

Bogotá D.C., 22 JUL 2015

No. 1220 ALDG-GAOC-103

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



ASUNTO: Informe del Segundo Trimestre del año 2015; Peticiones, 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 2015.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

Brigadier General Pablo Federico Przychodny Jaramillo
Director General

Proyectó: TD. Juan Carlos Montaña Montaña
Coordinador Grupo Atención y Orientación Ciudadana



“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) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



DC 6600-1

INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO

Período: Abril 01 de 2015 a Junio 30 de 2015

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	SUBTOTAL	%
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	4	0	0	1	2	7	0,47
GESTIÓN PRECONTRACTUAL	6	0	1	2	0	9	0,61
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	33	0	0	0	0	33	2,24
PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	1	0,09
ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA	2	0	2	0	1001	1005	68,5
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	2	0	0	0	0	2	0,14
ADMINISTRACIÓN SERVITIENDAS	0	0	0	0	230	230	15,67
ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	1	0	2	0	0	3	0,23
GESTIÓN DE CRÉDITOS	3	0	0	0	0	3	0,23
GESTIÓN CARTERA	46	1	0	0	0	47	3,2
GESTIÓN CONTABILIDAD	34	0	0	0	0	34	2,31
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	4	1	0	1	0	6	0,4
ASESORÍA JURÍDICA	4	0	0	0	0	4	0,27
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	10	0	0	0	0	10	0,68
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	17	17	1,15
TALENTO HUMANO	44	2	1	0	5	52	3,54
GESTIÓN TECNOLOGÍA	3	0	0	0	1	4	0,27
SUBTOTAL	197	4	6	4	1256	1467	100%
					TOTAL		

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

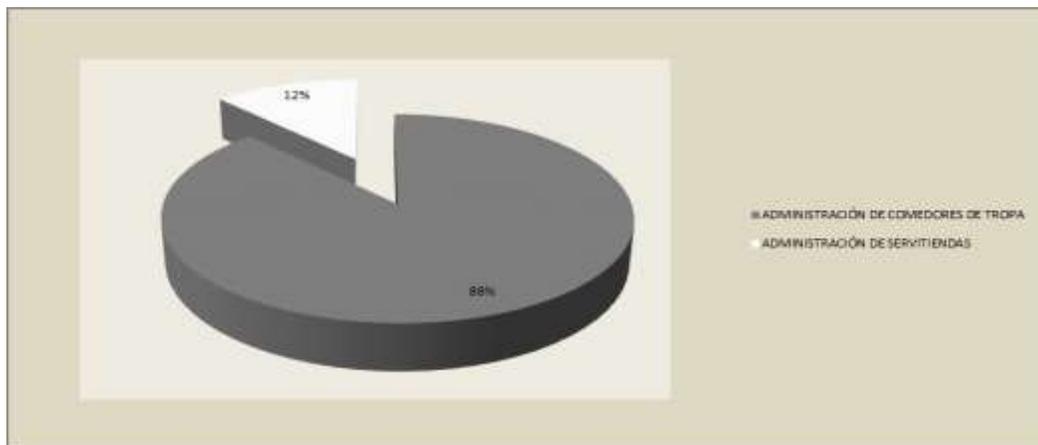


Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-50
Centro Empresarial CONNECTA
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co





El anterior gráfico muestra los subprocesos que mayores solicitudes tuvieron en el segundo trimestre del año 2015, en donde se evidencia que los requerimientos que sobresalen son temas de “Gestión de Cartera” y “Talento Humano” con 47 solicitudes de cada una; seguido de “Gestión de Contabilidad” y “Ejecución y seguimiento”. Se demuestra una disminución en estas solicitudes para este periodo en comparación al primer trimestre del año. Estas estadísticas no incluyen las sugerencias.



El Subproceso de “Administración de Comedores de Tropa” cuenta con una participación del 88% en los correspondientes buzones de sugerencias ubicados en cada unidad de negocio, frente a un 12% de participación para el Subproceso “Administración de Serviendas”. Se reporta un incremento en la participación en cada una de las serviendas existentes gracias al manejo dado a la actual publicidad implementada y ubicada en cada uno de los tableros hallados allí.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

ASUNTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TOTAL	%
SOLICITUD SEGUROS	1	0	0	0	0	1	0.06
PROCESOS CONTRACTUALES	8	1	1	2	0	12	0.81
ACLARACIONES PRECONTRACTUALES	1	0	0	0	0	1	0.06
SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS	0	0	0	0	13	13	0.88
CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	14	0	0	0	0	14	0.95
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	0	0	0	2	2	0.13
TALENTO HUMANO	0	0	0	0	5	5	0.34
HOJAS DE VIDA	12	0	0	0	0	12	0.81
INCONFORMIDAD VARIEDAD DE MENU	0	0	0	0	711	711	48.46
INCONFORMIDAD PORCIÓN	0	0	0	0	162	162	11.04
INCONFORMIDAD COCCIÓN	0	0	0	0	48	48	3.27
ABASTECIMIENTO COMEDORES DE TROPA	1	0	2	0	0	3	0.20
INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR	0	0	0	0	9	9	0.61
HIGIENE DEL COMEDOR	0	0	0	0	1	1	0.06
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	3	0	0	0	45	48	3.27
HORARIO ENTREGA DE ALIMENTOS	0	0	0	0	8	8	0.54
CANTIDAD PERSONAL	0	0	0	0	1	1	0.06
OTROS	40	2	1	1	69	113	7.70

“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) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



VARIEDAD SURTIDO SERVITIENDAS	0	0	0	0	149	149	10.15
ACTITUD DEL PERSONAL	0	0	0	0	3	3	0.20
SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	4	0	0	1	30	35	2.38
PAGOS PENDIENTES	3	0	0	0	0	3	0.20
CERTIFICACION PAZ Y SALVOS	5	0	0	0	0	5	0.34
CERTIFICACION SALDOS	31	0	0	0	0	31	2.11
CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN	36	0	0	0	0	36	2.45
OTORGAMIENTOS CREDITOS AGLO	2	0	0	0	0	2	0.13
CERTIFICADO LABORAL	9	0	0	0	0	9	0.61
CERTIFICADO DECLARACION DE RENTA	3	0	0	0	0	3	0.20
INFORMACION DE LA ENTIDAD	7	0	0	0	0	7	0.47
SOLICITUDES OTRAS ENTIDADES	2	0	0	0	0	2	0.13
DESCUENTOS POR LIBRANZA	6	1	0	0	0	7	0.47
INFORMACION A PROVEEDORES	5	0	0	0	0	5	0.34
GESTION DE CREDITOS	3	0	0	0	0	3	0.20
DEVOLUCION ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	0	0	2	0	0	2	0.13
ASESORIAS JURIDICAS	1	0	0	0	0	1	0.06
TOTAL	197	4	6	4	1256	1467	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS		

Los asuntos más reiterativos, **excluyendo** las sugerencias, corresponden a “Certificados de Retención” con 36 requerimientos y “Certificados de Saldo” con 31 solicitudes. Esta información fue extraída del consolidado del Segundo trimestre del año 2015 ubicado en el Módulo 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) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co





La gráfica representa los asuntos con mayor reiteración durante el trimestre estudiado y manifestados a través de los buzones de Sugerencias, teniendo un mayor impacto en la “Inconformidad variedad de menú”, “Inconformidad de la Porción” y “variedad surtido servitiendas”.

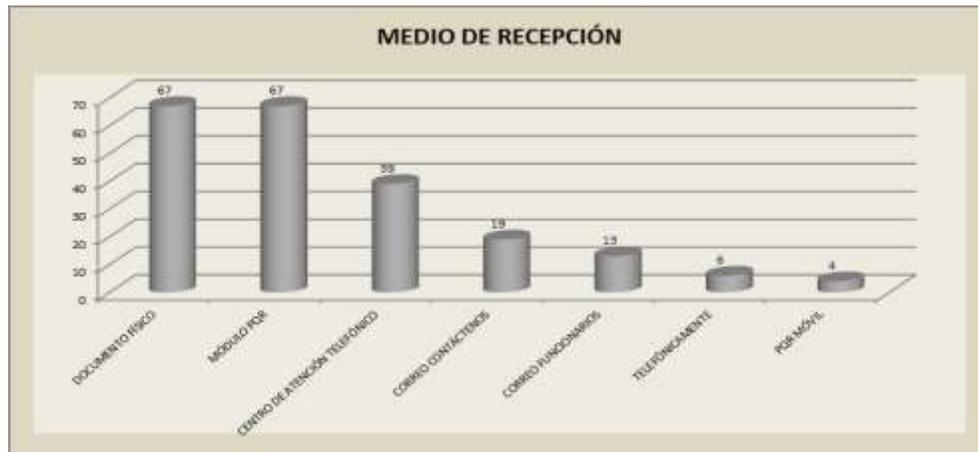
La ALFM da respuesta a todas las sugerencias, en especial aquellas reiteraciones por motivo de cambio menú que son enviadas a los Comandantes de las Unidades, quienes son los estructuradores del menú y para que posteriormente realice las acciones de mejora convenientes para la mitigación de las inconsistencias 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.

