

Bogotá, 17 abril de 2013

No. 037 ALDG-GAOC-103

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

ASUNTO: Informe primer Trimestre año 2013
Peticiónes, 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 Peticiónes, Quejas, Reclamos Denuncias y Consultas.

INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO **Período: Enero 01 de 2013 – Marzo 31 de 2013**

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

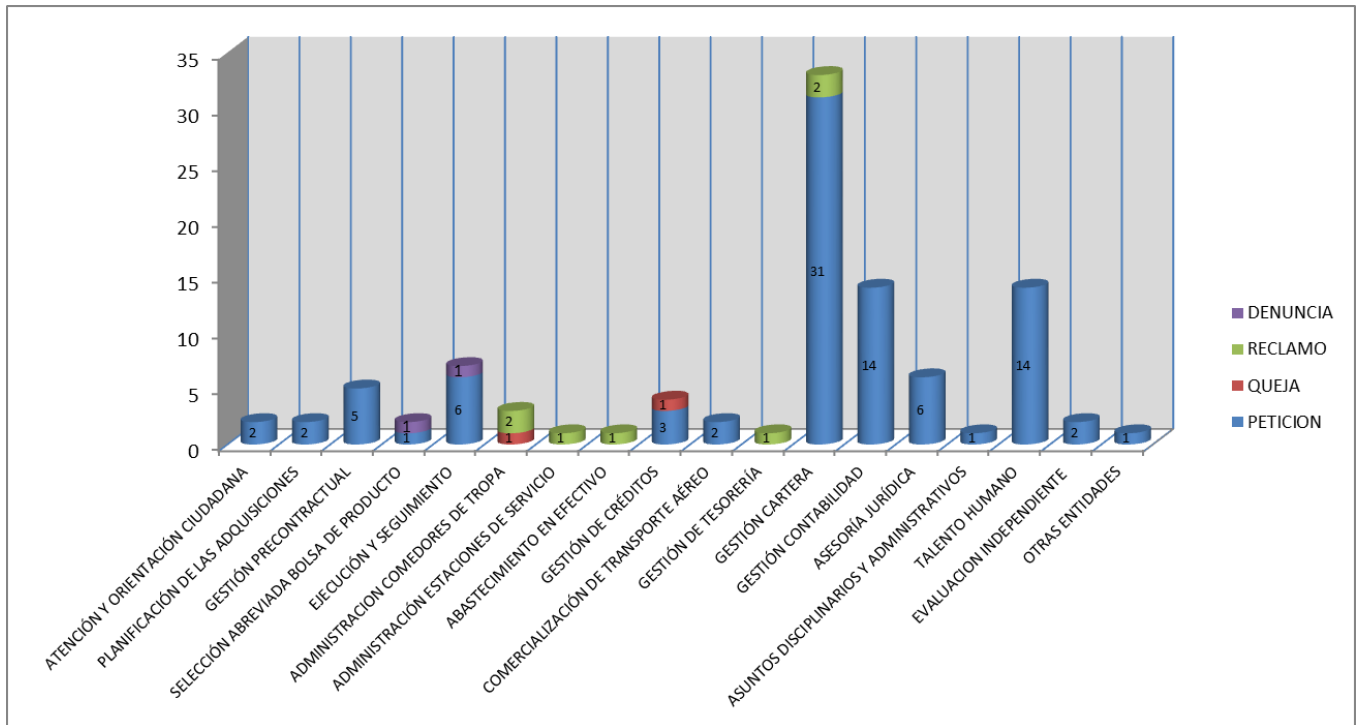
1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

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

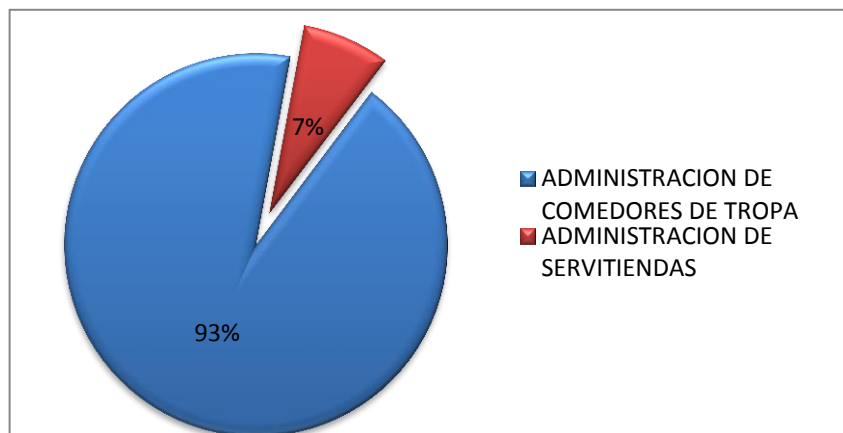
“La unión de nuestras Fuerzas”

