

Bogotá, 30-04-2018

N° 20182010040531 ALDG-ALSG-GI-AOC

AL: Señora
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana Ministerio de Defensa
Nacional
Ministerio de Defensa Nacional
Carrera 54 No. 26 - 25 CAN
Bogotá D.C.
Tel.: (571) 3150111

ASUNTO: Informe Primer Trimestre del año 2018; 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 Primer Trimestre de 2018.

Cordialmente,

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

Diana Martín Amaya

Elaboró: Diana Cecilia Martín Amaya
Coordinadora: Grupo Atención y Orientación Ciudadana

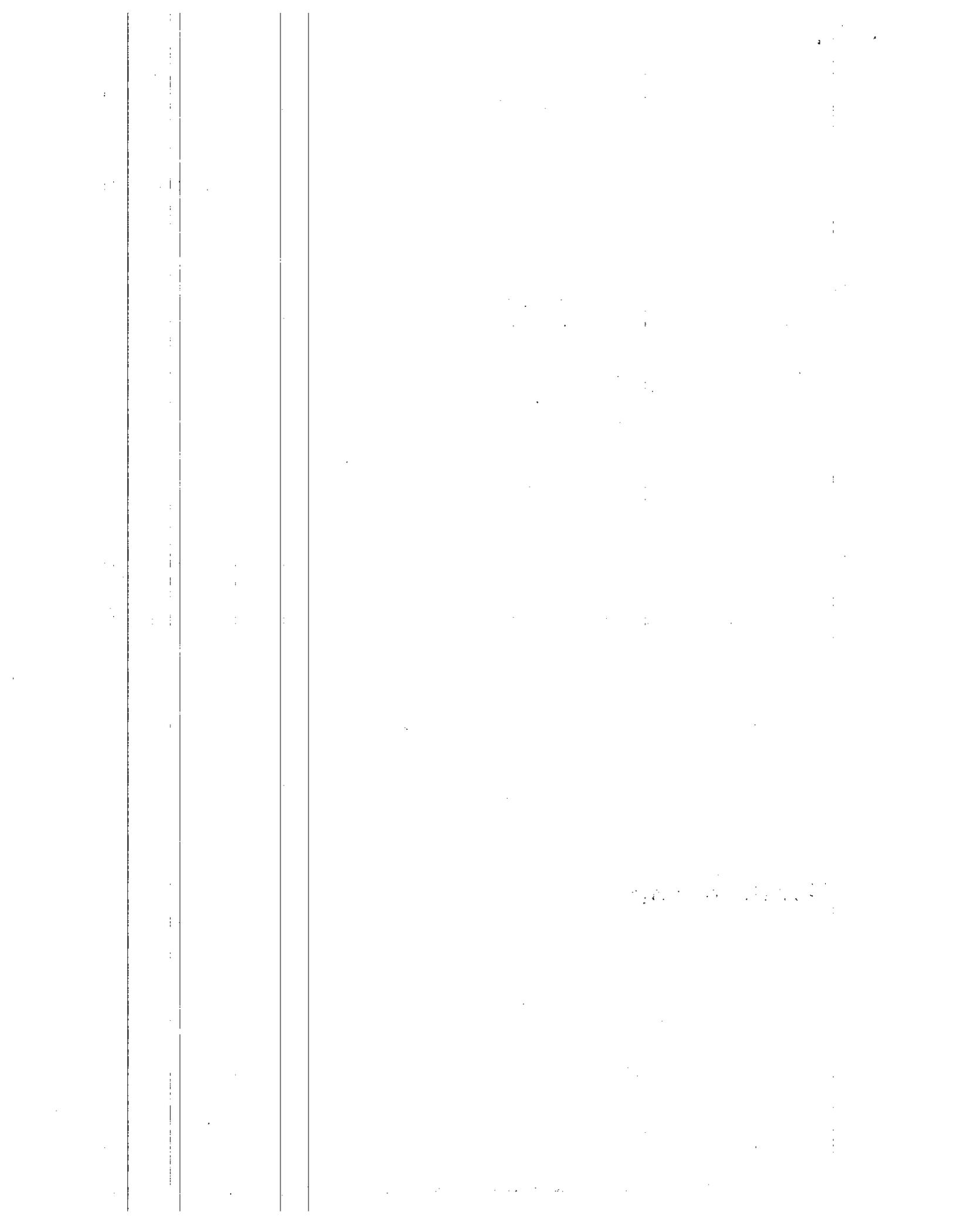
Revisó: Coronel. Juan Vargas Barreto
Secretario General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

"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: Enero 01 de 2018 a Marzo 31 de 2018

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 (cuarto trimestre 2017), como del solicitado (primer trimestre 2018).

