



Bogotá D.C., 17 ABR 2015

No. 807 ALDG-GAOC-103

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

ASUNTO: Informe Primer Trimestre 2015; 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, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta el resultado consolidado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Consultas correspondiente al Primer Trimestre de 2015.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

Brigadier General Pablo Federico Przychodny Jaramillo
Director General

Proyectó: TD. Juan Carlos Montaña Montaña
Coordinador Grupo Atención y Orientación Ciudadana

“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 2015 a Marzo 31 de 2015

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 | | | SUBTOTAL | % |
|---|------------|-----|-----|--------|-----|-----|----------|-----|-----|-----------|-----|-----|-------------|-----|-----|----------|-------|
| | ENE | FEB | MAR | ENE | FEB | MAR | ENE | FEB | MAR | ENE | FEB | MAR | ENE | FEB | MAR | | |
| SUBDIRECCION GENERAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0.05 |
| ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA | 2 | 2 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 11 | 0.63 |
| GESTIÓN PRECONTRACTUAL | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 9 | 0.51 |
| EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO | 11 | 23 | 29 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 65 | 3.73 |
| PLANIFICACION DE LAS ADQUISICIONES | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.11 |
| ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 436 | 434 | 301 | 1181 | 67.79 |
| SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 15 | 19 | 1.09 |
| ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 | 23 | 15 | 62 | 3.55 |
| CENTRO DE ABASTECIMIENTO BIENES Y SERVICIOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 7 | 0.40 |
| ADMINISTRACION ESTACIONES DE SERVICIO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 7 | 0.40 |
| ADMINISTRACION SERVITIENDAS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 41 | 48 | 34 | 124 | 7.13 |
| GESTIÓN DE CRÉDITOS | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0.22 |
| GESTIÓN CARTERA | 23 | 19 | 27 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 72 | 4.13 |
| GESTIÓN CONTABILIDAD | 10 | 19 | 43 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 72 | 4.13 |
| GESTION TESORERIA | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0.28 |
| EVALUACION INDEPENDIENTE | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0.45 |

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

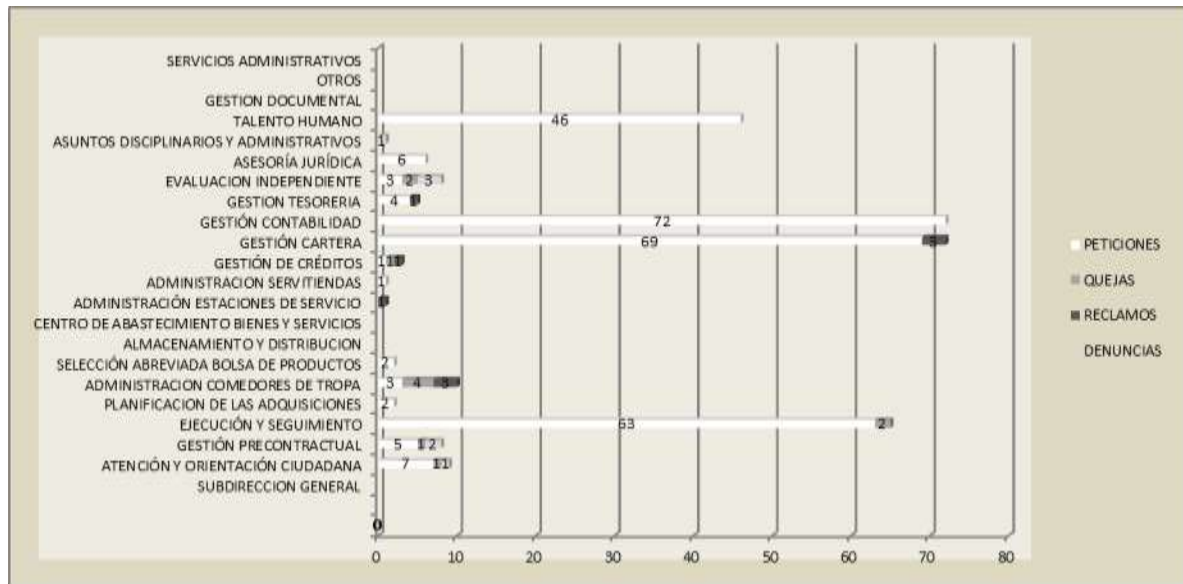


Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-50
Centro Empresarial CONNECTA
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



