

Bogotá D.C., 27 OCT 2015

No. 1746
ALDG-GAOC-103

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



ASUNTO: Informe Tercer 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 Tercer 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



INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO

Período: Julio 01 de 2015 a Septiembre 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 Tercer trimestre del año.

| SUBPROCESOS | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | SUGERENCIAS | SUBTOTAL | % |
|--|------------|----------|-----------|-----------|--------------|-------------|-------------|
| ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 0.30 |
| GESTIÓN PRECONTRACTUAL | 7 | 0 | 1 | 0 | 0 | 8 | 0.49 |
| EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO | 27 | 0 | 0 | 1 | 0 | 28 | 1.73 |
| PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN CONTRACTUAL | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0.24 |
| ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA | 4 | 0 | 5 | 0 | 1189 | 1198 | 74.08 |
| ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN | 0 | 0 | 1 | 0 | 40 | 41 | 2.53 |
| ADMINISTRACIÓN SERVITIENDAS | 1 | 0 | 0 | 0 | 120 | 121 | 7.48 |
| ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0.12 |
| ADMINISTRACION DE ESTACIONES DE SERVICIO | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0.18 |
| SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 20 | 1.23 |
| GESTIÓN DE CRÉDITOS | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 | 12 | 0.74 |
| GESTIÓN CARTERA | 106 | 1 | 2 | 0 | 0 | 109 | 6.74 |
| GESTIÓN CONTABILIDAD | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | 1.05 |
| EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | 5 | 1 | 0 | 2 | 0 | 8 | 0.49 |
| ASESORÍA JURÍDICA | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0.30 |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 4 | 0.24 |
| TALENTO HUMANO | 25 | 1 | 0 | 0 | 4 | 30 | 1.85 |
| GESTIÓN DE OBRAS CIVILES | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.06 |
| GESTIÓN DE TECNOLOGIA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.06 |
| SUBTOTAL | 214 | 4 | 11 | 3 | 1385 | 1617 | 100% |
| | | | | | TOTAL | | |

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

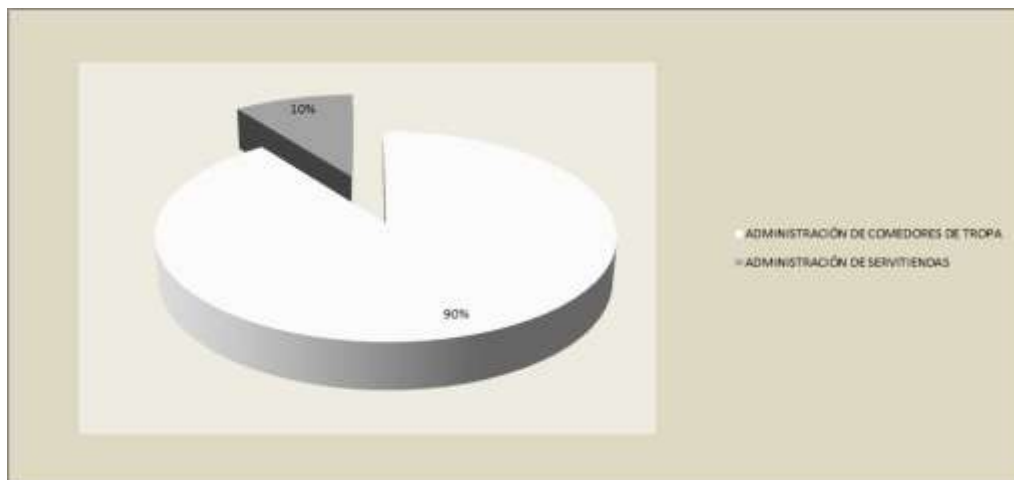


Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-50
Centro Empresarial CONNECTA
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co





Excluyendo las sugerencias, el anterior gráfico muestra los subprocesos que mayores solicitudes tuvieron en el tercer trimestre del año 2015, en donde se evidencia que los requerimientos que siguen sobresaliendo refieren a temas de “Gestión de Cartera” con 109 solicitudes, demostrando un aumento considerable en comparación del trimestre anterior; seguido de “Ejecución y seguimiento” con 28 requerimientos y “Gestión de Contabilidad” con 17 de ellos.



