

Bogotá, 02-11-2017

No 20171410138521 ALDG - ALSDG – GAOC - 103



AL: Doctora
 YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
 Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana
 Ministerio de Defensa Nacional

ASUNTO: Informe Tercer Trimestre del año 2017; Peticiones, Quejas, Reclamos,
 Sugerencias y Consultas.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 42222, del 27 de mayo de 2016, que trata de la “Coordinación y Articulación de la Atención y el Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa”, 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 2017.

Con toda atención informamos que se realizaron cambios al Informe, ya que el contenido se organizó y parametrizó, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Directiva Ministerial.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

Coronel (R.A.) OSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO
Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares

(ORIGINAL FIRMADO)
Elaboró: Johana Caterinne Ospina Mendez
Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana

(ORIGINAL FIRMADO)
Revisó: Coronel Juan Vargas Barreto
Secretario General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: Julio 01 de 2017 a septiembre 30 de 2017

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIAS.

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERÍODO ANTERIOR

A continuación, se presenta el avance de la gestión de respuestas dadas a las solicitudes pendientes tanto del periodo anterior (segundo trimestre), como del solicitado (tercer trimestre).

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL, RECIBIDAS PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	148	148	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1384	1384	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
1532						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidencia que, para el segundo trimestre del año, se recibieron un total de 1532 PQRSD, 148 tramitadas a través del Módulo y 1384 enviadas por medio de los Buzones de Sugerencias, de los cuales a la fecha fueron resueltos en su totalidad.

1.2. PERÍODO ACTUAL

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	349	345	2	20	6	99%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1273	1273	0	0	0	100%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
1622							

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



Respecto al tercer trimestre del año, se evidencia que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas aumentó comparado con el trimestre anterior, especialmente en el Módulo, ya que pasamos de 148 a 349 solicitudes. Sin embargo, en los Buzones de Sugerencia ocurrió lo contrario, de 1384 bajamos a 1273, es decir que hubo una disminución de 111 sugerencias. En total durante el trimestre se reportaron 20 casos vencidos, los cuales a la fecha ya están resueltos, finalmente de las 1622 solicitudes 2 se encuentran en trámite.

1.3. GETIÓN DE PQRD VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2	2
OFICINA JURIDICA	2	2
REGIONAL AMAZONIA	2	2
REGIONAL SUR	1	1
REGIONAL TOLIMA GRANDE	2	2
DIRECCIÓN DE CONTRATOS	1	1
REGIONAL ATLÁNTICO	1	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	9	9

En este punto se detallan los 20 casos vencidos que se registraron en el tercer trimestre, de los cuales se evidencia las reiteratividades, principalmente en el área de Financiera. Es de aclarar que estas solicitudes hacen referencia a las certificaciones de saldo de crédito, paz y salvo, para declarar renta y pago de saldo, que tienen como plazo (3) tres días y no (15) quince, como las peticiones usuales.

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Es de aclarar que los subprocesos que se no mencionan en la tabla no registraron Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, ni sugerencias para este trimestre;

DEPENDENCIA	SUBPROCESO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUB TOTAL	%
CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA	2	0	0	1163	0	0	1165	71,82

