

Bogotá D.C., 29 ABR 2014

No. 762 ALDG-GAOC-103



Rad Salida No 2014-254-004045-1  
Fecha 06/05/2014 9 28 10 Us Rad YERSICA FERNANDEZ  
Destino GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL  
Remitente (EMP) SECRETARIO GENERAL DEL M  
Fecha actual 06/05/2014 9 39 11  
Empresa AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

AL: Doctor  
LUIS MANUEL NEIRA NUÑEZ  
Secretario General  
Ministerio de Defensa Nacional

ASUNTO: Informe Primer Trimestre 2014, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 31800- MDSGAOC-577 del 25 de julio de 2006, con toda atención la Agencia Logística de las Fuerzas Militares se permite enviar el resultado consolidado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos Denuncias y Consultas correspondiente al Primer Trimestre de 2014.

Cordialmente,

Brigadier General PABLO FEDERICO PRZYCHODNY JARAMILLO  
Director General



Proyectó: PU. Juan Carlos Montaña Montaña  
Líder Atención y Orientación Ciudadana

Revisó: Miguel Angel Arevalo Luque  
Jefe Oficina Asesora de Planeación (e)

"Trabajamos con Orgullo Para los Héroes de Colombia"



Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-50  
Centro Empresarial CONNECTA  
Bogotá, D.C., Colombia  
PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
www.agencialogistica.gov.co





**INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO**  
Período: Enero 01 de 2014 a Marzo 31 de 2014

**A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS**

**1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE**

Los subprocesos no mencionados en la tabla, no registraron Peticiones Quejas Reclamos, Denuncias ni sugerencias en el Primer trimestre del año.

SUBPROCESOS	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS			TOTAL	%
	ENER	FEBR	MARZ	ENER	FEBR	MARZ	ENER	FEBR	MARZ	ENER	FEBR	MARZ	ENER	FEBR	MARZ		
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.18
GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	4	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	13	0.60
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	13	17	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	2.25
BOLSA ABREVIADA SELECCIÓN DE PRODUCTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	22	1.03
ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	494	566	580	1640	77
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	30	7	59	2.75
ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0.09
ADMINISTRACIÓN ESTACIONES DE SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04
SEGUROS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.09
ADMINISTRACION SERVITIENDAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62	60	59	181	8.48
GESTIÓN DE CRÉDITOS	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.28
GESTIÓN CARTERA	25	26	23	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	75	3.50
GESTIÓN CONTABILIDAD	7	14	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38	1.78
ASESORÍA JURÍDICA	1	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0.37
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	1	2	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	6	0.28
TALENTO HUMANO	3	5	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	15	0.70
EVALUACION INDEPENDIENTE	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04
PLANIFICACION DE LAS ADQUISICIONES	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.18

“Trabajamos con Orgullo Para los Héroes de Colombia”