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	192	192	0	24	0
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1239	1239	0	0	0
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS						
1431						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que para el cuarto trimestre del año 2017, se recibieron un total de 1431 PQRS, 192 tramitadas a través del Módulo y 1239 recibidas por medio de los Buzones de Sugerencias, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad.

1.2. PERÍODO ACTUAL DE ENERO A MARZO 2018

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	242	242	0	20	7	100%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1385	1385	0	0	0	100%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
1627							

“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 primer trimestre del año, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas aumento comparado con el trimestre anterior, especialmente en el Módulo, ya que pasamos de 192 a 242 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 1385 y trimestre pasado fue de 1239, es decir que hubo un aumento en participación de 146 sugerencias.

Durante el trimestre se reportaron 20 casos vencidos, los cuales a la fecha ya están resueltos. En total se recibieron 1627 solicitudes, entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, (4) de éstas aún se encuentran en trámite y es de aclarar que no están vencidas sino que presentan tiempo extendido.

1.3. GETIÓN DE PQRD VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	9	9
DIRECCIÓN FINANCIERA	10	10
REGIONAL ATLANTICO	1	1
TOTAL	20	20

En este punto se detallan los 20 casos vencidos que se registraron en el primer trimestre, de los cuales se evidencia las reiteratividades, principalmente en la Dirección Administrativa y Talento Humano con (9), Seguido de la Dirección Financiera con (10), la Regional Atlántico de acuerdo al cuadro presentaron (1) una reiteratividades, respectivamente.

“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



2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Es de aclarar que los procesos que se no mencionan en la tabla no registraron Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, ni sugerencias para el primer trimestre:

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPEGHO DIRECCIÓN	1	0	0	0	0	1	0,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	2	1327	0	1330	81,7
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	1	0	0	58	0	59	3,6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	34	0	0	0	0	34	2,1
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	2	0	0	0	0	2	0,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO (GLASEI) (BOLSA)	1	0	1	0	0	2	0,1
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACION- CREDITOS)	1	0	0	0	0	1	0,1
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACION CIUDADANA	1	0	0	0	0	1	0,1
	CARTERA	79	2	7	0	0	88	5,4
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	40	0	0	0	0	40	2,5
	TESORERÍA	1	0	0	0	0	1	0,1
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	7	0	0	0	0	7	0,4

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	55	1	4	0	0	60	3,7
GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	0	0	0	0	1	1	0,1
TOTAL	224	3	14	1385	1	1627	100

Para el primer trimestre del año, se recibieron 1385 solicitudes por los Buzones de Sugerencia; que en su mayoría fueron para el Grupo Administración de Comedores de Tropa (Cátering), quienes sumaron 1327 sugerencias. En el caso de los Centros de Almacenamiento y Distribución se recibieron 58 sugerencias.

Por su parte, a través del Módulo PQRD se registraron 242 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Dirección Financiera, "Gestión Cartera con 79 y Gestión Contabilidad con 40", Gestión de Talento Humano con 55, seguida de Gestión Contractual con 34, Asesoría Jurídica con 7. Las otras 7 peticiones llegaron a diferentes áreas como se evidencia en el cuadro.

Así mismo, se recibieron 2 quejas direccionadas al Grupo Gestión Cartera y una (1) a Gestión de Talento Humano. Además, se registraron 14 reclamos, de los cuales 7 fueron direccionados a Grupo Gestión Cartera, 4 a la Dirección Administrativa y Talento Humano, 2 a la Subdirección General de Operaciones Logísticas, una (1) para Abastecimiento clase I.

Finalmente se recibió una (1) denuncia, la cual fue direccionada a la Oficina de control Interno.

NOTA: Cabe resaltar el trabajo realizado por la gestora de Atención y Orientación Ciudadana de la Regional Llanos Orientales, quien se ha destacado por su compromiso y proactividad al ingresar y dar trámite oportuno a los Derechos de Petición que llegan a esta Regional.

