

No 20161410097971

ALDG-GAOC-103



3049339



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

ASUNTO: Informe Segundo Trimestre del año 2016; 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 2016.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

Capitán de Navío RAFAEL ANTONIO LLINAS HERNANDEZ
Subdirector General encargado de las Funciones de la Dirección General

(ORIGINAL FIRMADO)

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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia |
PBX (571) 6510420 - 321 2133688
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO

Período: Abril 01 de 2016 a Junio 30 de 2016

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.

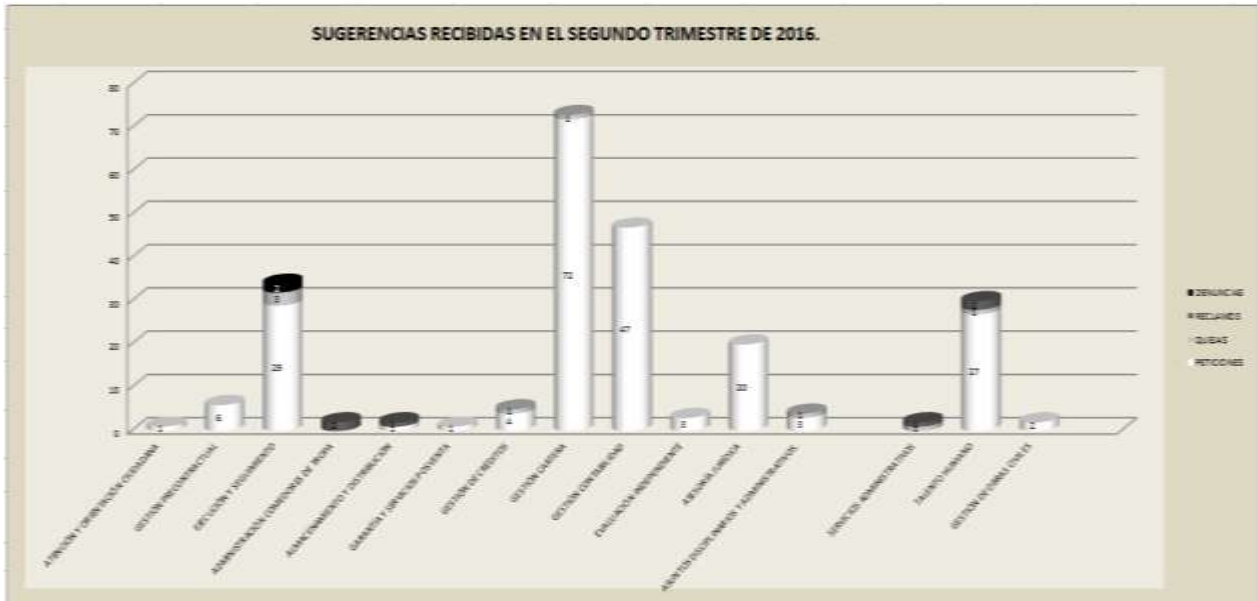
SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	%
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	1	0.09
GESTIÓN PRECONTRACTUAL	6	0	0	0	0	6	0.37
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	29	3	0	2	0	34	2.09
ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA	0	0	2	0	1209	1211	74.70
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	1	0	1	0	0	2	0.12
ADMINISTRACION SERVITIENDAS	0	0	0	0	180	180	11.10
GARANTÍA Y SERVICIOS POSVENTA	1	0	0	0	0	1	0.09
GESTIÓN DE CRÉDITOS	4	1	0	0	0	5	0.31
GESTIÓN CARTERA	72	1	0	0	0	73	4.50
GESTIÓN CONTABILIDAD	47	0	0	0	0	47	2.89
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	3	0	0	0	0	3	0.18
ASESORÍA JURÍDICA	20	0	0	0	0	20	1.23
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS.	3	1	0	0	0	4	0.24
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1	1	0	0	2	0.12
TALENTO HUMANO	27	1	2	0	0	30	1.85
GESTIÓN DE OBRAS CIVILES	2	0	0	0	0	2	0.12
SUBTOTAL	216	8	6	2	1389	1621	100%
					TOTAL		