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	52	0	0	52	3,21
	COMBUSTIBLES GRASAS Y LUBRICANTES	1	0	0	0	0	0	1	0,06
DIRECCIÓN DE CONTRATOS	GESTIÓN PRECONTRACTUAL Y LEGALIZACIÓN CONTRACTUAL	3	2	0	0	1	0	6	0,37
	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	41	0	0	0	0	0	41	2,53
GESTIÓN INDUSTRIAL	PROCESADORA DE CAFÉ	0	1	0	0	0	0	1	0,06
DIRECCIÓN COMERCIAL (GESTIÓN DE NEGOCIOS ESPECIALES)	ADMINISTRACION DE SERVITIENDAS	0	0	0	50	0	0	50	3,08
	GESTIÓN DE CREDITOS	4	1	0	0	0	0	5	0,31
MEJORAMIENTO CONTINUO	ATENCIÓN Y ORIENTACION CIUDADANA	0	1	0	0	0	0	1	0,06
DIRECCIÓN FINANCIERA	GESTION DE CARTERA	199	0	1	0	0	0	200	12,33
	GESTION DE CONTABILIDAD	32	0	0	0	0	0	32	1,97
	GESTION DE TESORERIA	1	0	0	0	0	0	1	0,06
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	8	0	0	0	0	0	8	0,49
	POSIBLES CASO DE FRAUDE O ESTAFA	0	0	0	0	1	0	1	0,06
OFICINA TECNOLOGÍA	TECNOLOGÍA	0	0	0	1	0	0	1	0,06
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	1	0	5	0	0	9	0,55
	CONTROL DE ACCESO Y ADMINISTRACIÓN DE VISITANTES	0	0	0	1	0	0	1	0,06

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



	TALENTO HUMANO	34	2	3	0	0	0	39	2,40
	SALUD OCUPACIONAL Y GESTION AMBIENTAL	0	0	1	1	0	0	2	0,12
CONTROL INTERNO	EVALUACION INDEPENDIENTE	0	1	0	0	0	0	1	0,06
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	2	0	0	0	0	3	0,18
REGIONAL TÉCNICA DE INGENIEROS	OBRAS CIVILES	2	0	0	0	0	0	2	0,12
TOTAL		331	11	5	1273	2	0	1622	100

Para el tercer trimestre del año, se recibieron 1273 solicitudes por los Buzones; que en su mayoría fueron para los Comedores de Tropa, los cuales registraron 1163 sugerencias. En el caso de los Centros de Almacenamiento y Distribución se recogieron 52, Administración de Servitiendas 50, Servicios Administrativos 5, mientras que Tecnología, Control de Acceso de Visitantes y SOGA recibieron 1 solicitud respectivamente.

Por su parte, a través del Módulo PQRD se registraron 331 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas al Grupo de Cartera con 199 y a Contabilidad con 32, seguida de las peticiones para el Subproceso Ejecución y Seguimiento con 41 y Talento Humano con 34 y otras 25 peticiones que llegaron a diferentes áreas.

Finalmente, se recibieron 11 quejas direccionadas a los Subprocesos Gestión Precontractual, Gestión de Créditos, Procesadora de Café, Servicios Administrativos, Talento Humano, Evaluación Independiente, Asuntos Disciplinarios y Atención Ciudadana. Es de aclarar que ésta última queja no es para el grupo en cuestión, sino que hace referencia a un caso de aporte de pruebas, que hasta el momento no han enviado a la Entidad, razón por la que no se ha podido direccionar la queja al área correspondiente.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

REGIONAL O DEPENDENCIA	SUBPROCESO	ASUNTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN CADENA DE SUMINISTROS	CENTRO CONJUNTO DE COORDINACIÓN DE COMBUSTIBLES	COMBUSTIBLES GRASAS Y LUBRICANTES	1	0	0	0	0	1	0,06
	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA	SERVICIO EN GENERAL COMEDORES DE TROPA	1	0	0	0	0	1	0,06
DIRECCIÓN CONTRATOS	GESTION PRECONTRACTUAL Y LEGALIZACIÓN CONTRACTUAL	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	2	0	0	0	0	2	0,12
		PRESENTACIÓN PORTAFOLIO DEL PROVEEDOR	1	0	0	0	0	1	0,06
		ACLARACIONES PROESOS PRECONTRACTUALES	1	0	0	0	1	2	0,12
	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	26	1	0	0	0	27	1,66
		ACLARACIONES PROCESOS PRECONTRACTUALES	1	0	0	0	0	1	0,06
		CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	1	0,06
DIRECCIÓN COMERCIAL (GESTIÓN DE NEGOCIOS ESPECIALES)	GESTIÓN DE CREDITOS	INFORMACIÓN SOLICITUD DE CRÉDITO	4	0	0	0	0	4	0,25