SUBPROCESOS	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS			TOTAL	%
	ENE	FEB	MAR	ENE	FEB	MAR	ENE	FEB	MAR	ENE	FEB	MAR	ENE	FEB	MAR		
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA		1	1													2	0,20
PLANIFICACIÓN DE LAS ADQUISICIONES		1	1													2	0,20
GESTIÓN PRECONTRACTUAL		5														5	0,50
SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTO		1									1					2	0,20
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	3	3								1						7	0,70
ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA						1		2					326	231	279	839	83,40
ADMINISTRACIÓN ESTACIONES DE SERVICIO							1									1	0,10
ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO									1							1	0,10
ADMINISTRACION SERVITIENDAS													19	22	26	67	6,66
GESTIÓN DE CRÉDITOS		3			1									1	1	6	0,60
COMERCIALIZACIÓN DE TRANSPORTE AÉREO	1	1														2	0,20
GESTIÓN DE TESORERÍA								1								1	0,10
GESTIÓN CARTERA	7	9	15				1		1							33	3,28
GESTIÓN CONTABILIDAD		1	13													14	1,39
ASESORÍA JURÍDICA	3	1	2													6	0,60
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS			1													1	0,10
TALENTO HUMANO	4	6	4													14	1,39
EVALUACION INDEPENDIENTE		1	1													2	0,20
OTRAS ENTIDADES		1														1	0,10
TOTAL	18	34	38	0	1	1	2	3	2	1	1	0	345	254	306	1006	100%
	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS				
	90			2			7			2			905				

“La unión de nuestras Fuerzas”



La gráfica muestra los subprocesos que mayores solicitudes tuvieron en el trimestre excluyendo las sugerencias, se evidencia que el subproceso con mayores requerimientos fue Gestión Cartera con 31 Peticiones y 2 reclamos, seguido de Gestión de la Contabilidad y Talento Humano. 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 93% de sugerencias, frente a un 7% de Administración de Servitiendas.

“La unión de nuestras Fuerzas”

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

ASUNTOS	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS			TOTAL	%
	ENE	FEB	MAR	ENE	FEB	MAR	ENE	FEB	MAR	ENE	FEB	MAR	ENE	FEB	MAR		
INTENTO DE ESTAFAS A TERCEROS		1														1	0,1
INFO DE LA ENTIDAD			1													1	0,1
INFO PLANIFICACION DE LAS ADQUISICIONES		1	1													2	0,2
INFORMACION A PROVEEDORES		1														1	0,1
ACLARACIONES PRECONTRACTUALES		4														4	0,4
ADQUISICION DE PRODUCTOS		1														1	0,1
ANONIMO											1					1	0,1
PROCESOS CONTRACTUALES	3	3														6	0,6
ANONIMOS PROCESOS CONTRACTUALES										1						1	0,1
INCONFORMIDAD ALIMENTACION						1		2								3	0,3
INCONFORMIDAD VARIEDAD DE MENU													234	154	216	604	60,0
INCONFORMIDAD PORCIÓN													72	42	43	157	15,6
INCONFORMIDAD COCCIÓN													8	22	10	40	4,0
CANTIDAD PERSONAL QUE ATIENDE EL COMEDOR DE TROPA														2		2	0,2
PRESENTACION PERSONAL Y ACTITUD DEL PERSONAL QUE ATIENDE EL COMEDOR DE TROPA													3			3	0,3
INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR														1	1	2	0,2
HORARIO DE ENTREGA DE ALIMENTOS														7		7	0,7
SERVICIO EN GENERAL													9	3	9	21	2,1
ABASTECIMIENTO COMBUSTIBLES							1									1	0,1
DEVOLUCIONES ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO									1							1	0,1
VARIEDAD SURTIDO SERVITIENDAS													19	22	26	67	6,7
SOLICITUD CREDITOS		3			1									1	1	6	0,6
SOLICITUD DE SERVICIO TRANSPORTE AEREO	1	1														2	0,2

