

Bogotá, 20 de Octubre de 2012

No. 102 ALDG-GAOC-103

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

ASUNTO: Informe Tercer Trimestre año 2012
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 y Consultas recibidas entre el 01 de Julio y 30 de Septiembre de 2012, así:

INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO Período: Julio 01 de 2012 – Septiembre 30 de 2012

I. SOLICITUDES DEL CIUDADANO

1. SEGUIMIENTO SOLICITUDES EN EL TRIMESTRE

Recibidas	Pendientes periodo Anterior	Cerrado	En trámite	Pendientes periodo Actual	Avance Periodo Anterior	Avance Periodo Actual
86	0	86	0	0	100%	100%

“La unión de nuestras Fuerzas”

2. DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS ENTRE Julio 01 de 2012 – Septiembre 30 de 2012

NIVEL	PROCESO	SUBPROCESOS	TOTAL PQRC			ORIGEN DE RECEPCION (REGIONAL O DEPENDENCIA)	NATURALEZA DE LA SOLICITUD	TEMAS	
PROCESOS ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	0			N/A	N/A	N/A	
		COMUNICACIONES	0			N/A	N/A	N/A	
	MEJORAMIENTO CONTINUO	GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD	0			N/A	N/A	N/A	
		ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	JUL 4	AGT 5	SEP 2	Oficina Principal	Petición Particular: 5	1. Información certificado saldo 4. Información otros asuntos o servicios	
						Denuncias:6	4. Posible Fraude de contratación 2. Información otros asuntos o servicios		
PROCESOS MISIONALES	GESTION DE LA CONTRATACIÓN	PLANIFICACIÓN DE LAS ADQUISICIONES	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A	
		GESTIÓN PRECONTRACTUAL	Oficina Principal				Oficina Principal	Petición Particular:3	2. Información otros asuntos o servicios
									1. Aclaraciones contractuales
			Regional Llanos Orientales				Regional Llanos Orientales	Petición Particular: 1	Aclaraciones contractuales
			Regional Nororiente				Regional Nororiente	Petición Particular:2	
			Regional Sur				Regional Sur	Copias:2	
Regional Suroccidente				Regional Suroccidente	Petición Particular:1				

“La unión de nuestras Fuerzas”

	SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS	JUL 1	AGT 0	SEP 0	Oficina Principal	Petición Particular: 1	Aclaraciones Contractuales	
	PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN PRECONTRACTUAL	JUL 0	AGT 0	SEP 1	Oficina Principal	Petición Particular: 1	Información otros asuntos o servicios	
	Ejecución y Seguimiento		JUL 4	AGT 6	SEP 7	Oficina Principal	Petición Particular: 11	Información otros asuntos o servicios
						Oficina Principal	Copias:3	Solicitud Copias
						Oficina Principal	Petición Particular: 1	Aclaración Contractual
						Oficina Principal	Reclamo: 1	Información otros asuntos o servicios
	Reg. Sur	Petición Particular: 1	Aclaraciones Contractuales					
SERVICIO POSVENTA Y GARANTÍAS	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A		
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	JUL 1	AGT 1	SEP 0	Oficina Principal	Petición Particular: 1	Reclamo almacenamiento y distribución	
					Regional Norte	Petición Particular: 1	Información otros asuntos o servicios	
	ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES DE TROPA	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A	
	ADMINISTRACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIO	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A	
	ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A	
GESTIÓN AGROINDUSTRIAL	RACIONES DE CAMPAÑA	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A	
	PROGRAMAS AGROPECUARIOS	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A	
	PROCESADORA DE CAFÉ	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A	

“La unión de nuestras Fuerzas”