El Subproceso de “Administración de Comedores de Tropa” cuenta con una participación del 90% en los correspondientes buzones de sugerencias ubicados en cada una de las unidades de negocio, frente a un 10% de participación para el Subproceso “Administración de Serviendas”. Se maneja una constante en comparación del trimestre anterior.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

| ASUNTOS | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | SUGERENCIAS | TOTAL | % |
|--|------------|--------|----------|-----------|-------------|-------|-------|
| PROCESOS CONTRACTUALES | 10 | 0 | 1 | 2 | 0 | 13 | 0.80 |
| ACLARACIONES PRECONTRACTUALES | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.12 |
| SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 20 | 1.23 |
| CERTIFICACIONES CONTRACTUALES | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0.86 |
| ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0.06 |
| TALENTO HUMANO | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 0.24 |
| HOJAS DE VIDA | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0.18 |
| INCONFORMIDAD VARIEDAD DE MENU | 0 | 0 | 0 | 0 | 692 | 692 | 42.79 |
| INCONFORMIDAD PORCIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 240 | 240 | 14.84 |
| INCONFORMIDAD COCCIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 65 | 65 | 4.01 |
| ABASTECIMIENTO COMEDORES DE TROPA | 3 | 0 | 5 | 0 | 0 | 8 | 0.49 |
| INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 12 | 0.74 |
| HIGIENE DEL COMEDOR | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 10 | 0.61 |
| ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN | 0 | 0 | 1 | 0 | 40 | 41 | 2.53 |
| HORARIO ENTREGA DE ALIMENTOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0.18 |
| OTROS | 33 | 1 | 0 | 0 | 165 | 199 | 12.30 |
| VARIEDAD SURTIDO SERVITIENDAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 107 | 107 | 6.61 |

“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



| | | | | | | | |
|--|------------|--------|----------|-----------|-------------|------|------|
| ACTITUD DEL PERSONAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 14 | 0.86 |
| SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS | 1 | 0 | 1 | 0 | 4 | 6 | 0.37 |
| PAGOS PENDIENTES | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0.18 |
| CERTIFICACION PAZ Y SALVOS | 11 | 1 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0.74 |
| CERTIFICACION SALDOS | 52 | 0 | 0 | 0 | 0 | 52 | 3.21 |
| CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 1.23 |
| OTORGAMIENTOS CREDITOS AGLO | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0.24 |
| CERTIFICADO LABORAL | 9 | 1 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0.61 |
| CERTIFICADO DECLARACION DE RENTA | 35 | 0 | 0 | 0 | 0 | 35 | 2.16 |
| INFORMACION DE LA ENTIDAD | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0.30 |
| SOLICITUDES OTRAS ENTIDADES | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.12 |
| DESCUENTOS POR LIBRANZA | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 6 | 0.37 |
| INFORMACION A PROVEEDORES | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.06 |
| GESTION DE CREDITOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6 | 0.37 |
| DEVOLUCION ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0.06 |
| ABASTECIMIENTO COMBUSTIBLE | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.06 |
| ADMINISTRACION DE ESTACIONES DE SERVICIO | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0.12 |
| COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIOS | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0.06 |
| ASESORIAS JURIDICAS | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.12 |
| TOTAL | 214 | 4 | 11 | 3 | 1385 | 1617 | 100% |
| | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | SUGERENCIAS | | |

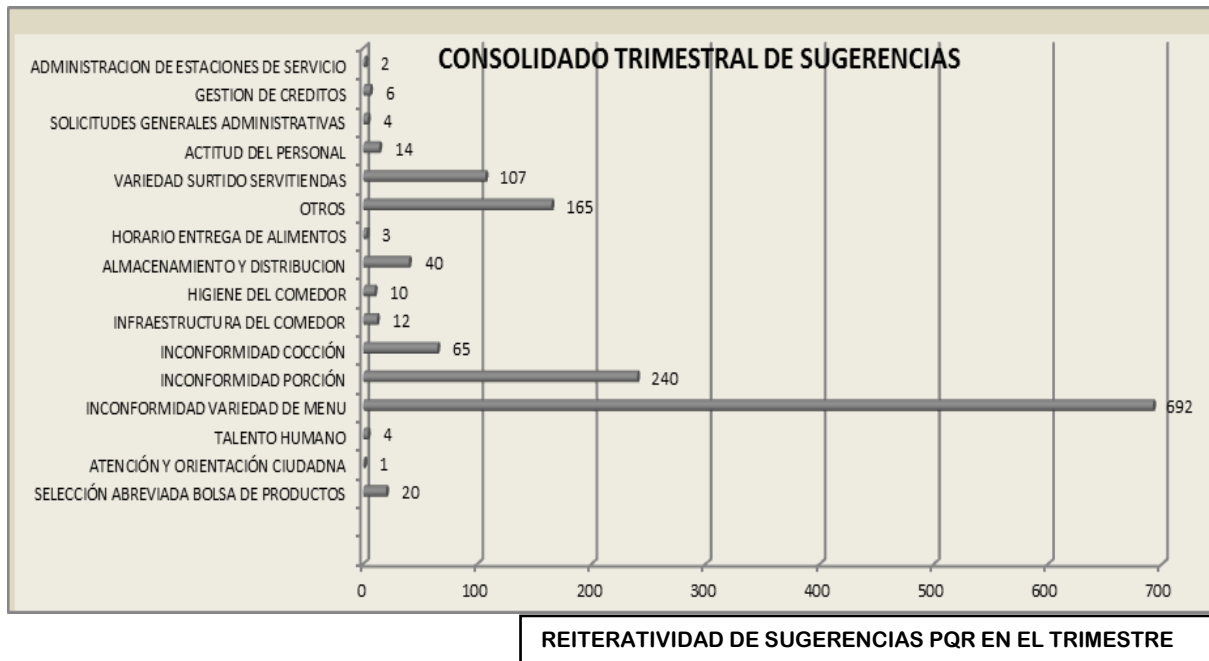
“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



