



INFORME

PROMOVER LOS CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES Y USUARIOS FINALES. IV TRIMESTRE 2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Juan Gabriel Aragón Trujillo	NOMBRE: Liz Yohanna Cipagauta Pedraza	NOMBRE: Sandra Patricia Bolaños Rodríguez
CARGO: P.D. Marketing y Comunicaciones	CARGO: P.D. Marketing y Comunicaciones	CARGO: Secretaria General (e)
FIRMA	FIRMA:	FIRMA:



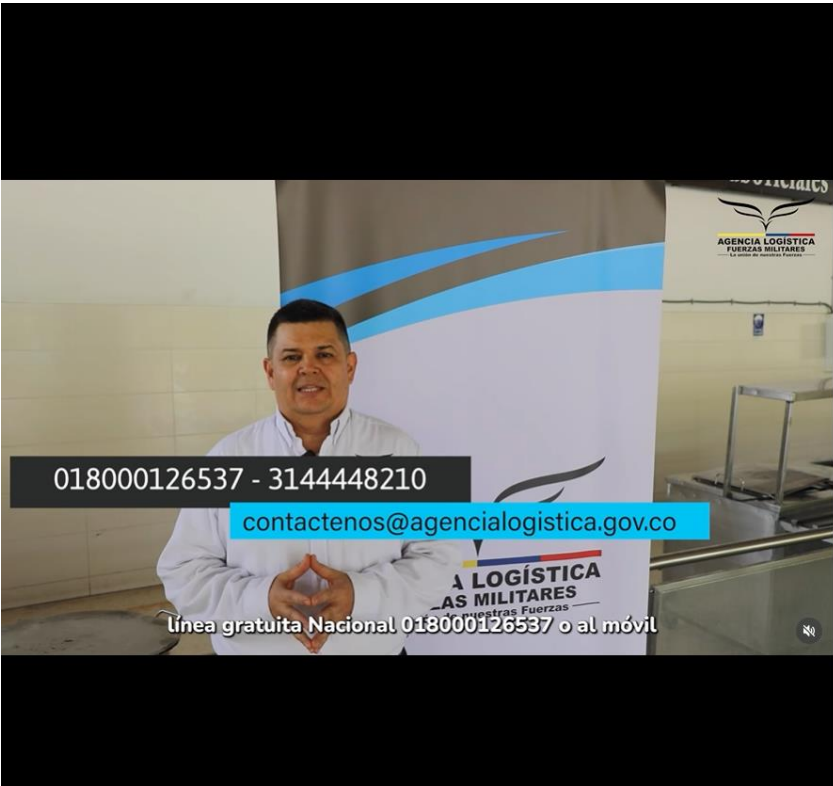
PROCESO							DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL						
	TÍTULO		FORMATO DE INFORME		CÓDIGO: GI-FO-18								
					VERSIÓN: No. 03							Página 2 de 14	
					FECHA:		03		07		2024		

OBJETIVO DEL INFORME

Promover, fortalecer y difundir los canales de comunicación que permitan, a la ALFM, conocer las quejas, sugerencias, felicitaciones o reclamos del cliente, con el propósito de generar estrategias de mejoramiento continuo con los clientes y usuarios finales.

CUERPO DEL INFORME

El día 6 de octubre se publicó reel grabado en regional Tolima Grande relacionado con la promoción de los canales de PQRD para información de la ciudadanía en general y grupos de interés.



aglogisticafm
Audio original

aglogisticafm En la Agencia Logística de las FF.MM, los canales de comunicación y el sistema de PQR (Petición, Queja y Reclamo), son fundamentales para construir una relación transparente, eficiente y cercana con la comunidad en general.
[#yosoyagencialogistica](#)
10 sem

