

Bogotá D.C.,

No. ALDG-GAOC-103

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

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

Siguiendo instrucciones conforme 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 Tercer Trimestre de 2013.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)  
Coronel ANGEL MARIA MARTIN ALFONSO  
Subdirector General

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

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

*“La unión de nuestras Fuerzas”*

**INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO**

Período: Julio 01 de 2013 al Septiembre 30 de 2013

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

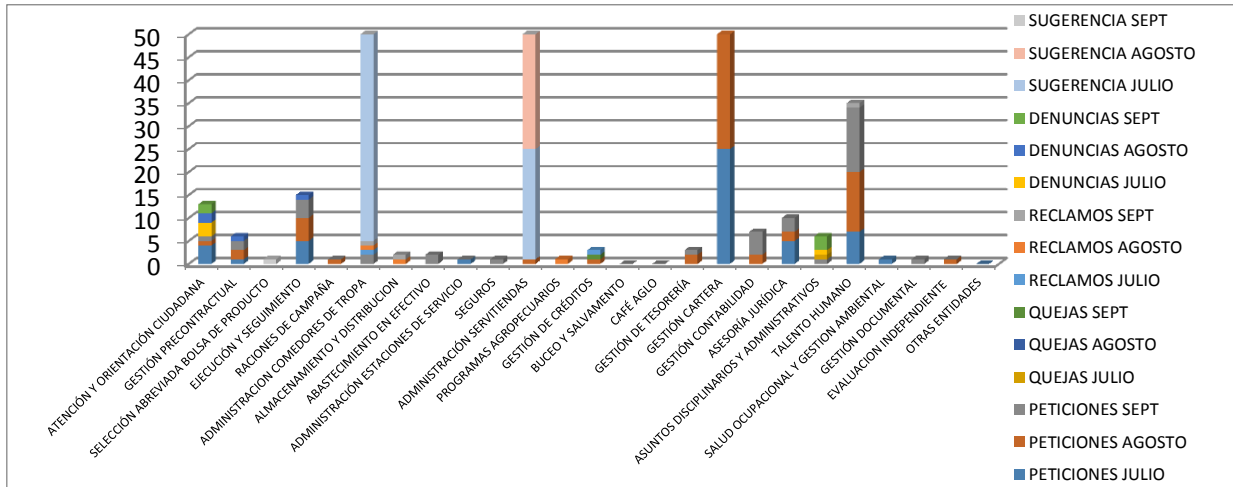
**1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE**

