

Bogotá, 26-04-2017

No 20171410055211 ALDG-GAOC-103



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

ASUNTO: Informe Primer 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, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta el resultado consolidado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Consultas correspondiente al Primer Trimestre de 2017.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
Coronel (RA) OSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO
Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares

(ORIGINAL FIRMADO)
Elaboro: Juan Carlos Montaña Montaña
Coordinador Grupo Atención y Orientación Ciudadana

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia |
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO

Periodo: Enero 01 de 2017 a Marzo 31 de 2017

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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR

A continuación se presenta el avance de la gestión de respuestas dada a las solicitudes pendientes tanto en el periodo anterior como en el estudiado

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	Nº DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
1471	1471	0	0	0

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	Nº DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
1555	1555	0	0	0

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMETRE

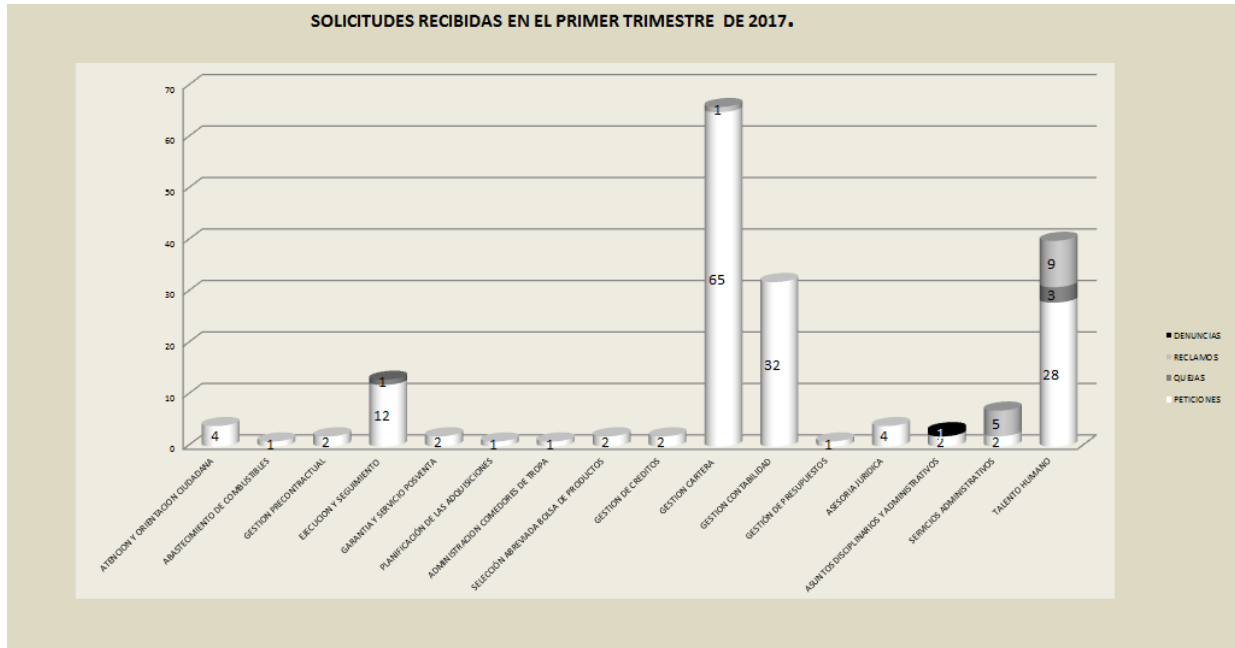
Los subprocesos no mencionados en la tabla no registraron Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, ni sugerencias en el primer Trimestre del año 2017

SUBPROCESO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	%
ATENCION Y ORIENTACION CIUDADANA	4	0	0	0	3	7	0.45
ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLES	1	0	0	0	0	1	0.06
GESTION PRECONTRACTUAL	2	0	0	0	0	2	0.13
PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACION CONTRACTUAL	0	0	0	0	3	3	0.19