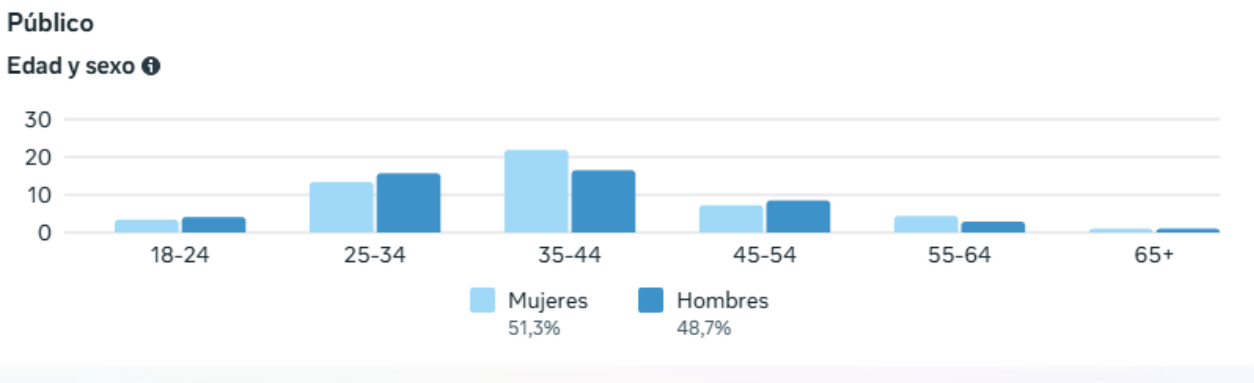
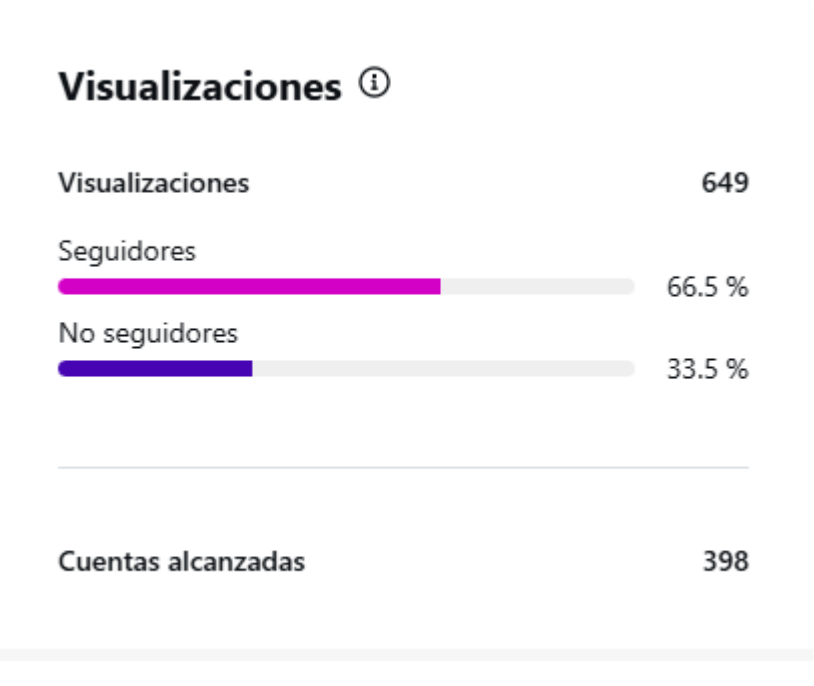
Ver insights

Promocionar reel

14 Me gusta
6 de octubre

PROCESO							DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL									
	TÍTULO			FORMATO DE INFORME			CÓDIGO: GI-FO-18									
							VERSIÓN: No. 03						Página 3 de 14			
							FECHA:		03				07		2024	

La misma obtuvo 649 visualizaciones, la mayoría fueron seguidores de la página (66.5%) con un alto porcentaje de mujeres entre 35-44 años (51.3%).



PROCESO						
DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL						
	TÍTULO	CÓDIGO: GI-FO-18				
		VERSIÓN: No. 03		Página 4 de 14		
		FECHA:	03	07		
FORMATO DE INFORME						

El día 9 de octubre se publicó en redes sociales de la entidad la invitación a la ciudadanía en general para realizar denuncias de corrupción por medio del formulario electrónico (Módulo PQRD).

La misma obtuvo 759 visualizaciones, la mayoría fueron seguidores de la página (73.6%) con un alto porcentaje (47.5%).



¿Conoces algún hecho de corrupción?

Ponemos a tu disposición nuestros canales de denuncia.

Correo electrónico: denuncie@agencia-logistica.gov.co	Formulario Electrónico: Módulo PQR	Línea Telefónica Conmutador: +57 (601) 651 0449 +57 (601) 651 0420 Bogotá	Línea Gratuita: +57 018000126537 Cel: +57 3144448210
---	--	---	---

Horario Atención: Lunes a Viernes 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

www.agencialogistica.gov.co

aglogisticafm

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares está comprometida con la transparencia de nuestras acciones.

La entidad permite un diálogo seguro con el equipo gestor, manteniendo la confidencialidad.

