

Bogotá, 14 de Febrero de 2012

No. 021 ALDG-GAOC-103

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

ASUNTO: Informe Cuarto Trimestre año 2011  
Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

Siguiendo instrucciones conforme Directiva Ministerial No. 31800-MDSGAOC- 577 de fecha 25 de julio de 2006, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta consolidando, el resultado de las solicitudes de Peticiónes, Quejas, Reclamos y Consultas recibidas entre el 01 de octubre y 31 de Diciembre de 2011, así:

## INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO Período: Octubre 01 de 2011 – Diciembre 31 de 2011

### I. SOLICITUDES DEL CIUDADANO

#### 1. SEGUIMIENTO PQRSC EN EL TRIMESTRE

Recibidas	Pendientes periodo Anterior	Cerrado	En trámite	Pendientes periodo Actual	Avance Periodo Anterior	Avance Periodo Actual
1828	0	1828	0	0	100%	100%

*“La unión de nuestras Fuerzas”*

**2. DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS ENTRE EL 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011**

NIVEL	PROCESO	SUBPROCESOS	TOTAL PQRSC	ORIGEN DE RECEPCION (REGIONAL O DEPENDENCIA)	NATURALEZA DE LA SOLICITUD
PROCESOS ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Planeación Estratégica	0	No Aplica	No Aplica
		Comunicaciones	0	No Aplica	No Aplica
	MEJORAMIENTO CONTINUO	Gestión e integración de la Calidad	0	No Aplica	No Aplica
		Atención y Orientación Ciudadana	1	Nororientado	Petición de Interés Particular
PROCESOS MISIONALES	GESTION DE LA CONTRATACION	Planificación de las Adquisiciones	0	No Aplica	No Aplica
		Gestión Precontractual	5	3 Regional Antioquia Choco	1 Reclamo 2 Peticiones de interés particular
				1 Regional Sur	1 Reclamo
				1 Reg. Tol. Grande	Petición de Interés Particular
		Selección Abreviada Bolsa de Productos	0	No Aplica	No Aplica
		Perfeccionamiento y Legalización Precontractual	0	No Aplica	No Aplica
		Ejecución y seguimiento	10	7 Oficina Principal	Interés particular
				1 Regional Sur	Reclamo
				1 Reg. Atlántico	Interés particular
				1 Regional Tolima Grande	Reclamo
Servicio Posventa y Garantías	0	No Aplica	No Aplica		

*“La unión de nuestras Fuerzas”*

PROCESOS MISIONALES	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	Almacenamiento y distribución	1	Regional Norte	Reclamo
		Administración de comedores de Tropa	4	3 Oficina Principal	Reclamos
				1 Regional Tolima Grande	Interés Particular
		Administración de estaciones de Servicio	6	6 Oficina Principal	5 Reclamos 1 Interés Particular
	Abastecimiento en efectivo	1	Oficina Principal	Reclamo	
	GESTION AGROINDUSTRIAL	Raciones de campaña	0	No Aplica	No Aplica
		Programas Agropecuarios	0	No Aplica	No Aplica
		Procesadora de Café	0	No Aplica	No Aplica
	NEGOCIOS ESPECIALES	Administración de Servitiendas	0	No Aplica	No Aplica
		Gestión de Créditos	7	4 Oficina Principal	3 Interés Particular 1 Reclamo
				1 Reg. Atlántico	Reclamo
				1 Regional Suroccidente	Queja
				1 Regional Tolima Grande	Interés Particular
		Comercialización de Transporte Aéreo	0	No Aplica	No Aplica
Comercialización de Buceo y Salvamento		0	No Aplica	No Aplica	
Seguros	1	Of. Principal	Reclamo		
PROCESOS DE APOYO	GESTION FINANCIERA	Gestión de Presupuesto	1	Of. Principal	Interés Particular
		Gestión de Tesorería	2	1 Reg. Antioquia Chocó	Reclamo
				1 Of. Principal	Interés Particular
		Gestión Cartera	7	Of. Principal	6 Interés Particular
1 Reclamo					