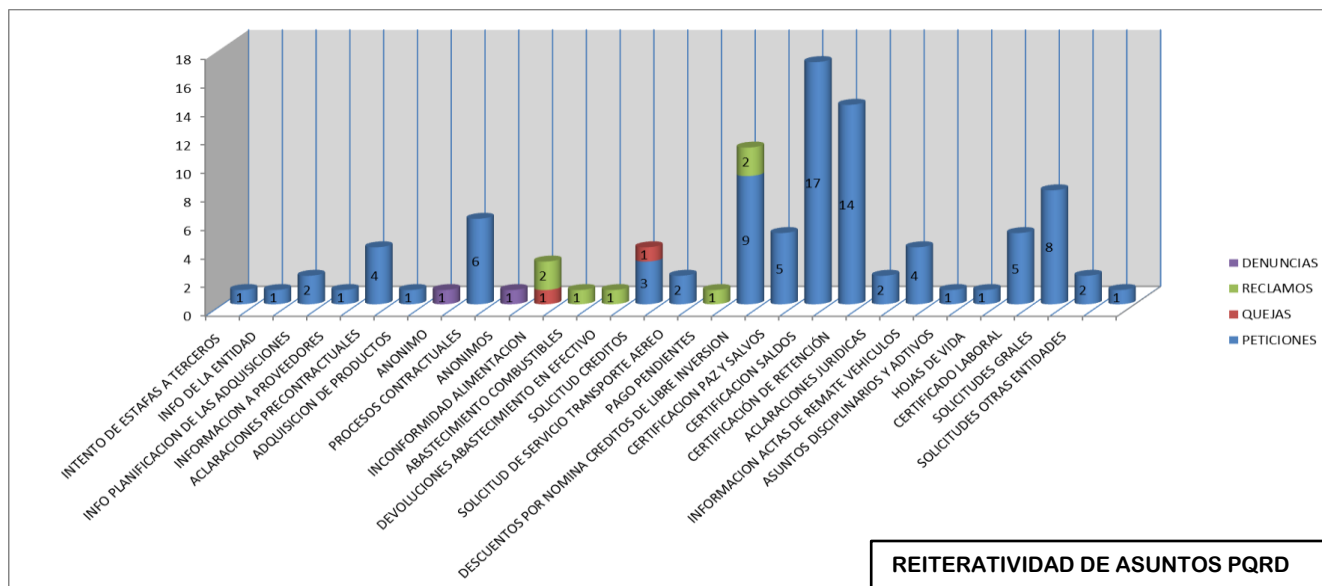
“La unión de nuestras Fuerzas”



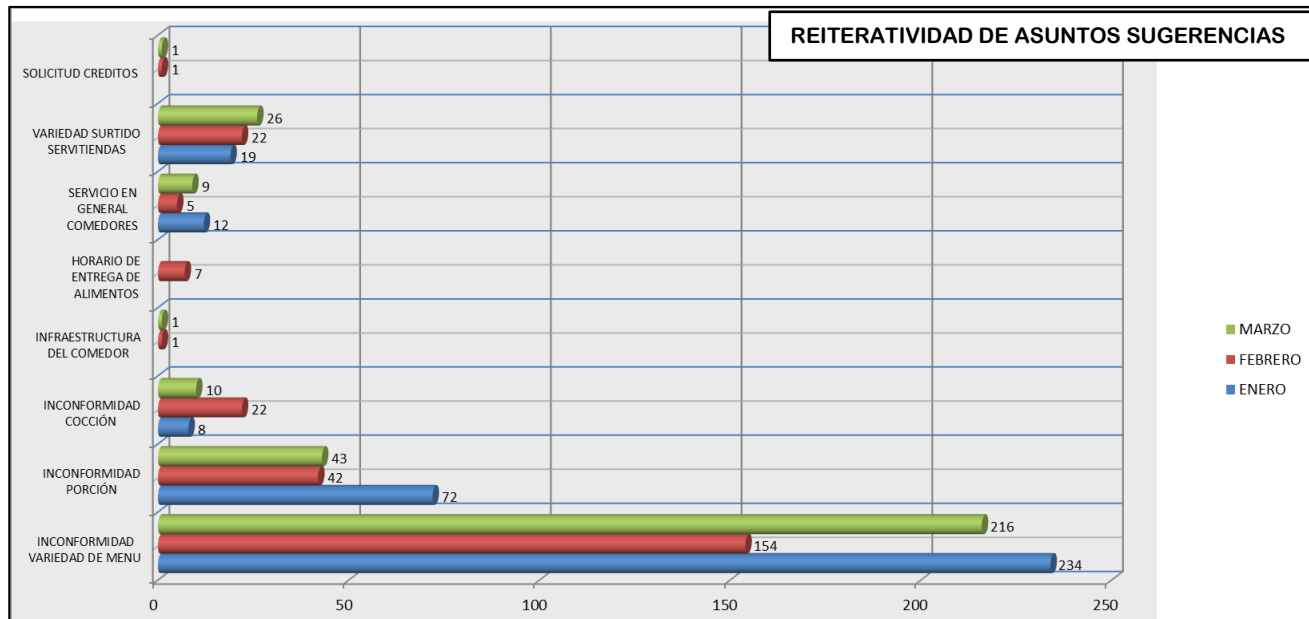
Sede Principal - Carrera 50 No.18-92
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (1) 594 64 50 - 2616484
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



