

Bogotá D.C.,

12 AGO 2014

No. 1452 ALDG-GAOC-103

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

ASUNTO: Informe Segundo Trimestre 2014, Peticione, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.



En cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 31800- MDSGAOC-577 del 25 de julio de 2006, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta el resultado consolidado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos Denuncias y Consultas correspondiente al Segundo Trimestre de 2014.

Cordialmente,

Brigadier General Pablo Federico Przychodny Jaramillo
Director General

Proyectó: PU. Juan Carlos Montaña Montaña
Lider Atención y Orientación Ciudadana



Tel. 5946450



Rad Salida No 2014-254-007215-1
Fecha 13/08/2014 9:44:26 Us Rad YERSICA FERNANDEZ
Destino GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL
Remitente (EMP) SECRETARIO GENERAL MINIS
Fecha actual: 13/08/2014 10:09:14
Empresa AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

“Trabajamos con Orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Avenida el Dorado No.91-50
Centro Empresarial CONNECTA
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 594 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO

Período: Abril 01 de 2014 a Junio 30 de 2014

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

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

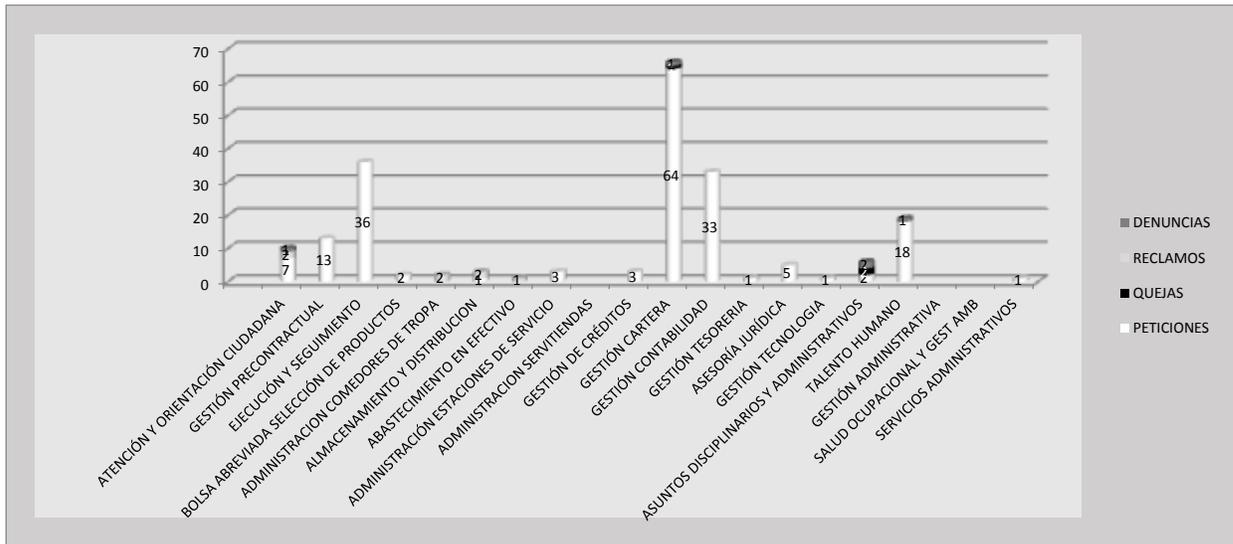
SUBPROCESOS	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS			TOTAL	%
	ABR	MAYO	JUNI	ABR	MAY	JUNI	ABR	MAY	JUNI	ABR	MAY	JUNI	ABR	MAY	JUNI		
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	2	2	3	0	0	0	1	1	0	1	0	0	2	0	0	12	0.65
GESTIÓN PRECONTRACTUAL	7	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0.71
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	14	17	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36	1.97
BOLSA ABREVIADA SELECCIÓN DE PRODUCTOS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	16	0.87
ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	521	439	389	1351	74.27
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	9	24	20	56	3.07
ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.08
ADMINISTRACIÓN ESTACIONES DE SERVICIO	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.16
ADMINISTRACION SERVITIENDAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66	58	50	174	9.56
GESTIÓN DE CRÉDITOS	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.16
GESTIÓN CARTERA	28	19	17	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	67	3.68
GESTIÓN CONTABILIDAD	25	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	1.81
GESTIÓN TESORERIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.08
ASESORÍA JURÍDICA	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.27
GESTIÓN TECNOLOGIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.08
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	6	0.32
TALENTO HUMANO	3	11	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	3	25	1.37
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0.32
SALUD OCUPACIONAL Y GEST AMB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.08
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	6	9	0.49
TOTAL	91	61	38	2	0	1	2	5	0	1	4	0	617	522	475	1819	100 %
	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS				
	190			3			7			5			1614				

