herramientas tecnológicas.

Una vez realizado el anterior análisis frente a los buzones de sugerencias físicos, se hizo necesario entrar a investigar sobre el tratamiento y beneficios del código QR que fue empleado para conocer la percepción de los usuarios frente al servicio en las unidades, el cual esta siendo monitoreado desde atención y orientación ciudadana.

7. ANÁLISIS CÓDIGO QR

Con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por cada unidad de servicios de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, en el mes de abril del año 2022 se implementó una encuesta con 5 preguntas a través de un código QR para conocer la opinión de los usuarios frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa, adicional cuenta con 2 ítems; 1 para aspectos positivos y el otro para aspectos negativos, código que actualmente se encuentra ubicado en cada comedor de fácil acceso al usuario.

El código QR es monitoreado por la coordinación del Grupo de Atención y orientación ciudadana, quien consolida la información allí registrada y mensualmente la da a conocer a la

| | | | | | |
|---|--------|---|-----------|-------------------------------|-------------|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | | | |
| | | VERSIÓN: No. 02 | | Página 23 de 33 | |
| | | FECHA: | 18 | 09 | 2023 |

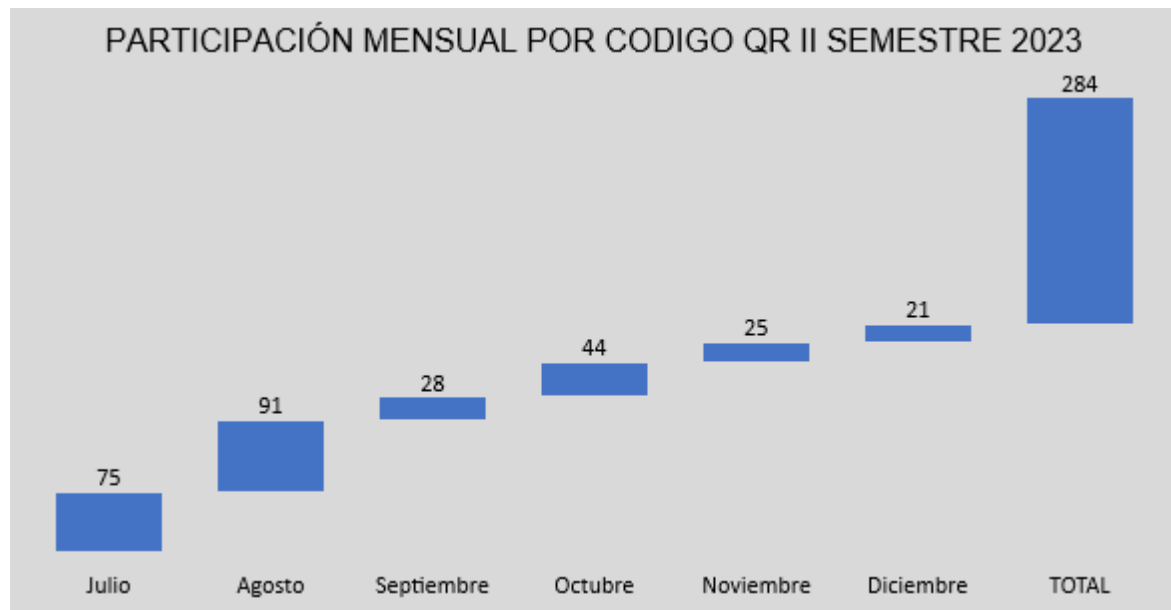
Alta Dirección; así mismo a la Subdirección de Operaciones Logísticas para que se tomen las acciones pertinentes a que haya lugar.

Según investigación y alcance con el Grupo de atención ciudadana, actualmente el código QR no se encuentra oficializado o institucionalizado, toda vez que al momento que fue creada la encuesta para conocer la percepción del cliente, se realizó bajo un formulario y correo electrónico de Google, por tanto, lo direcciona a Google, dejando ver que no se determinó un espacio en el portal web institucional o intranet para direccionar la información.