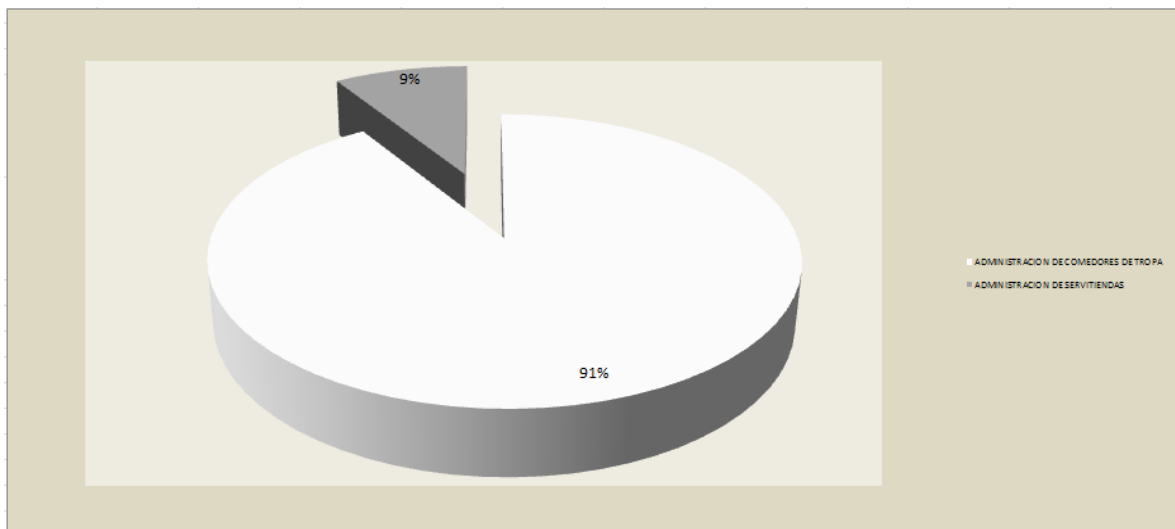
“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

EJECUCION Y SEGUIMIENTO	12	1	0	0	0	13	0.84
GARANTIA Y SERVICIO POSVENTA	2	0	0	0	0	2	0.13
PLANIFICACIÓN DE LAS ADQUISICIONES	1	0	0	0	0	1	0.06
ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA	1	0	0	0	1191	1192	76.70
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	0	49	49	3.15
SERVITIENDAS	0	0	0	0	40	40	2.57
SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS	2	0	0	0	0	2	0.13
CENTRO DE ABASTECIMIENTO BIENES Y SERVICIOS	0	0	0	0	7	7	0.45
GESTION DE CREDITOS	2	0	0	0	3	5	0.32
GESTION CARTERA	65	0	1	0	0	66	4.24
GESTION CONTABILIDAD	32	0	0	0	0	32	2.05
GESTIÓN DE PRESUPUESTOS	1	0	0	0	0	1	0.06
ASESORIA JURIDICA	4	0	0	0	0	4	0.25
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	2	0	0	1	0	3	0.19
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0	5	0	6	13	0.84
TALENTO HUMANO	28	3	9	0	2	42	2.70
CONTROL DE ACCESO Y VISITANTES	0	0	0	0	1	1	0.06
OTROS	0	0	0	0	69	69	4.43
SUBTOTAL	161	4	15	1	1374	1555	100%
					TOTAL		

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Exceptuando las sugerencias, en el anterior grafico se muestra los subprocesos que mayores solicitudes tuvieron en el primer trimestre del año 2017, en donde se evidencia que los requerimientos que sobresalen refieren a temas de “Gestión Cartera”, con 66 solicitudes, “Talento Humano” que manejo 40 solicitudes; seguido de “Gestión de Contabilidad” con 32.