"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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	ASUNTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCION GENERAL	DESPACHO/DIRECCION	COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIO	1	0	0	0	0	1	0,1
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES LOGISTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	SOLICITUD COPIAS	2	0	0	0	0	2	0,1
SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	SOLICITUD COPIAS	4	0	0	0	0	4	0,2
		CERTIFICACION CONTRACTUALES	3	0	0	0	0	3	0,2
		ACIARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	5	0	0	0	0	5	0,3
		REMISION DE PETICION POR COMPETENCIA OTRAS ENTIDAD	2	0	1	0	0	3	0,2
		PAGO PENDIENTES	1	0	0	0	0	1	0,1
SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I	DEVOLUCIONES ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	1	0	0	0	0	1	0,1

SECRETARIA GENERAL	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACION, CREDITOS)	INFORMACION SOLICITUD CREDITO	1	0	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCION FINANCIERA	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	SOLICITUDES OTRAS ENTIDADES	1	0	0	0	0	0	1	0,1
OFICINA JURIDICA	CARTERA	CERTIFICACIÓN PARA DECLARAR RENTA	4	0	0	0	0	0	4	0,2
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	CONTABILIDAD	CERTIFICACIÓN DE PAZ Y SALVO	9	0	0	0	0	0	9	0,6
	ASESORIA JURIDICA	CERTIFICACIÓN DE SALDO	54	0	2	0	0	0	56	3,4
	TALENTO HUMANO	LEVANDAMINETO DE PRENDA	2	0	0	0	0	0	2	0,1
		COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIO	0	2	0	0	0	0	2	0,1
		DESCUENTOS POR NOMINA CREDITOS LIBRE INVERSION	11	0	5	0	0	0	16	1,0
		CERTIFICADO DE RETENCIÓN	20	0	0	0	0	0	20	1,2
		ASESORIA JURIDICA	5	0	0	0	0	0	5	0,3
		AGTA DE REMATE	2	0	0	0	0	0	2	0,1
		SOLICITUD COPIAS	6	0	0	0	0	0	6	0,4
		SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	15	0	0	0	0	0	15	0,9
		PAGO DE PENDIENTES	4	0	3	0	0	0	7	0,4

“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
Linea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



REGIONAL ANTIOQUIA (Bogotá)	TALENTO HUMANO	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0
REGIONAL ATLANTICO	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	CERTIFICACION LABORAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1
		MENU:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	2,1
		PORCIÓN:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	1,0
		COCCIÓN:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,2
REGIONAL CENTRO	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	PAGOS PENDIENTES	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1
		CERTIFICACION LIQUIDACION DE UN CONTRATO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1
		PAGOS PENDIENTES	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,1
		SOLICITUD DE COPIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1
REGIONAL CENTRO	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	MENU:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	2,1
		PORCIÓN:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	1,3
		COCCIÓN:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0,6
		CANTIDAD PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1
REGIONAL CENTRO	TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,2
		HIGIENE DEL COMEDOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0,4
		OTROS:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1
		SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1

"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



REGIONALES ORIENTALES	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	ABASTECIMIENTO ALIMENTACION COMEDORES DE TROPA	0	0	1	0	0	1	0,1	
		MENU:	0	0	0	157	0	0	157	9,6
		PORCIÓN:	0	0	0	153	0	0	153	9,4
		COCCIÓN:	0	0	0	11	0	0	11	0,7
		AGITUD DEL PERSONAL:	0	0	0	2	0	0	2	0,1
		OTROS:	0	0	0	4	0	0	4	0,2
		SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS:	2	0	0	0	0	0	2	0,1
		SOLICITUD DE COPIAS:	1	0	0	0	0	0	1	0,1
		CERTIFICACION LABORAL:	1	0	0	0	0	0	1	0,1
		FAGLACIONES PROCESOS CONTRACTUALES:	2	0	0	0	0	0	2	0,1
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	SOLICITUD COPIAS	1	0	0	0	0	1	0,1	
		CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	14	0	0	0	0	14	0,9	
		CERTIFICACION DE RETENCION	16	0	0	0	0	16	1,0	
CONTABILIDAD	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	MENU:	0	0	0	181	0	181	11,1	
		PORCIÓN:	0	0	0	57	0	57	3,5	
		COCCIÓN:	0	0	0	38	0	38	2,3	