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

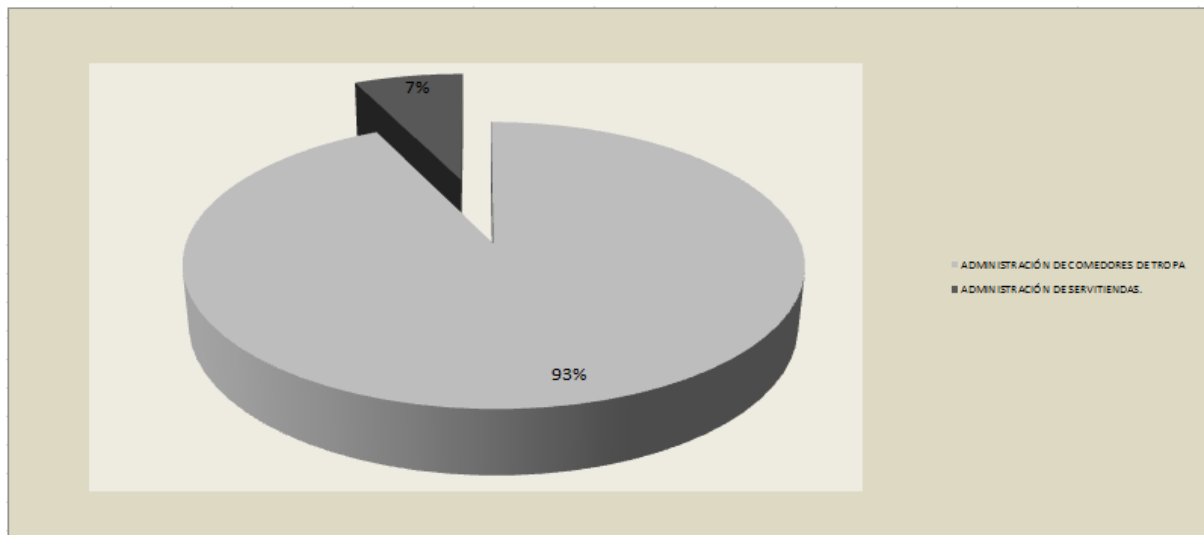


Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia |
PBX (571) 6510420 - 321 2133688
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





Exceptuando las sugerencias, el anterior gráfico muestra los subprocesos que mayores solicitudes tuvieron en el segundo trimestre del año 2016, en donde se evidencia que los requerimientos que sobresalen refieren a temas de “Gestión de Cartera”, con 73 solicitudes, desplazando a “Gestión de Contabilidad” que manejo 47 solicitudes; seguido de “Ejecución y Seguimiento” con 34 de estos. Se evidencia un aumento de casi el doble de solicitudes referentes a esta clase de asuntos con respecto al primer trimestre del año.



Para el segundo trimestre del año 2016, se presenta una participación de 93% en la utilización

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

de los diferentes buzones de Sugerencias ubicados en los comedores de tropa a nivel nacional; en comparación al manejo dado en las Servitiendas de un 7%, reflejando un leve aumento en la utilización de esta herramienta. Continuamos utilizando instrumentos publicitarios para dar cobertura a este canal de participación ciudadana.

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

ASUNTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TOTAL	%
PROCESOS CONTRACTUALES	10	2	0	2	0	14	0.86
CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	6	0	0	0	0	6	0.37
SOLICITUDES GRALES ADMINISTRATIVAS	10	0	1	0	91	102	6.29
ACLARACIONES PRECONTRACTUALES	1	1	0	0	0	2	0.12
INCONFORMIDAD VARIEDAD DE MENU	0	0	0	0	645	645	39.79
INCONFORMIDAD PORCIÓN	0	0	0	0	326	326	20.11
INCONFORMIDAD COCCIÓN	0	0	0	0	81	81	4.99
ABASTECIMIENTO COMEDORES DE TROPA	0	0	2	0	0	2	0.12
HORARIO DE ALIMENTOS	0	0	0	0	7	7	0.43
INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR	0	0	0	0	15	15	0.92
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	3	0	1	0	9	13	0.80
VARIEDAD SURTIDO SERVITIENDAS	0	0	0	0	68	68	4.19
ACTITUD DEL PERSONAL	0	0	0	0	8	8	0.49
CANTIDAD DE PERSONAL	0	0	0	0	3	3	0.21

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia |
PBX (571) 6510420 - 321 2133688
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