“Trabajamos con Orgullo para los Héroes de Colombia”

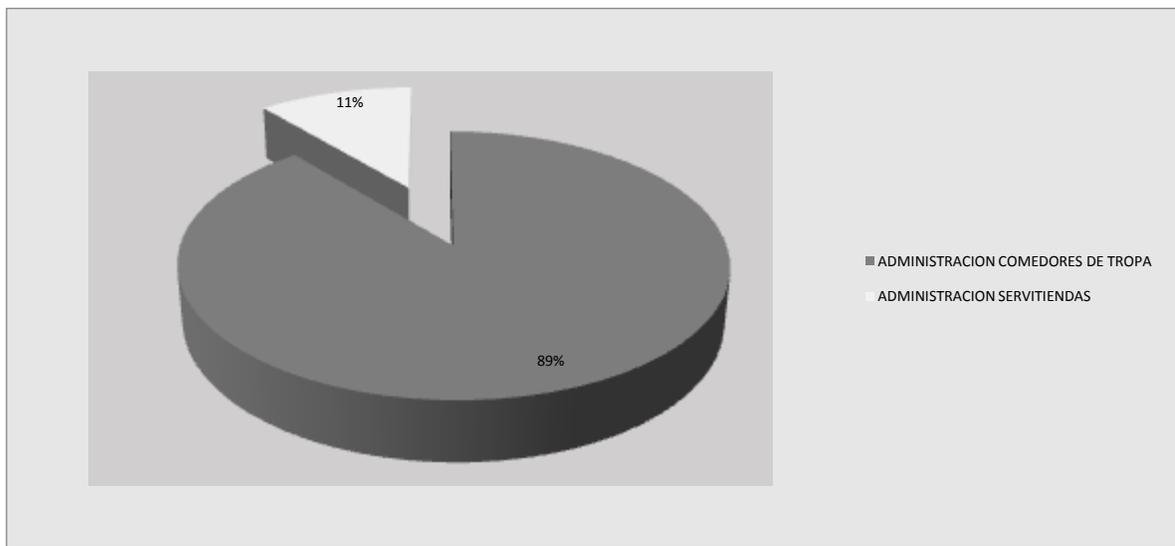


Sede Principal – Avenida el Dorado No.91-50
Centro Empresarial CONNECTA
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 594 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co





El anterior gráfico muestra los subprocesos que mayores solicitudes tuvieron en el trimestre estudiado, **excluyendo** las sugerencias, y se evidencia que el subproceso con mayores requerimientos fue el de “Gestión de Cartera” con 64 peticiones, 1 Queja y 1 Denuncia para un total de 66 requerimientos; seguido de “Ejecución y Seguimiento”, y “Gestión de Contabilidad”. 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 89% de sugerencias, frente a un 11% de Administración de servitiendas.

“Trabajamos con Orgullo para los Héroes de Colombia”

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

ASUNTOS	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS			TOTAL	%
	ABRI	MAY	JUNI	ABRI	MAY	JUNI	ABRI	MAY	JUNI	ABRI	MAY	JUNI	ABRI	MAY	JUNI		
ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	7	3	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0.94
ACLARACIONES PRECONTRACTUAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.09
CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	12	13	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	1.59
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0.10
TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	6	0.32
SALUD OCUPACIONAL Y GEST AMB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.09
HOJAS DE VIDA	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.27
ABASTECIMIENTO COMBUSTIBLES	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.16
INCONFORMIDAD VARIEDAD DE MENU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	362	298	266	926	50.90
INCONFORMIDAD PORCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	94	75	60	229	12.58
INCONFORMIDAD COCCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	17	37	76	4.17
ABASTECIMIENTO COMEDORES DE TROPA	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0.10
INFRAESTRUCTUR A DEL COMEDOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	13	4	27	1.48
INFRAESTRUCTUR A DE LAS SERVITIENDAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	9	0.49
HIGIENE DEL COMEDOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	6	0.32
OTROS SOBRE COMEDORES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	27	20	67	3.68
HORARIO ENTREGA DE ALIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	4	0.21
CANTIDAD PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	5	0.27
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	0.27
VARIEDAD SURTIDO SERVITIENDAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57	53	50	160	8.79
ACTITUD DEL PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5	1	9	0.49