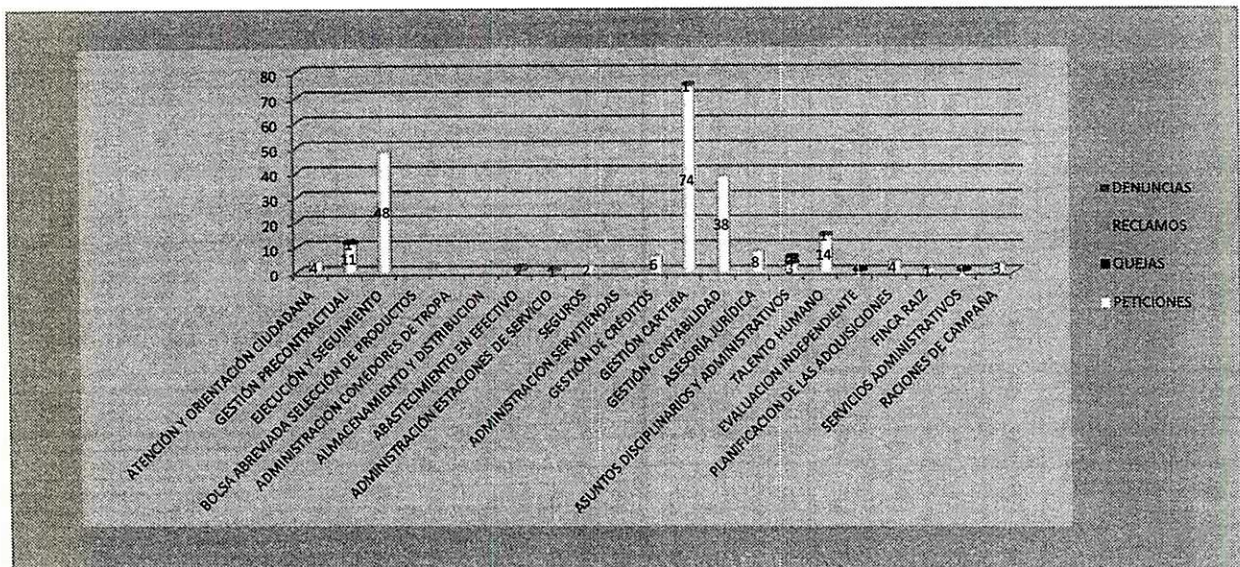


Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-50  
Centro Empresarial CONNECTA  
Bogotá, D.C., Colombia  
PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
www.agencialogistica.gov.co





FINCA RAIZ	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	0.18
RACIONES DE CAMPAÑA	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.14
TOTAL	56	80	80	1	0	2	0	3	2	1	0	2	578	656	672	2133	100 %
	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS				
	216			3			5			3			1906				



El anterior gráfico muestra los subprocesos que mayores solicitudes tuvieron en el trimestre estudiado, **excluyendo** las sugerencias, y se evidencia que el subproceso con mayores requerimientos fue el de “Gestión de Cartera” con 74 peticiones y 1 reclamo para un total de 75 requerimientos; seguido de “Ejecución y Seguimiento”, y “Gestión de Contabilidad”. El tipo de solicitud de “Petición de Interés particular o General” tuvo la mayor participación en el trimestre en comparación con las Quejas, reclamos y denuncias.

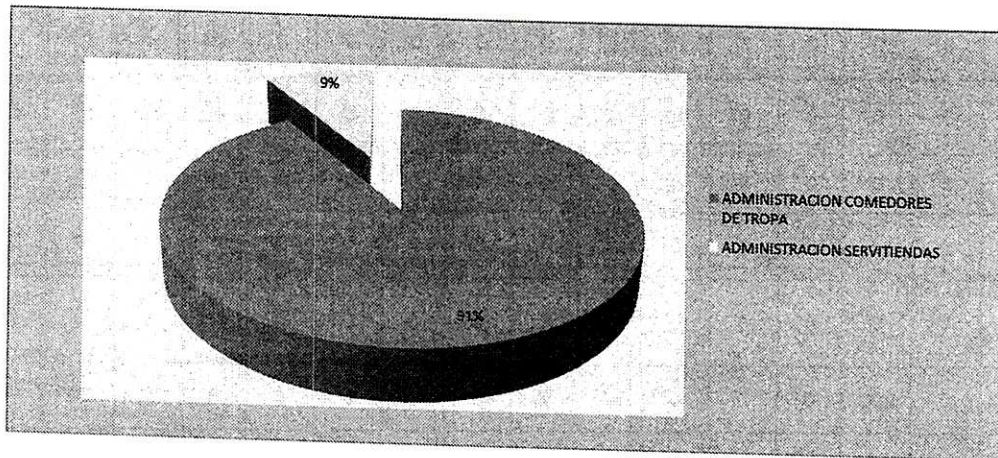
“Trabajamos con Orgullo Para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-50  
 Centro Empresarial CONNECTA  
 Bogotá, D.C., Colombia  
 PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
 Línea Gratuita Nacional 018000910822  
 www.agencialogistica.gov.co







El subproceso de Administración de comedores de tropa, cuenta con una participación del 91% de sugerencias, frente a un 9% de Administración de serviendas.

