

Bogotá D.C., 29 FEB 2015

No. 106 ALDG-GAOC-103

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

ASUNTO: Informe Cuarto 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 de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Consultas correspondiente al Cuarto Trimestre de 2014.

Cordialmente,

  
Brigadier General Pablo Federico Przychodny Jaramillo  
Director General

Proyectó: TD. Juan Carlos Montaña Montaña  
Coordinador Grupo Atención y Orientación Ciudadana



Tel. 5946450



Rad Salida No 2015-254-000867-1 Us Rad RUBIELA ZABALA  
Fecha 02/02/2015 15 59 23  
Destino GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL  
Remitente (EMP) MINISTERIO DE DEFENSA  
Fecha actual 02/02/2015 15 57 21  
Empresa AGENCIA LOGISTICA 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) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
www.agencialogistica.gov.co



SC 6650-1

**INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO**  
Período: Octubre 01 de 2014 a Diciembre 31 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 Cuarto trimestre del año.

SUBPROCESOS	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS			TOTAL	%
	OCT	NOV	DIC	OCT	NOV	DIC	OCT	NOV	DIC	OCT	NOV	DIC	OCT	NOV	DIC		
DIRECCION GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.05
SUBDIRECCION GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0.11
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.11
GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	4	3	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	10	0.55
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	3	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	12	0.66
BOLSA ABREVIADA SELECCIÓN DE PRODUCTOS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	9	0.50
ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA	2	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	593	513	355	1466	81.80
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	13	6	41	2.28
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	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.05
ADMINISTRACION SERVITIENDAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36	9	16	61	3.40
GESTIÓN DE CRÉDITOS	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.11
GESTIÓN CARTERA	25	12	15	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	55	3.06
GESTIÓN CONTABILIDAD	4	2	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	10	0.55
EVALUACION INDEPENDIENTE	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	7	0.39
ASESORIA JURÍDICA	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.27
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0.16
TALENTO HUMANO	11	6	7	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	3	31	1.72
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	35	48	2.67
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9	7	25	1.39

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



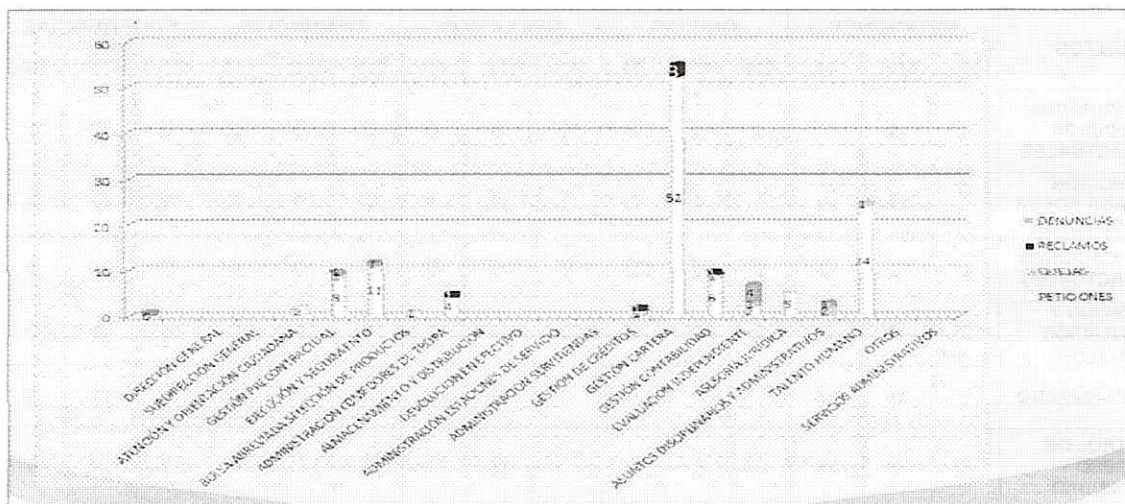
Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-53  
Centro Empresarial CONNECTA  
Bogotá, D.C., Colombia  
PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
www.agencialogistica.gov.co



