

Bogotá,

No. ALDG-GAOC-103

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

ASUNTO: Informe segundo Trimestre año 2013
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

Siguiendo instrucciones conforme Directiva Ministerial No. 31800-MDSGAOC- 577 de fecha 25 de julio de 2006, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta consolidado, el resultado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos Denuncias y Consultas.

INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO Período: Abril 01 de 2013 – Junio 30 de 2013

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.

“La unión de nuestras Fuerzas”



Sede Principal - Carrera 50 No.18-92
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (1) 594 64 50 - 2616484
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



SUBPROCESOS	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS			TOTAL	%
	ABR	MAY	JUN	ABR	MAY	JUN	ABR	MAY	JUN	ABR	MAY	JUN	ABR	MAY	JUN		
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1											2				3	0,3
GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1		1			1				2						5	0,4
SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTO		1	1													2	0,2
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	4	6	3			2										15	1,3
ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA						1	1		2				266	305	370	945	80,4
ADMINISTRACIÓN ESTACIONES DE SERVICIO			1													1	0,1
SEGUROS					1											1	0,1
ADMINISTRACIÓN SERVITIENDAS													16	25	35	76	6,5
GESTIÓN DE CRÉDITOS				1												2	0,2
BUCEO Y SALVAMENTO	1															1	0,1
CAFÉ AGLO	1															1	0,1
GESTIÓN DE TESORERÍA		1														1	0,1
GESTIÓN CARTERA	16	20	17					2					1			55	4,7
GESTIÓN CONTABILIDAD	25	2	3													30	2,6
ASESORÍA JURÍDICA	2	2														4	0,3
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1															1	0,1
TALENTO HUMANO	9	11	1	1	1	1								1		25	2,1
GESTIÓN DOCUMENTAL													1			1	0,1
EVALUACION INDEPENDIENTE			1													1	0,1
OTRAS ENTIDADES	2	3														5	0,4
TOTAL	63	46	28	2	2	5	1	2	2	2	0	2	283	330	405	1175	100%
	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS				
	137			9			5			4			1020				

“La unión de nuestras Fuerzas”



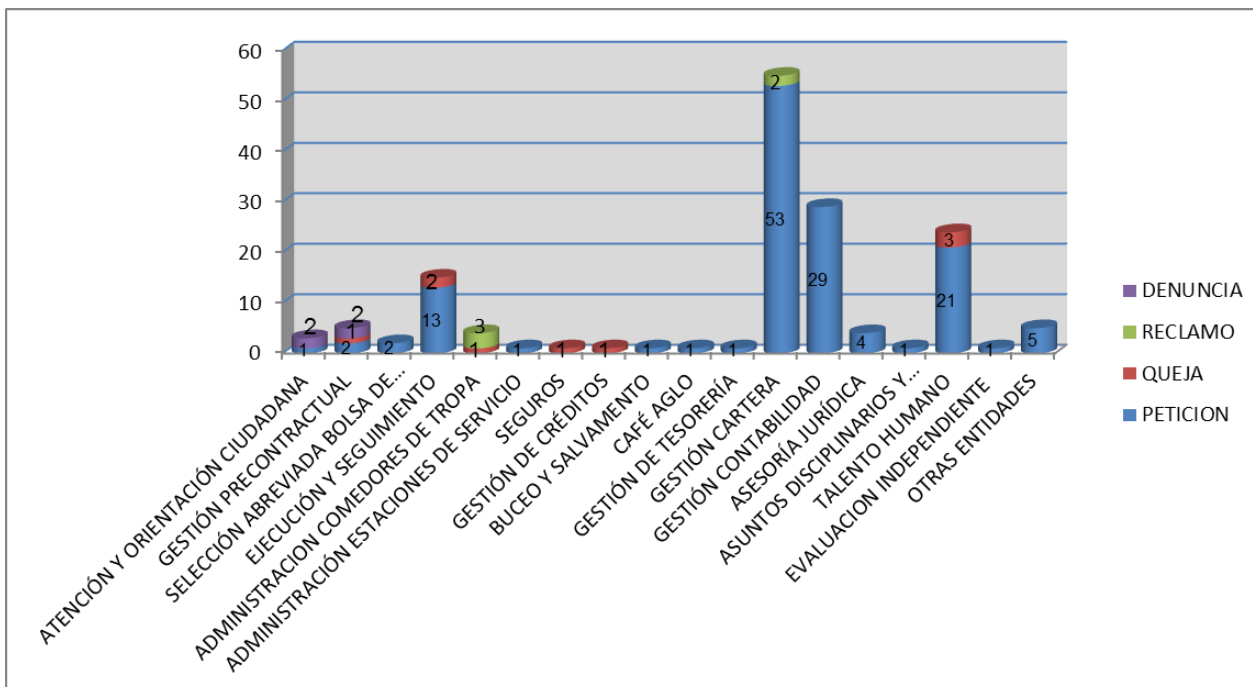
Sede Principal - Carrera 50 No.18-92
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (1) 594 64 50 - 2616484
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