"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



REGIONALESUR	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	OTROS	0	0	0	0	0	3	0	3	0,2
	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	ABASTECIMIENTO ALIMENTACION COMEDORES DE TROPA	0	0	1	0	0	0	0	1	0,1
	TALENTO HUMANO	CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
		SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
		REMISION DE PETICION POR COMPETENCIA OTRAS ENTIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0
REGIONAL SUROCCIDENTE	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	MENU	0	0	0	0	0	88	0	88	5,4
		PORCION	0	0	0	0	0	36	0	36	2,2
		COCCION	0	0	0	0	0	6	0	6	0,4
		ACTITUD DEL PERSONAL	0	0	0	0	0	3	0	3	0,2
		MAA PRESENTACION EN EL COMEDOR	0	0	0	0	0	1	0	1	0,1
		OTROS	0	0	0	0	0	1	0	1	0,1
	TALENTO HUMANO	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
REGIONAL TONIMA GRANDE	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	ABASTECIMIENTO ALIMENTACION COMEDORES DE TROPA	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0
		MENU	0	0	0	0	0	32	0	32	2,0
		PORCION	0	0	0	0	0	1	0	1	0,1
		COCCION	0	0	0	0	0	5	0	5	0,3

"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



	HORARIO DE ENTREGA DE ALIMENTOS		0	0	1	0	1	0,1
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	TOTAL						
	0	0	0	0	4	0	4	0,2
TOTAL	224	3	14	1385	1	1627	100	

De acuerdo al recuadro anterior, los asuntos más reiterativos, exceptuando las **Sugerencias**, hacen referencia al tema de "Certificaciones Saldo" con 53 solicitudes, "Certificaciones de Retenciones" con 40, los cuales fueron los requerimientos más allegados a la Oficina Principal y la Regional Llanos Orientales. En el tema de "solicitudes Generales Administrativas" con 20, interacciones siendo direccionadas a Gestión de Talento Humano como lo evidencia el recuadro en las diferentes regionales. Las "Certificaciones Contractuales" con 19 solicitudes, seguido de "Solicitud de Copias" con 15, "Certificaciones Laborales" con 12, "Descuentos Por Nomina Créditos Libre Inversión" con 11, "Pagos Pendientes" con 8 Solicitudes, seguido de "Aclaración Procesos Contractuales" con 7, "Información Ofertas Laborales - Convocatorias" con 8, seguido de "Asesorías Jurídica" con 5 solicitudes. Estos fueron los asuntos más relevantes en el trimestre.

Dicha información fue extraída del consolidado que arroja el Módulo PQR de la Entidad, correspondiente al primer trimestre del año 2018.

Durante el trimestre evaluado, los asuntos con mayor reiteratividades 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 (Catering)", 323 en la Regional Centro, 279 en Llanos Orientales, 153 en Nororienté, 165 regional Amazonia, 134 en Suroccidente, 75 en Atlántico, 54 en Antioquia Choco, 15 en la regional Pacífico, 39 en regional Tolima Grande, y 2 en la regional Norte. Por su parte, el asunto de la "almacenamiento y distribución (CADS)" recibió la Regional Llanos 47, en la Regional Amazonia 5, y en regional Tolima grande con 4 sugerencias. Finalmente, el asunto "Otros" de 88 escritos la Regional que más obtuvo fue Llanos con 43, seguido de la regional Amazonia con 33. Las demás se evidencian en el recuadro. Los resultados evidencian un aumento 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.

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

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	25	0,5	
ORFEO	64	1,4	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	50	1,1	
PRESENCIAL	1	0,0	
CORREO FUNCIONARIOS	24	0,5	
CHAT INTERACTIVO	2	0,0	
MÓDULO PQR	76	1,6	
BUZON DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	1385	29,7
	FELICITACIONES	3035	65,1
TOTAL	4662	100	

Para el primer trimestre del año 2018, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 4.662 solicitudes, de las cuales 4.420 fueron recibidas por los Buzones de Sugerencias y 242 por los demás medios de recepción.

⇐ CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el presente trimestre se registraron 25 peticiones, que al definirse como solicitudes formales, se registraron en el Módulo PQRD, para su respectivo trámite.

⇐ ORFEO

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 64 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las dependencias competentes para su respectivo 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 registra en el Módulo de PQRD y éste requiere de un tiempo determinado para ser resuelto.