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

		SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	0	1	0	0	0	1	0,06
	PROCESADORA DE CAFÉ	OTROS	0	1	0	0	0	1	0,06
MEJORAMIENTO CONTINUO	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIO	0	1	0	0	0	1	0,06
DIRECCIÓN FINANCIERA	GESTIÓN DE CARTERA	CERTIFICACIÓN DE PAZ Y SALVO	7	0	0	0	0	7	0,43
		CERTIFICACIÓN DE SALDO	63	0	1	0	0	64	3,95
		CERTIFICACIÓN PARA DECLARAR RENTA	121	0	0	0	0	121	7,46
		LEVANTAMIENTO DE PRENDA	4	0	0	0	0	4	0,25
		INFORMACIÓN DESCUENTOS	1	0	0	0	0	1	0,06
	GESTIÓN DE CONTABILIDAD	PAGO DE PENDIENTES	3	0	0	0	0	3	0,18
		CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN	23	0	0	0	0	23	1,42
OFICINA JURIDICA	ASESORIA JURÍDICA	ASESORÍAS JURÍDICAS	5	0	0	0	0	5	0,31
	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	PAGO DE PENDIENTES	2	0	0	0	0	2	0,12

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

	FINCA RAÍZ	CERTIFICACIÓN LIQUIDACIÓN DE UN CONTRATO	1	0	0	0	0	1	0,06
		POSIBLE FRAUDE O ESTAFAS	0	0	0	0	1	1	0,06
OFICINA TECNOLOGIA	N/A	GESTIÓN DE TECNOLOGIA	0	0	0	1	0	1	0,06
DIRECCION ADMINISTRATIVA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACIÓN OFERTAS LABORALES – CONVOCATORIAS	7	1	1	0	0	9	0,55
		SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	1	0	2	0,12
	TALENTO HUMANO	CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES	2	0	0	0	0	2	0,12
		CERTIFICACIÓN LABORAL	6	0	0	0	0	6	0,37
		INFORMACIÓN SUSTITUCIÓN PENSIONAL	4	0	0	0	0	4	0,25
		PAGO DE PENDIENTES	4	0	1	0	0	5	0,31
		SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	6	0	0	1	0	7	0,43
	SALUD OCUPACIONAL Y GESTIÓN AMBIENTAL	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	0	0	1	0	0	1	0,06
	GESTIÓN DOCUMENTAL	N/A	0	0	0	1	0	1	0,06

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

CONTROL INTERNO	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIO	0	1	0	0	0	1	0,06
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIO	0	2	0	0	0	2	0,12
REGIONAL TÉCNICA DE INGENIEROS	OBRAS CIVILES	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	1	0,06
		PAGO DE PENDIENTES	1	0	0	0	0	1	0,06
REGIONAL AMAZONÍA	CADENA DE SUMINISTROS	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN CADS	0	0	0	5	0	5	0,31
		ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	180	0	87	5,36
	TALENTO HUMANO	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	0	1	0,06
		PAGO DE PENDIENTES	1	0	0	0	0	1	0,06
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	50	0	50	3,08
REGIONAL ATLÁNTICO	GESTION TALENTO HUMANO	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	4	0	0	0	0	4	0,25
	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	0	1	0,06
	EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	CERTIFICACIÓN LIQUIDACIÓN DE UN CONTRATO	1	0	0	0	0	1	0,06
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	1	0,06

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

	CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	119	0	119	7,34	
REGIONAL CENTRO	CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	290	0	290	17,88	
		ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN CADS	0	0	0	1	0	0	0,00	
	GESTION DE CONTABILIDAD	CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN	1	0	0	0	0	1	0,06	
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	GESTION DE CONTABILIDAD	CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN	6	0	0	0	0	6	0,37	
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	1	0	0	2	0,12	
	GESTION EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1	0,06
		CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	0	1	0,06
		ACLARACIONES PROCESOS PRECONTRACTUALES	8	0	0	0	0	0	8	0,49
	GESTIÓN DE TESORERIA	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	0	0	1	0,06
	CADENA DE SUMINISTROS	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN CADS	0	0	0	46	0	46	2,84	
		ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	240	0	240	14,80	
REGIONAL NORORIENTE	GESTIÓN TALENTO HUMANO	CERTIFICACIÓN LABORAL	1	0	0	0	0	1	0,06	