“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Para el primer trimestre del año 2017, se presenta una participación de 91% en la utilización de los diferentes buzones de Sugerencias ubicados en los comedores de tropa a nivel nacional; en comparación al manejo dado en las servitiendas con un 9%, reflejando una constante en la utilización de esta herramienta. Continuamos utilizando instrumentos publicitarios para dar cobertura a este canal de participación ciudadana.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

ASUNTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TOTAL	%
INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD.	3	0	0	0	3	6	0.38
PROCESOS CONTRACTUALES	3	1	0	0	3	7	0.45
SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	7	0	0	0	7	14	0.90
HOJA DE VIDA	4	0	0	0	1	5	0.32
SOLICITUDES CON OTRAS ENTIDADES.	1	0	0	0	0	1	0.06
INCONFORMIDAD DE MENU	0	0	0	0	758	758	48.74
INCONFORMIDAD PORCION	0	0	0	0	277	277	17.81
INCONFORMIDAD EN LA COCCION	0	0	0	0	84	84	5.40
HORARIO DE ENTREGA DE ALIMENTOS	0	0	0	0	10	10	0.64
INFRAESTRUCRURA DEL COMEDOR	0	0	0	0	5	5	0.32
VARIEDAD SURTIDO SERVITIENDAS	0	0	0	0	40	40	2.57
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	0	55	55	3.53

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia |
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