“Trabajamos con Orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Avenida el Dorado No.91-50
Centro Empresarial CONNECTA
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 594 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



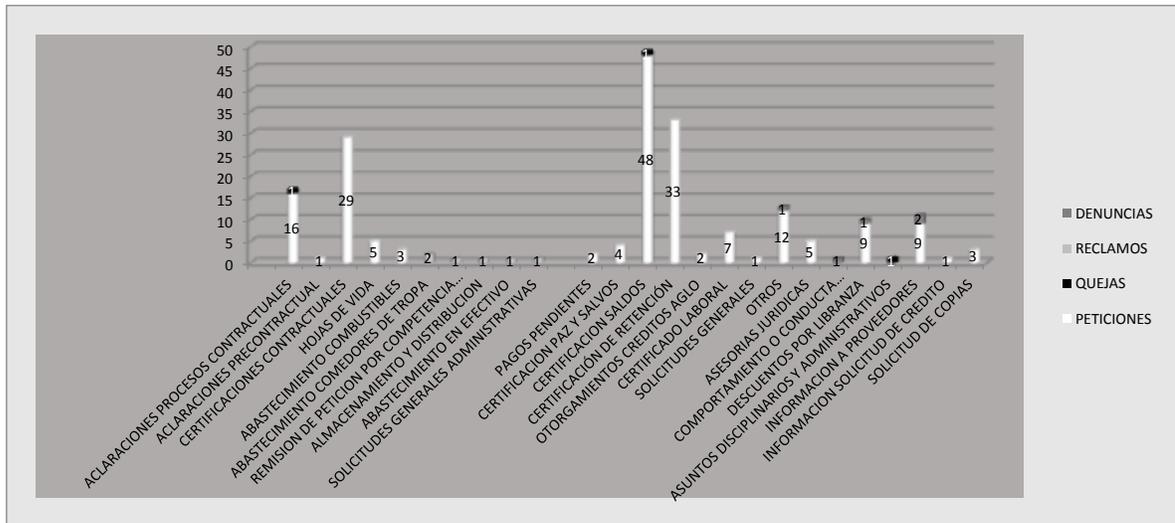
SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	14	0.76
REMISION DE PETICION POR COMPETENCIA OTRAS ENTIDADES	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.09
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	9	24	20	54	2.96
ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.09
SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	7	0.38
PAGOS PENDIENTES	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.10
CERTIFICACION PAZ Y SALVOS	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.21
CERTIFICACION SALDOS	20	14	14	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	50	2.74
CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN	25	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	1.81
OTORGAMIENTOS CREDITOS AGLO	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.10
CERTIFICADO LABORAL	2	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0.38
SOLICITUDES GENERALES	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.09
OTROS	3	8	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	13	0.71
ASESORIAS JURIDICAS	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.27
COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.09
DESCUENTOS POR LIBRANZA	1	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	10	0.54
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.09
INFORMACION A PROVEEDORES	6	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	11	0.60
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	6	8	0.43
INFORMACION SOLICITUD DE CREDITO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.09
SOLICITUD DE COPIAS	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.16
TOTAL	91	61	38	2	0	1	2	5	0	1	4	0	617	522	475	1819	100%	
	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS					
	190			3			7			5			1614					

“Trabajamos con Orgullo para los Héroes de Colombia”