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



	CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	142	0	142	8,75
		ADMINISTRACIÓN DE SERVITIENDAS	0	0	0	27	0	27	1,66
REGIONAL PACÍFICO	CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	12	0	12	0,74
		ADMINISTRACION DE SERVITIENDAS	0	0	0	18	0	18	1,11
		SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	8	0	8	0,49
REGIONAL SUR	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CONTROL DE ACCESO Y ADMINISTRACION DE VISITANTES	0	0	0	1	0	1	0,06
	GESTIÓN DE CONTABILIDAD	CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN	1	0	0	0	0	1	0,06
REGIONAL SUROCCIDENTE	CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	123	0	123	7,58
	GESTIÓN PRECONTRACTUAL	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	0	1	0	0	0	1	0,06
REGIONAL TOLIMA GRANDE	TALENTO HUMANO	COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIO	0	2	0	0	0	2	0,12
	CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	1	0	0	7	0	8	0,49
TOTAL			331	11	5	1273	2	1622	100

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

De acuerdo al recuadro, los asuntos más reiterativos, exceptuando las **Sugerencias**, corresponden a temas de solicitudes de “*Certificados para declarar renta*” con 121 requerimientos, los “*Certificados de saldo*” con 63 solicitudes, “*Aclaración procesos contractuales*” con 26 y “*Certificados de retención*” con 23. Dicha información fue extraída del consolidado, que arroja el Módulo PQR de la entidad, correspondiente al tercer trimestre del año 2017.

Durante el trimestre evaluado los asuntos con mayor reiteración, los cuales son enviados por nuestros usuarios a través de los Buzones de Sugerencias; reflejan un mayor impacto en las Regionales con el tema de “*Administración de Comedores de Tropa*”, 290 en la regional Centro, 240 en Llanos Orientales, 180 en Amazonía, 142 en Nororienté, 123 en Suroccidente, 119 en Atlántico, 50 en Antioquia, 12 en Pacífico y 7 en Tolima Grande. Por su parte, el asunto de la “*Administración de los Centros de Almacenamiento y Distribución*” recibió 46 sugerencias en la Regional Llanos, 5 en Amazonía y 1 en Centro. Finalmente, frente a tema de “*Administración de Serviendas*”, 27 sugerencias fueron recogidas en Nororienté y 18 en Pacífico, las otras 13 sugerencias fueron direccionadas por cuestiones de servicios administrativos, solicitudes generales administrativas, gestión de tecnología, gestión documental y control de acceso a visitantes, resultados que evidencian una disminución en comparación al trimestre anterior.

Cabe señalar que la ALFM da respuesta a todas las sugerencias a través de los memorandos que son ubicados en cada uno de los tableros ubicados en la parte superior de cada uno de los buzones, y se hace énfasis en especial a aquellas reiteraciones por motivo de cambio menú y las respuestas a las sugerencias sobre el tema de aumento de la porción, se sustentan en la tabla de porciones, previamente establecidas en los contratos interadministrativos suscritos con las respectivas Fuerzas.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

NOTA: Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónico y de manera presencial se sube al Módulo, sin embargo, en este punto sólo se clasifican como solicitudes, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta del “Módulo PQRD”. Cabe señalar que a cada una de las solicitudes se les realiza el correspondiente seguimiento y finalmente se consolidan.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL	%
CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co		27	1
ORFEO		74	1
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO		169	3
PRESENCIAL		1	0
CORREO FUNCIONARIOS		7	0
MÓDULO PQR		71	1
BUZON DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1273	26
	FELICITACIONES	3367	67
TOTAL		4989	100

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Para el tercer trimestre del año 2017, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 4.989 solicitudes, de los cuales 4.640 fueron recibidas por los Buzones de Sugerencias y 349 por los demás medios de recepción.