"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



Para el trimestre, se registraron por este medio ingresaron 2.838 llamadas, de la cuales 1472 fueron asesorías de información general y 50 de ellas se determinaron como peticiones que se subieron al módulo PQRD.

⇨ **ATENCIÓN PRESENCIAL**

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

⇨ **CORREO REGIONALES**

Por el correo de los funcionarios a cargo del correo institucional se gestionaron (24) solicitudes.

⇨ **CHAT INTERTIVO**

Por este medio ingresaron (2) solicitudes

⇨ **MÓDULO PQRD**

Por este medio se realizaron (76) 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 evidenció 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 156 Buzones, por los cuales se recibieron 4.420 interacciones, específicamente 1385 sugerencias y 3035 felicitaciones para el primer trimestre del año.

4.1. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCIÓN PRESENCIAL	258	25,7
PBX	744	74,0
FOROS	2	0,2
OTROS (Encuesta página web)	1	0,1
TOTAL	1005	100

⇨ **ATENCIÓN PRESENCIAL**

Se atendieron 258 casos de manera presencial, principalmente para la sede comercial Gestión Créditos y a la Dirección financiera Gestión Cartera, con temas relacionados certificaciones e información de descuentos por nómina.

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

PBX

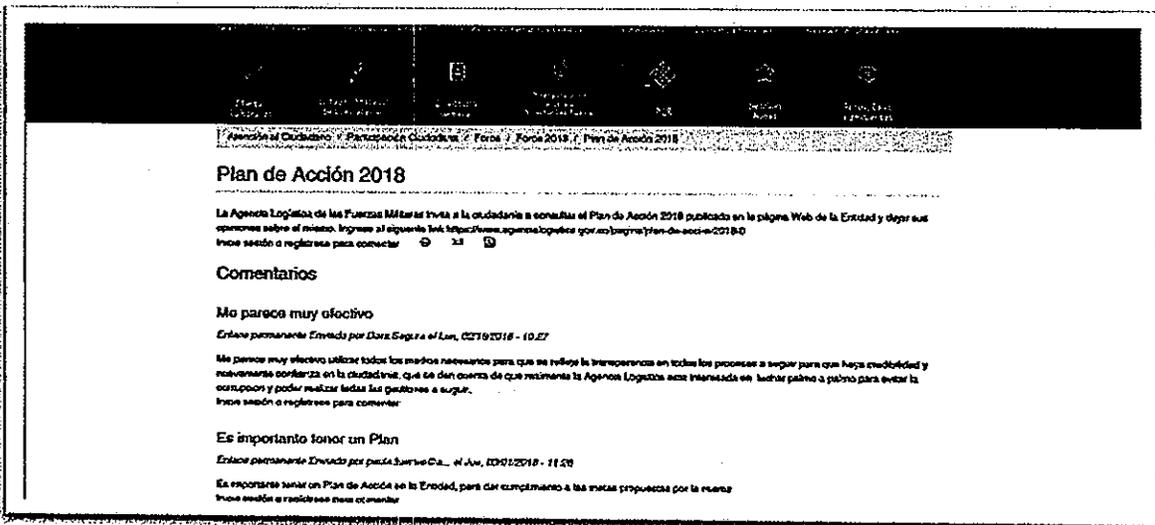
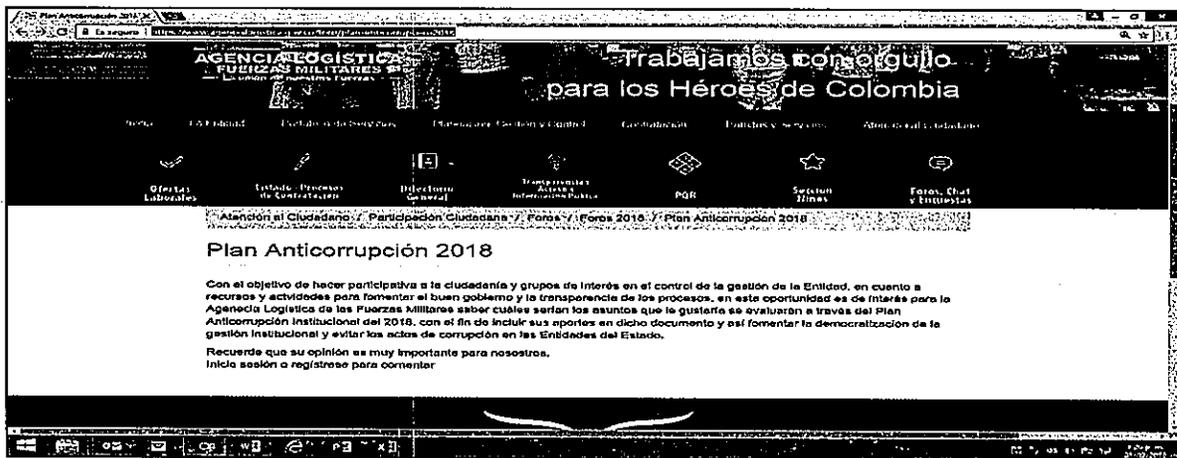
A través de este canal se notificaron 744 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.