De otra parte, analizando los informes mensuales de PQRSD se evidenció que en el segundo semestre del año 2023 se obtuvo una participación de 284 usuarios quienes respondieron la encuesta a través del código QR a nivel nacional, lo que denota participación mes a mes por las partes interesadas, la cual se refleja en la siguiente gráfica:

Figura 15.

Número de usuarios que participaron mensualmente por medio del código QR, durante el II semestre del año 2023.



Nota: La figura muestra la participación mensual de usuarios por medio del código QR. Información tomada de los informes mensuales de PQRSD, emitido por el Grupo de Atención y Orientación ciudadana.

| | | | | | |
|---|--------|---|-----------|-------------------------------|---|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO | FORMATO DE INFORME | | | |
| | | CÓDIGO: GI-FO-18 | | Página 24 de 33 | |
| | | VERSIÓN: No. 02 | | | |
| | | FECHA: | 18 | 09 | 2023 |
| | | | | |  |

Por lo anterior, se determina la importancia de implementar una mejora al Código QR, enfocada a oficializarlo o institucionalizarlo, de tal forma que la información que registren los usuarios, sea direccionada a un espacio de la Entidad, ya sea a la página web, intranet o a una URL institucional que se le asigne.


Teniendo en cuenta los anteriores análisis tanto del buzón de sugerencias físico y código QR, se logró observar que al darse la viabilidad de oficializar del código QR, otra alternativa es la posibilidad de implementar el buzón de sugerencias y felicitaciones digital por medio del código QR, de tal manera que quede integrado y multifuncional, es decir, con la opción para que el cliente continúe contestando por este medio tanto la encuesta de satisfacción enmarcada en 5 preguntas y a su vez registre las sugerencias y felicitaciones, de esta manera se brindaría dos alternativas de participación a la ciudadanía, por un solo medio.

Con el fin de obtener diferentes perspectivas frente a la viabilidad de implementar el buzón de sugerencias y felicitaciones digital y oficializar el código QR y emplearlo para dos servicios a la vez, como es la encuesta de percepción y el buzón de sugerencias y felicitaciones digital, se solicitaron diferentes propuestas, cotizaciones y reuniones virtuales con empresas desarrolladoras de software como son: It sense, NW Group, Micrositios y Búho Agencia creativa, las cuales se anexan al presente informe.

En las diferentes reuniones realizadas con las empresas, se les dio a conocer las necesidades de mejora frente al buzón de sugerencias y felicitaciones y código QR, obteniendo como conclusión que, si es viable llevarse a cabo mejoras tanto al buzón de sugerencias y felicitaciones como al código QR, obteniendo diferentes alternativas que se plantean a continuación:

La primera es implementar el buzón de sugerencias y felicitaciones digital independiente al link de PQR, con acceso directo desde la página web por medio de botón fijo.

Como segunda es realizar una extensión directa a la encuesta de sugerencias que se encuentra en el link PQR, por medio de botón fijo exclusivo en la página web, sin embargo, la encuesta actualmente no tiene contemplada las felicitaciones.

| | | | | | |
|---|--------|---|-----------|-------------------------------|-------------|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO | FORMATO DE INFORME | | | |
| | | CÓDIGO: GI-FO-18 | | Página 25 de 33 | |
| | | VERSIÓN: No. 02 | | | |
| | | FECHA: | 18 | 09 | 2023 |

Como tercera opción de mejora y la más recomendada es la Implementación de un nuevo código QR con el fin de Oficializarlo o institucionalizarlo, al cual se le mantiene la encuesta de percepción de los usuarios y a su vez se le adiciona la creación del Buzón de Sugerencias y Felicidades digital, de tal forma que quede integrado y Multifuncional, dando así por un mismo medio, dos alternativas de participación al cliente o usuario final.

8. VENTAJAS Y BENEFICIOS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DIGITAL

Inmediatez de la información y respuestas en el menor tiempo.

Efectividad en la consolidación de información.

Análisis de datos de manera rápida y en tiempo real para la toma de decisiones.

Generar alertas una vez sea registrada la sugerencia para que el responsable tome acción de manera inmediata.

Comunicación Asertiva.

Información clara y legible.

Menor posibilidad de alterar información.

