

Bogotá, 18 de Enero de 2013

No. 015 ALDG-GAOC-103

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

ASUNTO: Informe Cuarto Trimestre año 2012
Peticiones, 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 consolidado, el resultado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas recibidas entre el 01 de Octubre y 31 de Diciembre de 2012, así:

INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO Período: Octubre 01 de 2012 – Diciembre 31 de 2012

I. SOLICITUDES DEL CIUDADANO

1. SEGUIMIENTO SOLICITUDES EN EL TRIMESTRE

Recibidas	Pendientes periodo Anterior	Cerrado	En trámite	Pendientes periodo Actual	Avance Periodo Anterior	Avance Periodo Actual
75	0	75	0	0	100%	100%

2. DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS ENTRE Octubre 01 de 2012 – Diciembre 31 de 2012

NIVEL	PROCESO	SUBPROCESOS	TOTAL PQRC			ORIGEN DE RECEPCION (REGIONAL O DEPENDENCIA)	NATURALEZA DE LA SOLICITUD	TEMAS
PROCESOS ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	0			N/A	N/A	N/A
		COMUNICACIONES	0			N/A	N/A	N/A
	MEJORAMIENTO CONTINUO	GESTIÓN E INTEGRACIÓN DE LA CALIDAD	0			N/A	N/A	N/A
		ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	OCT 3	NOV 5	DIC 1	Oficina Principal	Petición Particular: 3	1. Información otros asuntos o servicios 2. Quejas de Funcionarios
			Denuncias:6		1. Intento de estafas de organizaciones criminales a terceros 2. Denuncia de Corrupción 1. Contratación a través de la regional Amazonia. 2. Información otros asuntos o servicios			
PROCESOS MISIONALES	GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN	PLANIFICACIÓN DE LAS ADQUISICIONES	OCT 0	NOV 0	DIC 0	N/A	N/A	N/A
		GESTIÓN PRECONTRACTUAL	OCT 6	NOV 3	DIC 0	Oficina Principal	Petición Particular 2.	1. Aclaraciones Contractuales 1. Información otros asuntos o servicios
							Solicitud de copias 1.	1. Suministren copias de la propuesta del proponente construcción e inversión beta S.A.S.
						Regional Centro	Petición Particular:2	Aclaraciones Contractuales

GESTION DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS					Regional Nororient	Petición Particular:2		
						Denuncia:1	Denuncia presunta corrupción	
					Regional Sur	Petición Particular:1	Aclaraciones Contractuales	
		SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS	OCT 1	NOV 0	DIC 0	Oficina Principal	Reclamo:1	Reclamo abastecimiento o arroz en los comedores de Tropa
		PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN PRECONTRACTUAL	OCT 0	NOV 0	DIC 0	N/A	N/A	N/A
		EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	OCT 5	NOV 0	DIC 1	Oficina Principal	Petición Particular: 4	Información otros asuntos o servicios
						Solicitud de copias:2	Aclaraciones Contractuales	
	SERVICIO POSVENTA Y GARANTÍAS	OCT 0	NOV 0	DIC 0	N/A	N/A	N/A	
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	OCT 1	NOV 0	DIC 0	Regional Llanos Orientales	Reclamo:1	Reclamo almacenamiento y distribución	
	ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES DE TROPA				Oficina Principal	Petición Particular: 3	Información otros asuntos o servicios:2	
							Presentación Portafolio:1	
						Reclamo: 2	Novedades prestación servicios alimentación personal:1	
							Que trata de envío informe servicio de alimentación:1	
	ADMINISTRACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIO	OCT 0	NOV 1	DIC 0	Oficina Principal	Petición Particular:1	Información otros asuntos o servicios	
ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	OCT 1	NOV 1	DIC 0	Oficina Principal	Petición Particular:1	Solicitud giro devolución de alimentación		

							Reclamo:1	Que trata de las novedades cumplimiento contrato interadministrativo N° 544	
GESTIÓN AGROINDUSTRIAL	RACIONES DE CAMPAÑA	OCT 0	NOV 0	DIC 0	N/A	N/A	N/A	N/A	
	PROGRAMAS AGROPECUARIOS	OCT 0	NOV 0	DIC 0	N/A	N/A	N/A	N/A	
	PROCESADORA DE CAFÉ	OCT 0	NOV 0	DIC 0	N/A	N/A	N/A	N/A	
	GESTIÓN DE NEGOCIOS ESPECIALES	ADMINISTRACIÓN DE SERVITIENDAS	OCT 0	NOV 0	DIC 0	N/A	N/A	N/A	N/A
		GESTIÓN DE CRÉDITOS	OCT 0	NOV 0	DIC 1	Regional Suroccidente	Reclamo:1	Trámite del crédito ineficiente	
		COMERCIALIZACIÓN DE TRANSPORTE AÉREO	OCT 0	NOV 0	DIC 0	N/A	N/A	N/A	
COMERCIALIZACIÓN DE BUCEO Y SALVAMENTO		OCT 0	NOV 0	DIC 0	N/A	N/A	N/A		
SEGUROS	OCT 0	NOV 1	DIC 1	Oficina Principal	Petición Particular:2	1.Solicitud de información 1.Seguro vehicular			
PROCESOS DE APOYO	GESTIÓN FINANCIERA	GESTIÓN DE PRESUPUESTO	OCT 0	NOV 0	DIC 0	N/A	N/A	N/A	
		GESTIÓN DE TESORERÍA	OCT 1	NOV 0	DIC 0	Regional Pacifico	Petición Particular:1	Pago saldos de RETEICA	
		GESTIÓN CARTERA	OCT 6	NOV 1	DIC 6	Oficina Principal	Petición Particular:6	Información certificado de saldo:2 Información certificado de Paz y Salvo:2 Información descuentos:2	
			Reclamos:7	Reclamo de Descuentos					

