

Bogotá D.C.,

No. 1892 ALDG-GAOC-103

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

ASUNTO: Informe Tercer 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, 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 2014.

Cordialmente,


Brigadier General Pablo Federico Przychodny Jaramillo
Director General


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



Tel. 5946480



Rad Salida No 2014-254-009830-1
Fecha 24/10/2014 10:39:24 Us Rad YERSICA FERNAN
Destino GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL
Remitente (EMP) MINISTERIO DE DEFENSA NA
Fecha actual 24/10/2014 10:38:05
Empresa: AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

“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) 594 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO
Período: Julio 01 de 2014 a Septiembre 30 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 Tercer trimestre del año.

SUBPROCESOS	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS			TOTAL	%
	JULI	AGOS	SEPT	JULI	AGOS	SEPT	JULI	AGOS	SEPT	JULI	AGOS	SEPT	JULI	AGOS	SEPT		
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	6	0.35
GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	1	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0.35
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	6	5	11	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	24	1.42
GARANTÍAS Y SERVICIOS POSVENTA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.05
PLANIFICACIÓN DE LAS ADQUISICIONES	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.05
BOLSA ABREVIADA SELECCIÓN DE PRODUCTOS	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.17
ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA	0	2	0	0	0	1	1	2	2	0	0	0	378	478	365	1229	72.76
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	18	16	50	2.96
DEVOLUCION EN EFECTIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.05
ADMINISTRACIÓN ESTACIONES DE SERVICIO	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.11
ADMINISTRACION SERVITIENDAS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46	42	41	131	7.75
GESTIÓN DE CRÉDITOS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5	0.29
GESTIÓN CARTERA	19	33	92	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	147	8.70
GESTIÓN CONTABILIDAD	1	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0.41
GESTIÓN TESORERIA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.05
EVALUACION INDEPENDIENTE	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.11
ASESORÍA JURIDICA	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.23
GESTIÓN TECNOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0.11
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.29
TALENTO HUMANO	10	17	15	0	0	0	1	0	0	0	0	0	10	0	0	53	3.13
GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.05
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.05

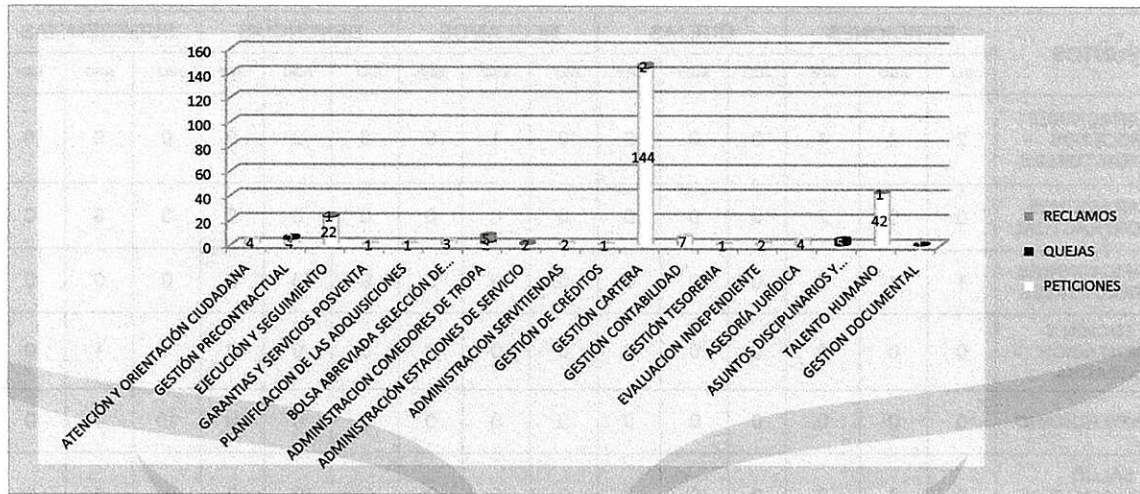
“Trabajamos con Orgullo para los Héroes de Colombia”