## 2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

ASUNTOS	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS			TOTAL	%
	ENER	FEBR	MAR	ENER	FEBR	MAR	ENER	FEBR	MAR	ENER	FEBR	MAR	ENER	FEBR	MARZ		
ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	2	1	4	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	9	0.42
ACLARACIONES PRECONTRACTUAL	1	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	0.32
CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	8	17	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36	1.68
HOJAS DE VIDA	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.23
ABASTECIMIENTO COMBUSTIBLES	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04
INCONFORMIDAD VARIEDAD DE MENU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	383	396	368	1147	53.77
INCONFORMIDAD PORCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46	65	130	241	11.29
INCONFORMIDAD COCCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	46	26	104	4.87
INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	30	34	1.59
HIGIENE DEL COMEDOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	0.18
OTROS SOBRE COMEDORES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	37	0	60	2.81
HORARIO ENTREGA DE ALIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	0	18	0.84

"Trabajamos con Orgullo Para los Héroes de Colombia"



Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-50  
Centro Empresarial CONNECTA  
Bogotá, D.C., Colombia  
PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
www.agencialogistica.gov.co





CANTIDAD PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	12	0	16	0.75
VARIEDAD SURTIDO SERVITIENDAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	62	60	59	181	8.48
ACTITUD DEL PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	8	15	0.70
SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	22	1.03
REMISION DE PETICION POR COMPETENCIA OTRAS ENTIDADES	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.05
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	30	7	59	2.76
SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5	0.23
PAGOS PENDIENTES	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.06
CERTIFICACION PAZ Y SALVOS	1	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0.37
CERTIFICACION SALDOS	20	23	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57	2.67
CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN	7	14	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38	1.78
OTORGAMIENTOS CREDITOS AGLO	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.18
CERTIFICADO LABORAL	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.14
SOLICITUDES GENERALES	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.06
OTROS	9	6	15	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	33	1.54
SOLICITUD DE SEGUROS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.09
SOLICITUDES OTRAS ENTIDADES	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.06
ASESORIAS JURIDICAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.06
COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIOS	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0.14
DESCUENTOS POR LIBRANZA	2	2	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7	0.32
INFORMACION A PROVEEDORES	1	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0.32
INFORMACION SOLICITUD DE CREDITO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.06
SOLICITUD DE COPIAS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.06

"Trabajamos con Orgullo Para los Héroes de Colombia"



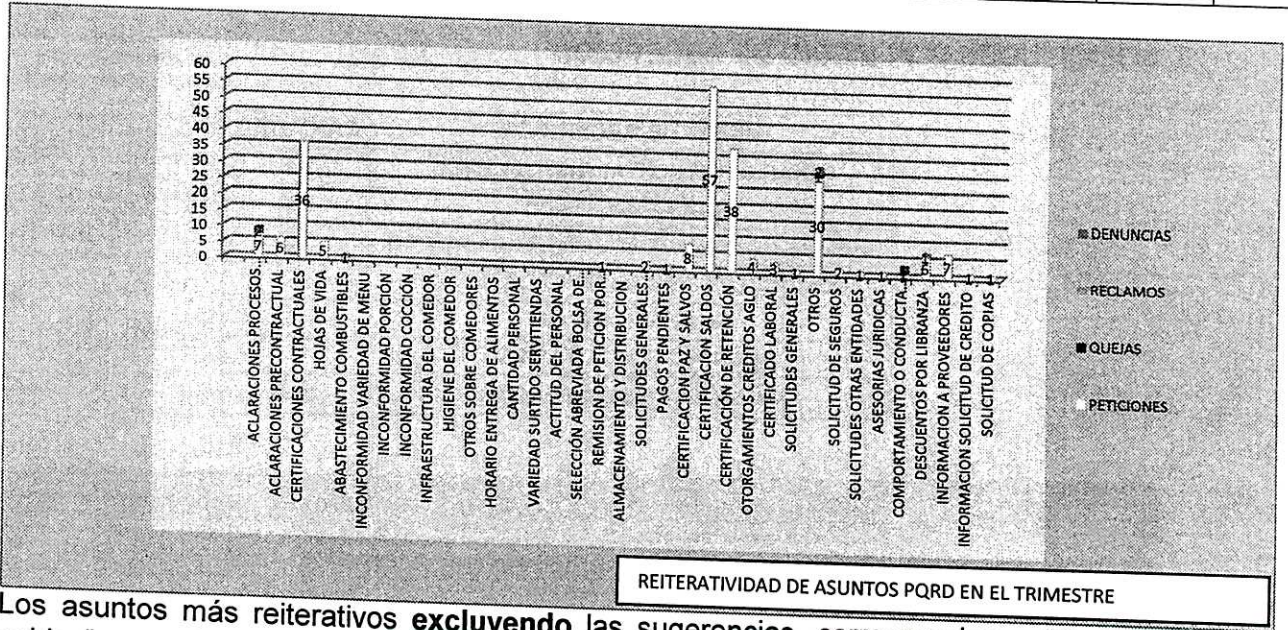
Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-50  
Centro Empresarial CONNECTA  
Bogotá, D.C., Colombia  
PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
www.agencialogistica.gov.co