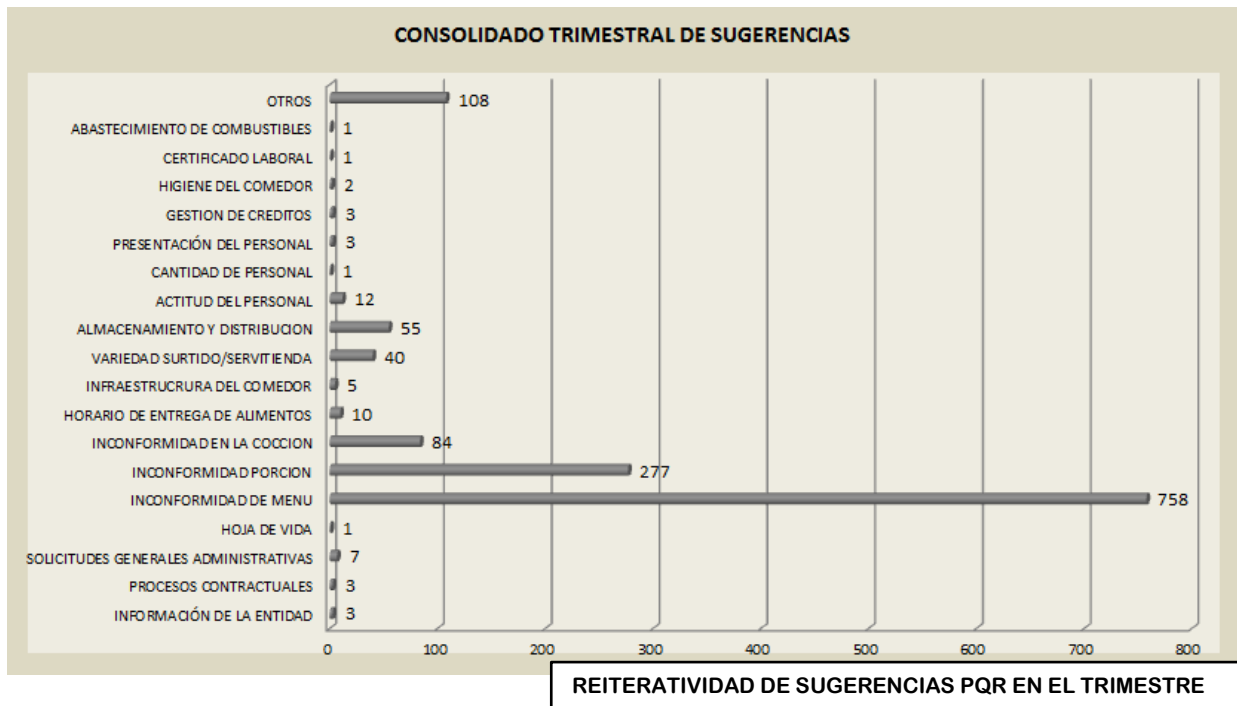


ACTITUD DEL PERSONAL	0	0	0	0	12	12	0.77
CANTIDAD DE PERSONAL	0	0	0	0	1	1	0.06
PRESENTACIÓN DEL PERSONAL	0	0	0	0	3	3	0.19
GESTION DE CREDITOS	0	0	0	0	3	3	0.19
OTORGAMIENTO CRÉDITOS AGLO	2	0	0	0	0	2	0.12
HIGIENE DEL COMEDOR	0	0	0	0	2	2	0.12
PAGOS PENDIENTES	4	0	1	0	0	5	0.32
CERTIFICACION PAZ Y SALVO	8	0	0	0	0	8	0.51
CERTIFICACION SALDO	38	0	1	0	0	39	2.50
CERTIFICACIÓN CONTRACTUAL	3	0	0	0	0	3	0.19
CERTIFICADO LABORAL	7	0	0	0	1	8	0.51
CERTIFICADO DE RETENCIÓN	31	0	0	0	0	31	1.99
CERTIFICADO DECLARACIÓN DE RENTA.	3	0	0	0	0	3	0.19
SOLICITUD DE SEGUROS.	2	0	0	0	0	2	0.12
DESCUENTO POR LIBRANZA	5	0	0	0	0	5	0.32
COMPORTAMIENTO O CONDUCTA DE FUNCIONARIOS.	0	0	0	1	0	1	0.06

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLES	1	0	0	0	1	2	0.12
ASESORIAS JURIDICAS	2	0	0	0	0	2	0.12
LEVANTAMIENTO DE PRENDA.	8	0	0	0	0	8	0.51
INFORMACIÓN A PROVEEDORES.	3	0	0	0	0	3	0.19
OTROS	26	3	13	0	108	150	9.64
TOTAL	161	4	15	1	1374	1555	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIA		

Los asuntos más reiterativos, **exceptuando** las sugerencias, corresponden a temas de solicitud de “Certificado de Saldo” con 39 requerimientos y “Certificados de Retención” con 31 solicitudes. Esta información fue extraída del consolidado del primer trimestre del año 2017 ubicado en el Módulo PQR de la entidad.



“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

La gráfica representa los asuntos con mayor reiteración durante el trimestre estudiado y los cuales son manifestados por nuestros clientes a través de los buzones de Sugerencias; reflejando un mayor impacto en la “Inconformidad en la variedad del menú”, donde se observa un aumento considerable en comparación al trimestre anterior. Cada una de ellas son notificadas en su oportunidad a las dependencias competentes para las acciones de mejora que ameriten; “Inconformidad de la Porción”, que también muestra un aumento en comparación del periodo anterior. Cada una de ellas es de conocimiento por el área asignada.

La ALFM da respuesta a todas las sugerencias a través de los memorandos que son ubicados en cada uno de los tableros visualizados en la parte superior de cada uno de los buzones, en especial aquellas reiteraciones por motivo de cambio menú que son enviadas a los Comandantes de las Unidades, quienes son los estructuradores del menú y para que posteriormente realice las acciones de mejora convenientes para la mitigación de las inconsistencias halladas.