PAGO PENDIENTES								1									1	0,1	
DESCUENTOS POR NOMINA CREDITOS DE LIBRE INVERSION	3	3	3					1		1								11	1,1
CERTIFICACION PAZ Y SALVOS		1	4															5	0,5
CERTIFICACION SALDOS	4	5	8															17	1,7
CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN		1	13															14	1,4
ACLARACIONES JURIDICAS	2																	2	0,2
INFORMACION ACTAS DE REMATE VEHICULOS	1	1	2															4	0,4
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADTIVOS			1															1	0,1
HOJAS DE VIDA	1																	1	0,1
CERTIFICADO LABORAL	1	3	1															5	0,5
SOLICITUDES ADMINISTRATIVAS GRALES	2	3	3															8	0,8
SOLICITUDES OTRAS ENTIDADES		1	1															2	0,2
REMISION DE PETICION POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES		1																1	0,1
TOTAL	18	34	38	0	1	1	2	3	2	1	1	0	345	254	306			1006	100%
	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS						
	90			2			7			2			905						



“La unión de nuestras Fuerzas”

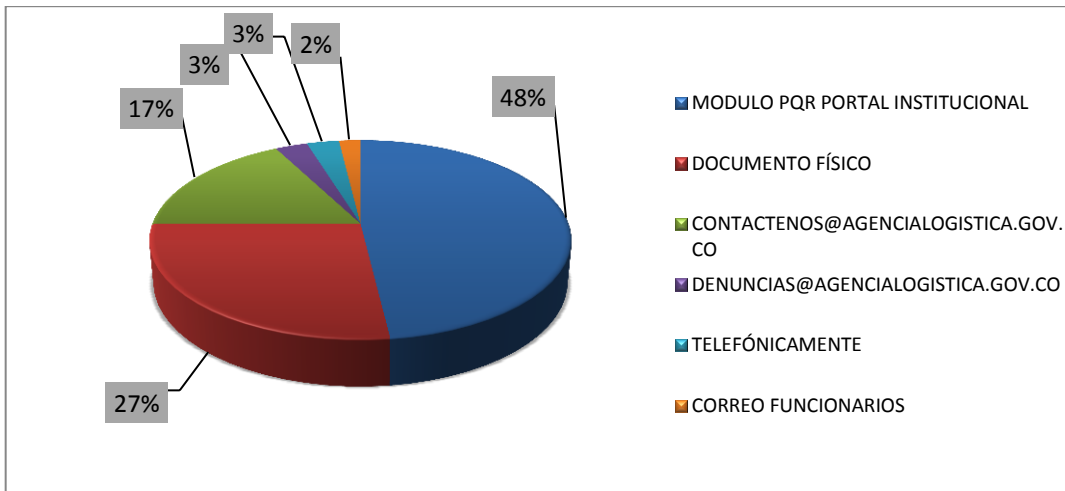


La gráfica representa, los asuntos más reiterativos manifestados a través de las Sugerencias, teniendo mayor impacto inconformidad variedad de menú, Tamaño de la Porción, y Variedad en el Surtido de las Servitiendas.