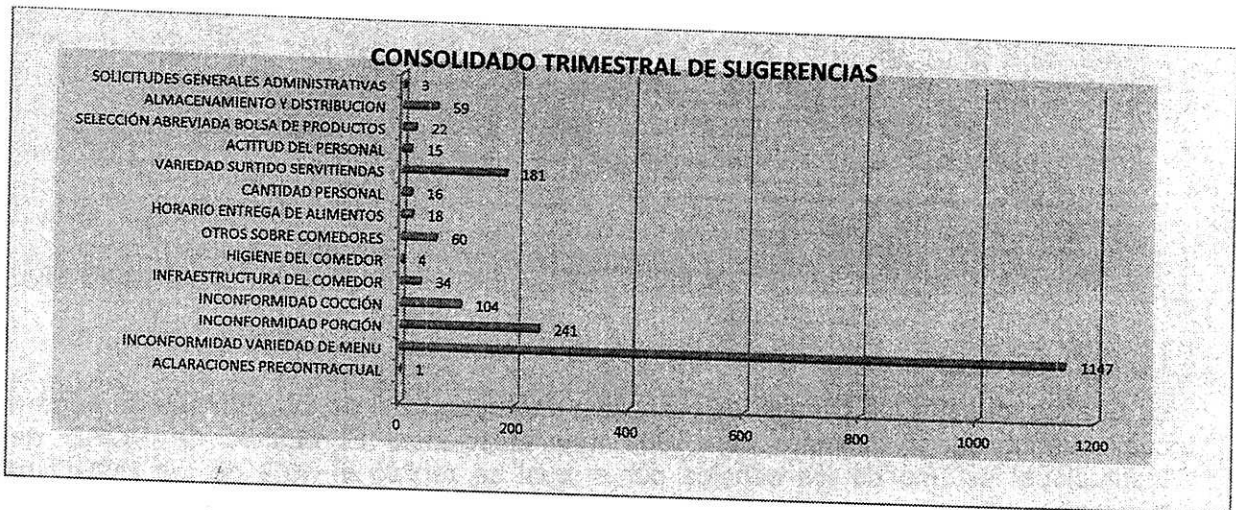
SC 6650-1



TOTAL	59	74	86	1	0	1	1	1	2	1	1	1	578	673	654	2133	100%
	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS				
	219			2			4			3			1905				



Los asuntos más reiterativos **excluyendo** las sugerencias, corresponden a "Certificación de saldos" con 57 requerimientos y "Certificados de Retención" con 38 solicitudes. Esta información fue extraída del consolidado del primer trimestre del 2014 ubicado en el Módulo PQRD.



"Trabajamos con Orgullo"

REITERATIVIDAD DE ASUNTOS PQRD EN EL TRIMESTRE



Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-50  
Centro Empresarial CONNECTA  
Bogotá, D.C., Colombia  
PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
www.agencialogistica.gov.co



