

Bogotá, 08-08-2017

No 20171410100221

ALDG-GAOC-103



AL: Doctora
 YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
 Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana
 Ministerio de Defensa Nacional

ASUNTO: Informe Segundo Trimestre del año 2017; Peticiones, Quejas, Reclamos,
 Sugerencias y Consultas.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de Mayo de 2016, 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 2017.

Con toda atención informamos que por cuestiones de cambio del Coordinador de Atención y Orientación Ciudadana, se presentaron demoras en el envío del presente informe.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
Coronel (RA) OSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO
Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares

(ORIGINAL FIRMADO)
Elaboró: Johana Caterinne Ospina Mendez
Cargo: Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO

Periodo: Abril 01 de 2017 a Junio 30 de 2017

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIAS.

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR

A continuación se presenta el avance de la gestión de respuestas dadas a las solicitudes pendientes tanto en el periodo anterior como en el estudiado

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	Nº DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
1555	1555	0	0	0

1.2. PERIODO ACTUAL

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	Nº DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTE POR RESOLVER
1532	1532	0	0	0

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMETRE

A continuación se detalla por Subproceso las solicitudes recibidas durante el primer trimestre de la vigencia. Es de aclarar que los subprocesos que se no mencionan en la tabla no registraron Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, ni sugerencias para este período del año:

SUBPROCESO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	%
ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	1	0	0	0	0	1	0,1
ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA	2	0	0	0	1268	1277	83,4

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

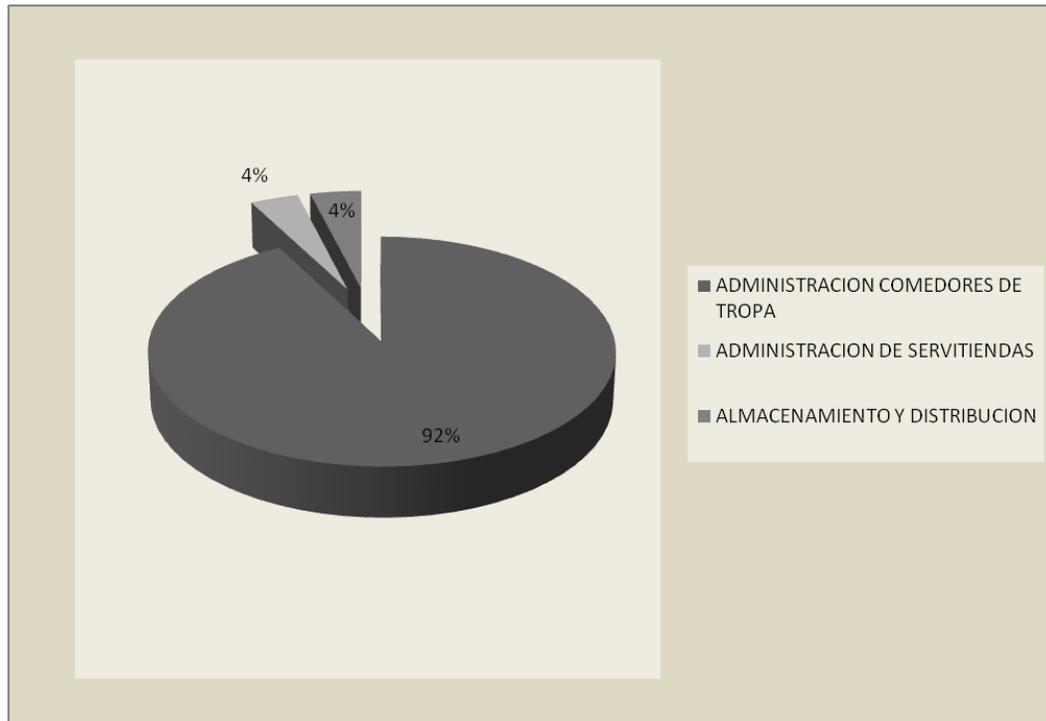
ADMINISTRACION ESTACIONES DE SERVICIO	1	0	0	0	0	1	0,1
ADMINISTRACION DE SERVITIENDAS		0	0	0	56	52	3,4
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	1	1	0	0	58	57	3,7
ASESORIA JURIDICA	4	0	0	0	0	4	0,3
DIRECCION GENERAL	2	0	0	0	0	2	0,1
GARANTIA Y SERVICIO POSVENTA	6	0	0	0	0	6	0,4
GESTION CARTERA	63	0	1	0	0	64	4,2
GESTION CONTABILIDAD	15	0	0	0	0	15	1,0
GESTION DE CREDITOS	3	0	0	0	0	3	0,2
GESTION EJECUCION Y SEGUIMIENTO	13	1	0	0	0	14	0,9
GESTIÓN PRECON-TRACTUAL	9	1	0	0	0	10	0,7
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1		0	0	2	3	0,2
TALENTO HUMANO	20	1	0	0	0	21	1,4
OBRAS CIVILES	1	1	0	0	0	2	0,1
SUBTOTAL	142	5	1	0	1384		
TOTAL						1532	100