⇐ **FOROS y ENCUESTA**

La Entidad, realizó (2) Foros y una (1) Encuesta para el primer trimestre del año, ya que para ese momento aún nos encontrábamos en período de migración de información con la nueva firma contratista encargada del soporte y diseño de la Página de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

A partir de enero de 2018, se encuentra publicado el Foro y la Encuesta en la Página WEB, tal y como se evidencia a continuación:

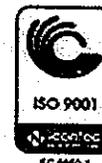
<https://www.agencialogistica.gov.co/foro/plan-anticorrupti-n-2018>



“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



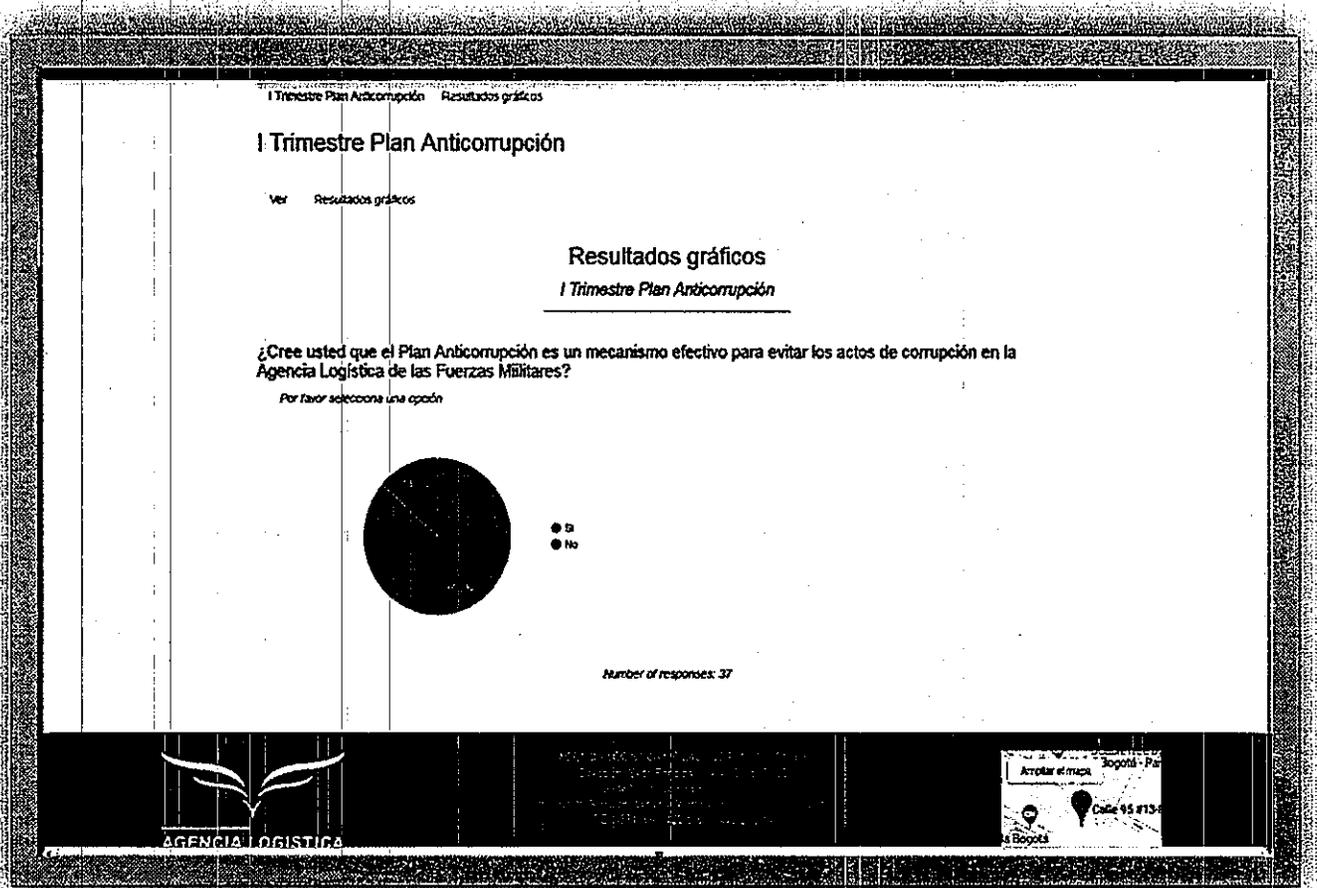
Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