HIGIENE DEL COMEDOR	0	0	0	0	10	10	0.61
SALUD OCUPACIONAL	0	0	0	0	3	3	0.21
PAGOS PENDIENTES	2	0	0	0	0	2	0.12
CERTIFICACION PAZ Y SALVOS	8	0	0	0	0	8	0.49
CERTIFICACION SALDOS	51	0	0	0	0	51	3.14
CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN	46	0	0	0	0	46	2.83
OTORGAMIENTOS CREDITOS AGLO	3	0	0	0	0	3	0.21
CERTIFICADO LABORAL	9	0	1	0	0	10	0.61
CONTROL DE ACCESO Y ADMINISTRACION DE VISITANTES	0	0	0	0	3	3	0.21
CERTIFICADO DECLARACION DE RENTA	2	0	0	0	0	2	0.12
INFORMACION DE LA ENTIDAD	5	0	0	0	0	5	0.30
INFORMACIÓN ACTAS DE REMATE	14	0	1	0	0	15	0.92
DESCUENTOS POR LIBRANZA	8	1	0	0	0	9	0.55
INFORMACION A PROVEEDORES	1	0	0	0	0	1	0.07
COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIO	0	2	0	0	0	2	0.12
OTROS	37	2	0	0	120	159	9.80
TOTAL	216	8	6	2	1389	1621	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS		

Los asuntos más reiterativos, **exceptuando** las sugerencias, corresponden a “Certificados de Saldos” con 51 requerimientos y “Certificados de Retención” con 46 solicitudes. Esta

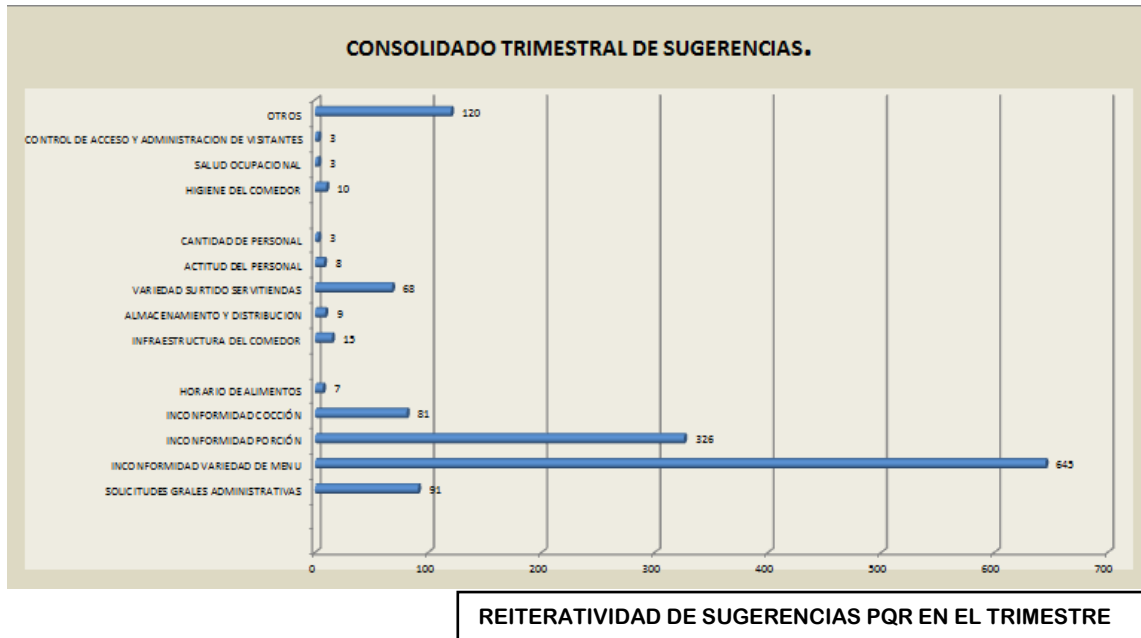
“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia |
PBX (571) 6510420 - 321 2133688
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



información fue extraída del consolidado del segundo trimestre del año 2016 ubicado en el Módulo PQR de la entidad.



La gráfica representa los asuntos con mayor reiteración durante el trimestre estudiado y manifestados a través de los buzones de Sugerencias; continuando con un mayor impacto en la “Inconformidad en la variedad del menú”, pero demostrando disminución en esta clase de propuestas en comparación con el trimestre anterior gracias a las gestiones realizadas y las actividades implementadas en las acciones de mejora para mitigar esta clase de novedades una vez fue de conocimiento por el área encargada; e “Inconformidad de la Porción”, que tiende un aumento en comparación del periodo anterior. Se encuentra en conocimiento por el área asignada planteando una acción de mejora para su mitigación.