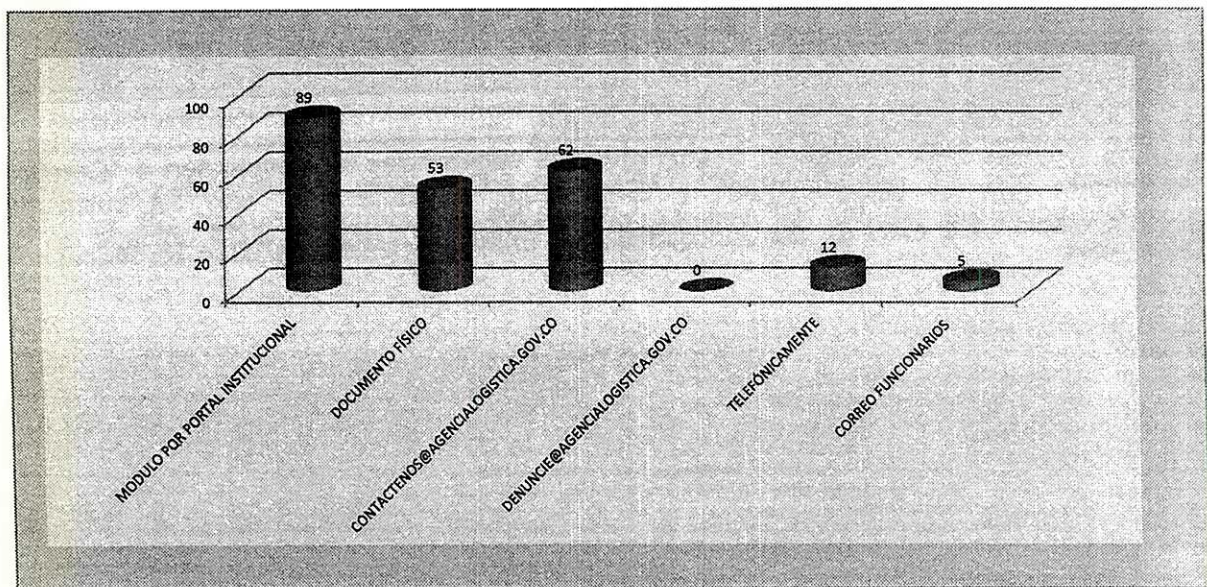
SC 6650-1



La gráfica representa los asuntos más reiterativos durante el trimestre, manifestados a través de las Sugerencias, teniendo un mayor impacto en “Inconformidad variedad de menú”, “Inconformidad de la Porción”, y “Variedad en el Surtido de las Servitiendas”.

### 3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
MODULO PQR PORTAL INSTITUCIONAL	89
DOCUMENTO FÍSICO	53
CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	62
DENUNCIE@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	0
TELEFÓNICAMENTE	12
CORREO FUNCIONARIOS	5
BUZONES DE SUGERENCIAS	1906



La Gráfica muestra los canales de recepción **excluyendo** el de los buzones de sugerencias el cual cuenta en el trimestre con 1906 manifestaciones. El Módulo de PQRD del Portal Institucional es uno de los canales por el cual se recibió el 40% de las PQRD para este trimestre.

“Trabajamos con Orgullo Para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-50  
 Centro Empresarial CONNECTA  
 Bogotá, D.C., Colombia  
 PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
 Línea Gratuita Nacional 018000910822  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)