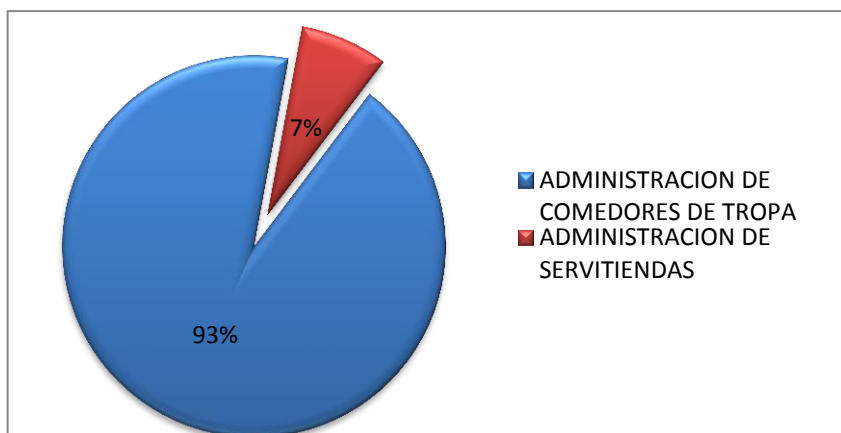
GP 139-1



SC 6650-1



La anterior gráfica muestra los subprocesos que mayores solicitudes tuvieron en el trimestre excluyendo las sugerencias, se evidencia que el subproceso con mayores requerimientos fue Gestión Cartera con 53 Peticiones y 2 reclamos, seguido de Gestión de la Contabilidad y Talento Humano. 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.



El subproceso de Administración de comedores de tropa, cuenta con una participación del 93% de sugerencias, frente a un 7% de Administración de Servi Tiendas.

“La unión de nuestras Fuerzas”

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

ASUNTOS	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS			TOTAL	%
	ABR	MAY	JUN	ABR	MA Y	JUN	ABR	MA Y	JUN	ABR	MA Y	JUN	ABR	MAY	JUN		
ASESORÍA AL CIUDADANO	1															1	0,1
INTENTO DE ESTAFAS A TERCEROS												2				2	0,2
ACLARACIONES PRECONTRACTUALES	1		1			1					2					5	0,4
OFERTA DE PRODUCTOS BOLSA		1	1													2	0,2
PROCESOS CONTRACTUALES	4	6	3			2										15	1,3
INCONFORMIDAD ALIMENTACION							1		2							3	0,3
INCONFORMIDAD VARIEDAD DE MENU													188	229	220	637	54,2
INCONFORMIDAD PORCIÓN													53	45	75	173	14,7
INCONFORMIDAD COCCIÓN													12	22	26	60	5,1
TRATO ADMINISTRADORES						1										1	0,1
SERVICIO EN GENERAL COMEDORES													13	9	49	71	6,0
ABASTECIMIENTO COMBUSTIBLES			1													1	0,1
TRÁMITE SEGUROS					1											1	0,1
VARIEDAD SURTIDO SERVITIENDAS													16	25	35	76	6,5
SOLICITUD CREDITOS				1												1	0,1
SERVICIO BUCEO Y SALVAMENTO	1															1	0,1
ADQUISICIÓN CAFÉ AGLO	1															1	0,1
OTRAS SOLICITUDES TESORERÍA		1														1	0,1
DESCUENTOS POR NOMINA CREDITOS DE LIBRE INVERSION	3	12	3					2					1			21	1,8
CERTIFICACION PAZ Y SALVOS		1	2													3	0,3
CERTIFICACION SALDOS	13	7	12													32	2,7
CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN	25	1	3													29	2,5
OTRAS SOLICITUDES CONTABILIDAD		1														1	0,1
ACLARACIONES JURIDICAS		1														1	0,1