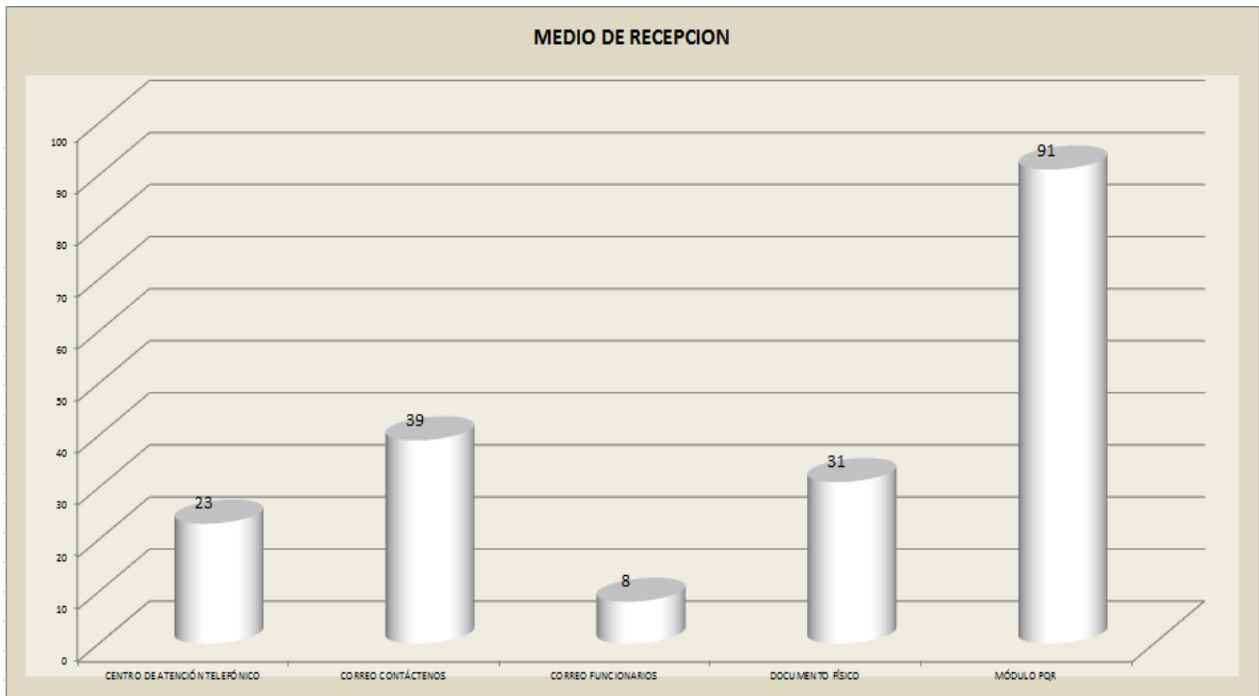
Las respuestas entregadas a las sugerencias por el tema de aumento de la porción, se basan en la tabla de porciones según lo suscrito en los contratos interadministrativos con la respectiva Fuerza.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
MODULO PQR PORTAL INSTITUCIONAL	91
DOCUMENTO FÍSICO	31
CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	39
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	23
CORREO FUNCIONARIOS	8
BUZONES DE SUGERENCIAS / FELICITACIONES	1374 /2813

Todo requerimiento ingresado por medio de cualquier canal de participación descrito, es ingresado al Módulo PQR incluyendo los registrados por el mismo usuario en esta herramienta , donde es consolidado, así como también se brinda asesoría por parte de funcionarios especializados en temas de su competencia realizando los correspondientes seguimientos.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Para este primer trimestre del año 2017, la gráfica muestra los canales de recepción utilizados por nuestros usuarios, **excluyendo** la herramienta de los buzones de sugerencias, la cual cuenta con 1374 sugerencias y 2813 felicitaciones.

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.

CANALES DE ATENCION	ENERO	FEBRERO	MARZO
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	1042	1255	1333
CORREO CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	232	210	378
CHAT INTERACTIVO	1	0	6

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQR

TRAMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION
SOLICITUD PARA CRÉDITOS DE LIBRE INVERSIÓN BIENES Y SERVICIOS	831 9	EXCELENTES ACEPTABLES
SOLICITUD EXPEDICIÓN PAZ Y SALVO U OTROS DOCUMENTOS RELACIONADOS CON SU CRÉDITO	412	EXCELENTE.
SOLICITUD DE SUSTITUCIÓN PENSIONAL PARA EL PERSONAL CIVIL DE LA ALFM	0	0