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

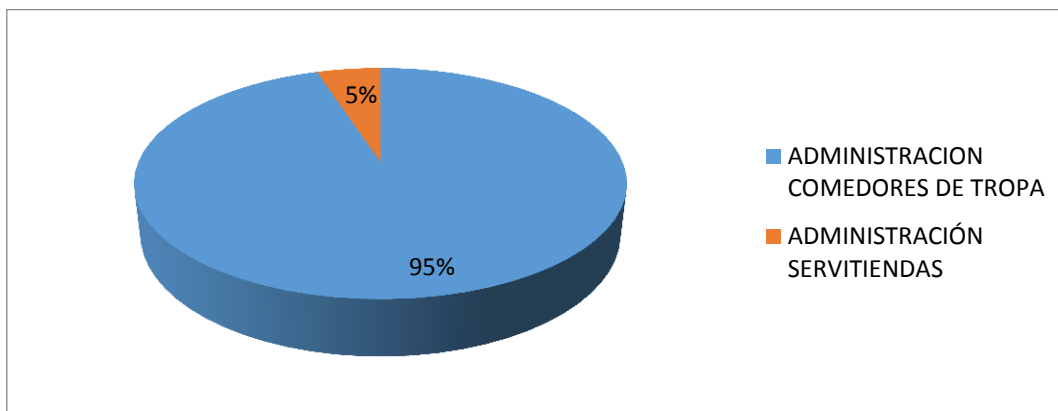
SUBPROCESOS	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS			TOTAL	%
	JULIO	AGO T	SEPT	JULIO	AGO T	SEPT	JULIO	AGO T	SEPT	JULIO	AGO T	SEPT	JULIO	AGO T	SEPT		
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	3	1	1							3	2	2	1			13	0,8
GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	2	2								1					6	0,4
SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTO														1		1	0,1
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	5	5	4								1					15	1,0
RACIONES DE CAMPAÑA		1														1	0,1
ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA			2				1	1	1				361	429	465	1260	81,1
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION								1	1							2	0,1
ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO			2													2	0,1
ADMINISTRACIÓN ESTACIONES DE SERVICIO	1															1	0,1
SEGUROS			1													1	0,1
ADMINISTRACIÓN SERVITIENDAS		1											24	30	9	64	4,1
PROGRAMAS AGROPECUARIOS								1								1	0,1
GESTIÓN DE CRÉDITOS		1				1	1									3	0,2
BUCEO Y SALVAMENTO																	
CAFÉ AGLO																	
GESTIÓN DE TESORERÍA		2	1													3	0,2
GESTIÓN CARTERA	25	50	44					1								120	7,7
GESTIÓN CONTABILIDAD		2	5													7	0,5
ASESORÍA JURÍDICA	5	2	3													10	0,6
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS			1	1						1		3				6	0,4
TALENTO HUMANO	7	13	14						1							35	2,3
SALUD OCUPACIONAL Y GESTION AMBIENTA	1															1	0,1
GESTIÓN DOCUMENTAL			1													1	0,1
EVALUACION INDEPENDIENTE		1														1	0,1

*“La unión de nuestras Fuerzas”*

OTRAS ENTIDADES											
TOTAL	49	81	81								
	PETICIONES		QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS		1554	100%		
	211		2	9	13	1319					



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 120 Peticiones y 1 reclamo, seguido de “Gestión Talento Humano” y “Ejecución y Seguimiento”. 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 95% de sugerencias, frente a un 5% de Administración de servitiendas.

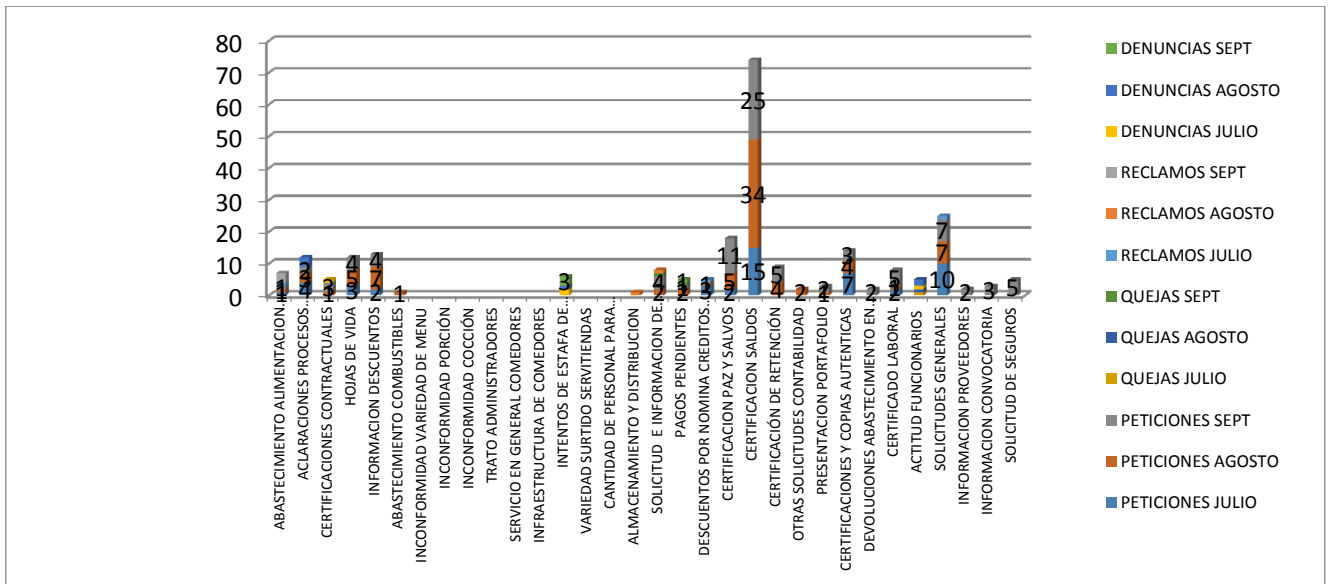
“La unión de nuestras Fuerzas”