		GESTIÓN DE CONTABILIDAD	OCT 0	NOV 0	DIC 0	N/A	N/A	N/A
GESTION JURIDICA		ASESORÍA JURÍDICA	OCT 0	NOV 1	DIC 2	Oficina Principal	Petición Particular:3	Información otros asuntos o servicios:
		FINCA RAÍZ	OCT 0	NOV 0	DIC 0	N/A	N/A	N/A
		ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	OCT 0	NOV 4	DIC 1	Oficina Principal	Petición Particular:5	Información otros asuntos o servicios:4 Solicitud copias hojas de vida y otra información:1
GESTION ADMINISTRATIVA		SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	OCT 1	NOV 0	DIC 0	Regional Pacifico	Solicitud de Copias:1	Información de otros asuntos o servicios
		CONTROL DE ACCESO Y ADMINISTRACIÓN DE VISITANTES	OCT 0	NOV 0	DIC 0	N/A	N/A	N/A
		GESTIÓN DOCUMENTAL	OCT 0	NOV 0	DIC 0	N/A	N/A	N/A
		TALENTO HUMANO	OCT 4	NOV 5	DIC 4	Oficina Principal	Petición Particular:11	Expedición certificado laboral :9 Información otros asuntos o servicios:2
							Solicitud de copias: 1	Información otros asuntos o servicios
					Regional Llanos Orientales	Peticiones de Interés Particular:1	Expedición certificado laboral	

		SALUD OCUPACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL	OCT 0	NOV 0	DIC 0	N/A	N/A	N/A
	MERCADEO Y PUBLICIDAD	N/A	OCT 0	NOV 0	DIC 0	N/A	N/A	N/A
	GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA	TECNOLOGIA	OCT 0	NOV 0	DIC 0	N/A	N/A	N/A
	EVALUACION INDEPENDIENTE	Evaluación Independiente	OCT 0	NOV 1	DIC 1	Oficina Principal	Queja:1 Peticiónes de Interés Particular:1	Aclaraciones Contractuales Solicitud acompañamiento (reclamo recibido por Atención Ciudadana)

En el periodo se recibieron 75 Solicitudes desagregadas así:

PETICIONES RECLAMOS QUEJAS SOLICITUD DE COPIAS Y CONSULTAS:

PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR: 49 que tratan de solicitudes de información de interés particular.

RECLAMOS 13 Los cuales se clasifican así:

- 4 Se generaron en la Oficina Principal, en los subprocesos Selección Abreviada Bolsa de Productos, Administración Comedores de Tropa, Abastecimiento en Efectivo en los meses de Octubre y Noviembre, donde se genera reclamo de alimentación
- 7 Se genero en la Oficina Principal en el subproceso Gestión Cartera en los meses de Octubre y Diciembre debido a reclamo de Descuentos.
- 1 Se genero en la regional Llanos Orientales en el subproceso Almacenamiento y Distribución en el mes de Octubre donde se realiza la devolución de Frijol
- 1 Se genero en la Regional Suroccidente en el subproceso Gestión de Créditos en el mes de Diciembre de reclamo giro de crédito

QUEJAS 1: clasificada así:

- 1 Queja se gestiono en la Oficina Principal, por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario en el mes de Noviembre/2012

SOLICITUD DE COPIAS 5:

- Se generaron en la oficina principal, 4 solicitudes para el Subproceso Ejecución y Seguimiento, Gestión Precontractual y talento Humano en los meses de Octubre y Noviembre, 1 solicitud para el subproceso Servicios Administrativos en la Regional Pacifico en el mes de Octubre.

Así mismo en el cuarto trimestre del 2012 se recibieron 7 Denuncias las cuales también fueron publicadas en el Módulo PQR del Portal Institucional y se clasifican de la siguiente manera:

- 6 denuncias fueron allegadas a través de los canales del Subproceso Atención y Orientación Ciudadana; 4 se relacionaron con Intento de estafa de organizaciones criminales a terceros, 2 denuncias de información otros asuntos o servicios y 1 denuncia frente a la Regional Nororiente con Intento de estafa de organizaciones criminales a terceros.

