

Bogotá, 16 de Julio de 2012

No. ALDG-GAOC-103

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%

“La unión de nuestras Fuerzas”

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

NIVEL	PROCESO	SUBPROCESOS	TOTAL PQRC			ORIGEN DE RECEPCION (REGIONAL O DEPENDENCIA)	NATURALEZA DE LA SOLICITUD	TEMAS
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	ABR 0	MAY 9	JUN 1	Oficina Principal	Quejas:2	Prestación Servicios Funcionarios
							Petición Particular:4	Solicitud de Información
				Denuncias:4	Posible Fraude de Contratación			
PROCESOS MISIONALES	GESTION DE LA CONTRATACIÓN	PLANIFICACIÓN DE LAS ADQUISICIONES	ABR 1	MAY 0	JUN 0	Oficina Principal	Consulta:1	Procedimiento Contratación exclusiva
		GESTIÓN PRECONTRACTUAL	ABR 3	MAY 2	JUN 0	Reg. Nororient	Petición Particular:3	Aclaraciones Contractuales
						Reg. Pacífico	Denuncia:1	
		SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS	ABR 1	MAY 3	JUN 0	Oficina Principal	Reclamo: 1	Contratación a través de Bolsa
							Petición Particular: 3	2 Aclaraciones Contractuales

“La unión de nuestras Fuerzas”

	PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN PRECONTRACTUAL	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
	Ejecución y Seguimiento	ABR 3	MAY 3	JUN 2	Oficina Principal	Petición Particular: 5	Copia Actas de Liquidación
Reg. Amazonía					Petición Particular: 1	Aclaraciones Contractuales	
Reg. Sur					Petición Particular	Aclaraciones Contractuales	
Reg. Pacifico					Petición Particular	Aclaraciones Contractuales	
	SERVICIO POSVENTA Y GARANTÍAS	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
GESTION DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
	ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES DE TROPA	ABR 0	MAY 1	JUN 0	Regional Sur	Reclamo	Almacenamiento y Distribución y presentación de alimentación
	ADMINISTRACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIO	ABR 0	MAY 0	JUN 1	Oficina Principal	Reclamo	Cumplimiento o contrato PONAL/ALFM/12
	ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
GESTIÓN AGROINDUSTRIAL	RACIONES DE CAMPAÑA	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
	PROGRAMAS AGROPECUARIOS	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
	PROCESADORA DE CAFÉ	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
CIÓN DE NEGOCIOS ESPECIALES	ADMINISTRACIÓN DE SERVITIENDAS	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A

“La unión de nuestras Fuerzas”

PROCESOS DE APOYO	GESTIÓN FINANCIERA	GESTIÓN DE CRÉDITOS	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A	
		COMERCIALIZACIÓN DE TRANSPORTE AÉREO	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A	
		COMERCIALIZACIÓN 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	
	GESTIÓN JURÍDICA	GESTIÓN FINANCIERA	GESTIÓN DE PRESUPUESTO	ABR 0	MAY 1	JUN 0	Oficina Principal	Petición Particular	Certificación presupuestos publicitarios RTVC
			GESTIÓN DE TESORERÍA	ABR 1	MAY 0	JUN 0	Regional Sur	Reclamo	Pago Transporte
			GESTIÓN CARTERA	ABR 7	MAY 5	JUN 3	Regional Pacífico	Reclamo	Aclaración Descuentos
				Oficina Principal	Peticiones Particular:9	Reclamo: 5			
		GESTIÓN DE CONTABILIDAD	ABR 7	MAY 0	JUN 0	Oficina Principal	Peticiones particular:2	Certificación retefuente	
			Reg. Pacifico	Peticiones particular:5					
		GESTIÓN JURÍDICA	ASESORÍA JURÍDICA	ABR 7	MAY 6	JUN 7	Oficina Principal	Sol. Copias: 6	Solicitud de certificaciones y copias autenticas
				Petición Particular:14					
FINCA RAÍZ	ABR 0		MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A		
GESTIÓN JURÍDICA	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	ABR 4	MAY 3	JUN 1	Oficina Principal	Peticiones Particulares:4	Solicitud Información		
		Quejas: 4		Inconformidad funcionarios					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/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”

		GESTIÓN DOCUMENTAL	ABR 0	MAY 0	JUN 0	N/A	N/A	N/A
		TALENTO HUMANO	ABR 0	MAY 4	JUN 5	Reg. Sur	Peticiónes de Interés Particular: 9	Expedición de Certificados Laborales
		SALUD OCUPACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL	ABR 0	MAY 0	JUN 0	Oficina Principal		
	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 INDEPENDIENTE	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.

“La unión de nuestras Fuerzas”

- 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 llegaron 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

“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



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

“La unión de nuestras Fuerzas”

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.

“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



SOLICITUDES ALLEGADAS A TRAVÉS DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS : 978

SUGERENCIAS: 978

PROCESO O SUBPROCESO	TOTAL SUGERENCIAS	TEMAS
Administración de Comedores de Tropa	928	CAMBIO MENU : 629 AUMENTO PORCION: 187 COCION: 48 OTROS: 64
Administración Servitiendas	46	SURTIDO: 29 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 SUBPROCESO	TOTAL FELICITACIONES	TEMA RECURRENTE
Administración de Comedores de Tropa	1608	Satisfacción frente al 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:

$$\text{ORQYR} = \frac{\text{Solicitudes resueltas oportunamente}}{\text{Total Solicitudes}} = \frac{6177}{6177} \times 100 = 100\%$$

“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



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 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

(ORIGINAL FIRMADO)
Elaboró: Carmenza Jagua Jiménez
Gestora Grupo AOC
Asociada Cto. 026/2011 ALFM- SIPRO

“La unión de nuestras Fuerzas”

“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