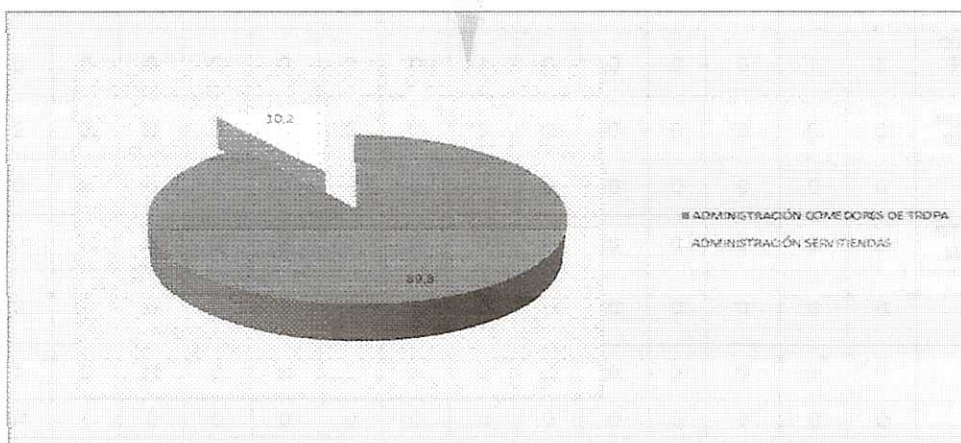
SC 6650-1



TOTAL	49	31	37	4	1	2	1	5	0	0	4	3	665	559	431	1792	100 %
	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS				
	117			7			6			7			1655				



Excluyendo las sugerencias, el anterior gráfico muestra los subprocesos que mayores solicitudes tuvieron en el trimestre estudiado y se evidencia que los requerimientos sobresalientes se resaltan en “Gestión de Cartera” con 52 peticiones y 3 Reclamos para un total de 55 requerimientos; seguido de “Ejecución y Seguimiento” y “Gestión Precontractual”. Se evidencia una disminución en la adquisición de requerimiento para este último trimestre de la vigencia en comparación a los anteriores trimestres; se podría asociar por la temporada de fin de año, gracias a la jornada vacacional.



“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) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
www.agencialogistica.gov.co



El subproceso de “Administración de comedores de tropa” cuenta con una participación del 89.8% de sugerencias frente a un 10.2% de participación, para el subproceso “Administración de servitiendas” manejando una constante en este último trimestre de la vigencia 2014.

## 2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

ASUNTOS	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS			TOTAL	%
	OCT	NOV	DIC	OCT	NOV	DIC	OCT	NOV	DIC	OCT	NOV	DIC	OCT	NOV	DIC		
ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	1	4	2	1	1	0	0	0	0	0	3	2	0	0	1	15	0.83
SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	0.44
CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	2	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0.39
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0.1
TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	6	0.33
CONTROL DE ACCESO Y SEGURIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0.16
HOJAS DE VIDA	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.11
INTENTOS DE ESTAFA DE ORGANIZACIONES CRIMINALES	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.05
INCONFORMIDAD VARIEDAD DE MENU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	338	299	252	889	49.60
INCONFORMIDAD PORCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	129	58	47	234	13.05
INCONFORMIDAD COCCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	93	78	28	199	11.10
ABASTECIMIENTO COMEDORES DE TROPA	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.27
INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	0.3
HIGIENE DEL COMEDOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	5	0.27
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	13	6	41	2.28
HORARIO ENTREGA DE ALIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	7	17	0.94
CANTIDAD PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3	0.16
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	19	51	77	4.29

“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) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)