	GESTIÓN DE NEGOCIOS ESPECIALES	ADMINISTRACIÓN DE SERVITIENDAS	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A
		GESTIÓN DE CRÉDITOS	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A
		COMERCIALIZACIÓN DE TRANSPORTE AÉREO	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A
		COMERCIALIZACIÓN DE BUCEO Y SALVAMENTO	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A
		SEGUROS	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A
PROCESOS DE APOYO	GESTIÓN FINANCIERA	GESTIÓN DE PRESUPUESTO	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A
		GESTIÓN DE TESORERÍA	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A
		GESTIÓN CARTERA	JUL 2	AGT 5	SEP 10	Oficina Principal	Petición Particular:17	Información otros asuntos o servicios:6
			Reclamo descuento:5					
			Informe certificado de saldo:3					
	Informe certificado paz y salvo:2							
	Información descuento:1							
	GESTIÓN DE CONTABILIDAD	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A	
	GESTIÓN JURÍDICA	ASESORÍA JURÍDICA	JUL 2	AGT 0	SEP 1	Oficina Principal	Petición Particular:3	Información otros asuntos o servicios:2
			Certificación y copia autentica:1					
FINCA RAÍZ		JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A	
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS		JUL 0	AGT 1	SEP 2	Oficina Principal	Petición Particular:2 Queja:1	Información otros asuntos o servicios	

"La unión de nuestras Fuerzas"

GESTION ADMINISTRATIVA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A
	CONTROL DE ACCESO Y ADMINISTRACIÓN DE VISITANTES	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A
	GESTIÓN DOCUMENTAL	JUL 0	AGT 0	SEP 1	Oficina Principal	Peticiones de Interés Particular: 1	Presentación portfolio
	TALENTO HUMANO	JUL 1	AGT 9	SEP 5	Oficina Principal	Peticiones de Interés Particular: 15	Expedición certificado laboral :6
							Información otros asuntos o servicios:5
							Información hoja de vida:2
							Información sustitución pensional:1
SALUD OCUPACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL	JUL 0	AGT 0	SEP 1	Oficina Principal	Peticiones de Interés Particular:1	Presentación Portfolio:1	
MERCADEREO Y PUBLICIDAD	N/A	JUL 0	AGT 0	SEP 0	N/A	N/A	N/A
	GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA	TECNOLOGIA	JUL 0	AGT 4	SEP 0	Oficina Principal	Peticiones de Interés Particular:3
Peticiones de Interés Particular:4							Información otros asuntos o servicios:1
EVALUACION INDEPENDIENTE	Evaluación Independiente	JUL 1	AGT 0	SEP 0	Oficina Principal:1	Denuncia	Queja por prestación de servicio de funcionarios

“La unión de nuestras Fuerzas”

En el periodo se recibieron 86 Solicitudes desagregadas así:

PETICIONES RECLAMOS QUEJAS SOLICITUD DE COPIAS Y CONSULTAS:

PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR: 72 que tratan de solicitudes de información de interés particular.

RECLAMOS 1 El cual se clasifica así:

- 1 Se generó en la Oficina Principal, en el subproceso Ejecución y Seguimiento en el mes de Agosto, donde el señor Ricardo Antonio Almeida reclama que el consorcio ALFA INGENIEROS le adeuda la suma de \$750.000 pesos

QUEJAS 1: clasificada así:

- 1 Queja se gestiona en la Oficina Principal, por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario en el mes de Agosto/2012

SOLICITUD DE COPIAS 5:

- Se generaron en la oficina principal, 3 solicitudes para el Subproceso Ejecución y Seguimiento en los meses de Julio y Agosto, 2 solicitud para el subproceso Gestión Precontractual en la Regional Sur en el mes de Julio.

Así mismo en el tercer trimestre del 2012 se recibieron 7 Denuncias las cuales también fueron publicadas en el Módulo PQR del Portal Institucional y se clasifican de la siguiente manera:

- 6 denuncias fueron allegadas a través de los canales del Subproceso Atención y Orientación Ciudadana; 4 se relacionaron con posibles fraudes contractuales y 1 denuncia frente a la Regional Llanos Orientales con el tema acerca de la nivelación de sueldos.

