

Bogotá, 13 de Abril de 2012

No. 038 ALDG-GAOC-103

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

ASUNTO: Informe Primer 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 Enero y 30 de Marzo de 2012, así:

INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO Período: Enero 01 de 2012 – Marzo 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
7886	0	7866	20	0	100%	100%

“La unión de nuestras Fuerzas”

2. DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS ENTRE Enero 01 de 2012 – Marzo 30 de 2012

NIVEL	PROCESO	SUBPROCESOS	TOTAL PQRC			ORIGEN DE RECEPCION (REGIONAL O DEPENDENCIA)	NATURALEZA DE LA SOLICITUD	TEMAS
			ENE	FEB	MAR			
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	ENE 3	FEB 2	MAR 2	Of. Principal	Peticiones de Interés particular: 7	Solicitud de Información General
PROCESOS MISIONALES	GESTION DE LA CONTRATACION	Planificación de las Adquisiciones	0			N/A	N/A	N/A
		Gestión Precontractual	ENE 0	FEB 1	MAR 0	Reg. Norte	Reclamo:1	Revisión Convocatoria
		Selección Abreviada Bolsa de Productos	ENE 0	FEB 0	MAR 1	Of. Principal	Interés particular:1	Presentación de Portafolio
		Perfeccionamiento y Legalización Precontractual	0			N/A	0	N/A
		Ejecución y seguimiento	ENE 0	FEB 1	MAR 2	Oficina Principal	Interés particular:3	Aclaraciones Contractuales

“La unión de nuestras Fuerzas”

	Servicio Posventa y Garantías	0			N/A	N/A	N/A
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	Almacenamiento y distribución	0			N/A	N/A	N/A
	Administración de comedores de tropa	ENE 0	FEB 1	MAR 0	Oficina Principal	Reclamo:1	Abastecimiento de Alimentación
	Administración de estaciones de Servicio	0			N/A	N/A	N/A
	Abastecimiento en efectivo	0			N/A	N/A	N/A
GESTIÓN AGROINDUSTRIAL	Raciones de campaña	0			N/A	N/A	N/A
	Programas Agropecuarios	0			N/A	N/A	N/A
	Procesadora de Café	ENE 0	FEB 0	MAR 1	Oficina Principal	Reclamo:1	Pago Factura
GESTIÓN DE NEGOCIOS ESPECIALES	Administración de Servitiendas	ENE 1	FEB 0	MAR 0	Regional Pacífico	Reclamo:1	Garantía de Artículo comprado
	Gestión de Créditos	0			N/A	N/A	N/A
	Comercialización de Transporte Aéreo	0			N/A	N/A	N/A
	Comercialización de Buceo y Salvamento	0			N/A	N/A	N/A
	Seguros	0			N/A	N/A	N/A

“La unión de nuestras Fuerzas”

PROCESOS DE APOYO	GESTIÓN FINANCIERA	Gestión de Presupuesto	ENE 0	FEB 0	MAR 0	N/A	N/A	N/A
		Gestión de Tesorería	ENE 1	FEB 2	MAR 0	Oficina Principal	Interés Particular:2	Ene: Solicitud Copias Feb: Copia comprobantes de pago - Reclamo desembolso crédito.
							Reclamo:1	
		Gestión Cartera	ENE 13	FEB 7	MAR 6	Oficina Principal	Reclamos: 9	Descuentos
							Pet. Interés particular : 16	Inf. General
	Gestión de Contabilidad	ENE 1	FEB 0	MAR 0	Oficina Principal	Interés particular:1	Certificación Retención	
	GESTION JURIDICA	Asesoría Jurídica	ENE 4	FEB 2	MAR 10	Oficina Principal	Interés particular:15	Certificación y Copias Auténticas
							Consultas:1	Sol. Información
		Finca Raíz	0		N/A	N/A	N/A	
	Asuntos disciplinarios y administrativos	ENE 7	FEB 4	MAR 6	Oficina Principal	Interés Particular: 12	Información Diligencias Estados de procesos	
						Denuncias: 2	Irregularidades funcionarios en Regionales	
						Quejas 3	Ejecución de contratos:2 Irregularidades Regional:1(CI)	
	Servicios Administrativos	0		N/A	N/A	N/A		
	Control de acceso y Administración de Visitantes	0		N/A	N/A	N/A		
Gestión Documental	0		N/A	N/A	N/A			