La ALFM da respuesta a todas las sugerencias a través de oficios que son ubicados en cada uno de los tableros visualizados en la parte superior de cada uno de los buzones, 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.

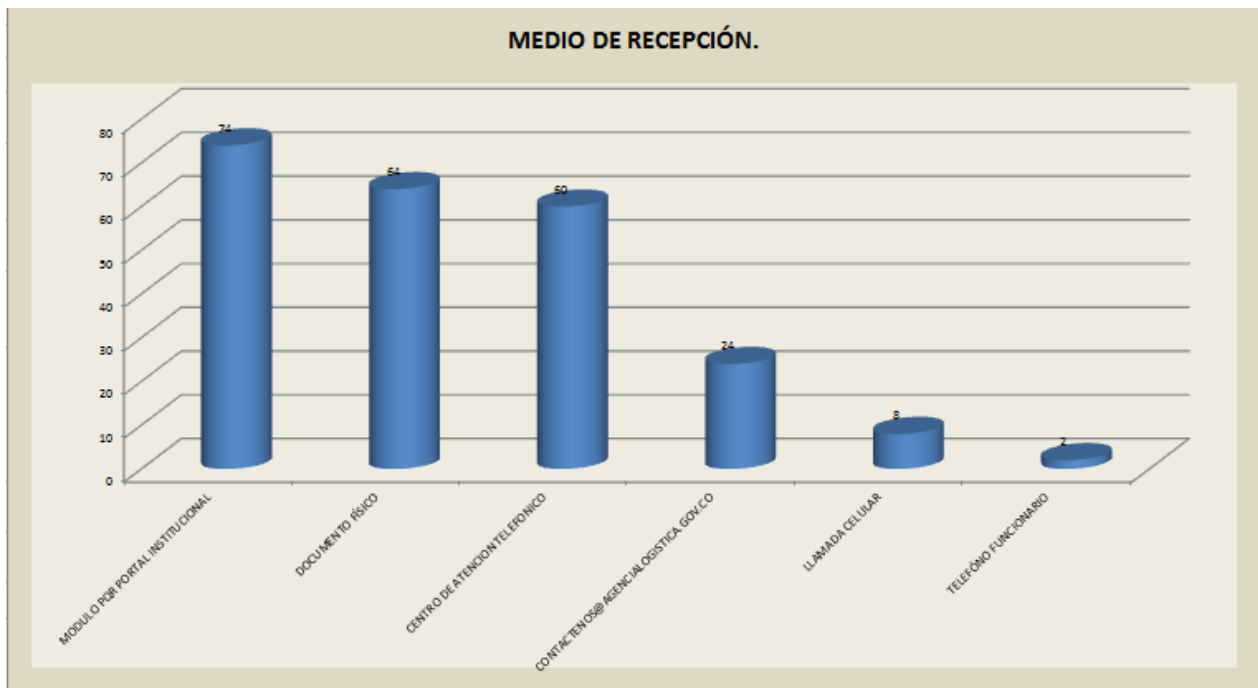
Las respuestas entregadas a las sugerencias por el tema de aumento de la porción, se basan en la tabla de porciones según lo suscrito en los contratos interadministrativos con la respectiva Fuerza

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
MODULO PQR PORTAL INSTITUCIONAL	74
DOCUMENTO FÍSICO	64
CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	24
TELÉFONO FUNCIONARIO	2
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	60
LLAMADA CELULAR	8
BUZONES DE SUGERENCIAS / FELICITACIONES	1389 / 2132

Estas solicitudes se refieren a los requerimientos ingresados en la herramienta Modulo PQR, donde se consolida todo caso y en donde de brinda asesoría por parte de funcionarios especializados en temas de su competencia y a los cuales se les realiza los correspondientes seguimientos.



Para este segundo trimestre del año 2016, la gráfica muestra los canales de recepción

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

utilizados por nuestros usuarios, **excluyendo** la herramienta de los buzones de sugerencias la cual cuenta con 1389 sugerencias y 2132 felicitaciones.