DC 8600-1

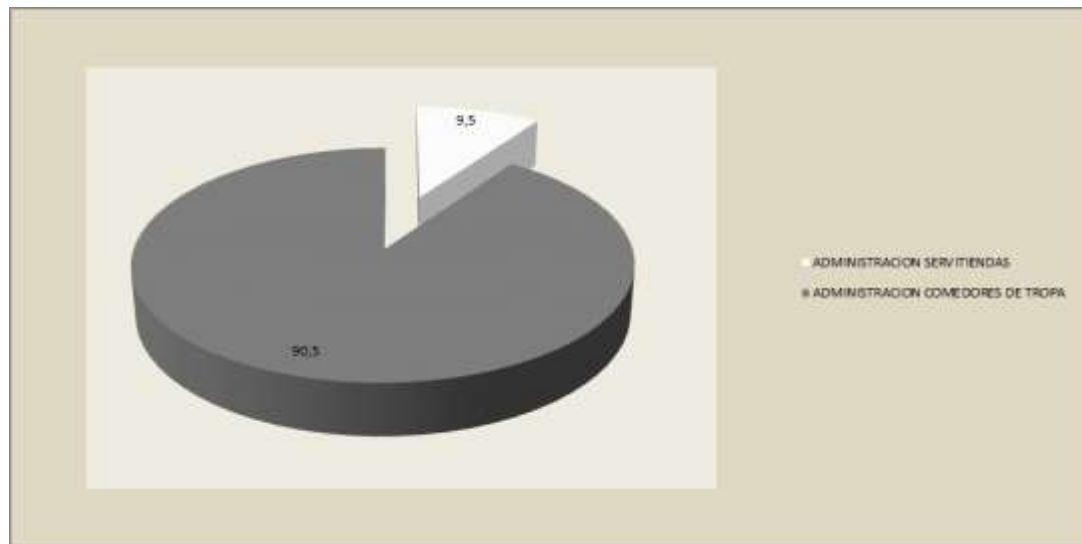
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------|-----------|------------|---------------|----------|----------|-----------------|----------|----------|------------------|----------|----------|--------------------|------------|------------|-------------|--------------|
| ASESORÍA JURÍDICA | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0.34 |
| ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.05 |
| TALENTO HUMANO | 10 | 23 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 | 58 | 3.32 | |
| GESTION DOCUMENTAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.11 | |
| OTROS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 3 | 1 | 16 | 0.91 | |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 10 | 0.57 | |
| SUBTOTAL | 61 | 96 | 127 | 1 | 4 | 6 | 6 | 2 | 1 | 0 | 2 | 5 | 529 | 518 | 384 | 1742 | 100 % |
| | PETICIONES | | | QUEJAS | | | RECLAMOS | | | DENUNCIAS | | | SUGERENCIAS | | | | |
| | 284 | | | 11 | | | 9 | | | 7 | | | 1431 | | | | |



Excluyendo las sugerencias, el anterior gráfico muestra los subprocesos que mayores solicitudes tuvieron en el trimestre estudiado y se evidencia que los requerimientos sobresalientes resaltan en “Gestión de Contabilidad” con 72 peticiones en total; seguido de “Gestión de Cartera” y “Ejecución y seguimiento”. Se demuestra un aumento en estas solicitudes para este primer trimestre de la vigencia en comparación al último del año 2014; se

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

podría asociar por la temporada de fin de año, debido a la jornada vacacional.



El Subproceso de “Administración de Comedores de Tropa” cuenta con una participación del 90.5% de sugerencias frente a un 9.5% de participación para el Subproceso “Administración de Serviendias” manejando una constante en el inicio de este primer trimestre del año en comparación con la vigencia 2014.