“La unión de nuestras Fuerzas”



Sede Principal - Carrera 50 No.18-92
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (1) 594 64 50 - 2616484
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co

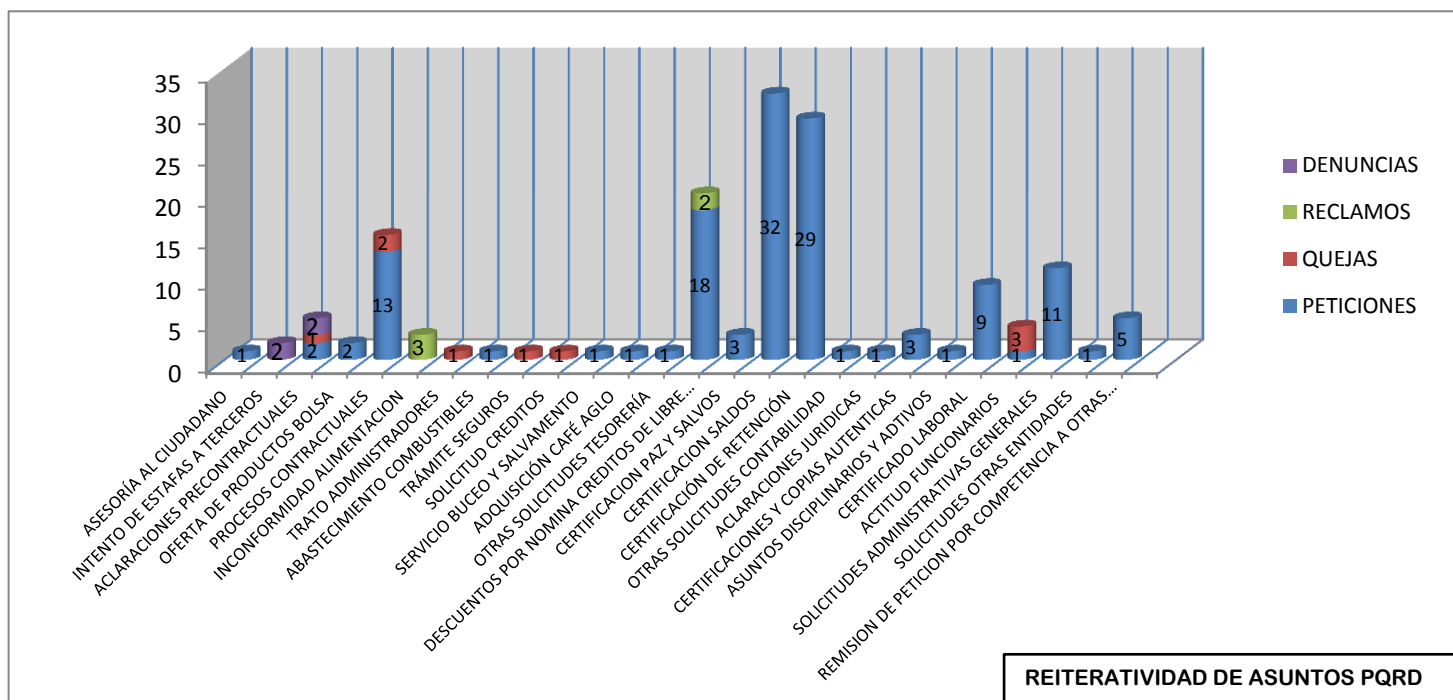


GP 139-1



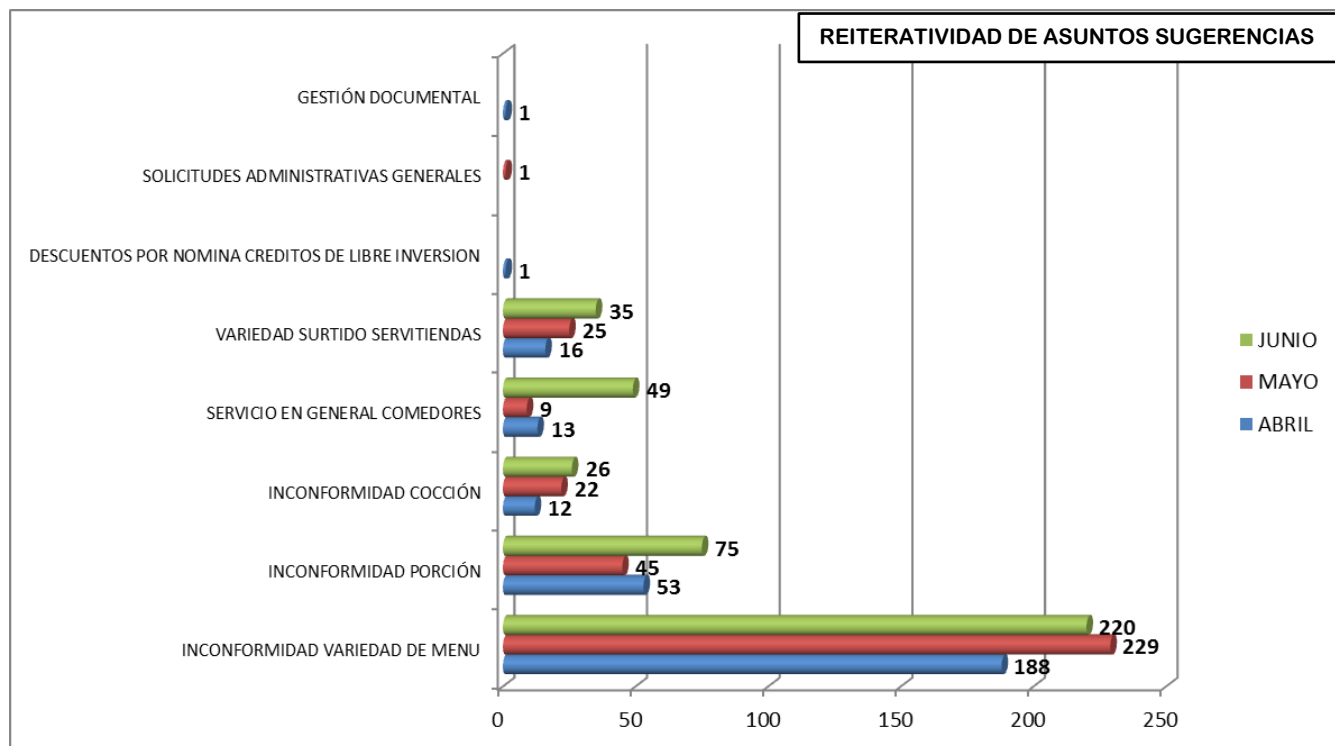
SC 6650-1

CERTIFICACIONES Y COPIAS AUTENTICAS	2	1														3	0,3
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADTIVOS	1															1	0,1
CERTIFICADO LABORAL	6	3														9	0,8
ACTITUD FUNCIONARIOS		1		1	1	1										4	0,3
SOLICITUDES ADMINISTRATIVAS GRALES	3	7	1											1		12	1,0
GESTIÓN DOCUMENTAL													1			1	0,1
SOLICITUDES OTRAS ENTIDADES			1													1	0,1
REMISION DE PETICION POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES	2	3														5	0,4
TOTAL	63	46	28	2	2	5	1	2	2	2	0	2	284	331	405	1175	100%
		137		9		5		4		1020							



Los asuntos más reiterativos corresponden a certificación de saldos, certificación de retención en la Fuente, y solicitudes de información acerca de descuentos por libranza.