## 2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

ASUNTOS	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS			TOTAL	%
	JULI	AGO	SEP	JULI	AGO	SEP	JULI	AGO	SEP	JULI	AGO	SEP	JULI	AGO	SEPT		
ABASTECIMIENTO ALIMENTACION COMEDORES DE TROPA	1	1	1				1		3							7	0.5
ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	4	3	2								3					12	0.8
CERTIFICACIONES CONTRACTUALES		1	3							1						5	0.3
HOJAS DE VIDA	3	5	4													12	0.8
INFORMACION DESCUENTOS	2	7	4													13	0.8
ABASTECIMIENTO COMBUSTIBLES		1														1	0.1
INCONFORMIDAD VARIEDAD DE MENU													215	279	298	792	51.0
INCONFORMIDAD PORCIÓN													103	91	77	271	17.4
INCONFORMIDAD COCCIÓN													14	21	26	61	3.9
TRATO ADMINISTRADORES															6	6	0.4
SERVICIO EN GENERAL COMEDORES													29	14	33	76	4.9
INFRAESTRUCTURA DE COMEDORES														17	5	22	1.4
INTENTOS DE ESTAFA DE ORGANIZACIONES CRIMINALES										2	1	3				6	0.4
VARIEDAD SURTIDO SERVITIENDAS													24	30	7	61	3.9
CANTIDAD DE PERSONAL PARA COMEDORES DE TROPA														7	13	20	1.3
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION SOLICITUD E INFORMACION DE CREDITOS								1								1	0.1
PAGOS PENDIENTES		2	4			1		1								8	0.5
DESCUENTOS POR NOMINA CREDITOS DE LIBRE INVERSION		2	1			1					1					5	0.3
CERTIFICACION PAZ Y SALVOS	3	1					1									5	0.3
CERTIFICACION SALDOS	2	5	11													18	1.2
CERTIFICACION DE RETENCIÓN	15	34	25													74	4.8
OTRAS SOLICITUDES CONTABILIDAD		4	5													9	0.6
PRESENTACION PORTAFOLIO		2														2	0.2
PRESENTACION PORTAFOLIO		1	2													3	0.2

“La unión de nuestras Fuerzas”

