

Bogotá D.C., 21-01-2025

N° 2025110010002781 ALDG – ALSG – GRV- AOC – 11001

AL: Señora
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano
Ministerio de Defensa Nacional
Carrera 54 No. 26 - 25
Bogotá D.C.
Tel: (601) 3150111

ASUNTO: Informe Cuarto Trimestre del año 2024; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

Con toda atención y en cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016 que trata de la "Coordinación y Articulación de la Atención y el Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa", la Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta el resultado consolidado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Consultas correspondiente al cuarto trimestre del año 2024.

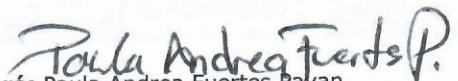
Cordialmente,



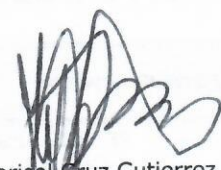
ABOG. MÁRTHA EUGENIA CORTES BAQUERO

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

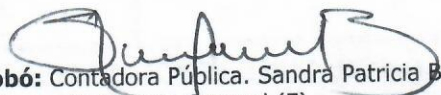
Anexos: 1



Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payan
Técnico Apoyo Seguridad y Defensa - Atención y Orientación Ciudadana.



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



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

“La unión de nuestras Fuerzas”

INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: octubre 01 a diciembre 31 de 2024

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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

1.1 PERÍODO ANTERIOR – TERCER TRIMESTRE 2024.

A continuación, se presenta el avance de la gestión de respuestas dadas a las solicitudes en el periodo anterior.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIA	223	223	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	376	376	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
599							

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el tercer trimestre del año 2024, se recibieron un total de 599 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; 223 tramitadas a través del Módulo PQR y 376 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad de conformidad con los términos de ley.

1.2. PERÍODO – OCTUBRE A DICIEMBRE 2024 (CUARTO TRIMESTRE).

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIA	174	172	2	0	0	1%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	382	382	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
556							

“La unión de nuestras Fuerzas”

Respecto al cuarto trimestre del año 2024, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas a través del módulo presentó disminución en 49 PQRD, ya que pasamos de 223 a 174 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 382 manifestaciones y en el trimestre pasado 376, por lo que disminuyó la participación en 6 sugerencias. Cabe resaltar que 2 solicitudes se encuentran en trámite dentro de los términos de ley.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS.

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

Durante el cuarto trimestre 2024, no se presentaron peticiones vencidas; cabe resaltar que se recibió un total de 556 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE.

Es de aclarar que los procesos que no se mencionan en la tabla no registraron peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas ni sugerencias, así:

“La unión de nuestras Fuerzas”



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	6	0	0	0	0	6	1,08
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	0	373	0	374	67,27
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	8	0	8	1,44
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	4	0	0	0	0	4	0,72
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	39	0	0	0	0	39	7,01
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	1	0	0	0	0	1	0,18
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	1	0	0	0	0	1	0,18
	(COMERCIALIZACIÓN-CREDITOS)	8	0	0	0	0	8	1,44
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACION INSTITUCIONAL	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	0	0	0	0	1	0,18

"La unión de nuestras Fuerzas"

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	SEGURIDAD TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN	1	0	0	0	0	0	0	0,18
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	11	0	0	0	0	0	32	5,76
	CONTABILIDAD	31	0	1	0	0	0	5	0,90
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	5	0	0	0	0	0	5	0,90
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	53	3	0	1	0	0	57	10,25
	ADQUISICIÓN Y SUMINISTROS	1	0	0	0	0	0	1	0,18
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	2	0	0	0	0	5	7	1,26
TOTAL		165	3	1	382	5	556	100	

Para el cuarto trimestre del año, se recibieron 382 interacciones por los Buzones de Sugerencia; y una (1) por el Módulo PQR para Gestión de Talento Humano, la mayoría fueron para el *Grupo Administración de Comedores de Tropa* (Catering), quienes sumaron 373 sugerencias y para los *Centros de Almacenamiento y Distribución* que recibieron 8 sugerencias, evidenciando una disminución en comparación con el trimestre anterior de 6 sugerencias en estas unidades de servicio.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 174 solicitudes, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Gestión Administrativa Talento Humano con 53, Dirección Financiera "Gestión Contabilidad" con 31 y