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Exceptuando las Sugerencias, la gráfica expuesta deja en evidencia que el “Subproceso Gestión de Cartera” tuvo el mayor índice de solicitudes en el segundo trimestre del año 2017 con 63 requerimientos, seguida muy por debajo de “Talento Humano” con 20, “Gestión de Contabilidad” con 15 y Gestión de Ejecución y Seguimiento con 13.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Respecto a los buzones de sugerencia se presentó una participación del 92% en la utilización de los diferentes buzones ubicados en los “Comedores de Tropa” a nivel nacional; mientras que las “Servitiendas” y “Almacenamiento y Distribución” obtuvieron cada un 4% respectivamente. De este resultado se evidencia que los buzones son un medio de comunicación muy utilizado, el cual por su constante uso es considerado como uno de los instrumentos de participación más importante que tenemos en la Entidad.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

ASUNTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TOTAL	%
ABASTECIMIENTOS ALIMENTACION COMEDORES DE TROPA	4	0	0	0	0	4	0,3

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

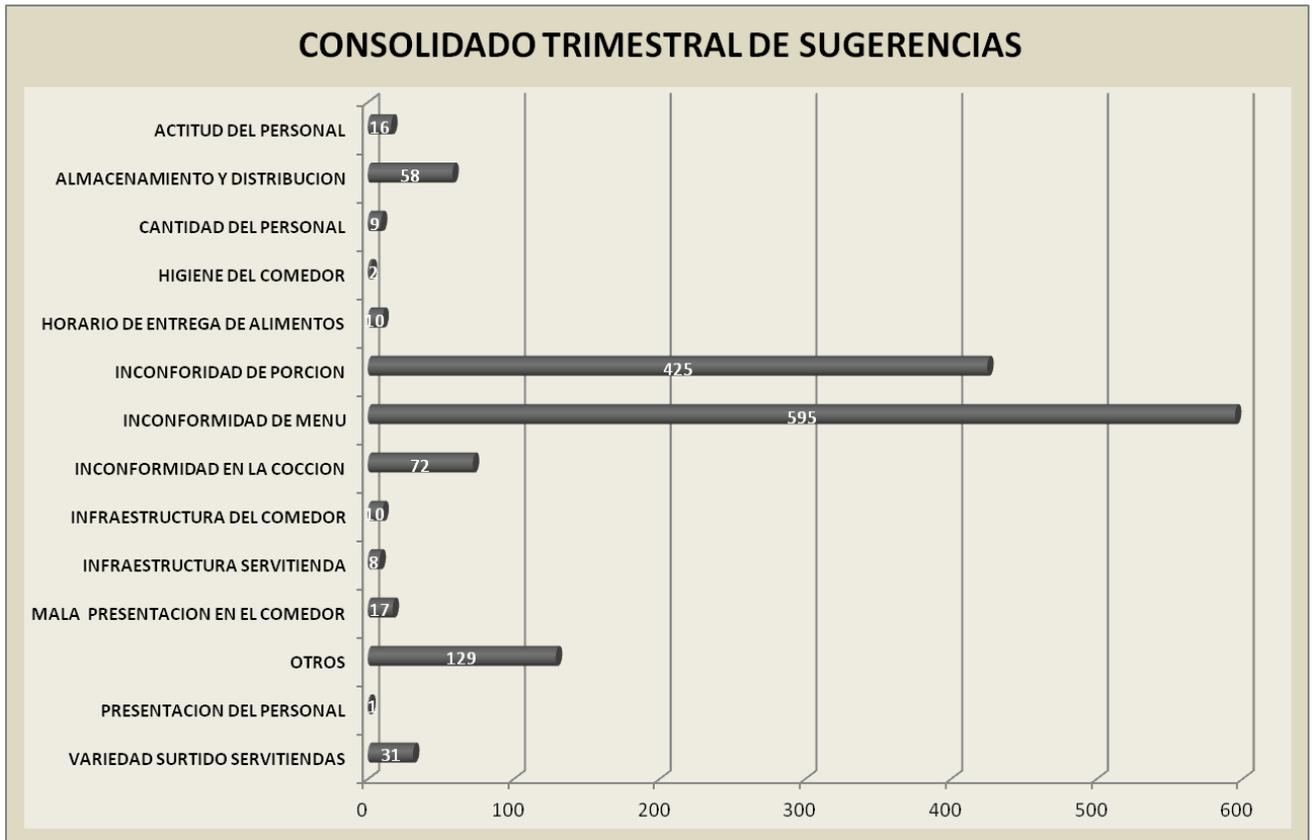
ACLARACION PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	1	0,1
ACTITUD DEL PERSONAL	0	0	0	0	16	16	1,0
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	1	0	0	58	59	3,9