Mayor interacción con las herramientas tecnológicas.

Agilidad en los procesos.

Se pueden ordenar los temas de manera inmediata y establecer planes de acción para dar respuestas más rápidas.



Permite a la ciudadanía registrar las sugerencias y felicitaciones desde cualquier sitio, fuera y dentro de las oficinas y Regionales.

Permite registrar las sugerencias y felicitaciones desde el celular en el momento que la persona lo desee.

Se puede obtener la data de manera ordenada y en tiempo real para llevar a cabo análisis de datos de manera rápida, lo cual facilita la toma de decisiones.

Se puede cargar imágenes en caso que se desee.

Las sugerencias se pueden registrar con nombre propio o de forma anónima y confidencial si así lo prefiere la ciudadanía.

| | | | | | |
|---|--------|---|-----------|-------------------------------|-------------|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | | | |
| | | VERSIÓN: No. 02 | | Página 26 de 33 | |
| | | FECHA: | 18 | 09 | 2023 |
| FORMATO DE INFORME | |  | | | |

A raíz de las sugerencias y Feedback de los clientes, empleados y demás grupos de interés, se generan mejoras significativas para los procesos.

Fortalece un pensamiento innovador al crear estrategias de mejora en procesos o servicios.

Se contribuye con la política de cero papel al reducir impresiones.

Se disminuye el gasto de papel.

Se disminuye el gasto de tóner.

Se evitan posibles pérdidas de los formatos manuales diligenciados.

9. NOVEDADES PRESENTADAS EN EL TRATAMIENTO DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS FÍSICO

Teniendo en cuenta la interacción y mesas de trabajo con la Coordinadora y funcionarios del Grupo de Atención ciudadana, se percibieron algunas novedades que se presentan frente al tratamiento de los buzones las cuales se referencian a continuación:

Atrasos en tiempo para la apertura del buzón.

Atrasos en el envío de la información.

Correos reiterativos por parte del Grupo de Atención y Orientación al ciudadano a los Comedores solicitando el envío de la información para dar cumplimiento con la elaboración de los informes mensuales y ministeriales de PQRSD.

Lo anterior, repercute al Grupo de atención al ciudadano, toda vez que al presentarse atrasos con el envío de la información igualmente van ocasionando atrasos para la proyección de los informes mensuales y ministeriales que se deben cumplir por ley.


10. DESVENTAJAS BUZÓN DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES FÍSICO

Se conocen las sugerencias y felicitaciones hasta el último día de cada mes.

No se conoce con inmediatez los temas que requieren soluciones rápidas.

Tiempos extensos para tomar acción frente a las sugerencias que generen impacto negativo y requieran de atención inmediata.

Probabilidad de alteración del contenido.

| | | | | | |
|---|--------|---|-----------|-------------------------------|-------------|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO | FORMATO DE INFORME | | | |
| | | CÓDIGO: GI-FO-18 | | Página 27 de 33 | |
| | | VERSIÓN: No. 02 | | | |
| | | FECHA: | 18 | 09 | 2023 |



Esfuerzo a interpretaciones de letras y palabras al estar manuscrita la sugerencia o felicitación
 Gastos en la compra e instalación de buzones físicos en el evento que se requiera.
 Consumo de papel y tóner al imprimir los formatos de sugerencias y felicitaciones.
 Esfuerzo a interpretaciones de letras y palabras al estar manuscrita la sugerencia o felicitación.
 Dedicar más tiempo para archivar las sugerencias y felicitaciones de manera física.
 No contar con data digital registrada por el usuario.

11. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DIGITAL, POR MEDIO DEL CÓDIGO QR INSTITUCIONALIZADO Y LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD.

Una vez realizada la investigación inicial, el 13 de marzo 2024 se realiza presentación con los ante la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, encargada de la Funciones del Despacho de la Dirección General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, con el fin de dar a conocer los resultados de la investigación y la propuesta de proyecto para la Implementación del buzón de sugerencias y felicitaciones DIGITAL por medio del código QR y la Oficialización o institucionalización del mismo, toda vez que no se encuentra oficializado.