Se realizó la una (1) encuesta.

Pregunta: ¿Cree usted que el Plan Anticorrupción es un mecanismo efectivo para evitar los actos de corrupción en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?

Una participación de ciudadanos de 37 votos, donde SI obtuvo el 86,5% de percepción fue favorable, y el NO obtuvo un 13,5% en des favorabilidad. A continuación el Link donde se puede evidenciar.



<https://www.agencialogistica.gov.co/node/58764/chart-results>

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

Con el fin de mitigar las reiteratividades allegadas a *los Comedores de Tropa* (Cátering), *Almacenamiento y Distribución* (CADS) y a la Dirección Financiera, se realizaron los memorandos

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

con número de radicado: 201820100083, 20182010098683 y 20182010099993, al señor Director de la Subdirección General de Operaciones Logísticas, y al Señor Director Encargado de las Funciones De La Dirección Financiera .

De acuerdo al procedimiento establecidos, en donde se estipula que las sugerencias recurrentes deben ser copiadas a los directores encargados del proceso 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

TRÁMITES /SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente (4,5 a 5)	Bueno (3,5 a 4,5)	Regular (2,5 a 3,5)	Malo (1 a 2,5)
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	164	579	75	2	0
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	18	21	20	9	4
Percepción del servicio en general (PQRD)	31	65	24	1	34
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
3	213	Bueno (3,5 a 4,5)			

Para el primer trimestre, 213 personas evaluaron los trámites de "Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios", seguido de "Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito" y "Percepción del Servicio en General (PQRD)", cuyo resultado arrojó un nivel de satisfacción **Bueno** por parte de nuestros usuarios.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3035
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	764
TOTAL	3819

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

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 primer trimestre alcanzaron un total 3035, lo que deja en evidencia que éste canal de recepción es fundamental para la participación de nuestros usuarios y grupos de interés, y a su vez nos permite conocer la percepción favorable sobre la gestión Entidad, fortaleciendo así la imagen institucional.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	3
RECLAMOS	14
DENUNCIAS	1
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	50
TOTAL	68

De otra parte, se recibieron 68 conceptos desfavorables, cifra que comparada con los conceptos positivos es mínima, sin embargo, este tipo de opiniones sirve como referente de alerta para tomar en cuenta en la mejora de los procesos que han presentado algún tipo de inconveniente, ya sea una queja por conducta de un funcionario, un reclamo por alguna actuación administrativa o una denuncia por hechos de corrupción.

B. DEMOCRATIZACIÓN 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 podemos acceder. De ahí la importancia de informar sobre los servicios prestados por la Entidad a través de campañas de concientización, cultura del manejo de las herramientas tecnológicas existentes y 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

"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



- 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.
- 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 conocer la opinión de nuestros grupos de interés de primera mano y buscar soluciones a sus requerimientos, con el fin de mejorar la calidad del servicio y de ésta manera satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

La Entidad cuenta con la Directiva Permanente No. 25, del 21 de noviembre de 2017, 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 2018, con sus respectivos seguimientos, tal y como se puede evidenciar en la URL:

<https://www.agencialogistica.gov.co/pagina/plan-anticorrupti-n-y-atenci-n-al-ciudadano-2018>

C. LUCHA CONTRA LA CORRPCIÓN

⇐ Encuestas Anticorrupción

Para el primer trimestre del año, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 29 Encuestas Anticorrupción a nivel nacional, que obtuvieron una percepción favorable del 95,16 % y una percepción negativa del 1,72%, acerca de los procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