Para ello, ponemos a disposición nuestros canales de denuncia. Formulario electrónico (Módulo PQR): <https://tramites.agencialogistica.gov.co/petitions/create> #yosoyagencialogistica

Editado · 10 sem

Ver insights Promocionar publicación

4 Me gusta 9 de octubre

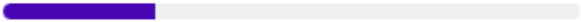
Añade un comentario... Publicar

La misma obtuvo 759 visualizaciones, la mayoría fueron seguidores de la página (73.6%), vista por un alto porcentaje de seguidores (73.6%), especialmente por mujeres en un rango entre 35-44 años (53,6%).

Visualizaciones ⓘ

Visualizaciones 759

Seguidores
 73.6 %

No seguidores
 26.4 %

Del perfil 543

De la sección de inicio 209

De otro origen 7

Cuentas alcanzadas 197

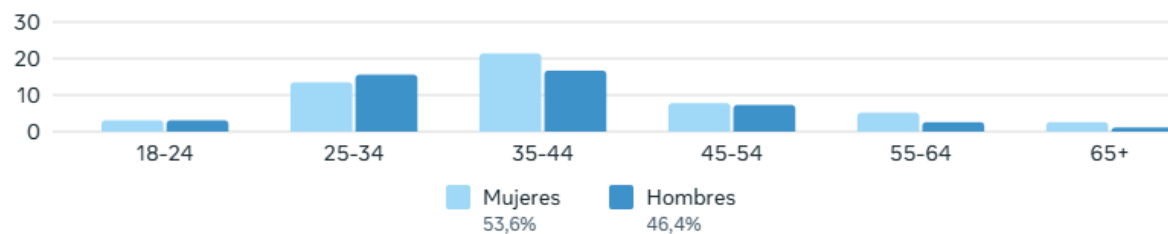
En este(a) post, el alcance es típico en comparación con tus posts recientes de Instagram.

Alcance ⓘ

197

Público

Edad y sexo ⓘ



PROCESO						
DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL						
	TÍTULO	CÓDIGO: GI-FO-18			 Grupo Social y Empresarial de la Defensa	
		VERSIÓN: No. 03		Página 6 de 14		
		FORMATO DE INFORME	FECHA:	03	07	2024

El día 20 de octubre se realizó publicación relacionada con infografía para indicar a la ciudadanía en general y grupos de interés sobre cómo pueden hacer seguimiento a una PQRD.



¿Cómo hacer seguimiento a tu petición?

¡Es fácil y rápido!

- 1** ▶ Dirígete al sitio web de la entidad.

Visita nuestra página web www.agencialogistica.gov.co


- 2** ▶ Busca y haz clic en el módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

Accede al Módulo PQR


- 3** ▶ Dentro del módulo PQR, selecciona la opción "Consultar"

Haz clic en "Consultar"


- 4** ▶ Introduce el código que se generó cuando creaste tu petición.

Ingresa tu código



¡Así podrás conocer el estado de tu solicitud de manera sencilla!

También podrás consultar el estado de tu petición por nuestro centro de atención telefónico y chat institucional : **Línea de Atención: 6510420**

www.agencialogistica.gov.co



aglogisticafm



aglogisticafm En la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, hacer seguimiento a tus peticiones es más fácil y rápido.

#YoSoyAgenciaLogística

9 sem

Ver insights

Promocionar publicación

1 Me gusta

20 de octubre

Añade un comentario...

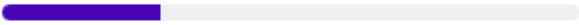
Publicar

La misma obtuvo 797 visualizaciones, la mayoría fueron seguidores de la página (73.6%), vista por un alto porcentaje de seguidores (72.6%), especialmente por hombres en un rango entre 35-44 años (53,6%).

Visualizaciones ⓘ

Visualizaciones 797

Seguidores
 72.6 %

No seguidores
 27.4 %

Del perfil 618

De la sección de inicio 174

De otro origen 1

Cuentas alcanzadas 177

Posteriormente, el día 5 de noviembre se realizó reel realizado en comedor de tropa, relacionado con la resolución de inquietudes a las PQRD.