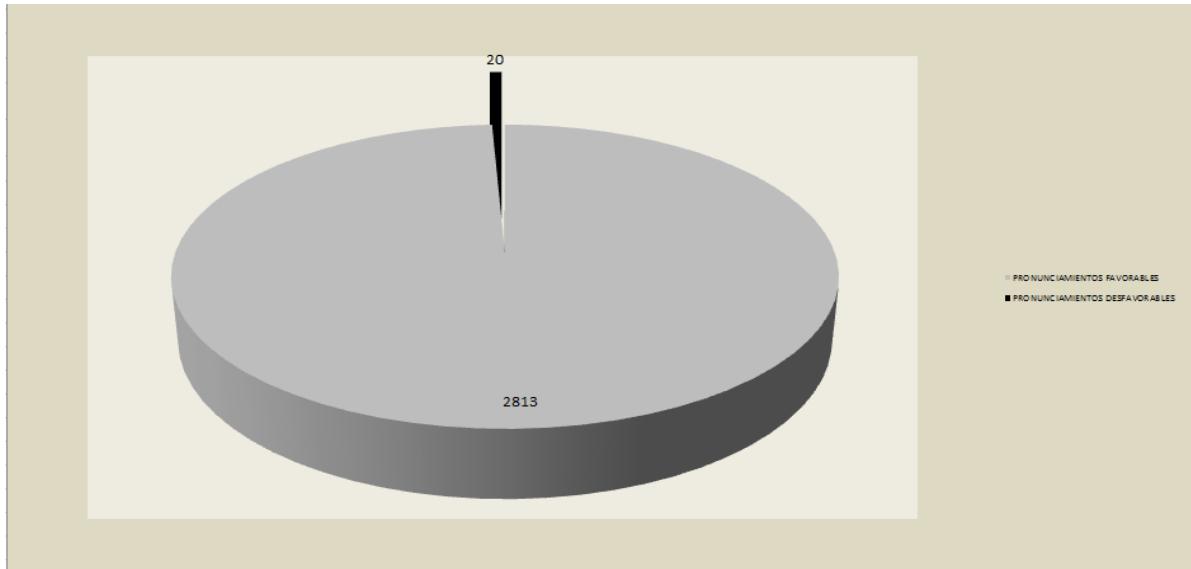
En el trámite de “solicitud de reconocimiento de sustitución pensional para el personal civil de la ALFM”, se recomendó por parte del líder correspondiente, la eliminación del mismo, ya que actualmente existen 72 pensionados que tienden a desaparecer de las bases de datos de la entidad porque actualmente todo nuevo pensionado es manejado por los fondos privados. Siendo asesorados por el DAFP, se sugirió al líder del trámite proyectar acto administrativo para su eliminación. Pendiente dicho documento exigido por el DAFP.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

IMPACTO	SUBTOTAL
PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	2813
PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES	20
TOTAL	2833

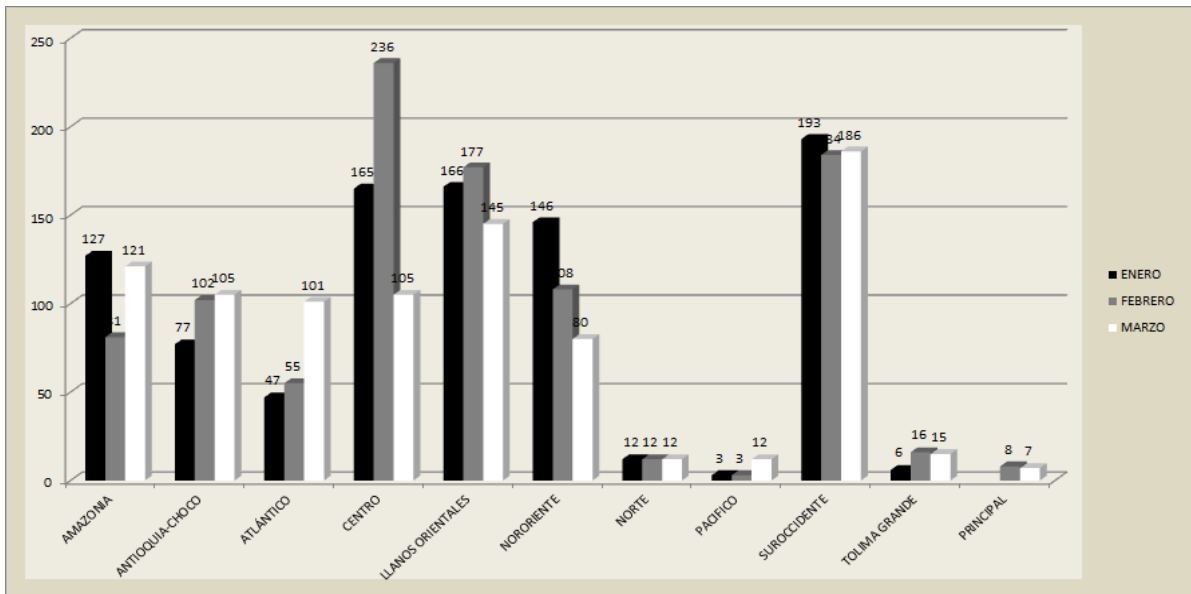
En el primer trimestre del año, se observa un considerado aumento en la cantidad de aspectos favorables allegados a la entidad, gracias a las campañas de sensibilización en la utilización de protocolo de atención hacia nuestros usuarios, lo que produce confianza y satisfacción hacia nuestros clientes brindando mayor credibilidad por la entidad. Con respecto a las pronunciaciones desfavorables, contamos con una constante, debido a las inconformidades presentadas en los procesos de las convocatorias de empleo realizadas.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