3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
MODULO PQR PORTAL INSTITUCIONAL	50
DOCUMENTO FÍSICO	28
CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	18
DENUNCIAS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	3
TELEFÓNICAMENTE	3
CORREO FUNCIONARIOS	2
BUZONES DE SUGERENCIAS	903

“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 de 903 manifestaciones. El Módulo de PQR del Portal Institucional es uno de los canales por el cual se recibe el 48% de las PQR.

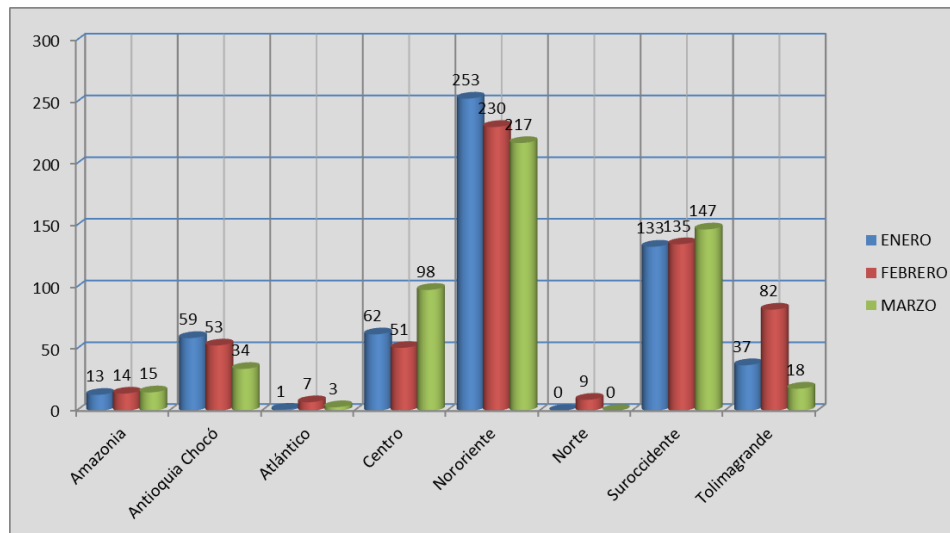
La Agencia Logística cuenta con un Centro de Atención Telefónico el cual atiende diferentes solicitudes de la ciudadanía de manera telefónica o electrónica sin ser necesario contemplarlo como una Petición de Interés Particular, las solicitudes atendidas por este Centro de Atención en su mayoría son atendidas y resueltas de manera inmediata, si se tipifican como quejas, reclamos o peticiones que requieren de un tiempo considerable para ser resueltas se registran en el Módulo de PQR.

CANALES DE ATENCION	ENERO	FEBRERO	MARZO
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	1126	1455	1295
CORREO CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	52	34	38
CHAT INTERACTIVO	0	19	17

“La unión de nuestras Fuerzas”

4. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	1671
PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES	11



Los pronunciamientos favorables, hacen referencia a las felicitaciones recibidas a través de los buzones de sugerencias frente a los servicios prestados en los comedores de tropa a nivel nacional en las diferentes regionales 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 son 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

“La unión de nuestras Fuerzas”

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 suscritos con las diferentes Fuerzas.

6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En el primer trimestre del año 2013, se llevó a cabo la tabulación de 437 Encuestas Anticorrupción a nivel Nacional, las cuales diligencian los oferentes en las diferentes adjudicaciones en las regionales, evidenciando un 96.5% 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 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 5949451/52/53/54,
- PBX 5946450 opción (0)
- Línea celular 3212133688,
- Correo contactenos@agencialogistica.gov.co
- Módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Portal Institucional de la Entidad
- Oficinas de Atención y orientación al Ciudadano Oficina Principal
- Puntos de Atención al Ciudadano en las Regionales
- Chat Institucional
- Foro virtual
- Encuestas Virtuales

“La unión de nuestras Fuerzas”

- 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.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
Coronel (r) PEDRO ALONSO ACOSTA BERNAL
Director General

(ORIGINAL FIRMADO)
Proyectó: Laura Raquel Segura Arias
Líder Atención y Orientación Ciudadana
Asociada CTO 026 /2011 ALFM-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