“La unión de nuestras Fuerzas”

	Talento Humano	ENE 4	FEB 0	MAR 0	3 Of. Principal	Peticiones de Interés Particular:4	Información de interés Particular
					1 Reg. Pacífico		
	Salud Ocupación y Gestión Ambiental	0			N/A	N/A	N/A
	MERCADEO Y PUBLICIDAD	0			N/A	N/A	N/A
PROCESO DE EVALUACION	EVALUACION INDEPENDIENTE	ENE 0	FEB 1	MAR 0	Oficina Principal	Queja (CID)	Director Tolima Grande

En el periodo se recibieron 7886 Solicitudes desagregadas así:

PETICIONES RECLAMOS QUEJAS DENUNCIAS Y CONSULTAS: 82

Peticiones de Interés Particular: 61 que tratan de solicitudes de información y copias de actas auténticas.

Reclamos: 14 los cuales se clasifican así:

- 1 Se trasladó a la Oficina Principal, en el Subproceso de Administración de comedores de Tropa por el abastecimiento en la alimentación del Comedor FUDRA en la Regional Tolima Grande.
- 1 Se generó en la Oficina Principal, en el Subproceso Procesadora de café por el pago de una factura.
- 1 Se generó en la Regional Pacífico, en el subproceso Administración de Servitiendas por garantía en un producto adquirido.
- 1 Se generó en la Oficina principal en el subproceso Gestión de Tesorería, por el desembolso de un crédito
- 9 Se generaron en la Oficina principal en el Subproceso Gestión Cartera, por motivo de suspensión de descuentos por nómina.

“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



- 1 Se generó en la Regional Norte, subproceso Gestión Precontractual, por motivo de revisión de convocatoria.

Quejas: 3 clasificadas así:

- 2 quejas remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, por motivo de ejecuciones contractuales.
- 1 queja fue remitida a la Oficina de Control Interno de la Oficina Principal, motivo comportamiento Director Regional Tolima Grande.

Denuncias 2:

- Las 2 denuncias allegaron a la entidad a través de denuncie@agencialogistica.gov.co, a las cuales se le solicitaron aclaración sobre el contenido expuesto.

Consultas: 2

- 1 Generada en la Oficina principal Subproceso Gestión Cartera. Por motivo certificación de deuda.
- 1 Generada en la Oficina principal Subproceso Asesoría Jurídica.

Se gestionaron en el primer trimestre del año 2012, 209 Paz y Salvos y 727 Certificaciones de saldo.

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

SOLICITUDES ALLEGADAS A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO: 5464

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

De un total de 5646 llamadas ingresadas en el horario de 8:00 am a 5:00 pm, corresponden a transferencias 4485 llamadas. 426 llamadas fueron asesorías realizadas acerca de la gestión de la entidad, distribuidas de la siguiente manera:

“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



TEMAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL POR TEMA
Trámite del Crédito	0	0	1	1
Pago a Proveedores	0	0	1	1
Certificación de paz y salvo	4	2	3	9
Descuentos	1	0	2	3
Certificación de retención	2	16	24	42
Información contratos	4	4	8	16
Expedición de saldo	11	3	8	22
Información a proveedores	2	1	4	7
Información de Seguros	0	0	1	1
Solicitud de crédito	16	19	18	53
Certificado Laboral	6	0	3	9
Asesoría al ciudadano	11	21	16	48
Información general	67	70	49	186
Presentación portafolio	2	9	4	15
Posible fraude contratación	1	1	4	7
Solicitud de información hoja de vida	2	1	1	4
Información Aprobación Créditos	0	0	1	1
Información Giro del Crédito	0	0	1	1
Queja	0	0	1	1
Total Llamadas por mes	129	147	147	426