“La unión de nuestras Fuerzas”

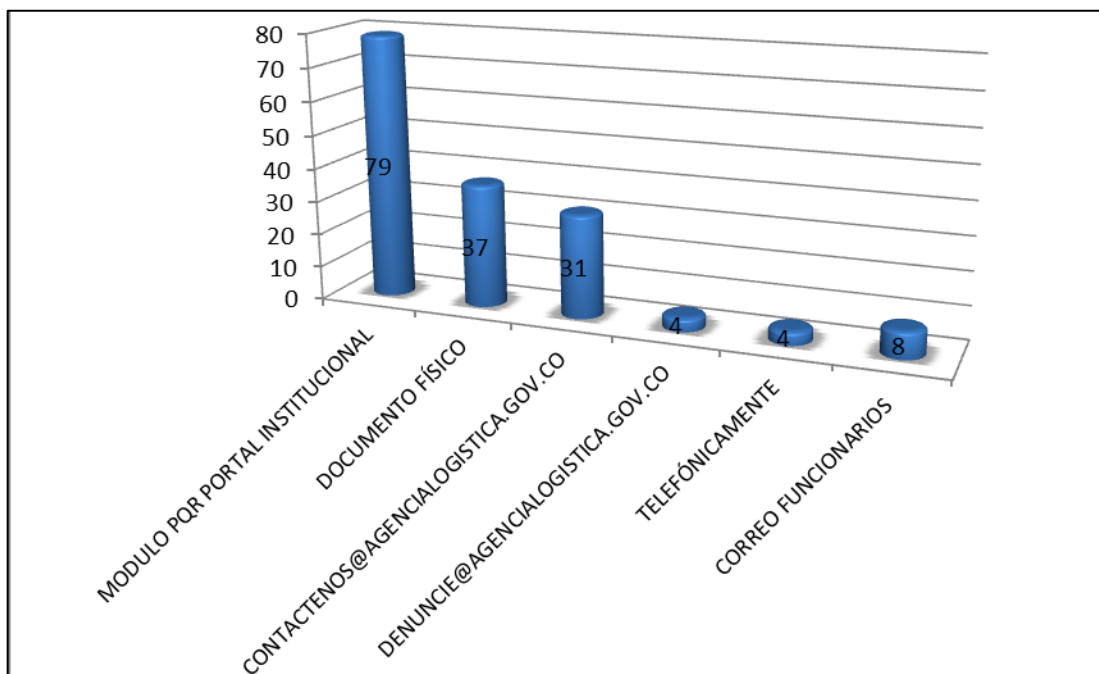


La gráfica representa, los asuntos más reiterativos manifestados a través de las Sugerencias, teniendo mayor impacto inconformidad variedad de menú, Tamaño de la Porción, y Variedad en el Surtido de las Servitiendas.

3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
MODULO PQR PORTAL INSTITUCIONAL	79
DOCUMENTO FÍSICO	37
CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	31
DENUNCIE@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	4
TELEFÓNICAMENTE	4
CORREO FUNCIONARIOS	8
BUZONES DE SUGERENCIAS	1020

“La unión de nuestras Fuerzas”



La Gráfica muestra los canales de recepción **excluyendo** el de los buzones de sugerencias, el cual cuenta en el trimestre con 1020 manifestaciones. El Módulo de PQR del Portal Institucional es uno de los canales por el cual se recibió el 79% de las PQR.

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 atendidas y resueltas de manera inmediata, si se tipifican como quejas, reclamos o peticiones que requieren de un tiempo considerable para ser resueltas, las cuales deben ser registradas en el Módulo de PQR.