Una vez dada a conocer la propuesta, la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, encargada de la Funciones del Despacho de la Dirección General **aprueba** el desarrollo e implementación del buzón de sugerencias y felicitaciones digital por medio del Código QR y la oficialización o institucionalización del mismo; propuesta que se continuó trabajando con la oficina de TIC, Atención Ciudadana, Marketing y comunicaciones.

Posteriormente, se realiza mesa de trabajo el día 20 de marzo 2024 con los funcionarios de la oficina de TIC, Atención Ciudadana, Marketing y comunicaciones, con quienes se acordaron actividades y compromisos para llevar a cabo la implementación del Buzón de Sugerencias y felicitaciones DIGITAL por medio del código QR y a su vez la oficialización o institucionalización del mismo; allí los funcionarios de TIC, manifestaron que para dejar como un módulo independiente, era necesario incluir varias horas de desarrollo y la hora desarrollo es muy costosa, lo cual implicaba contar con mayor presupuesto del que se contempló para la

| | | | | | |
|---|--------|---|-----------|-------------------------------|-------------|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | | | |
| | | VERSIÓN: No. 02 | | Página 28 de 33 | |
| | | FECHA: | 18 | 09 | 2023 |
| FORMATO DE INFORME | |  | | | |

ejecución del contrato que se encontraban estructurando para el mantenimiento, actualización, hosting, soporte portal web y soporte intranet de la Entidad y el presupuesto que se tenía contemplado era solamente ciento treinta millones de pesos m/cte.



Por lo anterior, los funcionarios TIC manifestaron que para no hacer uso del presupuesto, estaría al alcance de ellos llevar a cabo la implementación del Buzón de sugerencias y felicitaciones DIGITAL por medio del código QR y a su vez oficializarlo o institucionalizarlo, así mismo implementar mediante la página web institucional, de tal manera que la información que sea registrada por medio del código y página web, sea enviada por la oficina de TIC al Grupo de Atención ciudadana para la gestión pertinente.

Dentro de los compromisos acordados por parte de Atención ciudadana quedó que el transcurso del día 18 de marzo 2024, enviarían a los funcionarios de la oficina de Tecnología y las Comunicaciones el código QR donde se evidencia la encuesta de percepción de servicio que tiene la Entidad y el formato de las sugerencias y felicitaciones manual con código GRV-FO-05, para la respectiva implementación del Buzón de sugerencias Digital.

Por parte de Marketing y Comunicaciones antes del 2 de abril 2024, diseñar la imagen del botón que quedará como ingreso al Buzón de sugerencias y felicitaciones digital mediante el código QR y a la página web de la entidad por la sección de destacados, manteniendo la uniformidad gráfica y colores institucionales, y enviar a la oficina de TIC.

Al 3 de mayo 2024, por parte de la oficina TIC implementar de manera Digital el Buzón de Sugerencias y felicitaciones y dar a conocer a la oficina Asesora de Planeación e Innovación institucional, Gestión de Innovación, Grupo Atención Ciudadana y a Marketing y Comunicaciones.

El 3 de mayo 2024, se realizó mesa de trabajo con el funcionario de TIC quien realizó la implementación Digital, Atención y Orientación Ciudadana y Marketing y Comunicaciones, donde se llevó a cabo revisión final del proyecto en cuanto a formularios de la encuesta de percepción del servicio, a la información del Buzón de sugerencias y felicitaciones DIGITAL y a cada uno de los diseños creados por parte de Marketing y Comunicaciones.

| | | | | | |
|---|---|-------------------------|-------------------------------|-----------|---|
| PROCESO | | | | | |
| DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | | | |
|  | TÍTULO FORMATO DE INFORME | CÓDIGO: GI-FO-18 | | |  |
| | | VERSIÓN: No. 02 | Página 29 de 33 | | |
| | | FECHA: | 18 | 09 | |

Posterior a la revisión y pruebas al código QR por medio del cual se implementó el Buzón de Sugerencias y Felicidades DIGITAL, desde innovación se coordina Agenda con la Dirección General con el propósito de presentar el desarrollo del proyecto Implementación del Buzón de Sugerencias y felicitaciones Digital, para aprobación; obteniendo agenda para el 10 de mayo 2024 hora 11: 00 am.