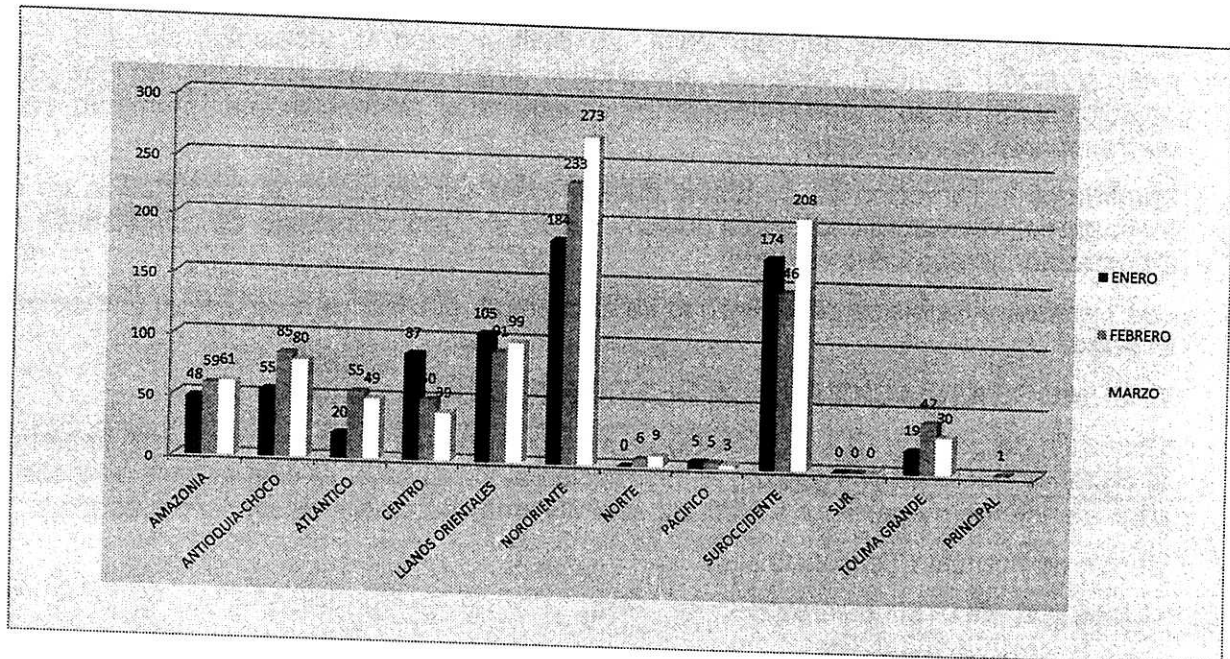
SC 6650-1



La Agencia Logística cuenta con un Centro de Atención Telefónico el cual atiende diferentes solicitudes de la ciudadanía de manera telefónica o electrónica, las solicitudes atendidas por este Centro de Atención en su mayoría son recepcionadas y resueltas de manera inmediata, si se tipifican como quejas, reclamos o peticiones que requieren de un tiempo considerable para ser resueltas se deben registrar en el Módulo de PQR.

CANALES DE ATENCION	ENERO	FEBRERO	MARZO
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	1152	1476	1385
CORREO CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	60	68	75
CHAT INTERACTIVO	10	21	18

#### 4. FELICITACIONES COMEDORES DE TROPA REGIONALES



Los pronunciamientos favorables hacen referencia a las felicitaciones recibidas a través de los buzones de sugerencias acerca de los servicios prestados en los comedores de tropa a nivel nacional en las diferentes regionales de la ALFM.

“Trabajamos con Orgullo Para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-50  
Centro Empresarial CONNECTA  
Bogotá, D.C., Colombia  
PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
www.agencialogistica.gov.co





## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En general todos los subprocesos de la entidad a través de las Regionales y Oficina Principal, cumplen con los términos establecidos en la Ley para entregar respuesta oportuna a los Derechos de Petición allegados a la entidad.

El registro de las sugerencias más reiterativas orbita sobre el cambio del Menú en las Unidades Militares y el inconformismo referente a las porciones suministradas en los Comedores de tropa a nivel nacional. Sobre lo anterior, la ALFM da respuesta a todas y cada una de las sugerencias a través de comunicaciones centralizadas ubicadas encima de los buzones de sugerencias. Las sugerencias por motivo de cambio menú, son enviadas a los Comandantes de las Unidades con el fin de tenerlas en cuenta al momento de estructurar el menú.

Las respuestas entregadas a las sugerencias por el tema aumento de la porción se basan en la tabla de porciones según lo suscrito en los contratos interadministrativos con la respectiva Fuerza.

## 6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En el primer trimestre del año 2014, se llevó a cabo la tabulación de 419 Encuestas Anticorrupción a nivel Nacional, las cuales diligencian los oferentes en las diferentes adjudicaciones de contratos realizadas en las regionales, evidenciando en promedio, un 98.56% de transparencia contractual.

Igualmente la Dirección de Contratos publica todos los procesos de contratación en el Portal Institucional [www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co), desde el inicio del pliego de condiciones hasta la adjudicación y respectivo contrato.

Los trámites y Servicios de la Entidad se encuentran publicados en el Portal Institucional de la Entidad.

## 7. DEMOCRATIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Con el fin de generar una participación más activa entre la ciudadanía, se está implementando el Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano, el cual integra diversos canales para atender de manera ágil y efectiva; este Sistema contempla los siguientes canales:

Centro de Atención Telefónico:

- Línea gratuita 018000910822,
- (57) + 5946451/52/53/54,
- PBX 5946450 opción (0)
- Línea celular 3212133688,
- Correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

"Trabajamos con Orgullo Para los Héroes de Colombia"



Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-50  
Centro Empresarial CONNECTA  
Bogotá, D.C., Colombia  
PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)





- Módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Portal Institucional de la Entidad
- Oficinas de Atención y orientación al Ciudadano Oficina Principal
- Puntos de Atención al Ciudadano en las Regionales
- Chat Institucional
- Foro virtual
- Encuestas Virtuales
- Buzones de Sugerencias
- Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía a través de los diferentes Canales.

A través de estos mecanismos se genera credibilidad y transparencia en la Entidad, toda vez que son permanentemente vigilados, así como también los Buzones de Sugerencias instalados en las diferentes unidades de servicio.

"Trabajamos con Orgullo Para los Héroes de Colombia"



Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-50  
Centro Empresarial CONNECTA  
Bogotá, D.C., Colombia  
PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)