⇨ **CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co**

Para el presente trimestre se registraron 27 peticiones, que se definieron como solicitudes formales, las cuales fueron subidas al Módulo PQRD, para su respectivo trámite.

⇨ **ORFEO**

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 74 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las dependencias competentes para dar trámite.

⇨ **CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO**

La Agencia Logística cuenta con un Centro de Atención Telefónico el cual atiende diferentes solicitudes de la ciudadanía, que en su mayoría son resueltas de manera inmediata y en los casos de que se tipifiquen como peticiones, quejas o reclamos, se informa al usuario que para dar trámite a la solicitud se requiere de un tiempo determinado para ser resuelto y se registra en el Módulo de PQRD.

Por este medio ingresaron 3.342 llamadas, en el tercer trimestre del año, de la cuales 169 se determinaron como peticiones que se subieron al módulo PQRD.

⇨ **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Para este trimestre se recibió (1) solicitud de tipo presencial.

⇨ **CORREO FUNCIONARIOS**

Por el correo de los funcionarios se gestionaron (7) solicitudes.

⇨ **MÓDULO PQRD**

Por este medio se realizaron (71) solicitudes, las cuales como se explicó en la Nota del punto 4, se clasifican como solicitudes del Módulo PQRD, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

⇨ **BUZÓN DE SUGERENCIAS**

Se evidencia que este medio es el más utilizado por nuestros usuarios y grupos de interés, ya que se encuentran ubicados a nivel nacional en todas las unidades de negocio. Actualmente contamos con 164 Buzones, por los cuales se recibieron 4.640 interacciones, específicamente 1273 sugerencias y 3367 felicitaciones para el tercer trimestre del año.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

4.1. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
ATENCIÓN PRESENCIAL	787	74,4
PBX	269	25,4
FOROS	1	0,1
OTROS (Encuesta página web)	1	0,1
TOTAL	1058	100

⇨ **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Se atendieron 787 casos de manera presencial, especialmente para asesorías referentes a la Gestión Créditos.

⇨ **PBX**

A través de este canal se notificaron 269 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindo la información pertinente.

⇨ **FOROS**

FORO TERCER TRIMESTRE.

Participación del 08 al 30 de septiembre de 2017

¿Qué tan útil usted considera que los trámites y servicios de la ALFM se puedan gestionar en línea?

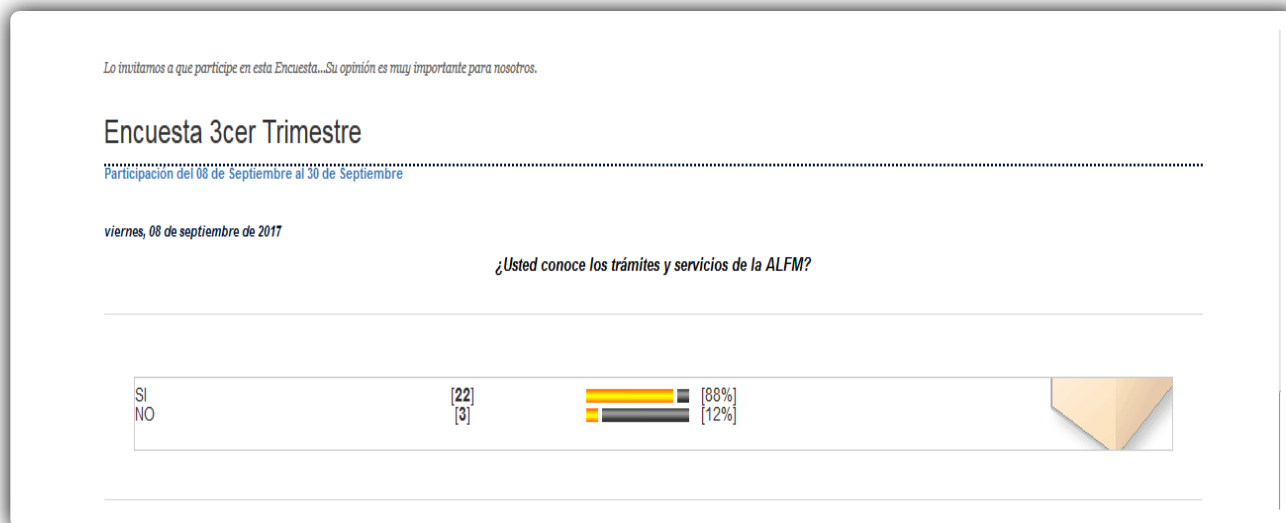
La participación de la ciudadanía se plasma en los siguientes comentarios, los cuales se dieron a conocer por medio de la página WEB:

- *“Se agiliza más el servicio en tiempo para los usuarios. Me parece excelente que todo lo pueda uno realizar desde su casita u oficina, sin tener que desplazarse al lugar. Igualmente dando respuesta oportuna para que el ciudadano quede satisfecho con el servicio prestado”.*
- *“Considero que le dan más agilidad a los trámites, además acortan los tiempos y mayor viabilidad en conocerlos y en realizarlos. hay que utilizar la tecnología pues así hay mayor cobertura en la información”.*

⇨ **OTROS (Encuestas Página Web)**

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Con el fin de indagar sobre el tema de los Trámites que ofrece la Entidad, a través del módulo de



Encuesta se preguntó lo siguiente:

¿Usted conoce los trámites y servicios de la ALFM?

Se puede evidenciar un total de 25 votos; de los cuales 22 (88%) afirmaron que sí conocen los trámites y servicios de la Entidad, y sólo 3 (12%) eligieron la segunda opción, que hace referencia a que no conocen los trámites y servicios ofrecidos por la Agencia.

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRDS

Con el fin de mitigar las reiteraciones allegadas a los Comedores de Tropa, las Servitiendas y los Centros de Almacenamiento y Distribución (CADS), se envió memorando a los Directores de Cadena de Suministros y Comercial para informar sobre las novedades concernientes a los hallazgos reiterativos encontradas en éstas unidades de negocio, de acuerdo al procedimiento MC-AOC-PR-02, en donde se estipula que las sugerencias recurrentes deben ser copiadas al Coordinador del Subproceso para su intervención, con el fin de que una vez informados realicen las acciones correctivas que lo ameriten, para mitigar las inconsistencias halladas.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. Medición de la satisfacción

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN			
		Excelente (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
Solicitud de expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	174	76,4%	11,4%	2,2%	10%
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	152	88%	11%	0,50%	0,20%
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
2	326	Excelente (4.5. a 5)			

En el tercer trimestre del año 326 personas evaluaron los trámites de “Solicitud de expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito” y “Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios”, cuyo resultado arrojó un resultado de satisfacción excelente por parte de nuestros usuarios.

6. 2. Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3367
OPINIONES POSITIVAS	9
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	1300
TOTAL	4676

Se observó una participación importante respecto a las FELICITACIONES, ya que éstas son las que más se reciben a través de los “Buzones de Sugerencias”, ubicados en todas las unidades de servicio; las cuales para el tercer trimestre alcanzaron un total 3.367, lo que deja en evidencia que éste canal de recepción es fundamental para la participación de nuestros usuarios y grupos de interés, lo a su vez nos permite conocer la percepción favorable de la Entidad, con el fin mejorar y fortalecer la imagen institucional.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	11
RECLAMOS	5
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	10
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	21
TOTAL	49

Por su parte, en el trimestre se recibieron 49 conceptos desfavorables, cifra que comparada con los conceptos favorables es mínima, sin embargo, este tipo de opiniones sirven como referencias de alerta para tomar en cuenta en la mejora continua del proceso que presentó algún tipo de inconveniente, ya sea una queja por conducta de un funcionario, un reclamo por actuaciones administrativas o una denuncia.