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



Los asuntos más reiterativos, **excluyendo** las sugerencias, corresponden a “Certificados de Saldo” con 52 requerimientos y “Certificados de Declaración de Renta” con 35 solicitudes. Esta información fue extraída del consolidado del Tercer trimestre del año 2015 ubicado en el Módulo PQR.



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 en la variedad del menú”, la cual tuvo una disminución en comparación con el trimestre anterior, y “Inconformidad de la Porción”, que sigue manejado una constante.

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.

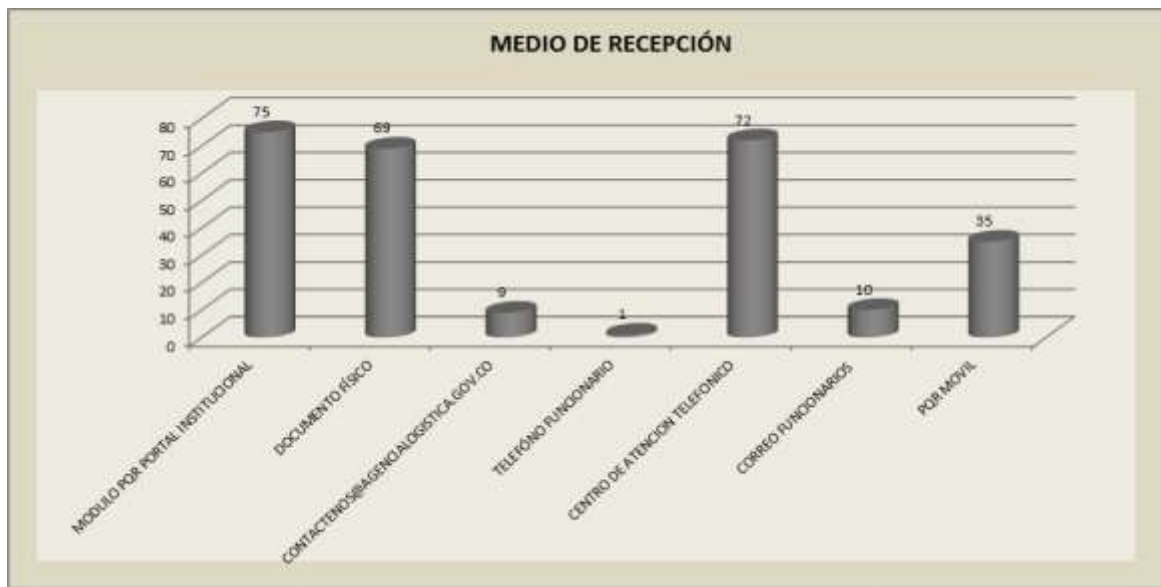
Las respuestas entregadas a las sugerencias por el tema de aumento de la porción, se basan en la tabla de porciones según lo suscrito en los contratos interadministrativos con la respectiva Fuerza.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

| MEDIO DE RECEPCION | CANTIDAD |
|-------------------------------------|----------|
| MODULO PQR PORTAL INSTITUCIONAL | 75 |
| DOCUMENTO FÍSICO | 69 |
| CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO | 9 |
| TELÉFONO FUNCIONARIO | 1 |
| CENTRO DE ATENCION TELEFONICO | 72 |
| CORREO FUNCIONARIOS | 10 |
| BUZONES DE SUGERENCIAS | 3965 |
| PQR MOVIL | 35 |

Estas solicitudes se refieren exclusivamente a cada una de las asesorías realizadas por parte de funcionarios especializados en temas de su competencia y a los cuales se les realiza los correspondientes seguimientos.