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

| ASUNTOS | PETICIONES | | | QUEJAS | | | RECLAMOS | | | DENUNCIAS | | | SUGERENCIAS | | | TOTAL | % |
|--|------------|-----|-----|--------|-----|-----|----------|-----|-----|-----------|-----|-----|-------------|-----|-----|-------|------|
| | ENE | FEB | MAR | ENE | FEB | MAR | ENE | FEB | MAR | ENE | FEB | MAR | ENE | FEB | MAR | | |
| SUBDIRECCION GENERAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0.05 |
| PROCESOS CONTRACTUALES | 6 | 3 | 6 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 22 | 1.26 |
| ACLARACIONES PRECONTRACTUALES | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0.17 |
| SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 15 | 17 | 0.97 |
| CERTIFICACIONES CONTRACTUALES | 9 | 21 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 55 | 3.15 |
| ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADNA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0.11 |

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|-----|-----|------------|-------|
| TALENTO HUMANO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 | 12 | 0.68 |
| GESTION DOCUMENTAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.11 |
| HOJAS DE VIDA | 5 | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | 0.74 |
| INCONFORMIDAD VARIEDAD DE MENU | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 292 | 278 | 201 | 771 | 44.25 |
| INCONFORMIDAD PORCIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 71 | 60 | 42 | 173 | 9.95 |
| INCONFORMIDAD COCCIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 44 | 28 | 88 | 5.05 |
| ABASTECIMIENTO COMEDORES DE TROPA | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0.51 |
| INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 | 5 | 2 | 30 | 1.72 |
| HIGIENE DEL COMEDOR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0.17 |
| ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 | 23 | 15 | 63 | 3.61 |
| HORARIO ENTREGA DE ALIMENTOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 7 | 0 | 9 | 0.51 |
| CANTIDAD PERSONAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0.05 |
| OTROS | 3 | 12 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 43 | 39 | 23 | 125 | 7.17 |
| VARIEDAD SURTIDO SERVITIENDAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 41 | 48 | 34 | 123 | 7.06 |
| ACTITUD DEL PERSONAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 2 | 10 | 0.57 |
| ADMINISTRACION ESTACION DE SERVICIO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 6 | 0.34 |
| SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 10 | 19 | 1.09 |
| PAGOS PENDIENTES | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0.34 |
| CERTIFICACION PAZ Y SALVOS | 3 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0.57 |
| CERTIFICACION SALDOS | 17 | 14 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 48 | 2.75 |