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	2885	2625	1709
CORREO CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	311	301	345
CHAT INTERACTIVO	9	7	6

4. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

IMPACTO	SUBTOTAL
PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	2132
PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES	16
TOTAL	2148

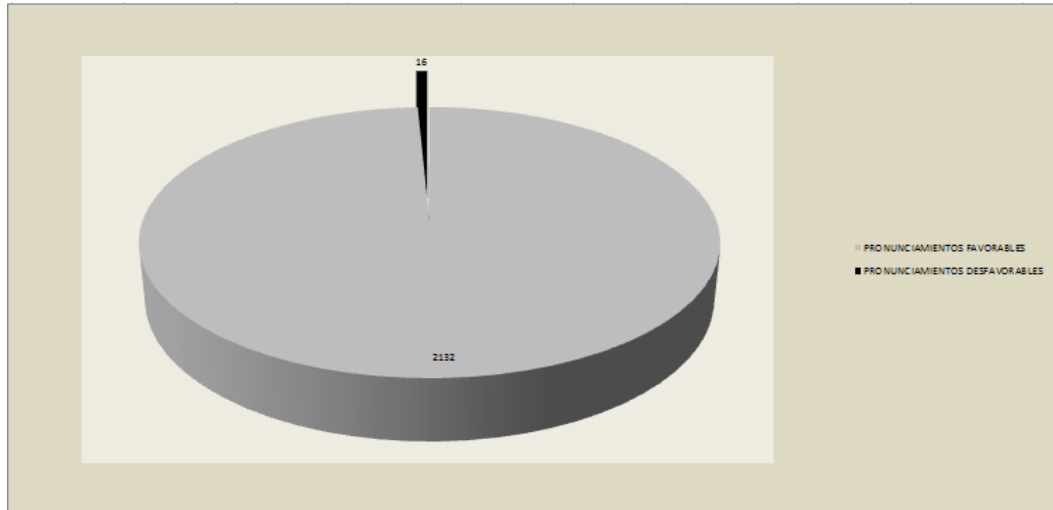
En el segundo trimestre del año, se observa un aumento en la cantidad de aspectos favorables allegados a la entidad gracias a una mejor atención brindada por nuestro personal capacitado y concentrado en producir satisfacción hacia nuestros clientes. Respecto a las pronunciaciones desfavorables, contamos con un leve aumento producido por temas contractuales y a los cuales nos encontramos en la tarea de implementar actividades que mitiguen estas novedades. Es de resaltar la continuidad de la implementación de herramientas de control como las actividades realizadas en las acciones de mejora y que son de conocimiento y direccionadas a la dependencia competente realizando los correctivos necesarios, si lo ameritan, y resueltos de fondo al peticionario.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



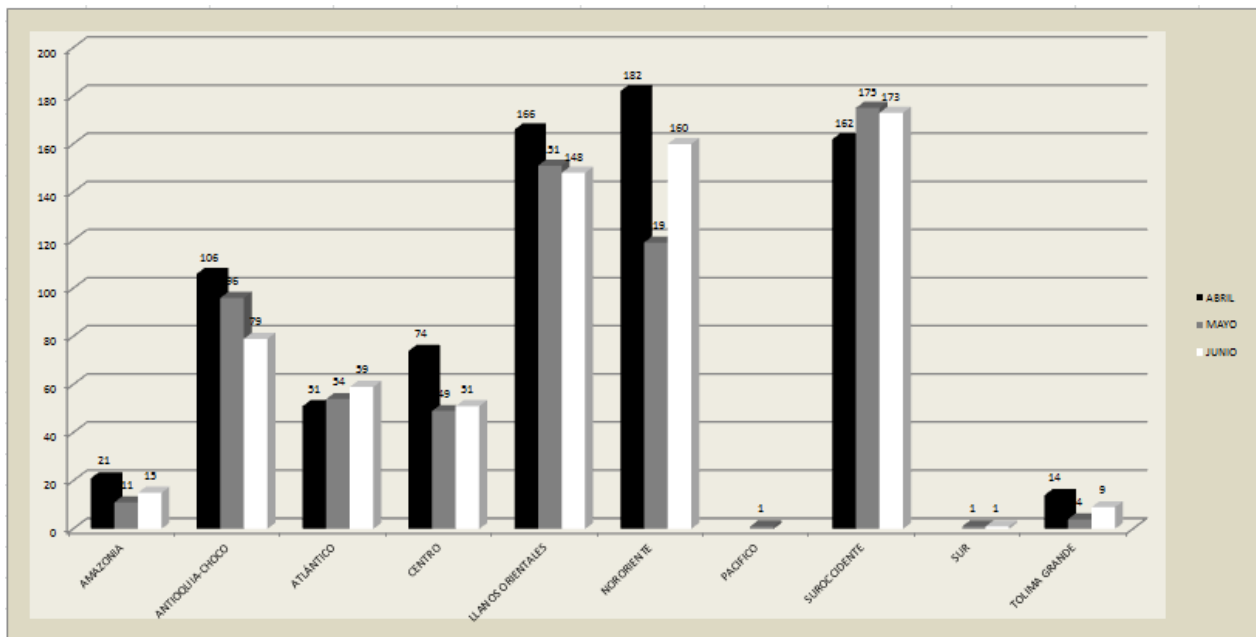
Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia |
PBX (571) 6510420 - 321 2133688
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