PROCESO						
DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL						
 AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES — La unión de nuestras Fuerzas —	TÍTULO	CÓDIGO: GI-FO-18				
		VERSIÓN: No. 03		Página 8 de 14		
		FECHA:		03	07	2024
FORMATO DE INFORME		 Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por el bienestar de la Nación				




aglogisticafm
 Audio original


aglogisticafm En la Agencia Logística de las FF.MM resolvemos las inquietudes relacionadas con PQRS.
[#YoSoyAgenciaLogística](#)
 6 sem

[Ver insights](#)
[Promocionar reel](#)





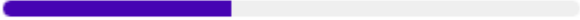

28 Me gusta
 5 de noviembre

El mismo obtuvo 707 visualizaciones, la mayoría fueron seguidores de la página (60.3%) aunque destaca un alto porcentaje de no seguidores (39.7%) vista por un alto porcentaje de seguidores (72.6%), especialmente por mujeres en un rango entre 35-44 años (53,5%).

Visualizaciones ⓘ

Visualizaciones 707

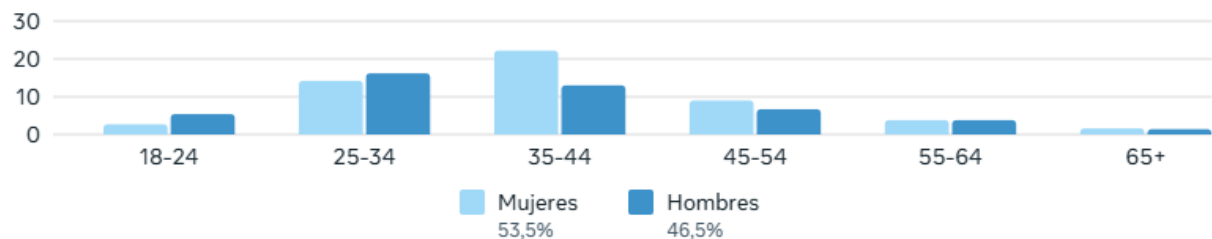
Seguidores
 60.3 %

No seguidores
 39.7 %

Cuentas alcanzadas 453

Público

Edad y sexo ⓘ



Este reel en TikTok obtuvo 363 visualizaciones y 12 me gusta.



#pqr #servicioalcliente #soldados
#comedores #ALFM #FFMM...

5 nov, 11:44

🔊 Todo el m... ▾

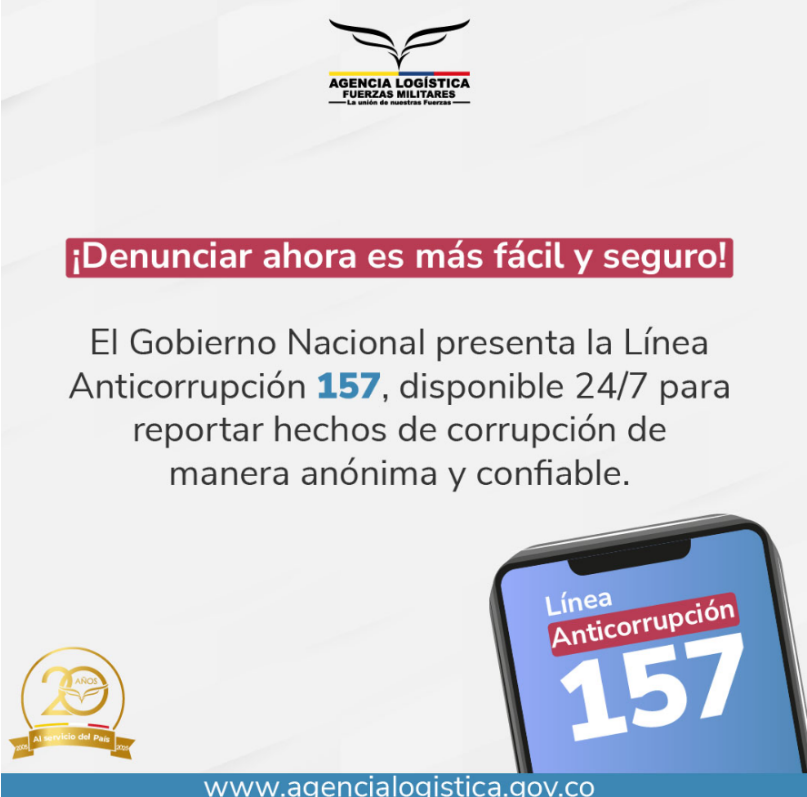
363

12

1

PROCESO									
DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL									
	TÍTULO	CÓDIGO: GI-FO-18							
		VERSIÓN: No. 03				Página 10 de 14			
		FECHA:		03	07	2024			
FORMATO DE INFORME									

El día 28 de noviembre se realizó publicación relacionada con la promoción de la Línea 157 Anticorrupción, la cual es una directriz de la Presidencia de la República para todas las entidades del Estado.