"La unión de nuestras Fuerzas"



"Gestión Cartera" con 11, Gestión Contractual con 39, el Grupo Precontractual con 4, seguido de la Subdirección Despacho de La Dirección General Con 6 General, la Subdirección Operación Logística " Gestión Catering" con una (1), La Subdirección General de "Dirección de Otros Abastecimientos y Servicios - Gestión Créditos" con 8, , oficina Asesora Jurídica con 5, Instrucción Disciplinaria con 2 petición. Las demás dependencias con una (1) se muestran en el cuadro anterior.

Además, se registraron 3 quejas, los cuales se direccionaron a Talento Humano.

Así mismo se presentaron un (1) reclamo, el cual fue direccionado a la Dirección Financiera.

Se presentaron 5 denuncias, las cuales fueron direccionadas a la respectiva dependencia por instrucción de la Dirección General.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	11	0	0	381	0	392	70,50
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	44	0	0	0	0	44	7,91
ASPECTOS DE PERSONAL	2	0	0	0	5	7	1,26

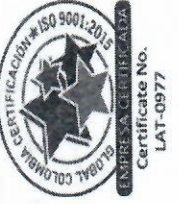
"La unión de nuestras Fuerzas"



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

ASPECTOS DE SALUD	N/A	N/A	N/A	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	N/A	N/A	N/A	0	0,00
SERVICIO MILITAR	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
INTELIGENCIA Y CONTRA-INTELIGENCIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	41	0	1	0	0	0	0	0	42	7,55
INCORPORACIÓN CURSOS	N/A	N/A	N/A	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	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00

“La unión de nuestras Fuerzas”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	67	3	0	1	0	71	12,77
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	165	3	1	382	5	556	100

De acuerdo al recuadro anterior, los asuntos más reiterativos, exceptuando las sugerencias, hacen referencia a aspectos de aclaraciones de procesos contractuales y solicitudes generales administrativas, temas financieros entre los que se encuentran temas relacionados con certificaciones de saldo, certificaciones de retenciones, certificaciones de paz y salvo. En cuanto al área de contratación se evidencia que las peticiones más comunes son las certificaciones contractuales, aclaraciones contractuales y solicitud de copias.

Las solicitudes relacionadas con aspectos de administración y logística tienen que ver con información por sustitución pensional, información de ofertas laborales y convocatorias, solicitudes generales administrativas tales como certificaciones laborales.

Los aspectos misionales se relacionan con la prestación de los servicios a cargo de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, durante el trimestre evaluado, los asuntos con mayor reiteratividad son enviados por nuestros usuarios a través de los Buzones de Sugerencias; reflejan un mayor impacto en las Regionales con el tema de Administración de Comedores de Tropa (Catering), seguido de almacenamiento y distribución (CADS). Cabe señalar que la ALFM da respuesta a todas las sugerencias a través de memorandos, los cuales son publicados en los tableros situados en la parte superior de cada uno de los buzones ubicados en las unidades de negocio.

“La unión de nuestras Fuerzas”



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	58	10,43
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	2	0,00
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	108	0,00
INTERNET CHAT	0	19,42
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	8	0,00
OTROS (SUGERENCIAS)	382	1,44
TOTAL	556	100,0

Para el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 556 solicitudes, de las cuales 3382 fueron recibidas en los Buzones como Sugerencias y 174 por los demás canales de recepción.

⇐ **CORREO ELECTRONICO.**

Para el presente trimestre por este medio se registraron 58 peticiones, las cuales se cargaron en el Módulo PQR; todas las solicitudes se atendieron de acuerdo a lo establecido a la normatividad vigente, sin afectar derecho alguno a la ciudadanía.

⇐ **LINEA DIRECTA (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO).**

La Agencia Logística cuenta con un Centro de Atención Telefónico el cual atiende diferentes solicitudes de la ciudadanía, que en su mayoría son resueltas de manera inmediata y en los casos de que se tipifiquen como peticiones, quejas o reclamos, se informa al usuario que para dar trámite a la solicitud se debe registrar en el Módulo PQR contando con términos de respuesta.