FELICITACIONES

Los pronunciamientos favorables hacen referencia, en su gran mayoría, a las felicitaciones recibidas a través de los buzones de sugerencias ubicados en todas las unidades de negocio existentes a nivel Nacional; herramienta indispensable para que participen nuestros usuarios y así poder suministrar una mejor atención contribuyendo al mejoramiento continuo.



“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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 y de fondo a los derechos de petición allegados a la entidad:

TIEMPOS DE RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO
NUMERO DE DIAS	3.3	6.7	6.9

B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Para la ALFM es fundamental seguir generando participación activa entre la ciudadanía, no solo por los canales con que cuenta el Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano sino por medio de herramientas de publicidad en donde se resalta los servicios prestados por la entidad, campañas de concientización y cultura del manejo de las herramientas tecnológicas existentes generación espacios de participación y así demostrar la celeridad, agilidad y efectividad de las respuestas por medios virtuales continuando con la credibilidad de la Agencia. Nuestros principales canales consisten en:

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.

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.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia |
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



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

11. PQR Móvil.






La entidad se encarga de la constante vigilancia de estas herramientas, por medio del grupo de Atención y Orientación Ciudadana, así como también del manejo y gestión de los Buzones de Sugerencias instalados en las diferentes unidades de servicio. La ALFM se encuentra adelantando el proceso de modernización, que busca optimizar los procesos y procedimientos de la Entidad, al garantizar el cumplimiento de la misión institucional de proveer soluciones logísticas a las Fuerzas Militares.

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares sigue preocupándose en brindar una mayor satisfacción a nuestros clientes con los servicios brindados y cumpliendo con la democratización de la gestión pública, se ha implementado ciertos interrogantes hacia la ciudadanía para obtener su percepción acerca de:

FOROS Y ENCUESTAS

Encuesta: “De los espacios que se utilizan para la Rendición de Cuentas ¿Cual le gustaría que se utilizara para brindar información?”

Para la encuesta planteada en el primer trimestre del 2017 se aprovechó el evento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se llevara a cabo el próximo 28 de abril, para conocer la percepción de la ciudadanía, la cual podemos evidenciar una totalidad de 99 votos; de los cuales 59 votos (59%) corresponden a la opción “Presencial” y 14 votos (14%) corresponde a la opción “Redes sociales: Twitter, Facebook, Flickr, Instagram, Youtube”. Esto puede suponer que el usuario busca que la entidad brinde toda su información de cara al ciudadano para generar confianza. El manejo dado a las demás opciones pueden ser evidenciadas en el siguiente cuadro.