La gráfica muestra los canales de recepción utilizados por nuestros usuarios para este tercer trimestre del año 2015, **excluyendo** la herramienta de los buzones de sugerencias la cual cuenta con 3965 manifestaciones. Allí se evidencia el éxito obtenido en la utilización de la herramienta “Móvil PQR” por parte de nuestros usuarios, la cual aumento considerablemente en comparación con los trimestres anteriores, gracias a los medios de publicidad utilizados.

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

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

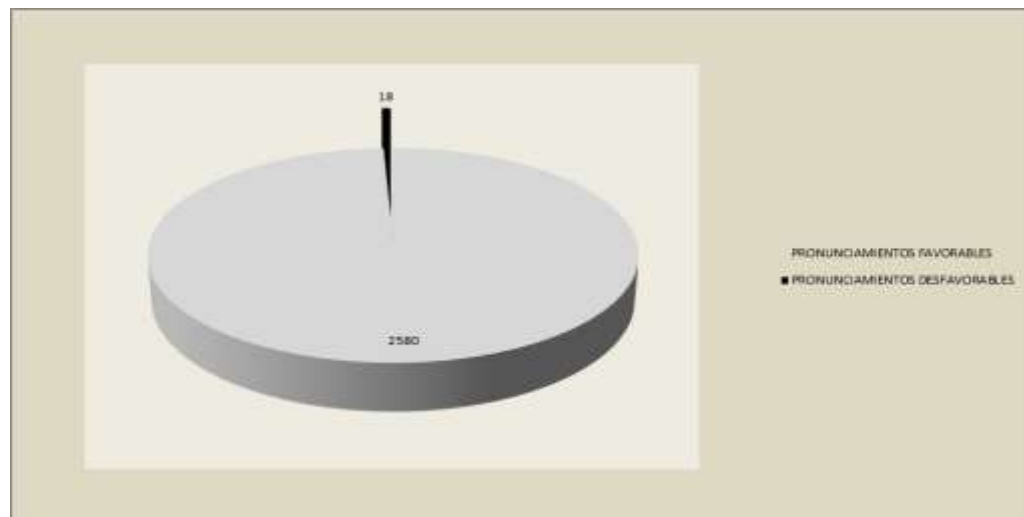
este Centro de Atención en su mayoría son recepcionadas y resueltas de manera inmediata; si se tipifican como quejas, reclamos o peticiones que requieren de un tiempo considerable para ser resueltas, se deben registrar en el Módulo de PQR.

| CANALES DE ATENCION | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE |
|---|-------|--------|------------|
| CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO | 1557 | 1548 | 1449 |
| CORREO CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO | 285 | 279 | 280 |
| CHAT INTERACTIVO | 24 | 11 | 12 |

4. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

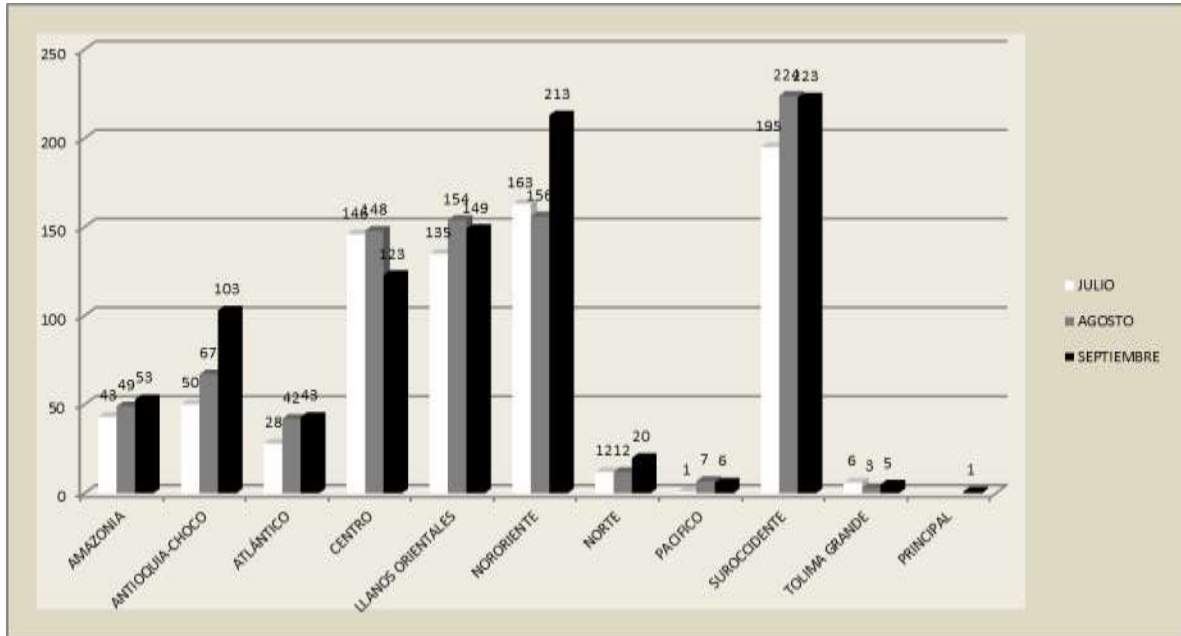
| IMPACTO | SUBTOTAL |
|--------------------------------|-------------|
| PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES | 2580 |
| PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES | 18 |
| TOTAL | 2598 |