“La unión de nuestras Fuerzas”

Para el trimestre, se registraron por este medio **489** llamadas, de la cuales **162** fueron asesorías de información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma entidad, no se registraron peticiones en el módulo PQR, las demás son llamadas transferidas, llamadas salientes a usuarios, llamadas de prueba y números desconectados.

⇐ **INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR).**

Por este medio se realizaron **108** solicitudes, las cuales como se explicó en la Nota del punto 4, se clasifican como solicitudes del Módulo PQR, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

⇐ **INTERNET CHAT.**

No registraron solicitudes por este medio.

⇐ **EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO).**

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 8 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las dependencias competentes para su respectivo trámite.

⇐ **BUZÓN DE SUGERENCIAS.**

Se evidencia que este medio es el más utilizado por nuestros usuarios y grupos de interés, ya que se encuentran ubicados a Nivel Nacional en todas las unidades de servicio. Actualmente contamos con 148 Buzones, por los cuales se recibieron un total de 8.481 interacciones, específicamente 382 sugerencias y 8.099 felicitaciones para el cuarto trimestre del año.

4.1. CANALES ADICIONALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00
BUZÓN DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)	8099	79,31
ATENCIÓN PRESENCIAL	594	5,82
ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN)	651	6,37
CALL CENTER	489	4,79
FOROS Y ENCUESTAS	6	0,06

“La unión de nuestras Fuerzas”



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	1	0,01
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	372	3,64
TOTAL	10212	100,00

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

Ingresaron un total de 8.099

⇨ **ATENCIÓN PRESENCIAL.**

Se registró un total de 594 visitantes a la entidad.

⇨ **ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN).**

A través de este canal se notificaron 651 llamadas entrantes al conmutador.

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

Se registraron por este medio 489 llamadas.

⇨ **FOROS.**

Se realizaron 2 foros para este trimestre.

Publicación: Octubre 10 de 2024

• **Foro Evaluación Atención**

Para nosotros es muy importante su participación, por favor evalúa lo siguiente:

Pregunta: ¿Usted como considera la atención brindada por los funcionarios en la ALFM tanto presencial como telefónicamente ante cualquier requerimiento? Por favor déjenos sus comentarios con ello llegaremos a una atención con excelencia. Link:

<https://www.agencialogistica.gov.co/foro/foro-evaluacion-atencion/>

Ronald Martínez dice: Excelente la atención tanto física como telefónica, dan un buen asesoramiento.	20 de octubre de 2024 a las 10:00
JOSE MORENO dice: Es una atención oportuna de acuerdo a mis necesidades y requerimientos, muy formales y eficientes en la recepción y solución.	20 de octubre de 2024 a las 09:00
LIZETH COMBARIZA MARTINEZ 52124018 dice: No todos los funcionarios son atentos con el público.	20 de octubre de 2024 a las 08:00
Nury Sanabria dice: Los funcionarios del grupo de créditos son bastante diligentes y eficientes, se caracterizan por su amabilidad y brindan una información clara y precisa al momento de aclarar dudas e inquietudes con respecto a los créditos que ofrece la entidad.	20 de octubre de 2024 a las 07:00
Yany Alexander dice: Son muy atentos y amables.	20 de octubre de 2024 a las 06:00
Maria Castro dice: Me parece muy buena, siempre que uno solicita información le colaboran.	20 de octubre de 2024 a las 05:00

“La unión de nuestras Fuerzas”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



Certificate No.

Fecha de cierre 02 noviembre 2024, con la participación de 9 usuarios. Como evidencia en el link de consulta.

Publicación: Noviembre 30 de 2024

- **Foro evaluación facilidad navegación realización PQRD Atención al Ciudadano.**

Pregunta: Señor Ciudadano considera de fácil acceso en la navegación en nuestra página Web en Atención y servicios a la Ciudadanía, durante su último requerimiento o solicitud PQRD? ¿Considera necesario algún cambio al respecto para que sea más fácil el acceso a sus requerimientos, solicitudes o información.