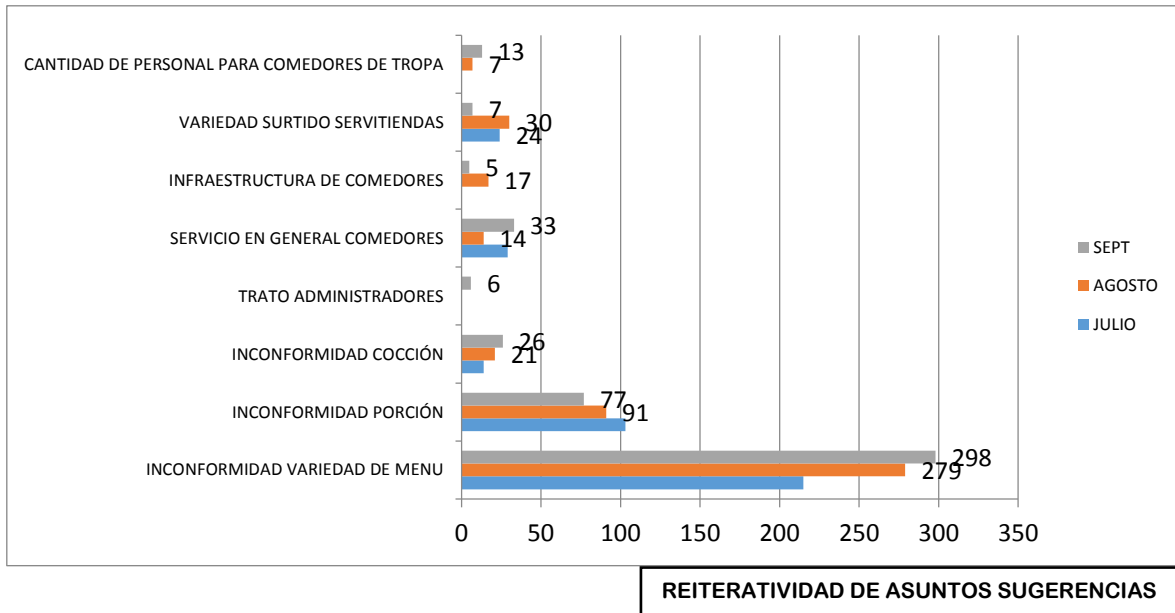
CERTIFICACIONES Y COPIAS AUTÉNTICAS	7	4	3													14	0.9
DEVOLUCIONES ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO			2													2	0.1
CERTIFICADO LABORAL	2	1	5													8	0.5
ACTITUD FUNCIONARIOS				1	1					1	2					5	0.3
SOLICITUDES GENERALES	10	7	7				1									25	1.6
INFORMACION PROVEEDORES			2													2	0.2
INFORMACION CONVOCATORIA			3													3	0.2
SOLICITUD DE SEGUROS			5													5	0.3
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>81</b>	<b>89</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>385</b>	<b>459</b>	<b>465</b>	1554	100%
		<b>215</b>			<b>4</b>			<b>8</b>			<b>14</b>			<b>1309</b>			



**REITERATIVIDAD DE ASUNTOS PQRD**

Los asuntos más reiterativos corresponden a “certificación de saldos” con 74 requerimientos; “solicitudes de información general” (24) y “certificados de paz y salvo” (18).

“La unión de nuestras Fuerzas”

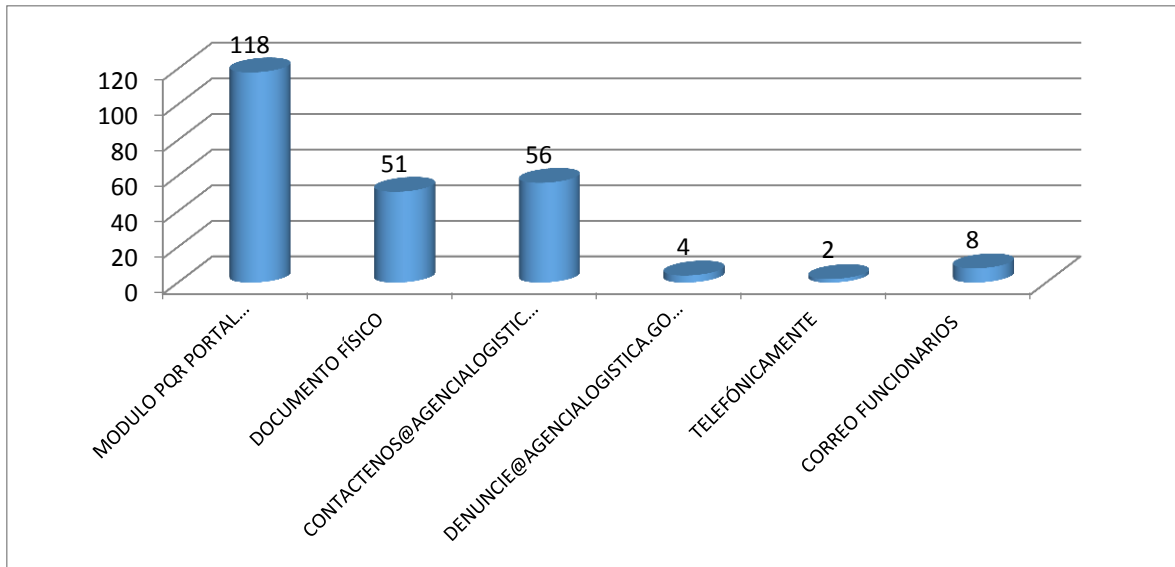


La gráfica representa, los asuntos más reiterativos manifestados a través de las Sugerencias, teniendo mayor impacto “Inconformidad variedad de menú”, “Inconformidad de la Porción, y Variedad en el Surtido de las Serviendas.