Se evidencia un aumento en los aspectos favorables, gracias a las herramientas de control implementadas, como auditorias puntuales realizadas a todos los procesos de la entidad. Respecto a las pronunciaciones desfavorables contamos con una constante perteneciente a temas contractuales y de comedores de tropa. Cada uno de ellos fue direccionado a la dependencia competente realizando los correctivos, si lo ameritan, y resueltos de fondo al peticionario.



“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

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.

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 | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE |
|----------------------|-------|--------|------------|
| NUMERO DE DIAS | 10.8 | 8 | 7 |

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

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:

- 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

“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



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.

Foros y Encuestas

Una vez culminado el tercer trimestre del año y cumpliendo con los lineamientos de Gobierno en Línea, aprovechamos las herramientas del foro y Encuesta para generar participación por parte de nuestros usuarios, y para ello se organizó ciertos interrogantes que son insumos valiosos para continuar con nuestro proceso de mejoramiento continuo y lograr brindar un mejor servicio a la ciudadanía. Estos tratan de:

Foro: *¿Qué sabe usted de su organización?, ¿Sabe usted en qué consiste los componentes del Logo de la entidad? y ¿podría explicar su significado?*

Una vez validada la información suministrada y con el objetivo de brindar una clara y oportuna respuesta a la pregunta generada; esta fue direccionada al Grupo de Mercadeo y Publicidad, el cual es la dependencia competente y que muy amablemente nos colaboró en una respuesta adecuada. A continuación nos brindaron la siguiente información:

“La imagen corporativa de la Institución, es la visualización de la organización hacia el futuro, sustentando sus bases en un direccionamiento estratégico, con la misión de mantener e incrementar los estándares de calidad en los servicios de la ALFM, logrando la integración de los mismos. La imagen abstracta representa un águila en vuelo, símbolo de la fortaleza, visión y altura. Desde su vuelo, tiene una visión más amplia de la situación, siendo la representación de un profundo deseo de cambio que la AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES desea proyectar, una imagen de vanguardia. Con el despliegue de sus alas demuestra sus ganas de volar, sin barreras ni obstáculos para llegar a cualquier destino, lo cual representa un cubrimiento del territorio nacional, traspasando cualquier frontera, entre cielos, mares, ríos y montañas. Se soporta en los colores de la bandera colombiana que le da mayor grandeza y responsabilidad, representando sus valores corporativos: La Honestidad, servicio y compromiso, arraigados en cada uno de los funcionarios de la Entidad. El Isotipo o Logosímbolo debe estar situado en la parte superior de la tipografía y centrado con respecto al eje vertical de la misma. La tipografía hace parte de la familia de las palo seco y está representada por la fuente Arial, estilo que denota solidez y excelencia.”.

Encuesta: *¿Cree usted que los mecanismos anticorrupción utilizados por la ALFM son los adecuados?*

“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



Se evidencia que de un total de 120 votos, 72 votos corresponden a la opción SI, 26 votos corresponde a la Opción NO y 22 votos corresponden a la opción NO SABE. Podemos evidenciar que un alto porcentaje de los usuarios participantes en nuestra encuesta están de acuerdo con los mecanismos de transparencia utilizados por la entidad, pero existe la necesidad de reforzar aún más aquellos existentes así como realizar su correspondiente seguimiento para no caer en riesgos innecesarios.

| | | | |
|---------|------|--|-------|
| SI | [72] | | [60%] |
| NO | [26] | | [21%] |
| NO SABE | [22] | | [18%] |

Cada una de estas publicaciones podrá ser visualizada en el Portal Institucional para el conocimiento de la ciudadanía en general y en donde trimestralmente se generaran nuevos cuestionamientos que nos brindaran un mayor acercamiento con nuestros usuarios.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Para el tercer trimestre del año 2015, se llevó a cabo la tabulación de 298 Encuestas Anticorrupción a nivel Nacional de 201 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.

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