“La unión de nuestras Fuerzas”

<b>PROCESOS DE APOYO</b>		Gestión de Contabilidad	3	1 Of. Principal	Petición de Interés Particular			
				2 Regional Atlántico				
	GESTION JURIDICA	Asesoría Jurídica		25	22 Oficina Principal	Petición de Interés Particular		
					1 Reg. Tolima Grande			
					2 Regional Atlántico			
		Finca Raíz	0	No Aplica	No Aplica			
	GESTION ADMINISTRATIVA	Asuntos disciplinarios y administrativos		6	3 Of. Principal	2 Quejas 1 Interés Particular		
					Reg. Tolima Grande	2 Quejas		
					Regional Atlántico	1 Queja		
					Control de acceso y Administración de Visitantes	0	No Aplica	No Aplica
	GESTION ADMINISTRATIVA	Gestión Documental		0	No Aplica	No Aplica		
					Talento Humano	3	2 Of. Principal 1 Regional Atlántico	Interés Particular
					Salud Ocupación y Gestión Ambiental	0	No Aplica	No Aplica
					MERCADEO Y PUBLICIDAD	N/A	0	No Aplica
<b>PROCESO DE EVALUACION</b>	EVALUACION INDEPENDIENTE	N/A	0	No Aplica	No Aplica			

En el periodo se recibieron 83 Derechos de Petición desagregadas así:

- 58 Peticiones de Interés particular, 6 quejas y 19 reclamos allegados a través de los “La unión de nuestras Fuerzas”

diferentes a canales dispuestos para tal fin, las cuales fueron respondidas en su totalidad. Esta información es consolidada y analizada por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, con el objeto de garantizar la calidad en la prestación del servicio en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

### 3. CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO:

A través del Centro de Atención Telefónica en el trimestre se recibieron 6088 llamadas de las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera:

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<i>Trámite de crédito</i>	10	3	2	15
<i>Giro del crédito</i>	36	4	5	45
<i>Servicio Servitiendas</i>	0	0	1	1
<i>Pago proveedores</i>	0	1	1	2
<i>Descuentos</i>	0	2	1	3
<i>Certificación de retención</i>	2	1	0	3
<i>Capacitación</i>	1	0	0	1
<i>Descuentos de créditos</i>	15	0	0	15
<i>Expedición paz y salvos</i>	6	5	1	12
<i>Expedición de saldo</i>	7	10	1	18
<i>Información a proveedores</i>	15	2	0	17
<i>Información seguros</i>	5	1	0	6
<i>Solicitud de crédito</i>	31	21	14	66
<i>Certificado laboral</i>	2	0	1	3
<i>Sustitución pensional</i>	0	1	2	3
<i>Presentación portafolio</i>	0	1	0	1
<i>Información general</i>	132	70	35	237
<i>Asesoría al ciudadano en temas ajenos a la entidad</i>	0	10	10	20

“La unión de nuestras Fuerzas”



Sede Principal - Carrera 50 No.18-92  
Bogotá, D.C., Colombia  
PBX (1) 594 64 50 - 2616484  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)



#### 4. INTERVENCIONES CHAT INTERACTIVO:

A través del Chat interactivo, en el trimestre llegaron intervenciones de la ciudadanía acerca de los siguientes temas:

	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
<i>Trámite de crédito</i>	0	0	2	2
<i>Giro del crédito</i>	1	0	0	1
<i>Aclaración contratos</i>	0	1	0	1
<i>Certificación de retención</i>	0	1	0	1
<i>Información a proveedores</i>	1	2	0	3
<i>Información seguros</i>	0	2	0	2
<i>Solicitud de crédito</i>	11	10	0	21
<i>Audiencia pública de Rendición de Cuentas</i>	2	0	0	2
<i>Información trámite del crédito</i>	3	0	0	3
<i>Información recoger cartera</i>	3	0	0	3
<i>Información general</i>	5	16	3	24
<i>Asesoría al ciudadano</i>	2	2	2	6