SOLICITUDES ALLEGADAS A TRAVÉS DEL CHAT INTERACTIVO: 44

TEMAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL POR TEMA
Certificación de paz y salvo	1	1	0	2
Descuentos	1	2	0	3
Certificación de retención	0	0	2	2
Información contratos	0	0	2	2
Expedición de saldo	0	0	2	2
Solicitud de crédito	2	3	4	9

“La unión de nuestras Fuerzas”

Asesoría al ciudadano	6	1		7
Información general	8	1	4	13
Posible fraude contratación	0	0	1	1
Solicitud de información hoja de vida	1	1	0	2
Información Aprobación Créditos	0	0	1	1
Total asesorías por meses	19	9	16	44

SOLICITUDES ALLEGADAS A TRAVÉS DEL CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co: 112

En el primer trimestre de 2012 se recibieron un total de 112 solicitudes allegadas a través de contactenos@agencialogistica.gov.co las cuales fueron direccionadas a cada dependencia competente. De 112 solicitudes allegadas 92 han sido tramitadas y respondidas, las 20 solicitudes restantes están en proceso de respuesta dentro de los términos de ley.

SOLICITUDES ALLEGADAS A TRAVÉS DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS : 2184

SUGERENCIAS: 860

PROCESO O SUBPROCESO	TOTAL SUGERENCIAS	TEMAS
Administración de Comedores de Tropa	833 (19) Amazonía (162) Antioquia Choco (20) Atlántico (39) Centro (27) Llanos Orientales (124) Nororiente (23) Norte (0) Pacífico (0) Sur (337) Suroccidente (82) Tolima Grande	CAMBIO MENU : 518 AUMENTO PORCION: 100 COCION: 31 OTROS: 184
Administración Servitiendas	19 (9) Regional Pacífico (2) Regional Amazonía (8) Nororiente	SURTIDO: 15 OTROS: 4
Gestión de Créditos	5	

“La unión de nuestras Fuerzas”

	(4) Regional Sur (1) Oficina Principal	TRAMITE DE CRÉDITOS:4 ATENCIÓN AL CLIENTE: 1
Servicios Administrativos	3 (2) Regional Norte (1) Oficina Principal	MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES:2 SERVICIO ALCOMEDOR:1

FELICITACIONES: 1324

PROCESO O SUBPROCESO	TOTAL FELICITACIONES	TEMA RECURRENTE
Administración de Comedores de Tropa	1313 (25) Amazonía (172) Antioquia Chocó (2) Atlántico (35) Centro (3) Llanos Orientales (10) Norte (419) Nororiente (563) Suroccidente (84) Tolima Grande	Satisfacción frente al servicio prestado
Servicios Administrativos	5 Regional Norte	Satisfacción frente al servicio prestado en Santa Verónica
Gestión de Créditos	2 Oficina Principal	Excelente servicio prestado
Gestión Cartera	4 Oficina Principal	Excelente Servicio prestado

61 Peticiones de Interés particular, 3 quejas, 14 reclamos, 2 consultas, 2 denuncias; 5464 solicitudes a través del Centro de Atención Telefónico, 44 Intervenciones a través del Chat Interactivo, 112 solicitudes allegadas a través de contactenos@agencialogistica.gov.co, 860 sugerencias y 1324 felicitaciones, para un total de 7886 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 Fuerzas Militares.

“La unión de nuestras Fuerzas”

3. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJES
Módulo Peticiones Quejas y Reclamos Portal Institucional	82	
Buzón de Sugerencias	2184	
Centro de Atención Telefónico	5464	
Correo contactenos@agencialogistica.gov.co	112	
Chat Interactivo	44	

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:

$$\text{ORQYR} = \frac{\text{Solicitudes resueltas oportunamente}}{\text{Total Solicitudes}} = \frac{7866}{7886} = 100\% = 99.74\%$$

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este trimestre se tramitaron satisfactoria y oportunamente todas las PQRSC recibidas, tan solo de 112 solicitudes allegadas a través de contactenos@agencialogistica.gov.co 92 han sido tramitadas y respondidas, las 20 solicitudes restantes están en proceso de respuesta, dentro de los términos de ley.

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

“La unión de nuestras Fuerzas”

6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En el primer trimestre del año 2012, se llevó a cabo la tabulación de 402 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

“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