“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



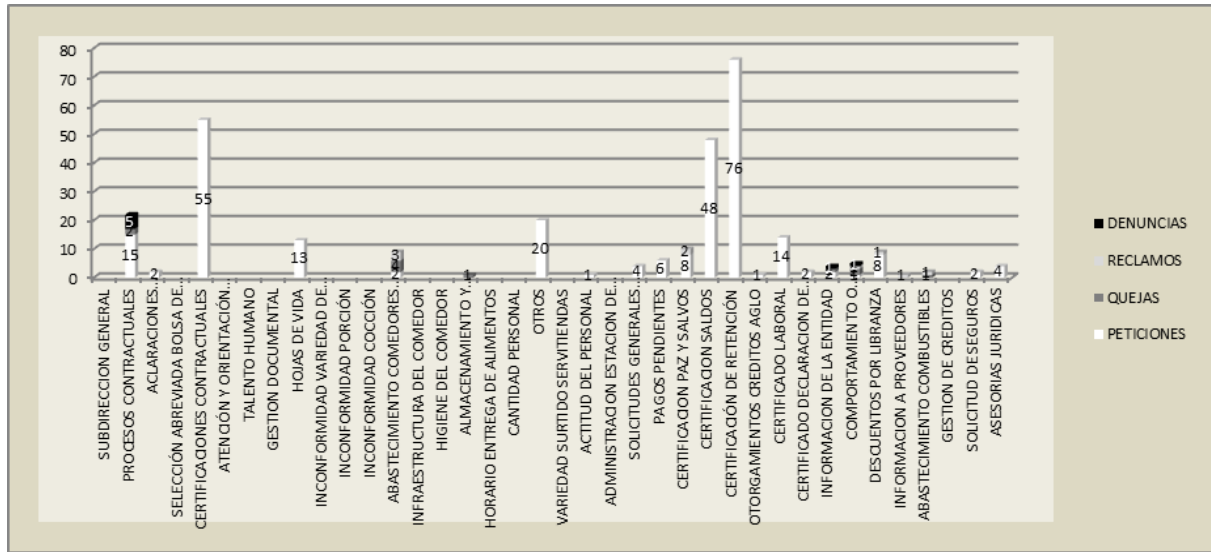
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|----|-----|--------|---|---|----------|---|---|-----------|---|---|-------------|-----|-----|------|------|
| CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN | 8 | 21 | 47 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 76 | 4.36 |
| OTORGAMIENTOS CREDITOS AGLO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.05 |
| CERTIFICADO LABORAL | 2 | 8 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0.80 |
| CERTIFICADO DECLARACION DE RENTA | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.11 |
| INFORMACION DE LA ENTIDAD | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0.22 |
| COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIOS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0.28 |
| DESCUENTOS POR LIBRANZA | 3 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0.51 |
| INFORMACION A PROVEEDORES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.05 |
| ABASTECIMIENTO COMBUSTIBLES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.11 |
| GESTION DE CREDITOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0.05 |
| SOLICITUD DE SEGUROS | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.11 |
| ASESORIAS JURIDICAS | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0.22 |
| TOTAL | 61 | 96 | 127 | 1 | 4 | 6 | 6 | 2 | 1 | 0 | 2 | 5 | 529 | 518 | 384 | 1742 | 100% |
| | PETICIONES | | | QUEJAS | | | RECLAMOS | | | DENUNCIAS | | | SUGERENCIAS | | | | |
| | 284 | | | 11 | | | 9 | | | 7 | | | 1431 | | | | |

“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





REITERATIVIDAD DE ASUNTOS PQR EN EL TRIMESTRE

Los asuntos más reiterativos, **excluyendo las sugerencias**, corresponden a “Certificación de Retención” con 76 requerimientos y “Certificados Contractuales” con 55 solicitudes. Esta información fue extraída del consolidado del Primer trimestre del año 2015 ubicado en el Módulo PQR.



REITERATIVIDAD DE SUGERENCIAS PQR EN EL TRIMESTRE

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



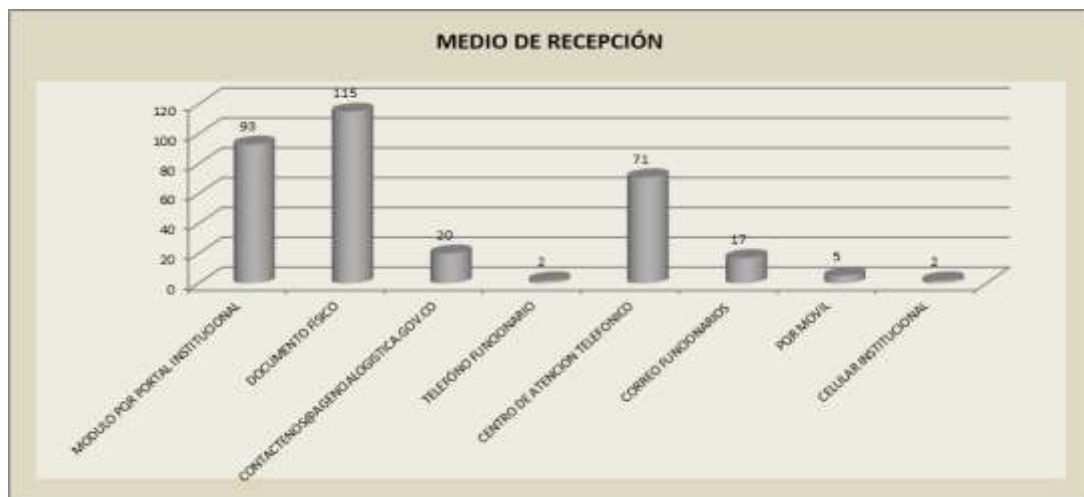
Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-50
Centro Empresarial CONNECTA
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



La gráfica representa los asuntos con reiteración durante el trimestre estudiado manifestados a través de las Sugerencias, teniendo un mayor impacto en “Inconformidad variedad de menú”, “Inconformidad de la Porción” y “variedad surtido servitiendas”.