FELICITACIONES

Los pronunciamientos favorables hacen referencia, en su gran mayoría, 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 participen nuestros usuarios y así poder suministrar una mejor atención contribuyendo a un mejoramiento continuo



“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	7.5	5.5	7

B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Para la ALFM es fundamental seguir generando participación activa entre la ciudadanía, no solo por los canales con que cuenta el Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano sino por medio de herramientas de publicidad en donde se resalta los servicios prestados por la entidad, campañas de concientización y cultura del manejo de las herramientas tecnológicas existentes generación espacios de participación y así demostrar la celeridad, agilidad y efectividad de las respuestas por medios virtuales continuando con la credibilidad de la Agencia. Nuestros principales canales consisten en:

1. Centro de Atención Telefónico:

- (57) + 6510420 al 6510449
- PBX 6510420 opción (0)
- Línea institucional 3212133688
- Línea Gratuita 018000126537

2. Correos institucionales:

- contactenos@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.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia |
PBX (571) 6510420 - 321 2133688
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



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, 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.

El pasado 15 de Abril de 2016 se realizó el evento de la Audiencia Pública de Rendición Cuentas 2016 (gestión 2015), en la cual se brindó información a la ciudadanía acerca de la gestión de la entidad logrando evidenciar su trazabilidad en al URL:

https://www.agencialogistica.gov.co/prueba_2016_524061

Allí se implementó ciertos cuestionamientos en nuestros espacios virtuales como:

Foros y encuestas:

La Agencia Logística sigue preocupándose en brindar una mayor satisfacción a nuestros clientes con el mejoramiento continuo en los servicios brindados, por ello se dispuso de los espacios del foro y encuesta para conocer la percepción de la ciudadanía en general. Para el segundo trimestre del año se realizaron los siguientes interrogantes:

Encuesta: ¿Cree usted que es suficiente la Audiencia Pública De Rendición de Cuentas para mostrar los resultados de la gestión hacia la ciudadanía?

Se evidencia que de un total de 38 votos; 25 votos (65%) corresponden a la opción SI y 13 votos (34%) corresponde a la Opción NO. Según la percepción de los usuarios participantes, se tiene un nivel alto de confianza en el evento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que realiza la entidad, pero es indispensable generar otros canales de cara al ciudadano en

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia |
PBX (571) 6510420 - 321 2133688
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



donde se tenga información de la gestión realizada de primera mano generando mayor transparencia y confianza.

SI	[25]		[65%]
NO	[13]		[34%]

Foro: ¿Cómo construiría una política de transparencia y rendición de cuentas en la entidad?

Las intervenciones de la ciudadanía se plasman en los siguientes comentarios los cuales se dieron a conocer a la Dirección General para ser tenidos en cuenta.

- ⇨ *“Que se realizaran trimestralmente y que se pusieran en conocimiento mediante una publicación en alguno de los medios de comunicación”.*
- ⇨ *“Ya no es la transparencia cuando existía el control de la auditoría y menos con lo que hicieron en CREMIL, no se puede confiar en los altos mandos que luchan por su bienestar y ni siquiera se preocupan por sus subalternos, y mucho menos por el país, ojalá exista un militar o un hombre con carácter porque no hay nada acá, sólo plata, hagan algo si quieren hoy para que mañana NO lloren lo que de hombres no hicieron, lo que tuvieron que hacer. Hagan algo por Colombia gánense esos 13 o 15 millones que se ganan como senadores, que tristeza que después de mayor no pagan nada y de general mucho menos y fuera de eso, les dan más trabajo y peor no se les ocurre nada, se venden por cualquier cosa, amén a su tierra Colombia, para que mañana, no se estén quejando por lo que no hicieron”.*
- ⇨ *“Que se hagan trimestralmente, porque anuales es mucho tiempo para que la ciudadanía participe y se haga verdaderamente la gobernanza y fortalecer la gobernabilidad. Gracias”.*
- ⇨ *“Que se realicen semestralmente”.*
- ⇨ *“Primero que todo se debe seleccionar personal idóneo con probados valores éticos y morales para que sirvan a los usuarios a través de la entidad. Al ingresar a trabajar con la Aglo, como al ser trasladados de la misma deben presentar públicamente su declaración de renta y las de su núcleo familiar. Debe haber transparencia total”.*
- ⇨ *“Enviando con anterioridad un informe detallado de todo lo realizado y de esta forma el día del foro llevar preguntas concretas y para que sean resueltas, adicional presentar a*