Por favor déjenos sus comentarios, para nosotros son muy importantes ya que con ellos llegaremos a un mejoramiento continuo. Link:

<https://www.agencialogistica.gov.co/foro/foro-evaluacion-facilidad-navegacion-realizacion-pqrd-atencion-al-ciudadano/>

2 respuestas

Dora Lucia Segura Molina dice: 27 de noviembre de 2024 a las 09:39
El Acceso ha sido fácil y las respuestas a las solicitudes han sido bastante oportunas.
[Responder](#)


Carlos Forero dice: 9 de enero de 2025 a las 20:35
Tiene una manera fácil para poder navegar por la página. Bien.
[Responder](#)

A la fecha se encuentra activo para la participación.

⇐ ENCUESTAS.

Se realizaron 4 encuestas durante el cuarto trimestre del 2024.

a). Encuesta evaluación Facilidad navegación realización PQRD Atención al Ciudadano.



“La unión de nuestras Fuerzas”

Fecha de publicación: Diciembre 03 de diciembre 2024, a la fecha se encuentra activa para la participación. Link:

https://www.agencialogistica.gov.co/wp-admin/admin-ajax.php?action=frm_forms_preview&form=pqrdatencialciudadano

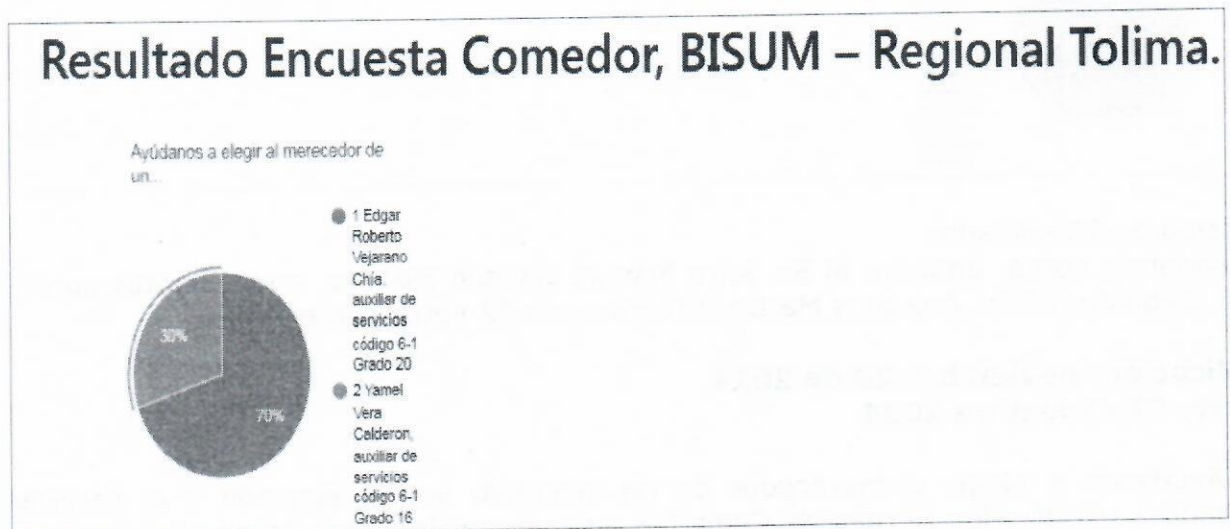
- se realizaron 3 encuestas comedores de las regionales Tolima, Norte y Llanos Orientales las cuales se evidencias así:

b). Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes los Héroes de Colombia en nuestra Regional Tolima comedor BISUM, ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

Postularon 2 auxiliares del comedor

- 1- Edgar Roberto Vejarano Chía - Código 6-1 grado 16
- 2- Yamel Vera Calderón - Código 6-1 grado 16

Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultado-encuesta-comedor-bisum-regional-tolima/



Participaron 60 soldados

Se evidencia que el ganador es el Sr. Edgar Roberto Vejarano Chía con 42 votos con el 70% seguido del Sr. Yamel Vera Calderón con 18 votos con el 30%