3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
MODULO PQR PORTAL INSTITUCIONAL	67
DOCUMENTO FÍSICO	67
CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	19
TELEFÓNO FUNCIONARIO	6
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	39
CORREO FUNCIONARIOS	13
BUZONES DE SUGERENCIAS	3406
PQR MOVIL	4

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



La gráfica muestra los canales de recepción de este segundo trimestre del año 2015, **excluyendo** la herramienta de los buzones de sugerencias, la cual cuenta con 3406 manifestaciones. “El Módulo de PQR” del Portal Institucional y el “Documento físico” son los canales por el cual se recibieron el 31.1% de las PQR 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.

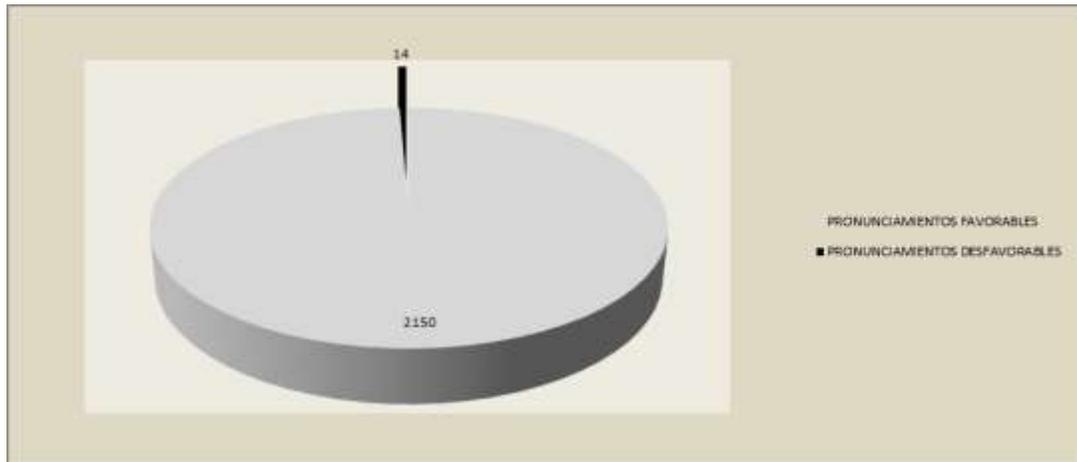
CANALES DE ATENCION	ABRIL	MAYO	JUNIO
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	1558	1345	1332
CORREO CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	210	235	247
CHAT INTERACTIVO	28	19	9

4. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

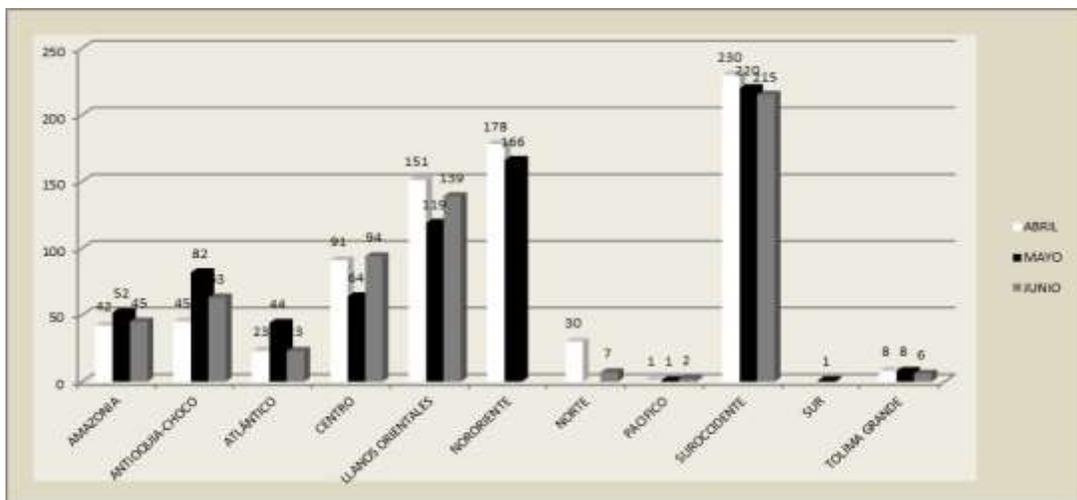
IMPACTO	SUBTOTAL
PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	2150
PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES	14
TOTAL	2164

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Se evidencia una disminución en los aspectos desfavorables gracias a las herramientas de control implementadas como auditorias puntuales realizadas a los proceso contractuales, tema principal de las inconformidades de los usuarios; así como los comportamientos de algunos funcionarios. Cada uno de ellos fue direccionado a la dependencia competente realizando los correctivos, si lo ameritan, y resueltos de fondo al peticionario.