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

cada uno de los miembros que conforman el foro y de esta forma saber quién está participando y aportar si es el caso de acuerdo a su currículum. No podemos señalar si son transparentes o no, es necesario de antemano conocerlos para dar opinión, claramente es importante que hombres y mujeres que conformen un equipo de trabajo en cualquier entidad deben tener temor y tembló hacia DIOS de esta forma todo fluirá con transparencia”.

- ⇨ *“Construyéndola en base a que toda la información producida por la entidad sea accesible a los ciudadanos por todos los medios electrónicos. Se debe fortalecer la página web para que la información se pueda ubicar de manera más fácil, con una Ap. intuitiva y que invite a los usuarios a interactuar con ella”.*
- ⇨ *“Utilizando las herramientas informáticas a nivel nacional. La rendición de cuentas está muy centralizada”.*
- ⇨ *“Internamente fortaleciendo los mecanismos de cooperación entre dependencias y externamente con los canales de participación. Todo ello generando cultura de rendir cuentas de manera permanente para evitar orígenes de corrupción”.*
- ⇨ *“Verificando el impacto obtenido en una política pública”.*
- ⇨ *“La mayoría de veces la política queda en el diseño y su ejecución, como funcionarios sólo nos dedicamos a demostrar a la ciudadanía lo que se hizo con los recursos asignados, sin embargo para la ciudadanía y para el ente público es muy importante que en la construcción de la política se implemente el seguimiento después de la ejecución a fin de observar su impacto el cual debe generar aspectos positivos que nos permitirá crear otras acciones para ser cada vez mejores y aspectos negativos que nos permitirá implementar acciones de mejora a la política implementada”.*
- ⇨ *“Si estoy totalmente de acuerdo es urgente fortalecer el trabajo en equipo y la cooperación entre las dependencias a nivel nacional”.*
- ⇨ *“Generando foros de participación entre las dependencias y Entidades externas y creando cultura de transparencia”.*

RESPUESTA:

A continuación el Jefe de la Oficina de Planeación (e), Doctor Miguel Angel Arevalo Luque brinda un comentario sobre las observaciones de la ciudadanía.

“Para la Agencia Logística de las Fuerzas Militares resulta de suma importancia contar con la opinión de la ciudadanía, en un ejercicio de transparencia que va más allá de lo

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

exigido por la normatividad vigente. La entidad está plenamente consciente de la necesidad de presentar su realidad tanto a nivel gestión como financiera al ciudadano de a pié, quien en últimas viene a ser el verdadero propietario de todas las entidades públicas que están a su servicio. Y más aún cuando la entidad centra sus esfuerzos en el desarrollo de actividades de índole contractual que puede presentar serios riesgos de anomalías e inconsistencias.

Igualmente la entidad tiene claro que está en un proceso de constante cambio para mejorar, y que cada paso dado en pro de ofrecer un mejor servicio debe ser sustentado con la efectividad real en cuanto a la percepción de la ciudadanía. Por ello toma todas las opiniones del foro, en una búsqueda de un mejoramiento continuo y sustentable que le permita estar más cerca y ser más accesible a la ciudadanía en general.

Agradecemos cada una de las contribuciones aportadas ya que significan valiosos insumos que contribuyen al mejoramiento de nuestros servicios”.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Para el segundo trimestre del año 2016, se llevó a cabo la tabulación de 284 Encuestas Anticorrupción a nivel Nacional de 277 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 96.79% 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.

Se encuentra publicado en la dirección: Inicio> Planeación, Gestión y Control> Gestión del Riesgo> Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano> el correspondiente plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano ALFM 2016.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia |
PBX (571) 6510420 - 321 2133688
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