aglogisticafm

aglogisticafm ¡Línea 157 Anticorrupción!
 La Línea Anticorrupción 157 es un canal directo y seguro para denunciar actos de corrupción en Colombia. Está disponible las 24 horas, 7 días de la semana y permite a los ciudadanos denunciar de forma anónima o reservada.
 Editado · 3 sem

Ver insights Promocionar publicación

5 Me gusta
 28 de noviembre

Añade un comentario... Publicar

La misma obtuvo 642 visualizaciones, en su mayoría por seguidores (78.8%), especialmente mujeres en un rango de edad entre 35-44 años (52%).

Visualizaciones ⓘ

Visualizaciones 642

Seguidores
 78.8 %

No seguidores
 21.2 %

Del perfil 474

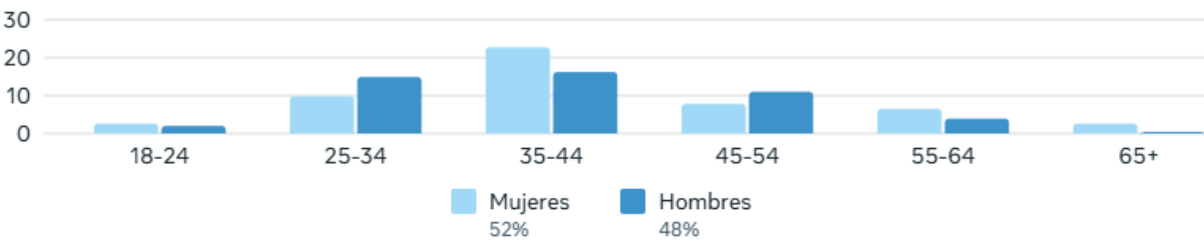
De la sección de inicio 164

De otro origen 4

Cuentas alcanzadas 158

Público

Edad y sexo ⓘ



PROCESO									
DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL									
	TÍTULO	CÓDIGO: GI-FO-18							
		VERSIÓN: No. 03			Página 12 de 14				
		FECHA:		03	07	2024			

Finalmente, el día 18 de diciembre se realizó publicación relacionada con el conflicto de intereses cuya solicitud ya se encuentra en el módulo PQR de la página web.



¿TIENES O CONOCES UN POSIBLE CONFLICTO DE INTERESES?

Recuerda que puedes radicar tu requerimiento a través del módulo PQR, seleccionando el tipo de solicitud **"Conflicto de intereses"** en nuestra página web.

aglogisticafm

aglogisticafm En la Agencia Logística de las Fuerzas Militares estamos comprometidos con evitar el Conflicto de Intereses, garantizando que los funcionarios prioricen el bien común sobre beneficios personales o familiares. En nuestro módulo PQR de la página web ya encuentras la solicitud "Conflicto de Intereses".
#yosoyagencialogística

4 días

Ver insights Promocionar publicación

5 Me gusta Hace 4 días

Añade un comentario... Publicar

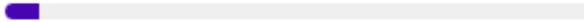
La misma obtuvo 281 visualizaciones, la mayoría seguidores (94.3%), especialmente mujeres en un rango de edad entre 35-44 años (54.8%).

PROCESO									
DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL									
	TÍTULO	CÓDIGO: GI-FO-18							
		VERSIÓN: No. 03				Página 13 de 14			
		FECHA:		03		07		2024	
FORMATO DE INFORME		 Grupo Social y Empresarial de la Defensa Del Ministerio de Defensa, República de Colombia							

Visualizaciones ⓘ

Visualizaciones 281

Seguidores
 94.3 %

No seguidores
 5.7 %

De la sección de inicio 247

Del perfil 31

De otro origen 3

Cuentas alcanzadas 129

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Se solicita nuevamente a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional el cambio del nombre de la tarea por "Promover los canales de PQRD con los clientes y usuarios finales" ya que los canales de comunicación son los que ejerce directamente el equipo de Marketing y Comunicaciones (Programa institucional, revista institucional, redes sociales, podcast).

Se continuará difundiendo una pieza gráfica/reel mensual relacionado con la promoción de los canales de PQRD.

PROCESO				
DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL				
	TÍTULO FORMATO DE INFORME	CÓDIGO: GI-FO-18		
		VERSIÓN: No. 03		Página 14 de 14
		FECHA:	03	07
				

OBSERVACIONES

N.A

ANEXOS

N.A