Además me permito comunicar que en el cuarto trimestre del año 2012 se gestionaron 183 Paz y Salvos y 763 Certificaciones de saldo.

Las solicitudes y respuestas de todos los Derechos de Petición, se encuentran publicados en Módulo de Peticiones Quejas y Reclamos del Portal Institucional www.agencialogistica.gov.co

SOLICITUDES ALLEGADAS A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO: 4442

En el cuarto trimestre del año 2012 el comportamiento de llamadas ingresadas a través del Centro de Atención Telefónico fue el siguiente:

De un total de 4442 llamadas ingresadas en el horario de 8:00 am a 5:00 pm, corresponden a transferencias 4272 llamadas. Se registraron 170 asesorías realizadas acerca de la gestión de la entidad, distribuidas de la siguiente manera:

TEMAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL POR TEMA
QUEJA POR PRESTACION DE SERVICIO DE FUNCIONARIOS	1	0	0	1
INFORMACION CERTIFICACION DE SALDO	15	12	4	31
INFORMACIÓN CERTIFICACION DE PAZ Y SALVO	7	2	0	9
INFORMACION SOLICITUD DE CREDITO	14	9	6	29
INFORMACION OTROS SERVICIOS	0	1	0	1
ASESORÍA AL CIUDADANO	4	3	2	9
INFORMACION GENERAL (Dirección, teléfonos, correos y nombres de funcionarios)	24	9	6	39
ACLARACIONES CONTRACTUALES	1	0	0	1
PRESENTACION PORTAFOLIO	13	5	1	19
INTENTO DE ESTAFA DE ORGANIZACIONES CRIMINALES A TERCEROS	13	14	2	29
COPIAS ACTAS	2	0	0	2
	TOTAL			170

SOLICITUDES ALLEGADAS A TRAVÉS DEL CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co:100

En el cuarto trimestre de 2012 se recibieron un total de 100 solicitudes allegadas a través de contactenos@agencialogistica.gov.co las cuales fueron direccionadas a cada dependencia competente.

SOLICITUDES ALLEGADAS A TRAVÉS DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS : 2445

SUGERENCIAS: 723

PROCESO O SUBPROCESO	TOTAL SUGERENCIAS	TEMAS
Administración de Comedores de Tropa	661	CAMBIO MENU : 512 AUMENTO PORCION: 99 COCION: 28 OTROS: 22
Administración Servitiendas	53	SURTIDO: 29 OTROS:24

Las 9 sugerencias restantes que no son reiterativas corresponden a gestión administrativa, gestión tecnología, almacenamiento distribución a las cuales se les dio el trámite correspondiente y respuesta oportuna.

FELICITACIONES: 1722

PROCESO O SUBPROCESO	TOTAL FELICITACIONES	TEMA RECURRENTE
Administración de Comedores de Tropa	1697	Satisfacción frente al servicio prestado

Las 25 felicitaciones restantes se registraron en los siguientes subprocesos:

- Atención y Orientación Ciudadana: 1
- Administración Serviendas: 22
- Almacenamiento y Distribución:2
-

49 Peticiones de Interés particular, 1 quejas, 13 reclamos, copias 5, denuncias 7, 4.442 solicitudes a través del Centro de Atención Telefónico, 100 solicitudes allegadas a través de contactenos@agencialogistica.gov.co, 723 sugerencias, 1722 felicitaciones para un total de 7.062 solicitudes allegadas a través de los diferentes canales del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano.

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. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJES
Módulo Peticiones Quejas y Reclamos Portal Institucional	75	1.0%
Buzón de Sugerencias	2.445	34.6%
Centro de Atención Telefónico	4.442	62.9%

Correo contactenos@agencialogistica.gov.co	100	1.4%
---	-----	------

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

Teniendo en cuenta el cuadro anterior de las PQRSC, durante el 01 de Octubre de 2012 a 31 Diciembre de 2012, se obtiene este resultado:

$$\text{ORQYR} = \frac{\text{Solicitudes resueltas oportunamente}}{\text{Total Solicitudes}} = \frac{7062}{7062} \times 100 = 100\%$$

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este trimestre se tramitaron satisfactoria y oportunamente todas las PQRSC recibidas.

La Oficina de Atención y Orientación Ciudadana seguirá haciendo monitoreo y seguimiento para prestar un excelente servicio a la ciudadanía.

6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En el Cuarto trimestre del año 2012, se llevó a cabo la tabulación de 849 Encuestas Anticorrupción a nivel Nacional, las cuales evidenciaron la transparencia con la cual se ejecutan las actividades contractuales en la entidad.

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, el módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Portal Institucional de la Entidad, 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, desde el inicio del pliego de condiciones hasta la adjudicación y respectivo contrato.

Cordialmente,

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

Elaboró: Carmenza Jagua Jiménez
Gestora Grupo AOC
Asociada Cto. 026/2011 ALFM- SIPRO