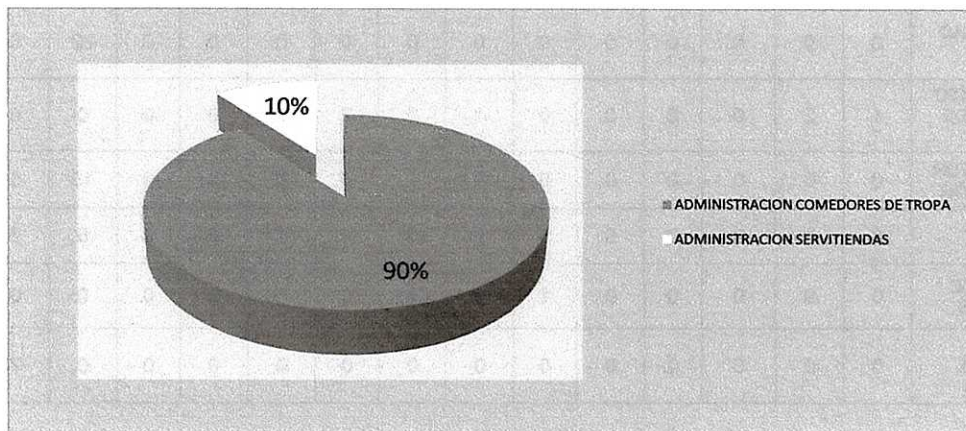
Sede Principal – Avenida el Dorado No.91-50
Centro Empresarial CONNECTA
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 594 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



SALUD OCUPACIONAL Y GEST AMB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.05
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	6	0.35
TOTAL	44	63	133	2	1	8	3	5	3	0	0	0	454	544	429	1689	100 %
	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS				
	240			11			11			0			1427				



Excluyendo las sugerencias, el anterior gráfico muestra los subprocesos que mayores solicitudes tuvieron en el trimestre estudiado y se evidencia que los requerimientos anunciados se especifican en “Gestión de Cartera” con 144 peticiones, 1 Queja y 2 Reclamos para un total de 147 requerimientos; seguido de “Talento Humano”, y “Ejecucion y Seguimineto”. 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”

El subproceso de “Administración de comedores de tropa” cuenta con una participación del 90% de sugerencias frente a un 10% de “Administración de servitiendas”, manejando una constante en esta vigencia.

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	SEP		
ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	2	4	4	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	13	0.76
ACLARACIONES PRECONTRACTUAL	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.1
CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	1	4	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0.65
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0.11
TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	10	0.59
SALUD OCUPACIONAL Y GEST AMB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.05
HOJAS DE VIDA	6	7	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	1.06
ABASTECIMIENTO COMBUSTIBLES	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.11
INCONFORMIDAD VARIEDAD DE MENU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	251	352	237	840	49.76
INCONFORMIDAD PORCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58	84	63	205	12.13
INCONFORMIDAD COCCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	6	38	66	3
ABASTECIMIENTO COMEDORES DE TROPA	1	2	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	8	0.47
INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	5	1	21	1.24
HIGIENE DEL COMEDOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	2	9	0.53
OTROS SOBRE COMEDORES	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.05
HORARIO ENTREGA DE ALIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2	9	0.53

“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) 594 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



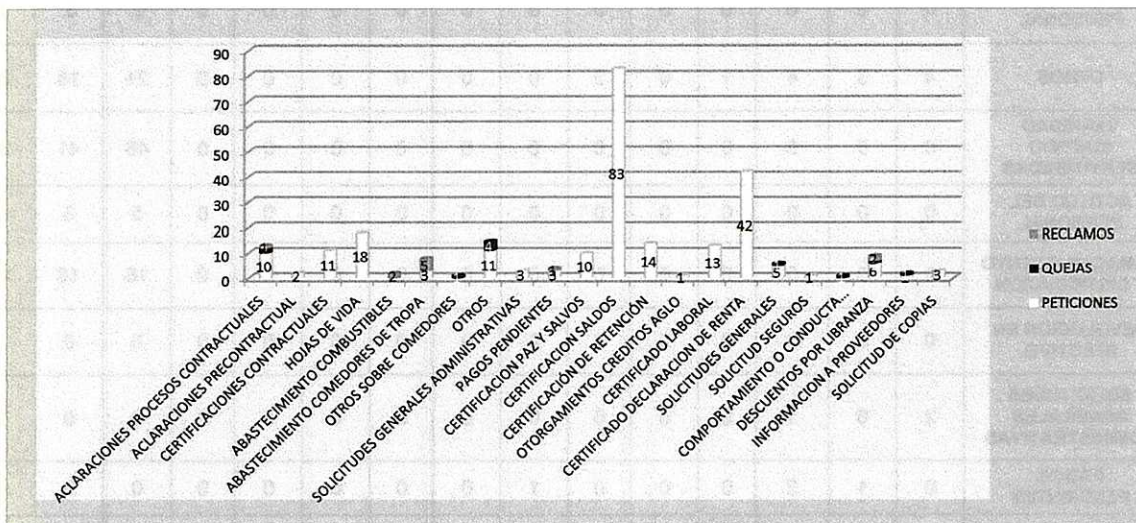
CANTIDAD PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	4	0.23
OTROS	4	3	4	1	0	3	0	0	0	0	0	0	21	18	28	82	4.85
VARIEDAD SURTIDO SERVIDORAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46	41	35	122	7.22
ACTITUD DEL PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	3	0	8	0.47
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	18	16	50	2.96
DEVOLUCION EN EFECTIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.05
SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.17
PAGOS PENDIENTES	0	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.23
CERTIFICACION PAZ Y SALVOS	3	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0.59
CERTIFICACION SALDOS	12	20	51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83	4.91
CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN	4	4	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0.82
OTORGAMIENTOS CREDITOS AGLO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0.11
CERTIFICADO LABORAL	2	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0.76
CERTIFICADO DECLARACION DE RENTA	0	5	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42	2.48
SOLICITUDES GENERALES	1	1	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8	0.47
SOLICITUD SEGUROS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.05
COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIOS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.05
DESCUENTOS POR LIBRANZA	2	2	2	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	9	0.53
INFORMACION A PROVEEDORES	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.11
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	6	0.35
SOLICITUD DE CREDITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0.17
SOLICITUD DE COPIAS	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.17
TOTAL	42	62	136	2	1	8	3	5	3	0	0	0	454	544	429	1689	100%
	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS				
	240			11			11			0			1427				