Además me permito comunicar que en el tercer trimestre del año 2012 se gestionaron 153 Paz y Salvos y 802 Certificaciones de saldo.

“La unión de nuestras Fuerzas”

Las solicitudes y respuestas de todos los Derechos de Petición, se encuentran publicados en Módulo de Peticiones Quejas y Reclamos del Portal Institucional www.agencialogistica.gov.co

SOLICITUDES ALLEGADAS A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO: 4502

En el tercer trimestre del año 2012 el comportamiento de llamadas ingresadas a través del Centro de Atención Telefónico fue el siguiente:

De un total de 4502 llamadas ingresadas en el horario de 7:00 am a 6:00 pm, corresponden a transferencias 4205 llamadas. Se registraron 297 asesorías realizadas acerca de la gestión de la entidad, distribuidas de la siguiente manera:

TEMAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL POR TEMA
RECLAMO GIRO DE CREDITO	0	0	0	0
QUEJA POR PRESTACION DE SERVICIO DE FUNCIONARIOS	0	0	0	0
INFORMACION CERTIFICACION DE SALDO	17	11	9	37
INFORMACIÓN CERTIFICACION DE PAZ Y SALVO	5	6	2	13
INFORMACION CERTIFICACION DE RETENCION	5	4	0	9
INFORMACION SOLICITUD DE CREDITO	9	17	8	34
INFORMACION APROBACION Y GIRO DE CREDITO	3	2	0	5
INFORMACION HOJA DE VIDA	0	0	0	0
INFORMACIÓN A PROVEEDORES	0	0	0	0
INFORMACION SEGUROS	0	0	0	0
INFORMACION OTROS SERVICIOS	1	0	0	1
ASESORÍA AL CIUDADANO	11	8	4	23
INFORMACION GENERAL (Dirección, teléfonos, correos y nombres de funcionarios)	44	34	45	123
ACLARACIONES CONTRACTUALES	1	0	0	1
PRESENTACION PORTAFOLIO	9	4	6	19
POSIBLE FRAUDE DE CONTRATACION	10	8	13	31
RECLAMO DE DESCUENTO	0	0	1	1
			TOTAL	297

“La unión de nuestras Fuerzas”

SOLICITUDES ALLEGADAS A TRAVÉS DEL CHAT INTERACTIVO: 31

TEMAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL POR TEMA
INFORMACIÓN SOLICITUD DE CRÉDITO	3	2	0	5
INFORMACIÓN GENERAL	3	4	1	8
INFORMACIÓN OTROS ASUNTOS O SERVICIOS	0	1	0	1
ASESORÍA AL CIUDADANO	5	2	1	8
ACLARACIONES CONTRACTUALES	1	0	1	2
INFORMACIÓN A PROVEEDORES	0	0	0	0
QUEJA POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNCIONARIOS	0	0	0	0
INFORMACIÓN APROBACIÓN Y GIRO DEL CRÉDITO	0	0	0	0
INFORMACIÓN CERTIFICACIÓN DE SALDO	3	0	0	3
PRESENTACIÓN PORTAFOLIO	0	0	0	0
INFORMACIÓN CERTIFICACIÓN PAZ Y SALVO	0	0	0	0
POSIBLE FRAUDE DE CONTRATACIÓN	0	0	1	1
INFORMACION SEGUROS	1	0	0	1
INFORMACIÓN CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN	0	1	0	1
RECLAMO DE DESCUENTO	0	1	0	1
TOTAL ASESORÍAS POR MESES	16	11	4	31

SOLICITUDES ALLEGADAS A TRAVÉS DEL CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co: 123

En el tercer trimestre de 2012 se recibieron un total de 123 solicitudes allegadas a través de contactenos@agencialogistica.gov.co las cuales fueron direccionadas a cada dependencia competente.