Redes sociales: Twitter, Facebook, Flickr, Instagram, Youtube	[14]	 [14%]
Presencial	[59]	 [59%]
Video	[11]	 [11%]
Foros virtuales	[11]	 [11%]
Otros	[4]	 [4%]

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Foro: ¿Qué temas le gustaría que trataran en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Gestión 2016?

Cada una de estas intervenciones realizadas por parte de la ciudadanía en general, fueron direccionadas a las dependencias competentes como insumo para ser tenidas en cuenta y ser resueltas en el próximo evento de la Audiencia Pública de rendición de Cuentas – Gestión 2016, lo que se observara su trazabilidad en el próximo informe.

- ✓ *“Metas trazadas, metas cumplidas y porcentaje de efectividad en todas las áreas de responsabilidad y métodos empleados en la transparencia y ejecución de las mismas”.*
- ✓ *“Buenos días:
quisiera conocer sobre otros canales de créditos utilizados en la entidad gracias”*
- ✓ *“Tema central sobre los créditos que la agencia logística de las fuerzas militares ha prestado a las personas activas y adscritas al ministerio de defensa nacional”.*
- ✓ *“Como se va a generar una credibilidad y confianza con los clientes que ya no quieren contratar con la agencia logística”.*
- ✓ *“Me gustaría que dieran respuesta a los contratos con más rapidez”.*
- ✓ *“Que se implementaran estrategias comerciales que engrandecieran nuestra entidad ante las fuerzas militares como: aumento presupuestal a la parte de créditos y participación de licitación de contratos. de igual manera los procesos de convocatorias y selección sean transparentes y organizadas sin mirar que sea o no familiar de empleados de la entidad ya que esto perjudica el mejoramiento de procesos según el cargo”.*
- ✓ *Buenas tardes:
sería importante que la ALFM nos comentara sobre los canales de participación que se están implementando para brindar transparencia y el cómo realizan el tratamiento de los requerimientos de la ciudadana.
gracias”.*
- ✓ *“Misión, visión, adelantos con respecto al año anterior plan de desarrollo o proyección a futuro”.*

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia |
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



- ✓ *“Para mí sería muy importante que se reflejara en cada una de la dependencias en su respectiva presentación total transparencia en los diferentes procesos para que se pueda generar nuevamente credibilidad frente a nuestros posibles clientes potenciales. para que la agencia logística vuelva a ser lo que fue en tiempos pasados una entidad próspera, ya que de ello dependemos muchas personas”.*
- ✓ *“Me gustaría que trataran el tema de corrupción que se ha venido presentando en la entidad, y que método maneja para combatir este flagelo”.*

NOTA: Cada una de estas intervenciones realizadas por parte de la ciudadanía en general, fueron direccionadas a las dependencias competentes como insumo para ser tenidas en cuenta y ser resueltas en el próximo evento de la Audiencia Pública de rendición de Cuentas – Gestión 2016.

También la entidad participó en la primera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano que se realizó en el municipio de Carmen de Bolívar - Bolívar, en donde para este año el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano se enfocó en la NIÑEZ, enfoque diferencial que buscó favorecer uno de los poblaciones más vulnerables de los municipios priorizados en este municipio. La Agencia Logística de las Fuerzas Militares a través de su Regional Atlántico, participó con actividades y donativos dirigidos a este grupo específico.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Para el primer trimestre del año 2017, se llevó a cabo la tabulación de 75 Encuestas Anticorrupción a nivel Nacional de 102 procesos contractuales, las cuales diligencian los oferentes en los diferentes procesos de adjudicación de contratos realizados en la Oficina Principal y Regionales; en donde se evidencia un promedio de 96.5% de transparencia contractual.

El Grupo de Atención y Orientación Ciudadana se encuentra trabajando, en colaboración con la Dirección de Contratos, en la parametrización para la aplicación de la encuesta anticorrupción al interior de la herramienta SECOP II, ya que su implementación física a cada uno de los oferentes participantes en los procesos de adjudicación o declaratoria desierta se realizó de manera parcial por no permitir su aplicación total por los parámetros virtuales exigidos por ley.

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.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia |
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