CANTIDAD DEL PERSONAL	0	0	0	0	9	9	0,6
CERTIFICACION CONTRACTUAL	2	0	0	0	0	2	0,1
CERTIFICACION DE SAL- DO	44	0	0	0	0	44	2,9
CERTIFICACION PAZ Y SALVO	5	0	0	0	0	5	0,3
CERTIFICADO DE RETENCION	16	0	0	0	0	16	1,0
CERTIFICADO DECLARACION DE RENTA	5	0	0	0	0	5	0,3
CERTIFICADO LABORAL	5	1	0	0	0	6	0,4
COMPORTAMIENTO O CONDUCTA DE FUNCIONARIOS	0	1	0	0	0	1	0,1
DESCUENTO POR LIBRANZA	6	0	1	0	0	7	0,5
HIGIENE DEL COMEDOR	0	0	0	0	2	2	0,1
HORARIO DE ENTREGA DE ALIMENTOS	0	0	0	0	10	10	0,7
INCONFORIDAD DE PORCION	0	0	0	0	425	425	27,8
INCONFORMIDAD DE MENU	0	0	0	0	595	595	38,9
INCONFORMIDAD EN LA COCCION	0	0	0	0	72	72	4,7

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

INFOMACION A PROVEDORES	1	0	0	0	0	1	0,1
ACTAS DE REMATE VEHI- CULOS	3	0	0	0	0	3	0,2
INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR	0	0	0	0	10	10	0,7
INFRAESTRUCTURA SERVIENDA	0	0	0	0	8	8	0,5
MALA PRESENTACION EN EL COMEDOR	0	0	0	0	17	17	1,1
GESTION OBRAS CIVILES	0	1	0	0	0	1	0,1
OTORGAMIENTO CREDITOS AGLO	3	0	0	0	0	3	0,2
OTROS	29	0	0	0	129	158	10,3
PAGOS PENDIENTES	3	0	0	0		3	0,2
PRESENTACION DEL PERSONAL		0	0	0	1	1	0,1
PROCESOS CONTRACTUALES	10	1	0	0	0	11	0,7
SOLICITUDES DE COPIAS	4	0	0	0	0	4	0,3
SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	0	1	0,1
VARIEDAD SURTIDO SERVIENDAS	0	0	0	0	31	31	2,0
SUBTOTAL	142	5	1	0	1383	1531	100
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TOTAL	%

