



Bogotá, 16 de Julio de 2012

ALDG-GAOC-103 No.

AL: Doctor

LUIS MANUEL NEIRA NUÑEZ

Secretario General

Ministerio de Defensa Nacional

ASUNTO: Informe Segundo 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 Abril y 30 de Junio de 2012, así:

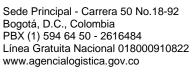
INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO Período: Abril 01 de 2012 - Junio 30 de 2012

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
6177	0	6177	0	0	100%	100%













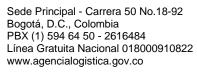




2. DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS ENTRE Abril 01 de 2012 - Junio 30 de 2012

NIVEL	PROCESO	SUBPROCESOS	ТОТ	ΓAL PG	RC	ORIGEN DE RECEPCION (REGIONAL O DEPENDENCIA)	NATURALEZA DE LA SOLICITUD	TEMAS
	AIEN CO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	0			N/A	N/A	N/A
SOS	DIRECCIONAMIEN TO ESTRATÉGICO	COMUNICACIONES		0		N/A	N/A	N/A
PROCESOS ESTRATEGICOS	0	GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD		0		N/A	N/A	N/A
PR	MEJORAMIENTO CONTINUO	ATENCIÓN Y				Oficina	Quejas:2	Prestación Servicios Funcionarios
	MEJOF	ORIENTACIÓN CIUDADANA	ABR 0	MAY 9	JUN 1	Principal	Petición Particular:4	Solicitud de Información
							Denuncias:4	Posible Fraude de Contratación
	Z	PLANIFICACIÓN DE LAS ADQUISICIONES	ABR 1	MAY 0	JUN 0	Oficina Principal	Consulta:1	Procedimiento Contratación exclusiva
LES	TACIÓ	GESTIÓN	ABR	MAY	AY JUN	Reg. Nororiente	Petición Particular:3 Denuncia:1	Aclaraciones Contractuales
SIONA	ONTRA	PRECONTRACTUAL	3	2	0	Reg. Pacífico	Petición Particular:1	Contractuales
SOS MIS	E LA CC						Reclamo: 1	Contratación a través de Bolsa
PROCESOS MISIONALES	GESTION DE LA CONTRATACIÓN	SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS	ABR 1	MAY 3	JUN 0	Oficina Principal	Petición Particular: 3	2 Aclaraciones Contractuale s 1 Información a Proveedores

















		PERFECCIONAMIEN TO Y LEGALIZACIÓN PRECONTRACTUAL	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
						Oficina Principal	Petición Particular: 5	Copia Actas de Liquidación
		EJECUCIÓN Y	ABR	MAY	IAY JUN 3 2	Reg. Amazonía	Petición Particular: 1	Aclaraciones Contractuale s
		SEGUIMIENTO	3	3		Reg. Sur	Petición Particular	Aclaraciones Contractuale s
						Reg. Pacifico	Petición Particular	Aclaraciones Contractuale s
		SERVICIO POSVENTA Y GARANTÍAS	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
	OS	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
	ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES DE TROPA	ABR 0	MAY 1	JUN 0	Regional Sur	Reclamo	Almacenamie nto y Distribución y presentación de alimentacion
	GESTION DE AE BIENES Y	ADMINISTRACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIO	ABR 0	MAY 0	JUN 1	Oficina Principal	Reclamo	Cumplimient o contrato PONAL/ALF M/12
	GEST	ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
	GESTIÓN AGROINDUST RIAL	RACIONES DE CAMPAÑA	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
	GESTI ROIN	PROGRAMAS AGROPECUARIOS	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
	O AGI	PROCESADORA DE CAFÉ	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
Z C	DE NEG OCIO S ESPE CIAL	ADMINISTRACIÓN DE SERVITIENDAS	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A

"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













		GESTIÓN DE CRÉDITOS	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
		COMERCIALIZACIÓ N DE TRANSPORTE AÉREO	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
		COMERCIALIZACIÓ N DE BUCEO Y SALVAMENTO	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
		SEGUROS	ABR 0	MAY 1	JUN 0	Oficina Principal	Queja	Prestación de Servicios Asociado
	A	GESTIÓN DE PRESUPUESTO	ABR 0	MAY 1	JUN 0	Oficina Principal	Petición Particular	Certificación presupuestos publicitarios RTVC
	CIER	GESTIÓN DE TESORERÍA	ABR 1	MAY 0	JUN 0	Regional Sur	Reclamo	Pago Transporte
	GESTIÓN FINANCIERA	GESTIÓN CARTERA	ABR		' JUN _	Regional Pacífico	Reclamo	Aclaración
	STIÓN	GESTION CARTERA	7			Oficina Principal	Peticiones Particular:9 Reclamo: 5	Descuentos
APOYO	5	GESTIÓN DE				Oficina Principal	Peticiones particular:2	Certificación
DE AP		CONTABILIDAD	ABR 7	MAY O	JUN 0	Reg. Pacifico	Peticiones particular:5	retefuente
PROCESOS	ESTION JURIDICA	ASESORÍA JURÍDICA	ABR 7	MAY 6	JUN 7	Oficina Principal	Sol. Copias: 6 Petición Particular:14	Solicitud de certificacione s y copias autenticas
A A	UL NO	FINCA RAÍZ	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
	ESTIC	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y	ABR	MAY	JUN	Oficina	Peticiones Particulares:4	Solicitud Información
	Ŋ	ADMINISTRATIVOS	4	3	1	Principal	Quejas: 4	Inconformidad funcionarios
	ION	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	ABR 0	MAY O	JUN 0	N/A	N/A	N/A
	GESTION ADMINISTRATIV A	CONTROL DE ACCESO Y ADMINISTRACIÓN DE VISITANTES	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A