El día 10 de mayo 2024 se hace presentación ante la Jefe Oficina Asesora Jurídica, encargada de las funciones de la Dirección General, donde se da a conocer el proyecto finalizado de la Implementación Buzón de sugerencias y felicitaciones **Digital** con las dos alternativas de ingreso para los usuarios, clientes y demás partes interesadas; es decir uno por medio de la página web de la Entidad, portal de destacados y el otro por el código QR, tal como se plasma a continuación:

Figura 16.

Diseños para ingreso al Buzón de Sugerencias y Felicidades Digital mediante código QR y página web de la entidad.



Nota: La imagen muestra la portada de ingreso de la implementación del Buzón de sugerencias y felicitaciones Digital mediante el código QR y página web de la entidad, igualmente el ingreso a la encuesta percepción del servicio.



| | | | | | |
|---|--------|---|-----------|---|-------------------------------|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO | FORMATO DE INFORME | | CÓDIGO: GI-FO-18 | |
| | | | | VERSIÓN: No. 02 | Página 30 de 33 |
| | | FECHA: | 18 | 09 | 2023 |
| | | | |  | |

Figura 17.

Código QR institucionalizado mediante el cual se implementó el Buzón de Sugerencias y Felicidades Digital.





Nota: la figura denota la institucionalización del código QR y la Implementación del Buzón de Sugerencias y Felicidades Digital.

Figura 18.

Ingreso al Buzón de sugerencias y felicitaciones Digital y Encuesta percepción del servicio, mediante la página web de la Entidad, Sección de destacados.



Nota: La imagen muestra el ingreso al Buzón de sugerencias y Felicidades Digital y a la encuesta de percepción del servicio, mediante la página web de la entidad por la sección de Destacados.

| | | | | | | |
|---|--------|---------------------------|-----------|------------------------|---|-------------------------------|
| PROCESO | | | | | | |
| DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | | | | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | | |  | |
| | | FORMATO DE INFORME | | VERSIÓN: No. 02 | | Página 31 de 33 |
| | | FECHA: | 18 | 09 | | 2023 |

De otra parte se dio a conocer que la información registrada por los dos medios anteriores, queda salvaguardada en la página web de la Entidad, la cual es enviada por parte de la oficina TIC al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para la gestión pertinente.

Dada a conocer la implementación, la Jefe encargada de las funciones de la Dirección General realiza pruebas de ingreso al Buzón de Sugerencias y Felicitaciones Digital y encuesta de Percepción del servicio mediante el código QR.

Finalizados los ingresos aprueba la Implementación del proyecto y a su vez autoriza a los funcionarios de Marketing y Comunicaciones para que realicen las respectivas difusiones a nivel nacional, reiterando que al momento que envíen el código QR a los respectivos comedores y Regionales deben dejar acta y a su vez documentar la gestión que se realice mediante informe.

Igualmente se da a conocer a la Alta Dirección que el 9 de mayo 2024 por parte de la funcionaria de Innovación se apoyó con difusión de la implementación del Buzón de Sugerencias y Felicitaciones DIGITAL, mediante el programa “Unidos somos más” el cual reposa en el canal institucional youtube: www.youtube.com/@agencialogisticaffmm.

Video 1.



Difusión implementación del Buzón de Sugerencias y Felicitaciones DIGITAL, mediante el programa Unidos somos más de la ALFM.



Video_código_QR.mp4

Nota: El Video muestra la difusión de la implementación del Buzón de Sugerencias y Felicitaciones Digital en el programa “Unidos somos más” de la ALFM el 9 de mayo 2024. Grabado por funcionaria de Innovación y Redes de Valor.