De acuerdo al recuadro, los asuntos más reiterativos, exceptuando las **Sugerencias**, corresponden a temas de solicitud de “Certificado de Saldo” con 44 requerimientos y “Certificados de Retención” con 31 solicitudes. Dicha información fue extraída del consolidado, que arroja el Módulo PQR de la entidad, del primer trimestre del año 2017

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Frente al tema de Sugerencias la gráfica representa los asuntos con mayor reiteración durante el trimestre estudiado y los cuales son manifestados por nuestros clientes a través de los buzones de Sugerencias; reflejando un mayor impacto en la “Inconformidad en la variedad del menú”, seguida por la “Inconformidad en la Porción”, donde se observa un aumento considerable en comparación al trimestre anterior. Cada una de ellas son notificadas en su oportunidad a las dependencias competentes para las acciones de mejora que ameriten.

Cabe señalar que la ALFM da respuesta a todas las sugerencias a través de los memorandos que son ubicados en cada uno de los tableros ubicados en la parte superior de cada uno de los buzones, en especial se hace énfasis en aquellas reiteraciones por motivo de cambio menú, las cuales son enviadas a los Comandantes de las Unidades, quienes son los estructuradores del menú, con el fin de que una vez informadas las novedades se realicen las acciones de mejora que mitiguen las inconsistencias halladas.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Las respuestas a las sugerencias sobre el tema de aumento de la porción, se sustentan en la tabla de porciones, previamente establecidas en los contratos interadministrativos suscritos con las respectivas Fuerzas.

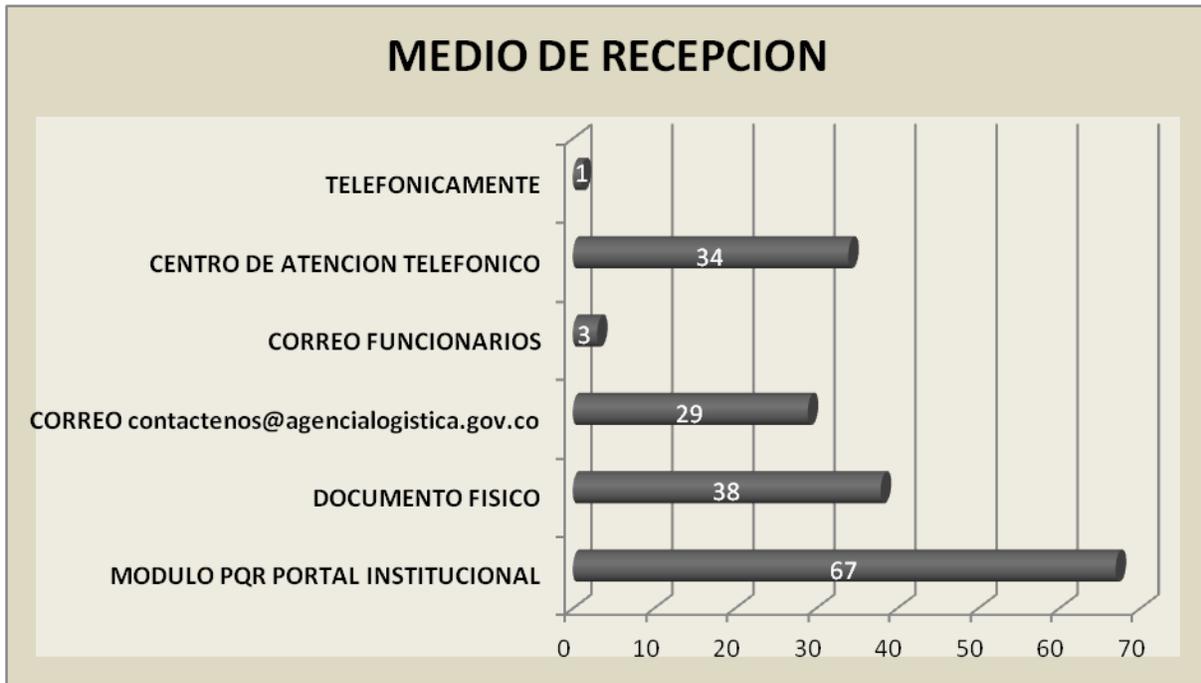
4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
MODULO PQR PORTAL INSTITUCIONAL	67
DOCUMENTO FISICO	38
CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co	29
CORREO FUNCIONARIOS	3
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	34
TELEFONICAMENTE	1