VARIEDAD SURTIDO SERVITIENDAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	9	15	53	2.95
ACTITUD DEL PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	68	4	78	4.35
SOLICITUDES OTRAS ENTIDADES	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.05
DEVOLUCION EN EFECTIVO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	4	0.22
SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	0	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9	7	32	1.78
PAGOS PENDIENTES	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.05
CERTIFICACION PAZ Y SALVOS	2	4	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	10	0.55
CERTIFICACION SALDOS	13	5	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	1.45
CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN	5	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0.50
OTORGAMIENTOS CREDITOS AGLO	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.11
CERTIFICADO LABORAL	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0.50
CERTIFICADO DECLARACION DE RENTA	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0.39
SOLICITUDES GENERALES	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.22
INFORMACION DE LA ENTIDAD	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	8	0.44
COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIOS	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0.16
DESCUENTOS POR LIBRANZA	0	0	3	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	7	0.39
INFORMACION A PROVEEDORES	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0.16
RECLAMO COMBUSTIBLES	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	6	0.33
SOLICITUD DE CREDITO	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.27
SOLICITUD DE SEGUROS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.11
TOTAL	59	28	30	4	1	2	2	4	0	1	3	3	665	559	431	1792	100%
	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS				
	117			7			6			7			1655				

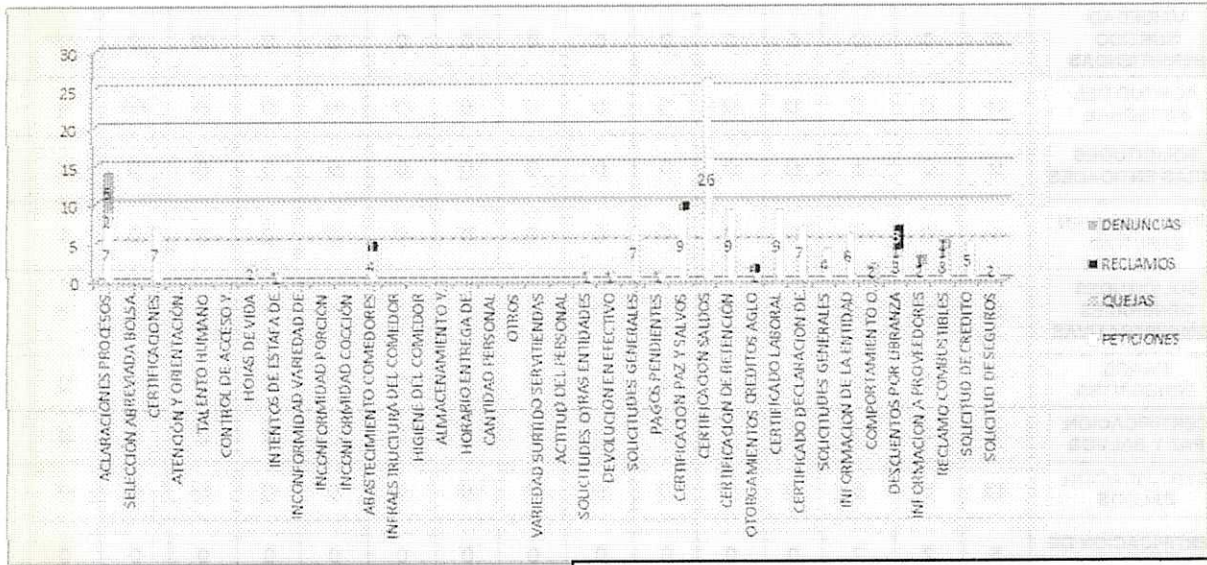
“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-50  
Centro Empresarial CONNECTA  
Bogotá, D.C., Colombia  
PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
www.agencialogistica.gov.co