"Trabajamos con Orgullo para los Héroes de Colombia"



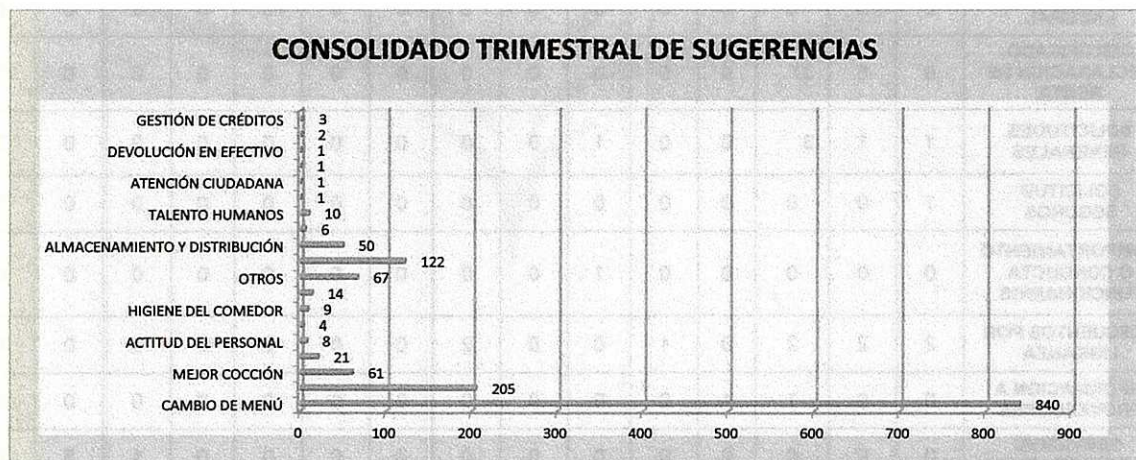
Sede Principal – Avenida el Dorado No.91-50
Centro Empresarial CONNECTA
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 594 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co





REITERATIVIDAD DE ASUNTOS PQR EN EL

Los asuntos más reiterativos, **excluyendo** las sugerencias, corresponden a “Certificación de saldos” con 83 requerimientos y “Certificados para Declaración de Renta” con 42 solicitudes. Esta información fue extraída del consolidado del Tercer trimestre del 2014 ubicado en el Módulo PQR.



REITERATIVIDAD DE SUGERENCIAS PQR EN EL

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”.

“Trabajamos con Orgullo para los Héroes de Colombia”