"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



← 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

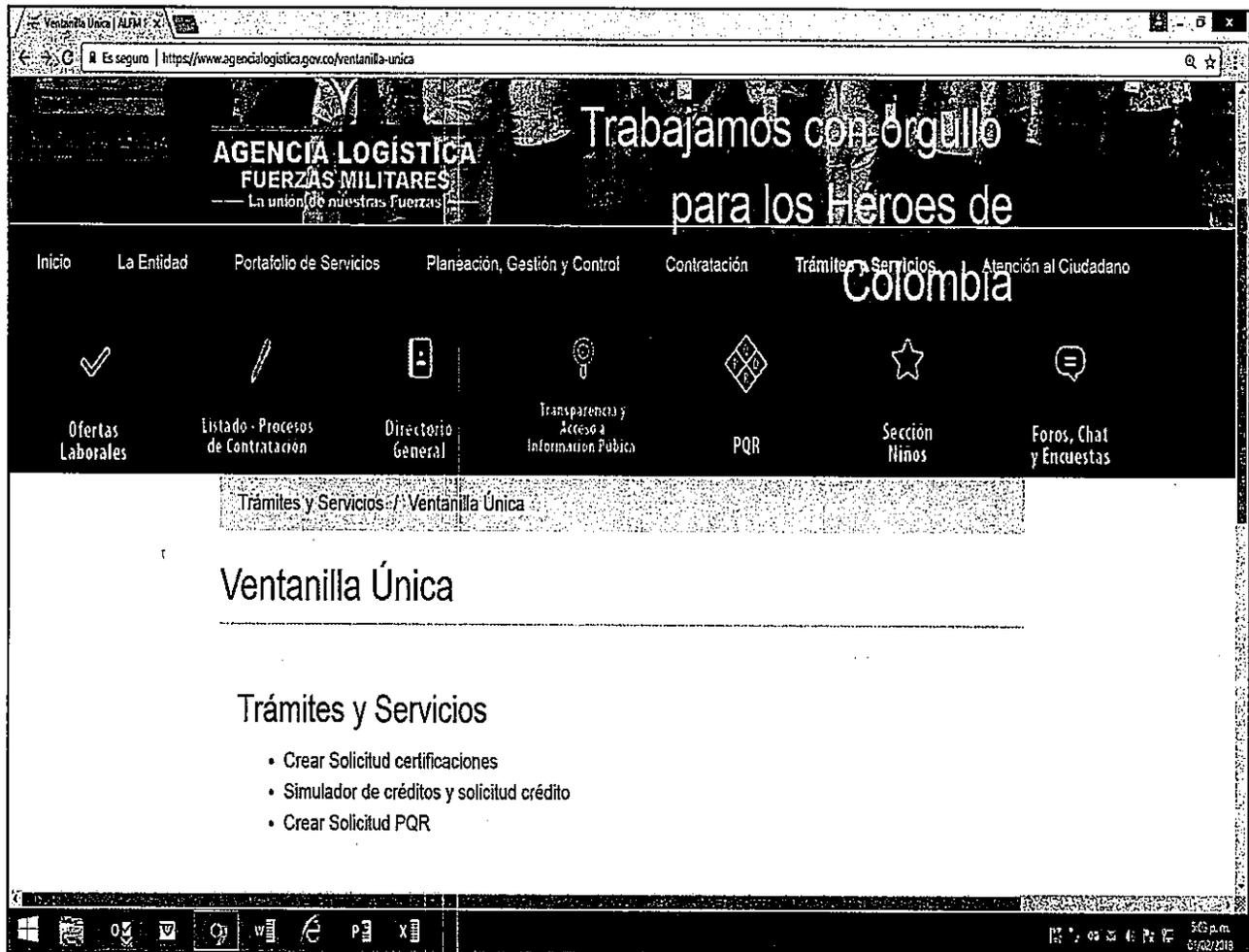
Se anexa pantallazo del módulo Ventanilla Única, que se encuentra en la Página WEB:

"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





Los avances de la estrategia de Racionalización de Trámites se encuentran disponibles en el portal SUIT (Sistema Único de Trámites y Servicios), en el link <http://bit.ly/2nvMHsW> Se adjunta pantallazo:

“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
Linea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