B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Para la Agencia Logística de las Fuerzas Militares es prioridad seguir fomentando la participación activa de la ciudadanía y nuestros grupos de interés, no sólo por los canales con los que cuenta el Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano, sino por medio de todas las herramientas de participación a las que podamos acceder. De ahí la importancia de informar sobre los servicios prestados por la entidad a través de campañas de concientización y cultura del manejo de las herramientas tecnológicas existentes y la generación espacios de participación. De esta manera se busca poner en evidencia la celeridad, agilidad y efectividad de las respuestas por medios virtuales, lo que a su vez se refleja en el aumento de la participación por parte ciudadana. En este orden de ideas, cabe señalar los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad:

1. Centro de Atención Telefónico:

- (57) + 6510420 al 6510449
- PBX 6510420 opción (0)
- Línea Gratuita 018000126537

2. Correos institucionales:

- contactenos@agencialogistica.gov.co.
- denuncie@agencialogistica.gov.co.
- interactuaalfm@agencialogistica.gov.co.

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

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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

5. Puntos de Atención al Ciudadano en las Regionales.
6. Chat Institucional.
7. Foros virtuales.
8. Encuestas Virtuales.
9. Buzones de Sugerencias a nivel Nacional.
10. Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía a través de los diferentes Canales.
11. PQR Móvil.

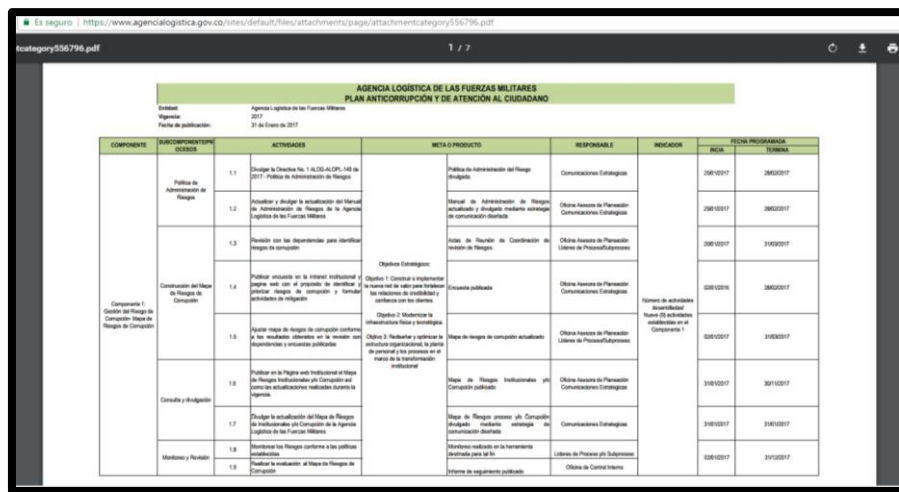
La administración de estos canales es dirigida por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, así como también el manejo y gestión de los Buzones de Sugerencias instalados en las diferentes unidades de servicio, cuyo objetivo principal es brindar una mayor satisfacción a los clientes con los servicios ofrecidos.

La Entidad cuenta con la Directiva Permanente No. 16, del 15 de diciembre de 2016, que trata sobre la Estrategia de Rendición de Cuentas para la Agencia Logística de las Fuerzas Militares y la Directiva No. 04, del 28 de febrero de 2017, que trata de las Directrices Generales para la preparación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía APRC – Gestión 2016.