Con la presentación y aprobación ante la Alta Dirección se da por finalizado el proyecto de implementación del Buzón de Sugerencias y felicitaciones DIGITAL mediante el código QR y la pagina web de la entidad.

| | | | | | |
|---|--------|---|-----------|---|-------------------------------|
| PROCESO | | DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | | | |
| | | FORMATO DE INFORME | | VERSIÓN: No. 02 | Página 32 de 33 |
| | | FECHA: | 18 | 09 | 2023 |
| | | | |  | |

12. CONCLUSIÓN

Con el presente análisis e investigación de información, se implementó el buzón de sugerencias y felicitaciones DIGITAL mediante el ingreso por el código QR y la página web de la Entidad, igualmente se institucionalizó u oficializó el código QR, el cual fortalece los canales de participación de los usuarios finales, clientes y demás partes interesadas de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares. En conclusión, el proyecto demuestra el valor del uso de herramientas tecnológicas como medios efectivos para mejorar la productividad laboral.



13. RECOMENDACIONES

Continuar realizando difusiones por parte del Grupo de Marketing y Comunicaciones a nivel nacional, dando a conocer el nuevo código QR por medio del cual se llevó a cabo la implementación del Buzón de sugerencias y felicitaciones Digital, así mismo la implementación en la página web de la entidad.

14. ANEXOS

Los siguientes documentales se encuentran en la carpeta digital compartida de planeación:
Z:\GESTIÓN DE INNOVACIÓN\2024

1. Directiva Permanente 13 DG — ALSG — GRV—AOC-11001 del 29 de noviembre del 2021
2. Informes mensuales de PQRS, vigencia 2023.
3. Informe Ministerial de PQRS, vigencia 2023
4. Directorio Comedores ALFM
5. Informes de regionales, clasificación de sugerencias por Regionales.
6. Informe técnico para la adquisición de habladores en acrílico con destino a los comedores de tropa administradores por la ALFM.
7. Formato manual de sugerencias y felicitaciones.
8. Acta mesa de trabajo realizada el 03 de enero 2024, con la Coordinadora de Atención al ciudadano.
9. Acta mesa de trabajo realizada el 09 de enero 2024, con funcionarios de Atención al ciudadano
10. Reuniones virtuales con entidades externas

| | | | | | | |
|---|--------|---------------------------|-----------|------------------------|---|-------------------------------|
| PROCESO | | | | | | |
| DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL | | | | | | |
|  | TÍTULO | CÓDIGO: GI-FO-18 | | |  | |
| | | FORMATO DE INFORME | | VERSIÓN: No. 02 | | Página 33 de 33 |
| | | FECHA: | 18 | 09 | | 2023 |

11. Propuestas y cotización empresa It sense.
12. Propuestas y cotización empresa NW Group.
13. Propuestas y cotización empresa Micrositios.
14. Propuestas y cotización empresa búho empresa creativa,
15. Grabación de reunión virtual de fecha 13 de febrero 2024, realizada con la empresa desarrolladora de software It.sense.
16. Grabación de reunión virtual de fecha 14 de febrero 2024, realizada con la empresa "Micrositios, Coordinadora Grupo de Atención y Orientación ciudadana y funcionario de la oficina de Tecnología.
17. Acta mesa de trabajo de fecha 08 de marzo 2024, donde se contemplaron estrategias de difusión del buzón digital y código QR.
18. Presentación Power Point presentación proyecto, realizada el día 13 de marzo 2024, ante la Jefe Oficina Asesora Jurídica, encargada de las funciones de la Dirección General.
19. Acta reunión presentación proyecto ante la Alta dirección, de fecha 13 de marzo 2024.
20. Acta mesa de trabajo con TIC, Atención ciudadana, Marketing y comunicaciones de fecha 20 de marzo 2024.
21. Acta mesa de trabajo con TIC, Atención ciudadana, Marketing y comunicaciones de fecha 03 de mayo 2024.
22. Video de difusión mediante programa institucional "Unidos somos más" de fecha 9 de mayo 2024.
23. Presentación Power Point de la implementación del Buzón de sugerencias y felicitaciones DIGITAL, realizada el día 10 de mayo 2024, ante la Jefe Oficina Asesora Jurídica, encargada de las funciones de la Dirección General.
24. Acta reunión ante la Alta Dirección donde se dio a conocer la implementación del Buzón de sugerencias y felicitaciones DIGITAL, mediante el código QR y página web institucional, así mismo la institucionalización del QR, de fecha 10 de mayo 2024.