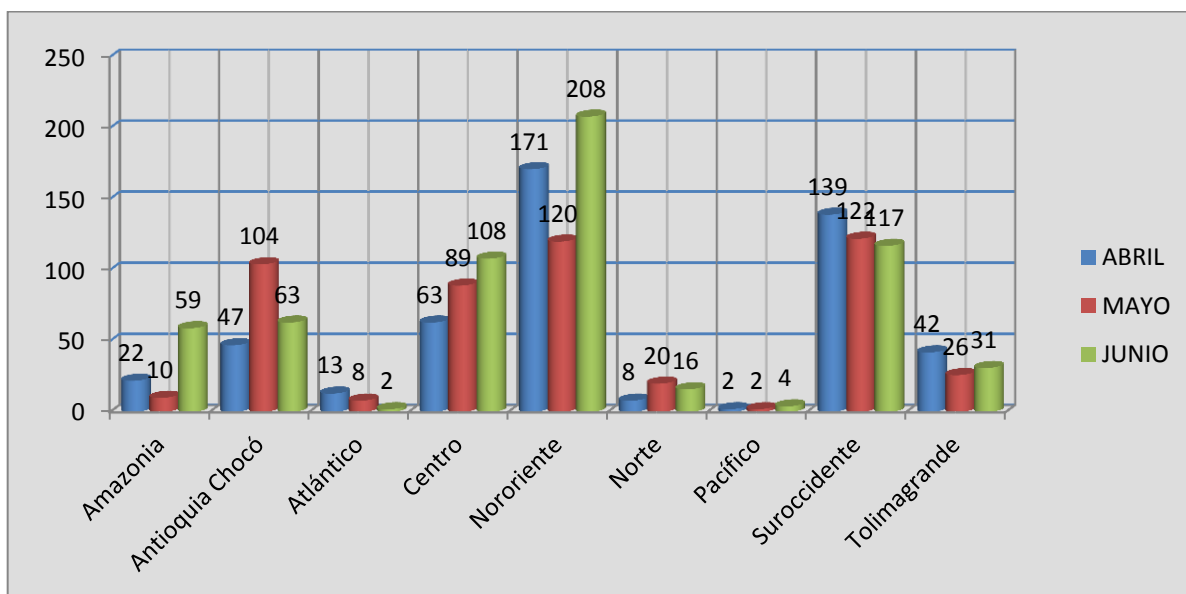
CANALES DE ATENCION	ABRIL	MAYO	JUNIO
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	1378	1516	1196
CORREO CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	40	40	55
CHAT INTERACTIVO	18	18	8

“La unión de nuestras Fuerzas”

4. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	1672
PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES	915

Felicitaciones Comedores de Tropa Regionales



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

Los pronunciamientos desfavorables hacen referencia a las sugerencias, quejas y reclamos los cuales se reflejan en los anteriores puntos de este informe.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En general todos los subprocesos de la entidad a través de las Regionales y Oficina

“La unión de nuestras Fuerzas”

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 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, 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 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 segundo trimestre del año 2013, se llevó a cabo la tabulación de 536 Encuestas Anticorrupción a nivel Nacional, las cuales diligencian los oferentes en las diferentes adjudicaciones en las regionales, evidenciando en promedio, un 98.23% de transparencia contractual.

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 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,

“La unión de nuestras Fuerzas”

- (57) + 3 5949451/52/53/54,
- PBX 5946450 opción (0)
- Línea celular 3212133688,
- Correo contactenos@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.

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.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
Coronel (r) PEDRO ALONSO ACOSTA BERNAL
Director General

Proyectó: PU. Laura Raquel Segura Arias
Líder Atención y Orientación Ciudadana
Asociada CTO 026 /2011 ALFM-SIPRO

Revisó: ECO. Gabriel de la Cuesta Mora
Jefe Oficina Asesora de Planeación

“La unión de nuestras Fuerzas”



Sede Principal - Carrera 50 No.18-92
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (1) 594 64 50 - 2616484
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co