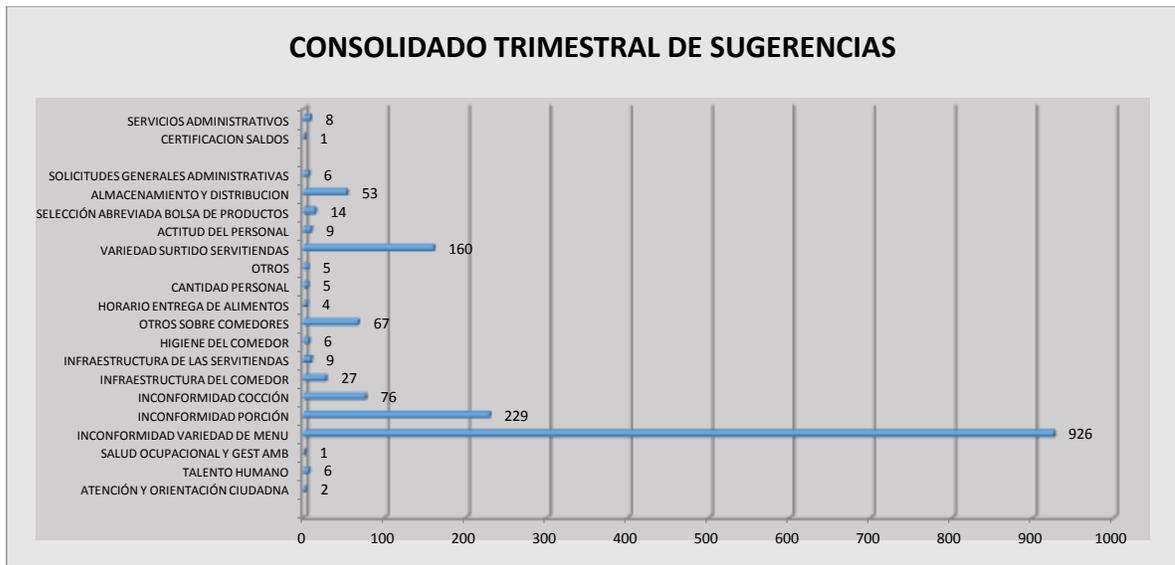
Sede Principal – Avenida el Dorado No.91-50
Centro Empresarial CONNECTA
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 594 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co





REITERATIVIDAD DE ASUNTOS PQRD EN EL TRIMESTRE

Los asuntos más reiterativos **excluyendo** las sugerencias, corresponden a “Certificación de saldos” con 49 requerimientos y “Certificados de Retención” con 33 solicitudes. Esta información fue extraída del consolidado del Segundo trimestre del 2014 ubicado en el Módulo PQRD.



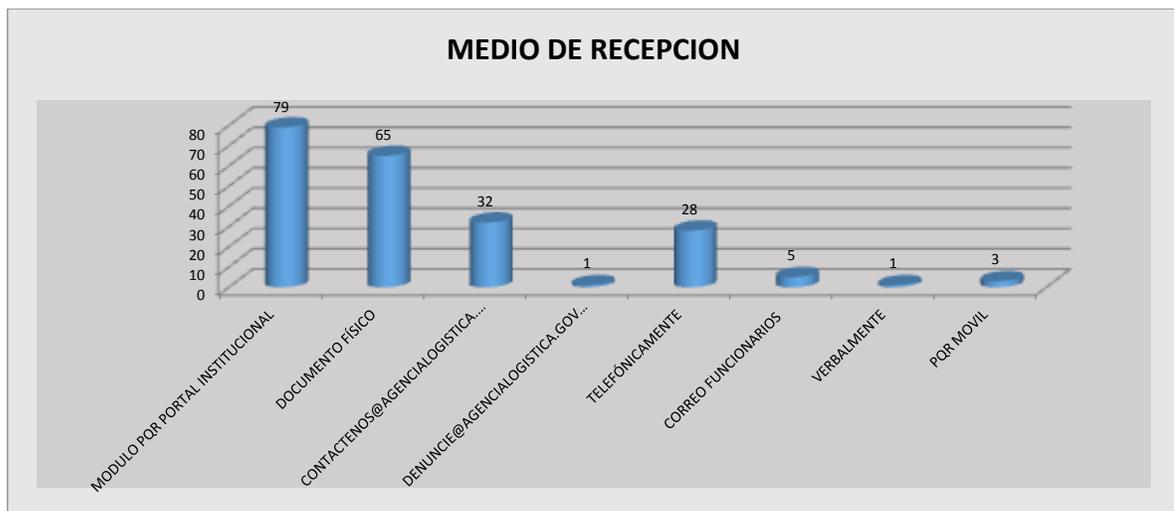
REITERATIVIDAD DE ASUNTOS PQRD EN EL TRIMESTRE

La gráfica representa, los asuntos más reiterativos durante el trimestre, manifestados a través de las Sugerencias, teniendo un mayor impacto en “Inconformidad variedad de menú”, “Inconformidad de la Porción”, y “Variedad en el Surtido de las Servitiendas”.

“Trabajamos con Orgullo para los Héroes de Colombia”

3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
MODULO PQR PORTAL INSTITUCIONAL	79
DOCUMENTO FÍSICO	65
CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	32
DENUNCIE@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	1
TELEFÓNICAMENTE	28
CORREO FUNCIONARIOS	5
BUZONES DE SUGERENCIAS	1614
VERBALMENTE	1
PQR MOVIL	3



La Gráfica muestra los canales de recepción **excluyendo** el de los buzones de sugerencias el cual cuenta en el trimestre con 1614 manifestaciones. El Módulo de PQRD del Portal Institucional es uno de los canales por el cual se recibió el 37% de las PQRD para este trimestre.