SOLICITUDES ALLEGADAS A TRAVÉS DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS : 2858

SUGERENCIAS: 918

“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



PROCESO O SUBPROCESO	TOTAL SUGERENCIAS	TEMAS
Administración de Comedores de Tropa	849	CAMBIO MENU : 653 AUMENTO PORCION: 146 COCION: 29 OTROS: 21
Administración Servitiendas	53	SURTIDO: 25 HORARIO: 2 OTROS:26

Las 16 sugerencias restantes que no son reiterativas corresponden a servicios administrativos, gestión tesorería, almacenamiento distribución y créditos a las cuales se les dio el trámite correspondiente y respuesta oportuna.

FELICITACIONES: 1940

PROCESO O SUBPROCESO	TOTAL FELICITACIONES	TEMA RECURRENTE
Administración de Comedores de Tropa	1916	Satisfacción frente al servicio prestado

Las 24 felicitaciones restantes se registraron en los siguientes subprocesos:

- Atención y Orientación Ciudadana: 2
- Administración Servitiendas: 12
- Almacenamiento y Distribución:4
- Gestión Cartera: 4
- Servicios Administrativos: 2

72 Peticiones de Interés particular, 1 quejas, 1 reclamos, copias 5, denuncias 7, 4.502 solicitudes a través del Centro de Atención Telefónico, 31 Intervenciones a través del Chat Interactivo, 123 solicitudes allegadas a través de contactenos@agencialogistica.gov.co, 918 sugerencias, 1940 felicitaciones para un total de 7.600 solicitudes allegadas a través de los diferentes a canales del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano.

Esta información es consolidada y analizada por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, con el objeto de garantizar la calidad en la prestación del servicio en la Agencia Logística de las
“La unión de nuestras Fuerzas”

Fuerzas Militares.

3. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJES
Módulo Peticiones Quejas y Reclamos Portal Institucional	93	1.2%
Buzón de Sugerencias	2858	37%
Centro de Atención Telefónico	4502	59%
Correo contactenos@agencialogistica.gov.co	123	1.6%
Chat Interactivo	31	0.4%

4. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y CONSULTAS:

Teniendo en cuenta el cuadro anterior de las PQRSC, durante el 01 de Enero de 2012 a 30 Marzo de 2012, se obtiene este resultado:

$$\text{ORQYR} = \frac{\text{Solicitudes resueltas oportunamente}}{\text{Total Solicitudes}} = \frac{7600}{7600} \times 100 = 100\%$$

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este trimestre se tramitaron satisfactoria y oportunamente todas las PQRSC recibidas.

“La unión de nuestras Fuerzas”

La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana seguirá haciendo monitoreo y seguimiento para prestar un excelente servicio a la ciudadanía.

6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En el tercer trimestre del año 2012, se llevó a cabo la tabulación de 444 Encuestas Anticorrupción a nivel Nacional, las cuales evidenciaron la transparencia con la cual se ejecutan las actividades contractuales en la entidad.

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, el Centro de Atención Telefónico el cual integra: la línea gratuita 018000910822, los números 5949451/52/53/54, el PBX 5946450 opción (0), el celular 3212133688, en el cual el personal debidamente capacitado recibirá todas las inquietudes por parte de la ciudadanía, el correo contactenos@agencialogistica.gov.co, el módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Portal Institucional de la Entidad, Oficinas de Atención y orientación al Ciudadano a nivel nacional incluyendo la Oficina principal, Chat Institucional, Foro virtual, Encuesta, y la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas entre otros, son 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 de la Entidad.

La Dirección de Contratos publica sus procesos de contratación en el Portal Institucional www.agencialogistica.gov.com, desde el inicio del pliego de condiciones hasta la adjudicación y respectivo contrato.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
LAURA RAQUEL SEGURA ARIAS
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana
Asociada Contrato No.026-2011-ALFM-CTA-SIPRO

(ORIGINAL FIRMADO)
Elaboró: Carmenza Jagua Jiménez
Gestora Grupo AOC
Asociada Cto. 026/2011 ALFM- SIPRO

“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