3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

| MEDIO DE RECEPCION | CANTIDAD |
|-------------------------------------|----------|
| MODULO PQR PORTAL INSTITUCIONAL | 93 |
| DOCUMENTO FÍSICO | 115 |
| CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO | 20 |
| TELÉFONO FUNCIONARIO | 2 |
| CENTRO DE ATENCION TELEFONICO | 71 |
| CORREO FUNCIONARIOS | 17 |
| BUZONES DE SUGERENCIAS | 3618 |
| PQR MOVIL | 5 |
| CELULAR INSTITUCIONAL | 2 |



La gráfica muestra los canales de recepción, **excluyendo** la herramienta de los buzones de sugerencias el cual cuenta en el primer trimestre del año 2015 con 3618 manifestaciones. El Módulo de PQR del Portal Institucional es uno de los canales por el cual se recibió el 28.61% de las PQR para este trimestre.

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.

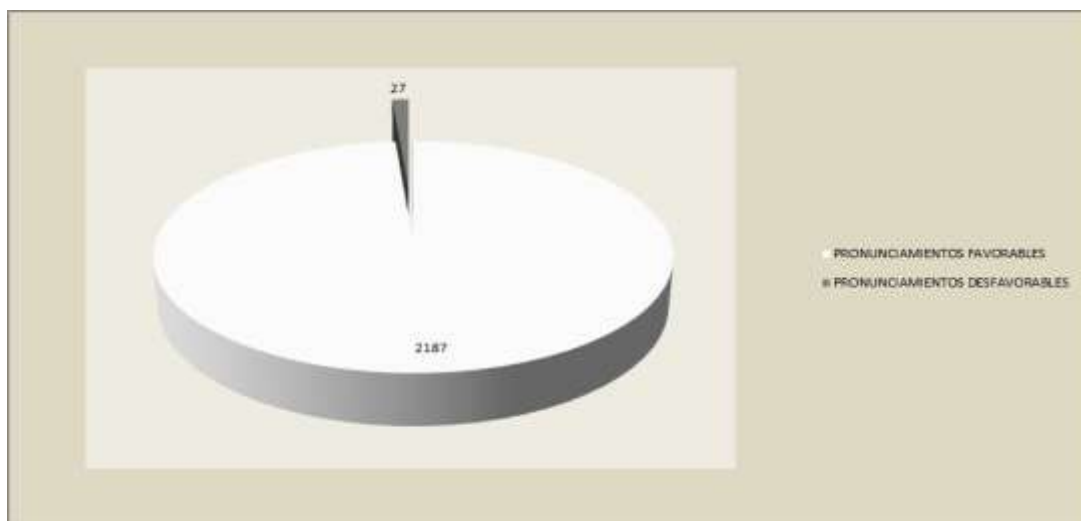
“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

| CANALES DE ATENCION | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|---|-------|---------|-------|
| CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO | 900 | 1410 | 1489 |
| CORREO CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO | 184 | 196 | 204 |
| CHAT INTERACTIVO | 10 | 23 | 26 |

4. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

| IMPACTO | SUBTOTAL |
|--------------------------------|-------------|
| PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES | 2187 |
| PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES | 27 |
| TOTAL | 2214 |

Estos pronunciamientos desfavorables se refieren en su mayoría a procesos contractuales y comportamiento de algunos funcionarios. Cada uno de ellos fue direccionado a la dependencia competente realizando los correctivos si lo ameritan y resueltos en su totalidad al peticionario.