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.

“Trabajamos con Orgullo para los Héroes de Colombia”

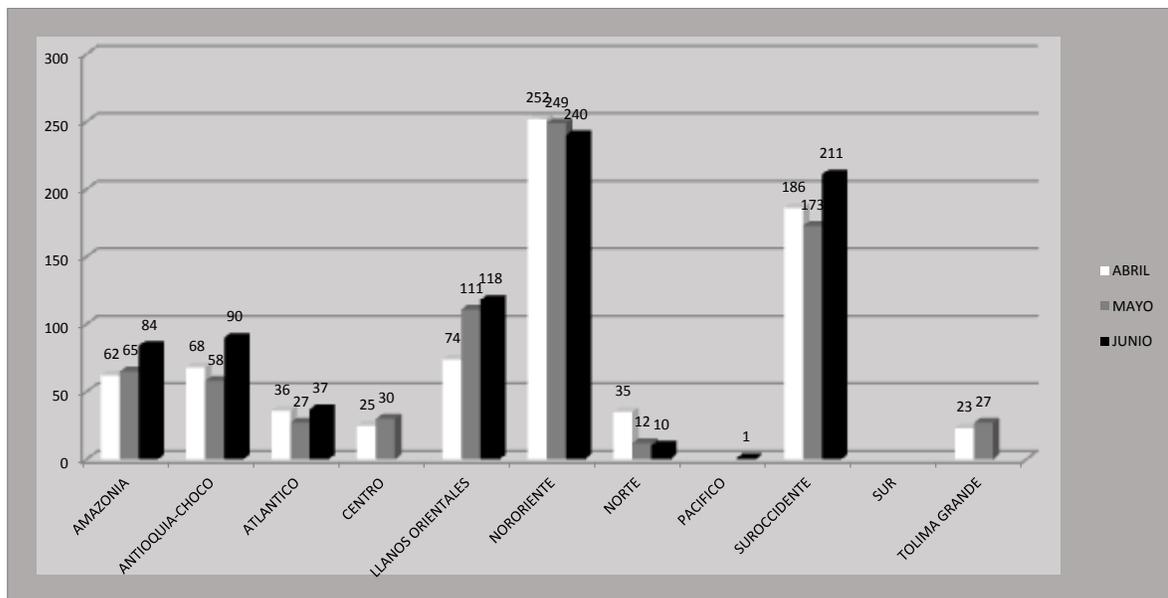


Sede Principal – Avenida el Dorado No.91-50
Centro Empresarial CONNECTA
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 594 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



CANALES DE ATENCION	ABRIL	MAYO	JUNIO
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	1442	1356	1108
CORREO CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	128	156	103
CHAT INTERACTIVO	20	10	11

4. FELICITACIONES COMEDORES DE TROPA REGIONALES



Los pronunciamientos favorables, hacen referencia a las felicitaciones recibidas a través de los buzones de sugerencias acerca de 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 es 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 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 "Trabajamos con Orgullo para los Héroes de Colombia"

tabla de porciones según lo suscrito en los contratos interadministrativos con la respectiva Fuerza.

6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En el segundo trimestre del año 2014, se llevó a cabo la tabulación de 368 Encuestas Anticorrupción a nivel Nacional, las cuales diligencian los oferentes en las diferentes adjudicaciones de contratos realizadas en las regionales, evidenciando en promedio, un 97.28% 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 seguir generando una participación más activa entre la ciudadanía, es nuestra obligación y placer implementar 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) + 5946451/52/53/54,
- PBX 5946450 opción (0)
- Línea celular 3212133688,
- Correo contactenos@agencialogistica.gov.co
- Módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Portal Institucional de la Entidad
- Oficina de Atención y orientación al Ciudadano-Oficina Principal
- Puntos de Atención al Ciudadano en las Regionales
- Chat Institucional
- Foro virtual
- Encuestas Virtuales
- Buzones de Sugerencias
- Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía a través de los diferentes Canales.
- Y ahora la nueva herramienta de PQR Móvil.

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.

“Trabajamos con Orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Avenida el Dorado No.91-50
Centro Empresarial CONNECTA
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 594 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co