Publicación: octubre 18 2024

Cierre: 02 noviembre 2024

“La unión de nuestras Fuerzas”

c). Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes los Héroes de Colombia en nuestra Regional Norte - Comedor BASPC- No. 11- ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

Se postularon 2 auxiliares del comedor

- 1- Ana Ines Martinez Ibáñez, - código 6-1 grado 16
- 2- Jairo Manuel Galindo Mendez - código 6-1 grado 16

Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/resultado-encuesta-comedor-baspc-11-regional-norte/

Resultado Encuesta Comedor, BASPC 11 – Regional Norte



Participaron 25 soldados

Se evidencia como ganador al Sr. Jairo Manuel Galindo Mendez, con 13 votos con el 52%. Seguido del Sr. Ana Ines Martinez Ibáñez con 12 votos con el 48%

Publicación: noviembre 28 de 2024

Cierre: 02 diciembre 2024

d). Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes los Héroes de Colombia en nuestra Regional Llanos Orientales - Comedor BASPEC -7. ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

- 1- Blanca Nury Alvarez Parra - código 6-1 Grado 16
- 2- Olga Lucia Malpica - código 6-1 Grado 16

“La unión de nuestras Fuerzas”

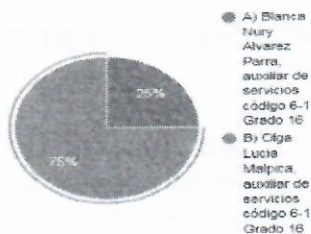


AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

Link: https://www.agencialogistica.gov.co/frm_display/encuesta-comedor-baspc7-regional-llanos-orientales/

Resultado Encuesta Comedor, BASPC7- Regional Llanos Orientales

Ayúdanos a elegir al merecedor de un



Participaron 36 soldados.

Se evidencia que el ganador el Sra. Olga Lucia Malpica con 27 votos con el 75%, seguido del Sra. Blanca Nury Alvarez Parra con 9 votos con el 25%.

Publicación: diciembre 11 de 2024

Cierre: diciembre 16 2024.

En atención a los resultados anteriormente descritos, las Regionales debe informar a la Dirección General sobre el servidor público que obtuvo el mayor número de votos quien es el merecedor del reconocimiento para que sea publicada la felicitación en la orden semanal y se le otorgue un día de permiso.

⇨ INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)

A través del sistema de atención al ciudadano se registró una (1) solicitud en el Módulo Web de Certificaciones Financieras. Los cuales tienen 5 días hábiles para remitir las certificaciones al usuario.

⇨ OTROS (Chat Interactivo - Publicaciones en Redes sociales)

- Interacciones Chat Interactivo – 171
- No. de Publicaciones por Redes Sociales - 201

Facebook: 68

X: 54

Instagram: 67

“La unión de nuestras Fuerzas”

YouTube: 12

- **Crecimiento de Seguidores por Redes Sociales – 10.940**

Facebook: 5.677

X: 2.155

Instagram: 2.077

YouTube: 1031

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRDS - MALA CALIFICACIÓN.

De acuerdo al procedimiento establecido, en donde se estipula que las quejas y reclamos recurrentes deben ser copiadas a los directores y deberán adoptar acciones correctivas o de mejora tendientes a eliminar la causa raíz de las situaciones que originan. Se registrarán a través del Sistema de Gestión "Suite Visión Empresarial", con el fin de mitigar las causas originadas, se socializará con los servidores responsables para que se tenga en cuenta las manifestaciones presentadas por nuestros usuarios.

Para el cuarto trimestre no se evidencian acciones correctivas o de mejora en cuanto a quejas y reclamos o Mala calificación, según lo establecido en la circular **No. RS20240815116941 del 15 de agosto del 2024**

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. Medición de la satisfacción

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) Preguntas Módulo PQRD - (4) Preguntas Servicio De Créditos			
		Excelente (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
Percepción del servicio en general (PQRD)	1	0	1	0	3
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	308	886	34	4	0
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	3	12	0	0	0
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
3	312	Excelente (4.5. a 5)			

"La unión de nuestras Fuerzas"

Para el cuarto trimestre del año 2024, se evidencia la participación de 312 usuarios en total, de los cuales 308 son de personas que adquirieron un crédito en la entidad y al momento de finalizar el trámite realizaron la encuesta de servicio de manera presencial y/o virtual, siendo recibidas por los asesores de créditos.