Todo requerimiento que ingresa a través de los canales de participación descritos en el recuadro, son ingresados al Módulo PQR incluyendo aquellos que son registrados por el mismo usuario en esta herramienta. A cada una de las solicitudes se les realiza el correspondiente seguimiento y finalmente se consolidan.

Adicional a esa actividad, se brinda asesoría por parte de los funcionarios especializados en temas de su competencia.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Para el segundo trimestre del año 2017, la gráfica muestra los canales de recepción utilizados por nuestros usuarios, con excepción de los Buzones de Sugerencia, a través de los cuales se recibieron 1383 sugerencias y 3420 felicitaciones.

La Agencia Logística cuenta con un Centro de Atención Telefónico el cual atiende diferentes solicitudes de la ciudadanía de manera telefónica o electrónica. Cabe resaltar que la mayoría de solicitudes atendidas por este Centro de Atención son resueltas de manera inmediata y en los casos de que se tipifiquen como quejas, reclamos o peticiones, se informa al usuario que para dar trámite a la solicitud se requiere de un tiempo determinado para ser resuelto y se registra en el Módulo de PQR.

MEDIO DE RECEPCION	ABRIL	MAYO	JUNIO
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	1163	1289	1086
CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co	376	408	415
CHAT INTERACTIVO	4	4	5

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRD

TRAMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION
SOLICITUD PARA CREDITOS DE LIBRE INVERSION BIENES Y SERVICIOS	941 11	EXCELENTES ACEPTABLES
SOLICITUD EXPEDICION PAZ Y SALVO U OTROS DOCUMENTOS RELACIONADOS CON SU CREDITO	136 9	EXCELENTES ACEPTABLES
SOLICITUD DE SUSTITUCION PENSIONAL PARA EL PERSONAL CIVIL DE LA ALFM	0	N/A

En cuanto al trámite “Solicitud de reconocimiento de sustitución pensional para el personal civil de la ALFM”, la recomendación por parte del líder correspondiente, es la eliminación del mismo, ya que actualmente existen 72 pensionados en la base de datos de la Entidad, información que en su mayoría, es manejada por los fondos privados, entidades encargadas de gestionar todo lo relacionado con el tema de las pensiones, razón por la que tiende a desaparecer ésta información de las bases de datos de la entidad.

Dicho requerimiento fue enviado al Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), quienes recomendaron que el líder del trámite de Sustitución Pensional proyecte un Acto Administrativo, en el que argumente y oficialice la eliminación del mismo.