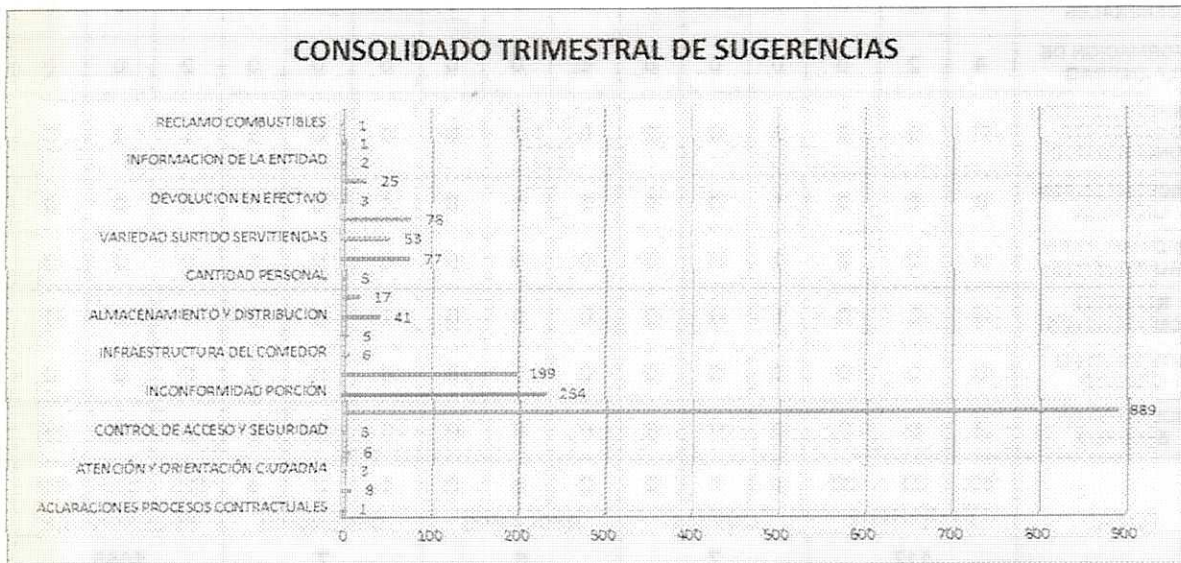






**REITERATIVIDAD DE ASUNTOS PQR EN EL TRIMESTRE**

Los asuntos más reiterativos, **excluyendo** las sugerencias, corresponden a “Certificación de saldos” con 26 requerimientos y “Certificados de Paz y Salvo” con 10 solicitudes. Esta información fue extraída del consolidado del Cuarto trimestre del año 2014 ubicado en el Módulo PQR.