La percepción del servicio en general del módulo (PQR) con la participación de un (1) usuario. Es regular y mala, toda vez que en 4 preguntas lo confirman para este trimestre.

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares con en la encuesta **código QR** ubicado en los diferentes comedores de tropa, con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la entidad, por lo que para el cuarto trimestre de la vigencia 2024 se registró un total de **684** participantes, quienes respondieron 5 preguntas.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	8099
Opiniones Positivas	511
Calificación positiva de percepción del servicio	3889
Total	12499

Se observó una participación importante respecto a las **FELICITACIONES**, ya que éstas son las que más se reciben a través de los "Buzones de Sugerencias", ubicados en todas las unidades de servicio, para el cuarto trimestre alcanzaron un total de 8.099 manifestaciones positivas, lo que deja en evidencia que éste canal de recepción es fundamental para la participación de nuestros usuarios y grupos de interés, a su vez nos permite conocer la percepción favorable sobre la gestión de la entidad fortaleciendo así la imagen institucional.

También es importante resaltar las opiniones positivas enviadas por la encuesta QR con el reporte de satisfacción, para el cuarto trimestre es de 511 opiniones positivas frente a la prestación del servicio en los comedores de tropa.

Frente a la calificación positiva tenemos un número considerable de percepción satisfactoria por parte de nuestros usuarios 3889, la cual se consolidada a partir de la información reportada a través de la encuesta del código QR, telefónica, gestión PQR, gestión Créditos y gestión Cartera.

"La unión de nuestras Fuerzas"

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	3
Reclamos	1
Denuncia	5
Opiniones Negativas	160
Calificación negativa de la percepción del servicio	475
Total	644

De otra parte, se recibieron 644 conceptos desfavorables, cifra que comparada con los conceptos favorables evidencian disminución, sin embargo, este tipo de opiniones sirve como referente de alerta importante para tener en cuenta en la mejora de los procesos que han presentado algún tipo de inconveniente, ya sea una queja por conducta de un funcionario, un reclamo por alguna actuación administrativa o una denuncia por hechos de corrupción.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Para la Agencia Logística de las Fuerzas Militares es prioridad seguir fomentando la participación activa de la ciudadanía y nuestros grupos de interés, no sólo por los canales con los que cuenta el Sistema Nacional de Atención y Orientación al Ciudadano sino por medio de todas las herramientas de participación a las que podamos acceder. De ahí la importancia de informar sobre los servicios prestados por la Entidad a través de campañas de concientización, cultura del manejo de las herramientas tecnológicas existentes y generación espacios de participación. De esta manera se busca poner en evidencia la celeridad, agilidad y efectividad de las respuestas por medios virtuales, lo que a su vez se refleja en el aumento de la participación por parte de la ciudadana. En este orden de ideas, cabe señalar los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad:

1. Centro de Atención Telefónico:

- (601) 6510420 al 6510449
- PBX (601) 6510420 opción (0)
- Línea Gratuita 018000126537

2. Correos institucionales:

- Contactenos@agencialogistica.gov.co
- Denuncie@agencialogistica.gov.co
- Interactuaalfm@agencialogistica.gov.co

3. Módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Portal Institucional de la Entidad.

4. Oficina de Atención y orientación al Ciudadano-Oficina Principal.

“La unión de nuestras Fuerzas”

5. Puntos de Atención al Ciudadano en las Regionales.
6. Chat Institucional.
7. Foros virtuales.
8. Encuestas Virtuales.
10. Buzones de Sugerencias a Nivel Nacional.
11. Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía a través de los diferentes Canales.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

⇐ Encuestas Anticorrupción.

Para el cuarto trimestre del año 2024, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 38 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 94% y una percepción negativa del 5%, acerca de 53 procesos contractuales ejecutados por la entidad.

“La unión de nuestras Fuerzas”