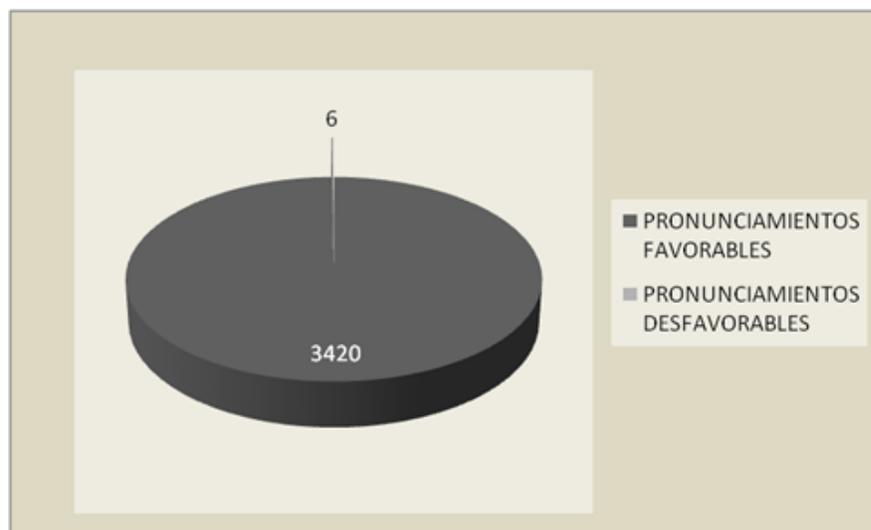
Actualmente la Dirección Administrativa está desarrollando el documento para presentarlo al DAFP.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

IMPACTO	SUBTOTAL
PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	3420
PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES	6
TOTAL	3426

En el segundo trimestre del año, se observa un aumento en la cantidad de aspectos favorables allegados a la entidad, gracias a que hemos continuado con las campañas de sensibilización en la utilización de protocolo de atención hacia nuestros usuarios, lo que ha aumentado la satisfacción y credibilidad de nuestros clientes. Por su parte, frente a los aspectos desfavorables, éstas disminuyeron en comparación con el primer trimestre, en el que se recibieron 20, y están dirigidas a varios subprocesos tales como; Gestión de Obras Civiles, Gestión de Cartera, Talento Humano, entre otras.