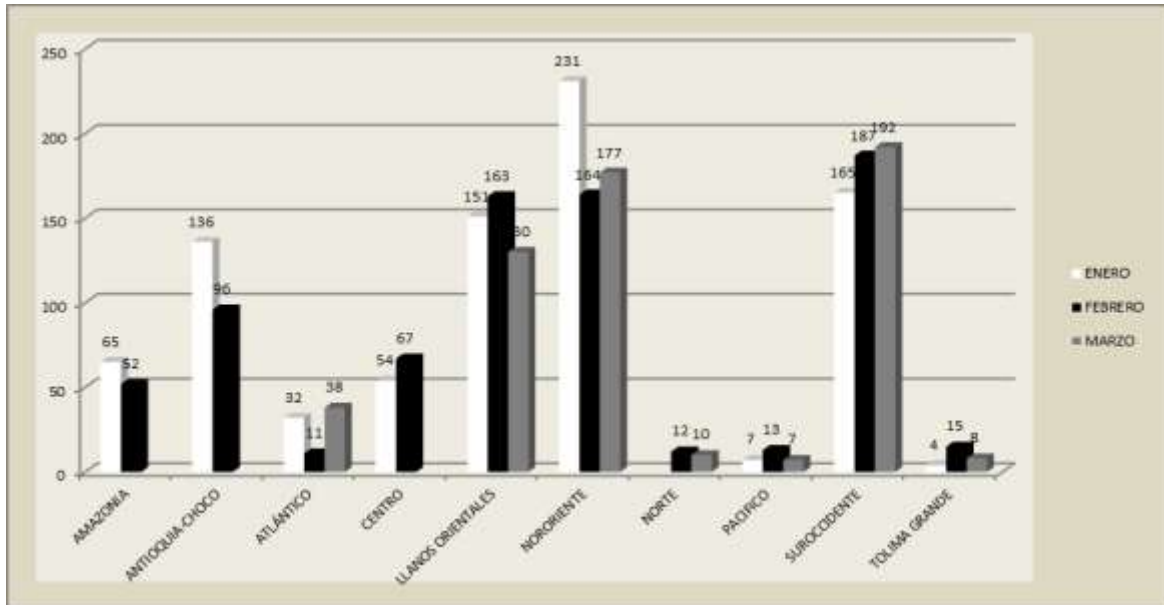
FELICITACIONES

“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





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

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 es acerca del 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 en los tableros en la parte superior 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, ya que son ellos y una muestra representativa de soldados, quienes lo elaboran bajo el presupuesto asignado.

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

B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA

“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



Con el fin de seguir generando una participación más activa entre la ciudadanía, es nuestra obligación y placer seguir implementando el Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano, el cual integra diversos canales para atender de manera ágil y efectiva a nuestros usuarios; este Sistema contempla los siguientes canales:

a. Centro de Atención Telefónico:

- Línea gratuita 018000910822,

- (57) + 5946451/52/53

- PBX 5946450 opción (0)

b. Correo contactenos@agencialogistica.gov.co

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

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

e. Puntos de Atención al Ciudadano en las Regionales

f. Chat Institucional

g. Foro virtual

h. Encuestas Virtuales

i. Buzones de Sugerencias

j. Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía a través de los diferentes Canales.

k. PQR Móvil.

Mecanismos que generan 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.

Para este trimestre se realizó la séptima Audiencia Pública de Rendición de Cuenta a la ciudadanía en la que cada uno de los Directivos y personal competente informo los avances en la gestión realizada y se proyectaron metas para esta vigencia las cuales podrán ser visualizadas en el portal de la institución. Este evento arrojó una evaluación satisfactoria.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En el Primer trimestre del año 2015, se llevó a cabo la tabulación de 249 Encuestas Anticorrupción a nivel Nacional de 255 procesos contractuales, las cuales diligencian los oferentes en las diferentes adjudicaciones de contratos realizadas en la Oficina Principal y Regionales, evidenciando en promedio de 98.84% de transparencia contractual.

“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



Igualmente la Dirección de Contratos publica todos los procesos de contratación en el Portal Institucional 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 para ejercer una mayor información.

“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