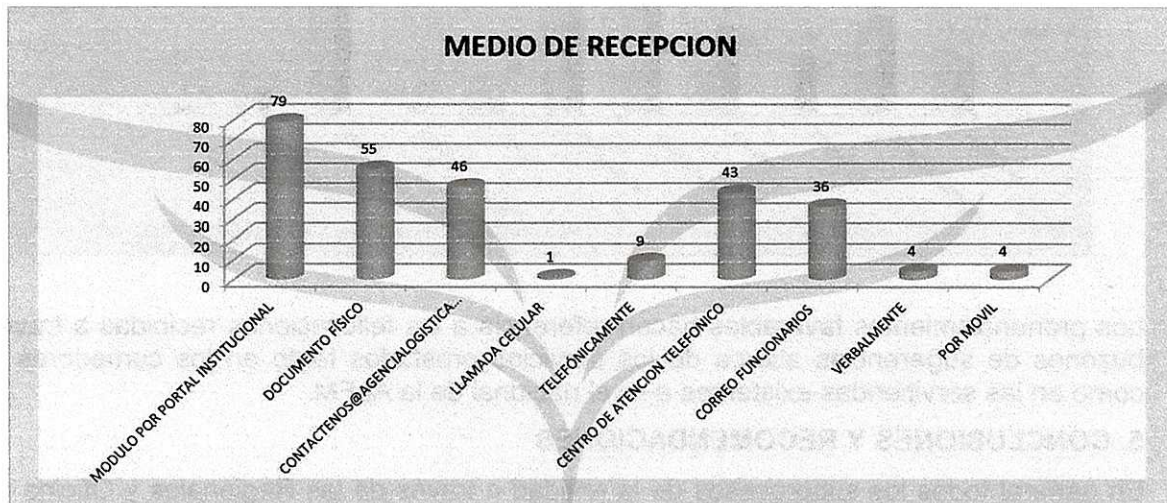


Sede Principal – Avenida el Dorado No.91-50
Centro Empresarial CONNECTA
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 594 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
MODULO PQR PORTAL INSTITUCIONAL	79
DOCUMENTO FÍSICO	55
CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	46
LLAMADA CELULAR	1
TELEFÓNICAMENTE	9
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	43
CORREO FUNCIONARIOS	36
BUZONES DE SUGERENCIAS	1427
VERBALMENTE	4
PQR MOVIL	4



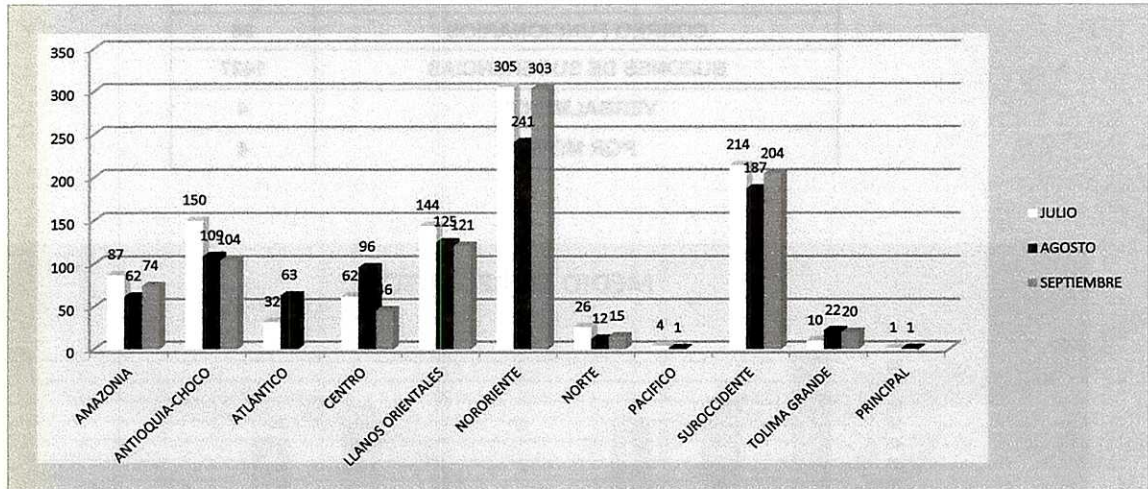
La Gráfica muestra los canales de recepción, **excluyendo** el de los buzones de sugerencias, el cual cuenta en el trimestre con 1427 manifestaciones. El Módulo de PQR del Portal Institucional es uno de los canales por el cual se recibió el 28.5% de las PQR para este trimestre.

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	1809	1624	1750
CORREO CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	129	148	157
CHAT INTERACTIVO	11	1	24

4. FELICITACIONES



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 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 de aumento de la porción, se basan en la tabla de porciones según lo suscrito en los contratos interadministrativos con la respectiva Fuerza.

“Trabajamos con Orgullo para los Héroes de Colombia”

6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En el tercer trimestre del año 2014, se llevó a cabo la tabulación de 458 Encuestas Anticorrupción a nivel Nacional, las cuales diligencian los oferentes en las diferentes adjudicaciones de contratos realizadas en la Principal y Regionales, evidenciando en promedio, un 96.70% 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 para ejercer una mayor información.

7. DEMOCRATIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA

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:

Centro de Atención Telefónico:

- Línea gratuita 018000910822,
- (57) + 5946451/52/53/54,
- PBX 5946450 opción (0)
- Línea celular 3212133688,
- Correo contactenos@agencialogistica.gov.co
- Módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Portal Institucional de la Entidad
- Oficina 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.
- 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.

“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) 594 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