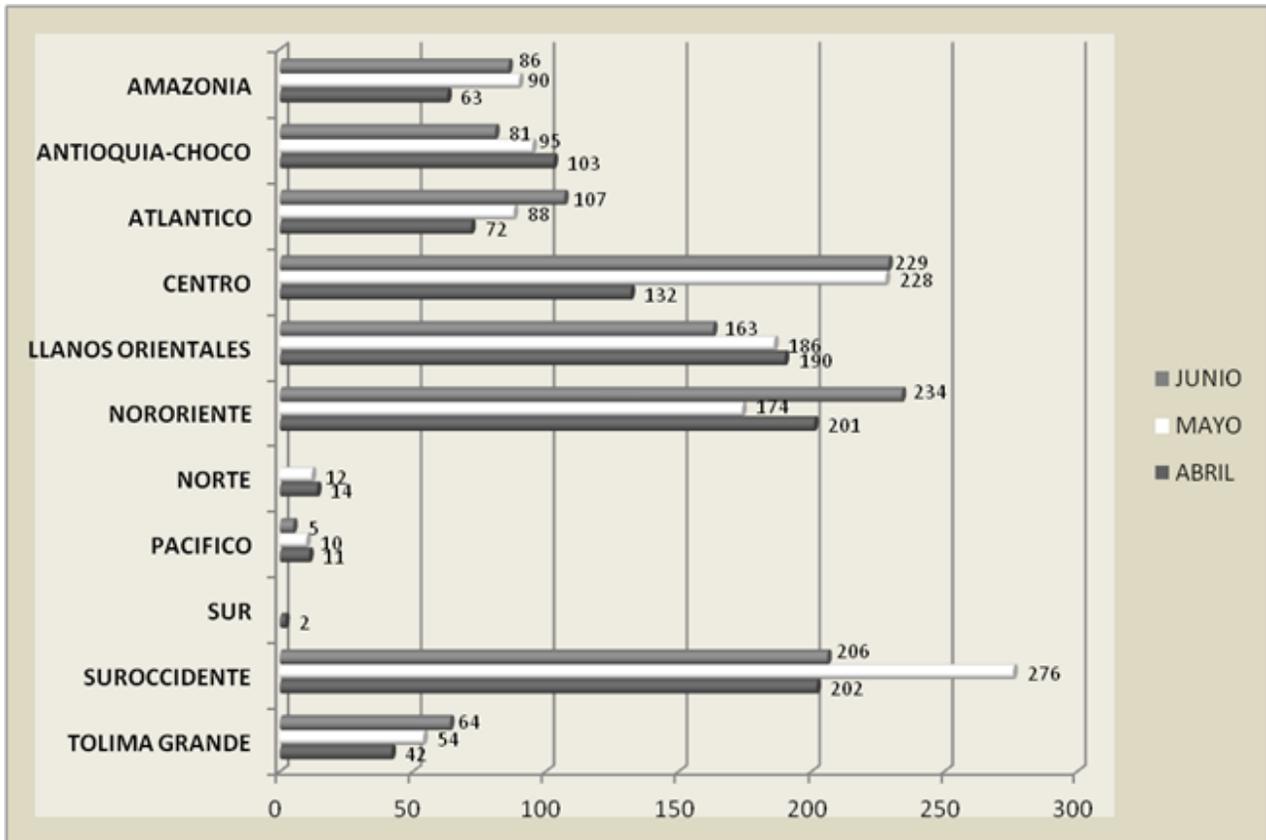


FELICITACIONES

Los pronunciamientos favorables hacen referencia a las felicitaciones recibidas a través de los “Buzones de Sugerencias”, ubicados en todas las unidades de servicio existentes a nivel Nacional; herramienta indispensable para la participación de nuestros usuarios y

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

grupos de interés, lo que nos permite prestar una mejor atención y a su vez fortalece la imagen institucional.



7. 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, cuyo promedio se describe a continuación:

TIEMPOS DE RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO
NUMERO DE DIAS	7,8	7,7	10,2

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Para la Agencia Logística de las Fuerzas Militares es prioridad seguir fomentando la participación activa de la ciudadanía y nuestros grupos de interés, no sólo por los canales con los que cuenta el Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano, sino por medio de todas las herramientas de participación a las que podamos acceder. De ahí la importancia de informar sobre los servicios prestados por la entidad a través de campañas de concientización y cultura del manejo de las herramientas tecnológicas existentes y la generación espacios de participación. De esta manera se busca poner en evidencia la celeridad, agilidad y efectividad de las respuestas por medios virtuales, lo que a su vez se refleja en el aumento de la participación por parte ciudadana. En este orden de ideas, cabe señalar los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad:

1. Centro de Atención Telefónico:

- (57) + 6510420 al 6510449
- PBX 6510420 opción (0)
- 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.

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.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

11. PQR Móvil.

La administración de estos canales es dirigida por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, así como también el manejo y gestión de los Buzones de Sugerencias instalados en las diferentes unidades de servicio, cuyo objetivo principal es brindar una mayor satisfacción a los clientes con los servicios ofrecidos

FOROS Y ENCUESTAS

En aras de cumplir con la democratización de la gestión pública, la Entidad plantea a la ciudadanía ciertos interrogantes con el fin de obtener su percepción acerca de:

Anotación: Teniendo en cuenta los últimos cambios presentados en el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, respecto a la situación del Coordinador, tan pronto recibió el cargo la funcionaria Johana Caterinne Ospina Méndez, se dio apertura al foro y la encuesta, que busca conocer la opinión de los usuarios frente al servicio que se presta a través del Centro de Atención Telefónico, el cual actualmente se encuentra en línea.

Dada esta situación para el próximo informe se adjuntarán los resultados de foros y encuestas del segundo trimestre.

Pregunta foro:

¿Cómo le gustaría que fuera el servicio brindado por nuestras consultoras de servicio a través del Centro de Atención Telefónico de la ALFM?,

Pregunta Encuesta:

¿Es útil y veraz la información que se brinda a través del Centro de Atención Telefónico de la Agencia Logística de las fuerzas Militares?

SI

NO

ALGUNAS VECES

NO CONOZCO EL SERVICIO

FALTA FORTALECER

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”