**REITERATIVIDAD DE SUGERENCIAS PQR EN EL TRIMESTRE**

**“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) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)



GF 125-1

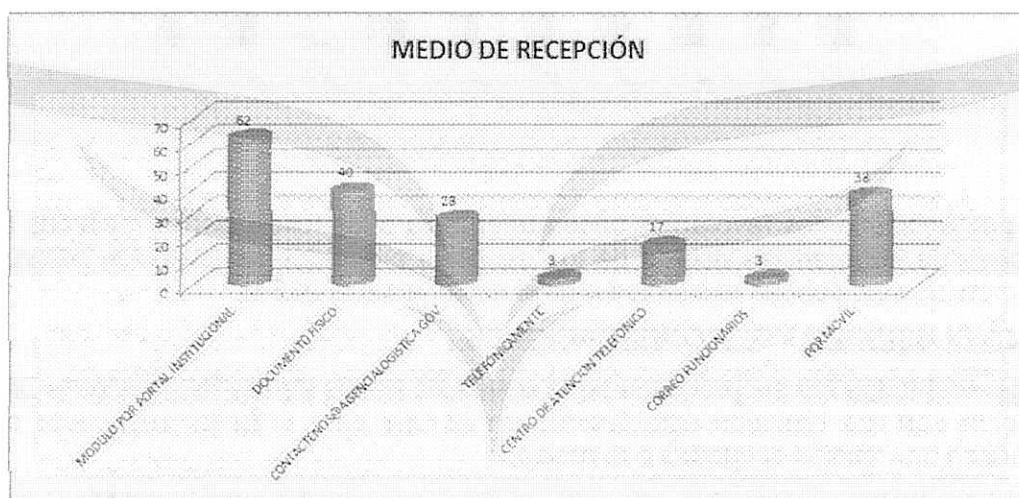
50 6650-1



La gráfica representa los asuntos más reiterativos durante el trimestre estudiado, manifestados a través de las Sugerencias, teniendo un mayor impacto en “Inconformidad variedad de menú”, “Inconformidad de la Porción”, e “Inconformidad de Cocción”.

### 3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
MODULO PQR PORTAL INSTITUCIONAL	62
DOCUMENTO FÍSICO	40
CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	28
TELEFÓNICAMENTE	3
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	17
CORREO FUNCIONARIOS	3
BUZONES DE SUGERENCIAS	4168
PQR MOVIL	38



La Gráfica muestra los canales de recepción, **excluyendo** la herramienta de los buzones de sugerencias, el cual cuenta en el cuarto trimestre con 4168 manifestaciones. El Módulo de PQR del Portal Institucional es uno de los canales por el cual se recibió el 32.5% 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”

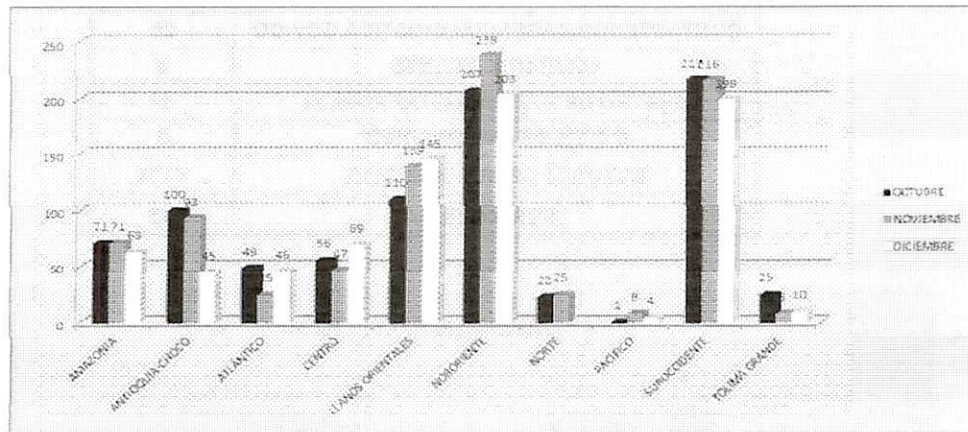


Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-50  
Centro Empresarial CONNECTA  
Bogotá, D.C., Colombia  
PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
www.agencialogistica.gov.co



CANALES DE ATENCION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	1500	1331	1039
CORREO CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	150	162	120
CHAT INTERACTIVO	17	6	11

#### 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 en la parte superior 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”



Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-50  
Centro Empresarial CONNECTA  
Bogotá, D.C., Colombia  
PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
www.agencialogistica.gov.co



SC 6690-1



## 6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En el Cuarto trimestre del año 2014, se llevó a cabo la tabulación de 381 Encuestas Anticorrupción a nivel Nacional, las cuales diligencian los oferentes en las diferentes adjudicaciones de contratos realizadas en la Oficina Principal y Regionales, evidenciando en promedio, un 97% 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 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:

a. Centro de Atención Telefónico:

- Línea gratuita 018000910822,
- (57) + 5946451/52/53/54,
- PBX 5946450 opción (0)
- Línea celular 3212133688,

b. Correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

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

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

e. Puntos de Atención al Ciudadano en las Regionales

f. Chat Institucional

g. Foro virtual

h. Encuestas Virtuales

i. Buzones de Sugerencias

j. Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía a través de los diferentes Canales.

k. 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) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)