"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













	GESTIÓN DOCUMENTAL	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
	TALENTO HUMANO	ABR 0	MAY 4	JUN 5	Reg. Sur Oficina Principal	Peticiones de Interés Particular: 9	Expedición de Certificados Laborales
	SALUD OCUPACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
MERCADEO Y PUBLICIDAD	N/A	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA	N/A	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
EVALUACION INDEPENDIEN TE	N/A	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A

En el periodo se recibieron 6177 Solicitudes desagregadas así:

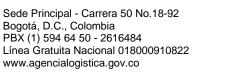
PETICIONES RECLAMOS QUEJAS SOLICITUD DE COPIAS Y CONSULTAS:

PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR: 63 que tratan de solicitudes de información de interés particular.

RECLAMOS 10: los cuales se clasifican así:

- 1 Se generó en la Oficina Principal, en el subproceso Selección Abreviada Bolsa de Productos en el mes de abril, por la forma en la cual se ejecuta el contrato de alimentación celebrado entre la ALFM, y el Ejército Nacional.

















- 1 Se generó en la Regional Sur, en el Subproceso Administración de Comedores de Tropa, en el mes de Mayo, por el Almacenamiento y Distribución y presentación de la alimentación.
- 1 Se generó en la Oficina Principal en el Subproceso Administración de Estaciones de Servicio, en el mes de junio frente al Cumplimiento del contrato PONAL/ALFM/12.
- 1 Se generó en la Regional Sur en el Subproceso Gestión de Tesorería, en el mes de abril por concepto de pago de transporte.
- 6 Reclamos se generaron en el Subproceso Gestión Cartera, 1 en la Regional Pacífico y 5 en la Oficina Principal, en los meses de abril y mayo por motivo de aclaración de descuentos de créditos los cuales no pertenecen a recursos propios.

QUEJAS 7: clasificadas así:

- 2 Quejas allegaron a la Oficina Principal, a través de los canales administrados por el Subproceso Atención y Orientación Ciudadana, la primer queja hace referencia en como se prestó información a un ciudadano, la segunda queja fue remitida a la CTA SIPRO, ya que se presentó por la forma en como se desempeña laboralmente un asociado.
- 1 Queja se generó en la Oficina Principal, en el Subproceso Seguros, por la manera en como se le prestó servicio a un usuario.
- 4 Quejas se gestionaron en la Oficina Principal por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

SOLICITUD DE COPIAS 7:

- Se generaron en la oficina principal, 6 solicitudes para el Subproceso Asesoría Jurídica y 1 solicitud para el subproceso Asuntos Disciplinarios y Administrativos.

Así mismo en el segundo trimestre del 2012 se recibieron 5 Denuncias las cuales también fueron publicadas en el Módulo PQR del Portal Institucional y se clasifican de la siguiente manera:

- 4 denuncias fueron allegadas a través de los canales del Subproceso Atención y Orientación Ciudadana; 3 se relacionaron con posibles fraudes contractuales y 1















denuncia frente a la manera en como una asociada a la CTA SIPRO se desempeña laboralmente.

 1 Denuncia fue allegada a la Regional Nororiente, en el Subproceso Gestión Precontractual, sobre la aclaración de un proceso ejecutado en dicha regional.

Además me permito comunicar que en el segundo trimestre del año 2012 se gestionaron 350 Paz y Salvos y 613 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 www.agencialogistica.gov.co

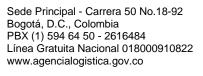
SOLICITUDES ALLEGADAS A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO: 4951

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 4951 llamadas ingresadas en el horario de 7:00 am a 6:00 pm, corresponden a transferencias 4595 llamadas. Se registraron 356 asesorías realizadas acerca de la gestión de la entidad, distribuidas de la siguiente manera:

TEMAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR TEMA
RECLAMO GIRO DE CREDITO	0	1	1	2
QUEJA POR PRESTACION DE SERVICIO DE FUNCIONARIOS	0	1	0	1
INFORMACION CERTIFICACION DE SALDO	7	5	9	21
INFORMACIÓN CERTIFICACION DE PAZ Y SALVO	1	9	4	14
INFORMACION CERTIFICACION DE RETENCION	13	2	1	16
INFORMACION SOLICITUD DE CREDITO	12	24	24	60
INFORMACION APROBACION Y GIRO DE CREDITO	0	0	1	1
INFORMACION HOJA DE VIDA	0	0	2	2
INFORMACION A PROVEEDORES	1	0	0	1
INFORMACION SEGUROS	0	0	2	2
INFORMACION OTROS SERVICIOS	1	0	1	2

















ASESORÍA AL CIUDADANO	4	10	8	22
INFORMACION GENERAL (Dirección, teléfonos, correos y nombres de funcionarios)	35	65	71	171
ACLARACIONES CONTRACTUALES	1	0	2	3
PRESENTACION PORTAFOLIO	7	5	11	23
POSIBLE FRAUDE DE CONTRATACION	2	1	12	15
			TOTAL	356

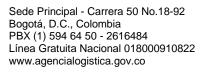
SOLICITUDES ALLEGADAS A TRAVÉS DEL CHAT INTERACTIVO: 26

TEMAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR TEMA
INFORMACIÓN SOLICITUD DE CRÉDITO	3	2	0	5
INFORMACIÓN GENERAL	2	2	3	7
INFORMACIÓN OTROS ASUNTOS O SERVICIOS	1	0	1	2
ASESORÍA AL CIUDADANO	1	0	1	2
ACLARACIONES CONTRACTUALES	1	0	0	1
INFORMACIÓN A PROVEEDORES	1	0	0	1
QUEJA POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNCIONARIOS	0	1	0	1
INFORMACIÓN APROBACIÓN Y GIRO DEL CRÉDITO	0	1	0	1
INFORMACIÓN CERTIFICACIÓN DE SALDO	0	1	1	2
PRESENTACIÓN PORTAFOLIO	0	1	1	2
INFORMACIÓN CERTIFICACIÓN PAZ Y SALVO	0	0	2	2
TOTAL ASESORÍAS POR MESES	9	8	9	26

SOLICITUDES ALLEGADAS A TRAVÉS DEL CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co:129

En el primer trimestre de 2012 se recibieron un total de 129 solicitudes allegadas a través de contactenos@agencialogistica.gov.co las cuales fueron direccionadas a cada dependencia competente.

















SOLICITUDES ALLEGADAS A TRAVÉS DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS : 978

SUGERENCIAS: 978

PROCESO O SUBPROCESO	TOTAL SUGERENCIAS	TEMAS
		CAMBIO MENU : 629
Administración de	928	AUMENTO PORCION: 187
Comedores de Tropa		COCION: 48
		OTROS: 64
Administración	46	SURTIDO: 29
Servitiendas	40	OTROS: 17

Las 4 sugerencias restantes que no son reiterativas corresponden a servicios administrativos, cartera y créditos a las cuales se les dio el trámite correspondiente y respuesta oportuna.

FELICITACIONES: 1647

PROCESO O	TOTAL	TEMA
SUBPROCESO	FELICITACIONES	RECURRENTE
Administración de	1608	Satisfacción frente al
Comedores de Tropa		servicio prestado

Las 39 felicitaciones restantes se registraron en los siguientes subprocesos:

Administración de Servitiendas: 9

Gestión Cartera: 12 Gestión de créditos: 6

Atención y Orientación Ciudadana: 6

Gestión Precontractual: 2 Gestión Documental: 4

63 Peticiones de Interés particular, 7 quejas, 10 reclamos, 1 consultas, copias 7, denuncias 5, 4951 solicitudes a través del Centro de Atención Telefónico, 26 Intervenciones a través del Chat Interactivo, 129 solicitudes allegadas a través de contactenos@agencialogistica.gov.co, 978 sugerencias, para un total de 6177 solicitudes allegadas a través de los diferentes a canales "La unión de nuestras Fuerzas"

















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.

3. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJES
Módulo Peticiones Quejas y Reclamos Portal Institucional	93	1.5%
Buzón de Sugerencias	978	15%
Centro de Atención Telefónico	4951	80%
Correo contactenos@agencialogistica.gov.co	129	2%
Chat Interactivo	26	0.4%

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:

	Solicitudes resueltas oportunamente		6177		
ORQYR =		=		X 100 = 100	0%
	Total Solicitudes		6177		















5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este trimestre se tramitaron satisfactoria y oportunamente todas las PQRSC recibidas.

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

6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En el segundo trimestre del año 2012, se llevó a cabo la tabulación de 955 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 generar 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.

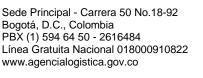
Cordialmente.

(ORIGINAL FIRMADO) LAURA RAQUEL SEGURA ARIAS Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana Asociada Contrato No.026-2011-ALFM-CTA-SIPRO

(ORIGINAL FIRMADO)

Elaboró: Carmenza Jaqua Jiménez Gestora Grupo AOC Asociada Cto. 026/2011 ALFM- SIPRO

















"La unión de nuestras Fuerzas"













GP 139-1