FELICITACIONES



Los pronunciamientos favorables hacen referencia 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 opine nuestros usuarios y así poder suministrar una mejor atención.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

5. 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	ABRIL	MAYO	JUNIO
NUMERO DE DIAS	6.6	5	7.4

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 en los tableros en la parte superior 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 de aumento de la porción, se basan en la tabla de porciones según lo suscrito en los contratos interadministrativos con la respectiva Fuerza.

B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Seguimos generando una participación más activa entre la ciudadanía por medio de herramientas de publicidad en donde se resalta los servicios prestados por la entidad así como varias campañas de concientización y cultura del manejo de las herramientas tecnológicas existentes para la generación de cualquier solicitud y así reflejar y demostrar la celeridad, agilidad y efectividad de las respuestas por medios virtuales para continuar con la credibilidad del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano. Estos canales consisten en:

1. Centro de Atención Telefónico:

- Línea gratuita 018000910822,
- (57) + 5946451/52/53
- PBX 5946450 opción (0)
- Línea institucional 3212133688

2. Correo institucionales:

“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) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



- contactenos@agencialogistica.gov.co.
- denucie@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 entidad se encarga de la constante vigilancia de estas herramientas, así como también del manejo y gestión de los Buzones de Sugerencias instalados en las diferentes unidades de servicio, por medio del grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

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. Cabe señalar que el Director General de la Agencia Logística, el BG. Pablo Federico Przychodny Jaramillo, instó tanto a sus directivos como a los funcionarios en general a participar activamente en este proceso, ya que son ellos quienes de primera mano conocen mejor sus necesidades y oportunidades de mejora, cuyo aporte y colaboración se verán reflejados en el nuevo modelo que defina la Entidad.

Dicho proyecto se aplicará por fases, la primera se ejecutó desde noviembre de 2014 hasta abril de 2015, tiempo en el que se realizó el análisis de los negocios especiales y la naturaleza jurídica de la Agencia, con el objetivo de optimizar los procesos de contratación y agregar demanda a los negocios misionales. Además, se hicieron mesas de trabajo con el fin de determinar la viabilidad en el rediseño del modelo de operación con el apoyo del grupo de Gestión del Cambio de la Consultoría.

Durante tres días la Agencia Logística de las Fuerzas Militares participó activamente en la feria del CAMAN, asesorando a nuestras Fuerzas en el servicio de Créditos y Seguros, además de ofrecer degustaciones del Café Aglo, producto insignia de la Entidad.

La octava Feria de exhibición se llevó a cabo los días 27, 28 y 29 de mayo, en la Base Aérea CAMAN (Comando Aéreo de Mantenimiento), ubicado en el municipio de Madrid, Cundinamarca, es la vitrina más importante de la Industria Aeronáutica en Colombia, cuyo

“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) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



objetivo principal es dar a conocer y promocionar a las empresas que participan en esta muestra comercial.

La feria además busca crear espacios para la creación de nuevos negocios y alianzas, fomentar la integración de la industria, informar a la comunidad de los nuevos proyectos y adelantos, crear vínculos sólidos con las entidades particulares y del estado, entre otras actividades, lo que contribuye con el fortalecimiento del sector.

En esta oportunidad la Agencia Logística se destacó al estar ubicada en el espacio VIP del hangar donde se realizó la exhibición, donde se prestó la asesoría en el tema créditos y seguros y se ofreció degustaciones del Café Aglo.

Para concluir, queremos hacerles partícipes del momento histórico que está viviendo la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, con el fortalecimiento, innovación, tecnologías adecuadas y talento humano altamente especializado, que nos permitirá cumplir con los objetivos estratégicos, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, encaminados siempre a trabajar con orgullo para los héroes de Colombia.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Para el segundo trimestre del año 2015, se llevó a cabo la tabulación de 398 Encuestas Anticorrupción a nivel Nacional de 333 procesos contractuales, las cuales diligencian los oferentes en los diferentes procesos de adjudicación de contratos realizadas en la Oficina Principal y Regionales; en donde se evidencia un promedio de 96.5% 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 para ejercer una mayor información hacia nuestros usuarios.

“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) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co