#### 5. SUGERENCIAS

En cuanto a las sugerencias recepcionadas en el trimestre comprendido entre el 01 de octubre a 31 de diciembre de 2011 se encuentra la siguiente clasificación:

<b>PROCESO O SUBPROCESO</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
<i>Administración de Comedores de Tropa</i>	219	207	170	596
<i>Gestión de Créditos</i>	1	1	0	2
<i>Gestión cartera</i>	0	0	2	2
<i>Gestión Documental</i>	1	2	0	3
<i>Administración de las Servitiendas</i>	1	5	0	6
<i>Atención ciudadana</i>	0	1	1	2
<i>Almacenamiento y distribución</i>	0	1	0	1
<i>Servicios administrativos</i>	0	0	1	1

“La unión de nuestras Fuerzas”

## 6. FELICITACIONES

De acuerdo a las felicitaciones allegadas, en su mayoría a través de los Buzones de Sugerencia dispuestos en las Unidades de negocio se obtiene la siguiente tabla:

<b>PROCESO O SUBPROCESO</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
<i>Administración de Comedores de Tropa</i>	351	388	385	1124
<i>Gestión cartera</i>	4	1	2	7
<i>Administración de Servitiendas</i>	0	0	5	5

## 7. MEDIOS UTILIZADOS

<b>MEDIO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Módulo Peticiones Quejas y Reclamos Portal Institucional y ó Correo <a href="mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co">contactenos@agencialogistica.gov.co</a>	83	1%
Buzón de Sugerencias	613	9%
Centro de Atención Telefónico	6088	90%

De un total de 6784 Solicitudes, 83 Derechos de petición se recibieron a través del Módulo PQRSC del Portal Institucional y/ó correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co), 613 sugerencias llegaron a través de los Buzones de Sugerencias y 6088 solicitudes de información allegadas a través del Centro de Atención Telefónico.

## 8. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y CONSULTAS:

Teniendo en cuenta el cuadro anterior de solicitudes en general, durante 01 de Octubre de 2011 a 31 de Diciembre de 2011 se obtiene el siguiente indicador:

“La unión de nuestras Fuerzas”

$$\text{Oportunidad} = \frac{\text{Solicitudes resueltas oportunamente}}{\text{Total Solicitudes}} = \frac{6.784}{6.784} = 100\%$$

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este trimestre se respondieron satisfactoria y oportunamente todas las solicitudes recibidas, se seguirá haciendo monitoreo y seguimiento para prestar un servicio excelente a la ciudadanía.

## 10. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Con el fin de generar una participación más activa entre la ciudadanía, se está implementando 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, el Centro de Atención Telefónico el cual integra: la línea gratuita 018000910822, los números 5949451/52/53/54, el PBX 5946450 opción (0), el celular 3212133688, en el cual el personal debidamente capacitado recibirá todas las inquietudes por parte de la ciudadanía, el correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co), el módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Portal Institucional de la Entidad, 12 Oficinas de Atención y orientación al Ciudadano a nivel nacional incluyendo la Oficina principal, Chat Institucional, Foro virtual, Encuesta, y la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas entre otros, son 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 de la Entidad.

La Dirección de Contratos publica sus procesos de contratación en el Portal Institucional [www.agencialogistica.gov.com](http://www.agencialogistica.gov.com), desde el inicio del pliego de condiciones hasta la adjudicación y respectivo contrato.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)  
LAURA RAQUEL SEGURA ARIAS  
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana  
Asociada Contrato No.026-2011-ALFM-CTA-SIPRO

(ORIGINAL FIRMADO)  
Proyectó: Yanira Patricia Pulido González  
Coaching Centro de Atención Telefónico  
Asociada Contrato No.026-2011-ALFM-CTA-SIPRO

*“La unión de nuestras Fuerzas”*



Sede Principal - Carrera 50 No.18-92  
Bogotá, D.C., Colombia  
PBX (1) 594 64 50 - 2616484  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)