Así mismo, en la página web de la Agencia Logística se publica el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, con sus respectivos seguimientos, tal y como se puede evidenciar en la URL:

<https://www.agencialogistica.gov.co/sites/default/files/attachments/page/attachmentcategory556796.pdf>

A continuación, pantallazo del Plan Anticorrupción:



AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO								
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/INDICADOR	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	INDICADOR	FECHA PROGRAMADA		
Componente 1: Código del Plan de Comunicación de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar la Directiva No. 1 del CGR-ALD, del 2017, Política de Administración de Riesgos	Política de Administración del Riesgo (Planificada)	Comunicaciones Estratégicas	2016/03/01	2016/03/01	
		1.2	Actualizar y validar la actualización del Manual de Administración de Riesgos de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares	Manual de Administración de Riesgos (actualizado) y dirigidos mediante estrategias de comunicación (actualizado)	Oficina Asesora de Formación Comunicaciones Estratégicas	2016/03/01	2016/03/01	
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.3	Revisión con los departamentos para identificar riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción de entidad de riesgos.	Oficina Asesora de Formación Línea de Procesos/Subprocesos	2016/03/01	2016/03/01	
		1.4	Publicar artículo en la página institucional al respecto, así como el desarrollo de actividades de comunicación, difusión y formalización de riesgos	Objetivo 1 Construir e implementar el manual del sistema de gestión de riesgos de corrupción y actividades de comunicación	Oficina Asesora de Formación Comunicaciones Estratégicas	Número de actividades desarrolladas Número de actividades comunicadas en el Componente 1	02/02/2016	2016/03/01
		1.5	Asistir mesa de riesgos de corrupción conformada por los resultados obtenidos en la reunión con departamentos y entidades públicas.	Objetivo 2 Reforzar y optimizar la estructura organizacional, la planeación y el control de la transformación institucional	Oficina Asesora de Formación Línea de Procesos/Subprocesos	2016/03/01	2016/03/01	
	Consulta y divulgación	1.6	Publicar en la página web institucional el Mapa de Riesgos Institucional de Corrupción así como las actividades realizadas durante la gestión	Mapa de Riesgos Institucional de Corrupción (publicado)	Oficina Asesora de Formación Comunicaciones Estratégicas	2016/03/01	2016/03/01	
		1.7	Revisar la actualización del Mapa de Riesgos de Instituciones del Componente de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares	Mapa de Riesgos (actualizado) del Componente (actualizado) mediante estrategias de comunicación (actualizado)	Comunicaciones Estratégicas	2016/03/01	2016/03/01	
	Medición y Rendición	1.8	Monitorear los riesgos conforme a los planes institucionales	Monitoreo realizado en la herramienta destinada para tal fin	Línea de Procesos y/o Subprocesos	02/01/2017	2016/03/01	
		1.9	Realizar la rendición al Mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de seguimiento (actualizado)	Oficina de Control Interno	02/01/2017	2016/03/01	

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

C. LUCHA CONTRA LA CORRPCIÓN

⇐ Encuestas Anticorrupción

Para el tercer trimestre del año, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 27 Encuestas Anticorrupción, que obtuvieron una percepción favorable del 99,23 % y una percepción negativa del 0,3%, acerca de los procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

⇐ Estrategia de Gobierno en Línea

Con el fin de cumplir con la Estrategia de Gobierno en Línea, la Agencia elaboró un Plan siguiendo los lineamientos establecidos en el nuevo Manual GEL, que estipula el desarrollo de 4 componentes; TIC para Gobierno Abierto, TIC para Servicios, TIC para la Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información. Para la vigencia 2017 se establecieron seguimientos trimestrales, con el fin de cumplir con las 30 actividades programadas para el año.

Así mismo, participamos en el Concurso Máxima Velocidad Digital 2017, quedando en el puesto No. 11 de las Entidad Nacionales.

⇐ Política de Racionalización de Trámites

De acuerdo a los cambios realizados en la Página Web de la Entidad, se creó la Ventanilla Única, en el módulo de “*Trámites y Servicios*”, con el fin de nuestros usuarios y grupos de interés puedan realizar las siguientes solicitudes en Línea:

Certificación solicitada
Certificación de saldo de crédito
Certificación de paz y salvo
Certificación para declaración de renta
Certificación pago de saldo

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”