### 3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
MODULO PQR PORTAL INSTITUCIONAL	118
DOCUMENTO FÍSICO	51
CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	56
DENUNCIE@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	4
TELEFÓNICAMENTE	2
CORREO FUNCIONARIOS	8
BUZONES DE SUGERENCIAS	1309

“La unión de nuestras Fuerzas”



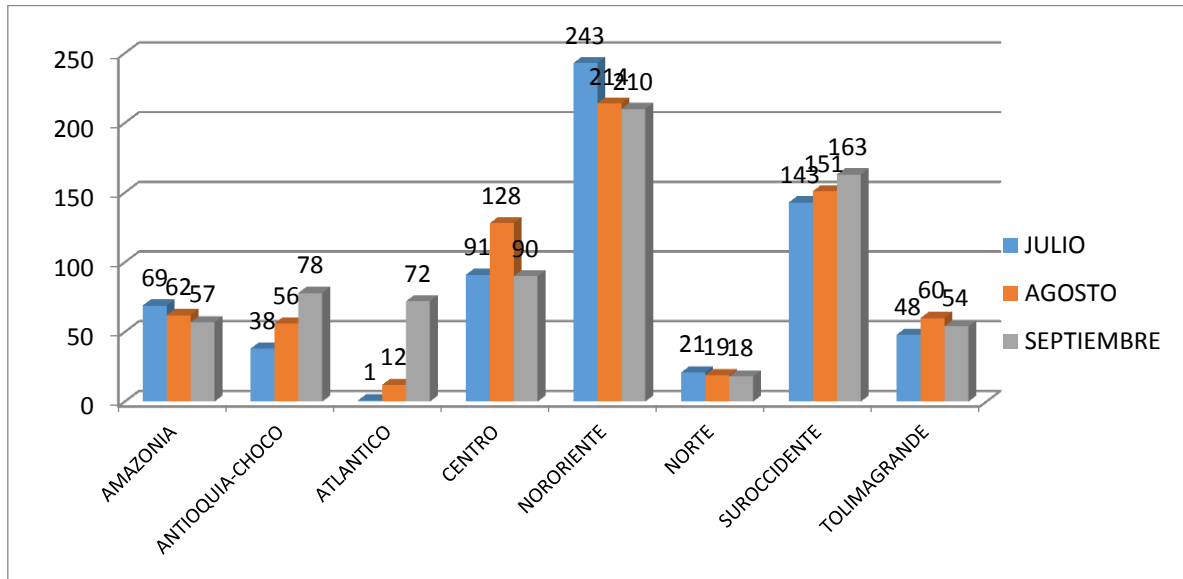
La Gráfica muestra los canales de recepción **excluyendo** el de los buzones de sugerencias, el cual cuenta en el trimestre con 1309 manifestaciones. El Módulo de PQR del Portal Institucional es uno de los canales por el cual se recibió el 49% de las PQR.

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 registran en el Módulo de PQR.

CANALES DE ATENCION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	1779	1395	1628
CORREO CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	60	60	58
CHAT INTERACTIVO	43	14	56

*“La unión de nuestras Fuerzas”*

#### 4. 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 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.

“La unión de nuestras Fuerzas”



## 6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En el tercer trimestre del año 2013, se llevó a cabo la tabulación de 406 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](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) + 3 594641/52/53/54,
- PBX 5946450 opción (0)
- Línea celular 3212133688,
- Correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto: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.

*“La unión de nuestras Fuerzas”*