

Bogotá D.C.,

No. ALDG-GAOC-103

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

ASUNTO: Informe Cuarto Trimestre 2013, Peticione, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

Siguiendo instrucciones conforme 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 Cuarto Trimestre de 2013.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)  
Brigadier General Pablo Federico Przychodny Jaramillo  
Director General

Proyectó: PU. Juan Carlos Montaña Montaña  
Líder Atención y Orientación Ciudadana

Revisó: ECO. Gabriel de la Cuesta Mora  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

*“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)



**INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO**

Período: Octubre 01 de 2013 a Diciembre 31 de 2013

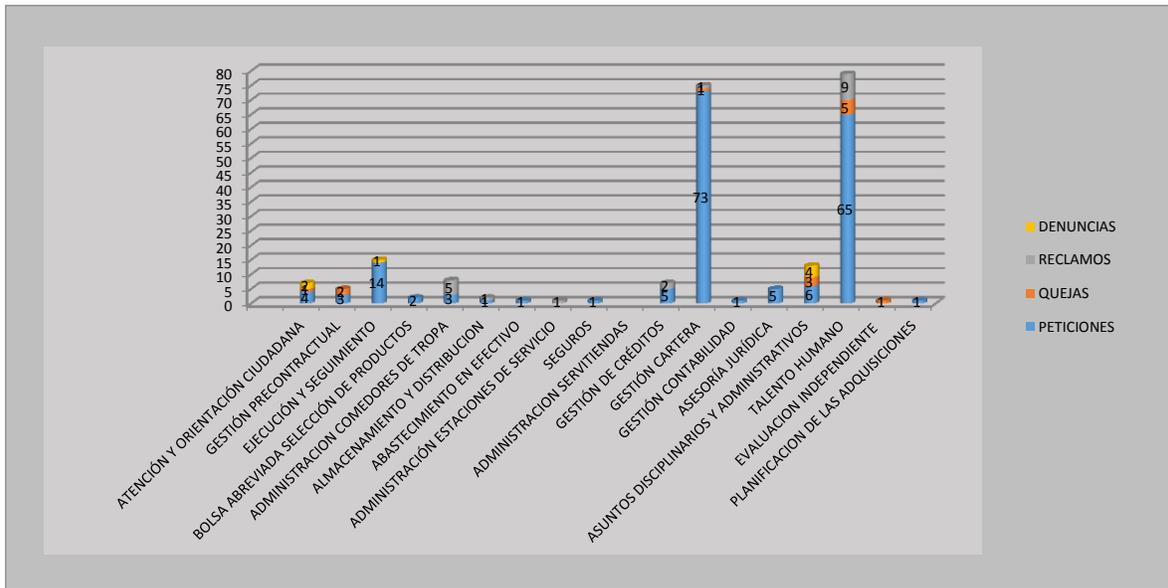
**A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS**

**1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE**

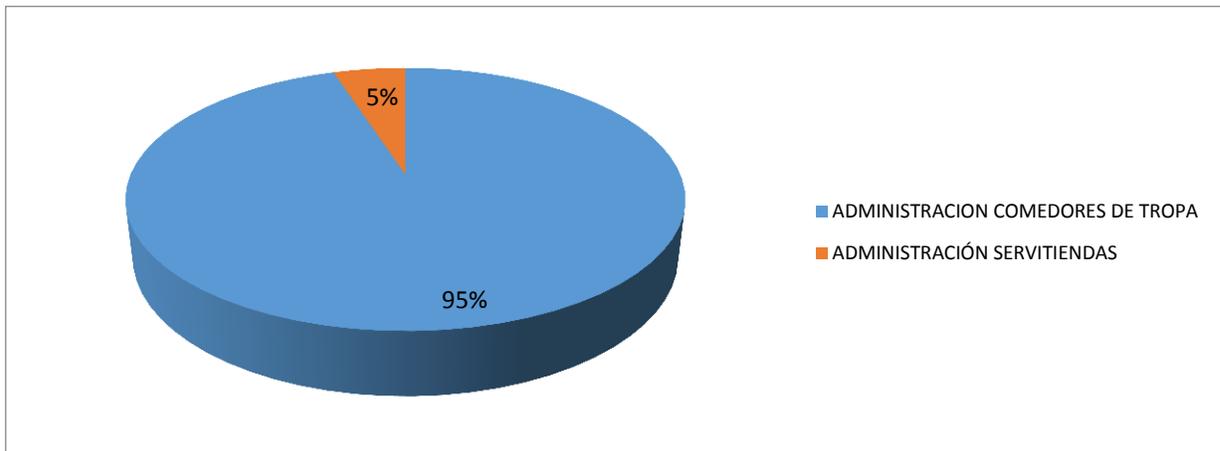
Los subprocesos no mencionados en la tabla, no registraron Peticiones Quejas Reclamos, Denuncias ni sugerencias en el Cuarto trimestre del año.

SUBPROCESOS	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS			TOTAL	%
	OCT	NOV	DICI	OCT	NOV	DICI	OCT	NOV	DICI	OCT	NOV	DICI	OCT	NOV	DICI		
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	3	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	7	0,35
GESTIÓN PRECONTRACTUAL	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,25
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	1	10	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	15	0,76
BOLSA ABREVIADA SELECCIÓN DE PRODUCTOS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,1
ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA	1	2	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	525	601	440	1574	80,07
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	33	27	27	89	4,52
ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,05
ADMINISTRACIÓN ESTACIONES DE SERVICIO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,05
SEGUROS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,05
ADMINISTRACION SERVITIENDAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	43	22	90	4,57
GESTIÓN DE CRÉDITOS	5	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7	0,35
GESTIÓN CARTERA	26	32	15	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	75	3,81
GESTIÓN CONTABILIDAD	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,05
ASESORIA JURÍDICA	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,25
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	5	0	1	2	0	0	0	0	1	3	0	0	0	13	0,66
TALENTO HUMANO	40	12	13	2	1	2	5	3	1	0	0	0	0	0	0	79	4,01
EVALUACION INDEPENDIENTE	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,05
PLANIFICACION DE LAS ADQUISICIONES	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,05
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>61</b>	<b>42</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>583</b>	<b>671</b>	<b>489</b>	<b>1967</b>	100 %
	<b>PETICIONES</b>			<b>QUEJAS</b>			<b>RECLAMOS</b>			<b>DENUNCIAS</b>			<b>SUGERENCIAS</b>				
	<b>185</b>			<b>13</b>			<b>19</b>			<b>7</b>			<b>1743</b>				

“La unión de nuestras Fuerzas”



El anterior gráfico muestra los subprocesos que mayores solicitudes tuvieron en el trimestre estudiado, excluyendo las sugerencias y se evidencia que el subproceso con mayores requerimientos fue el de “Talento Humano” con 65 peticiones, 5 quejas y 9 reclamos para un total de 79 requerimientos; seguido de “Gestión de Cartera” y “Ejecución y Seguimiento”. El tipo de solicitud de “Petición de Interés particular o General” tuvo la mayor participación en el trimestre, en comparación con las Quejas, reclamos y denuncias.



El subproceso de Administración de comedores de tropa, cuenta con una participación del 95% de sugerencias, frente a un 5% de Administración de servitiendas.

“La unión de nuestras Fuerzas”

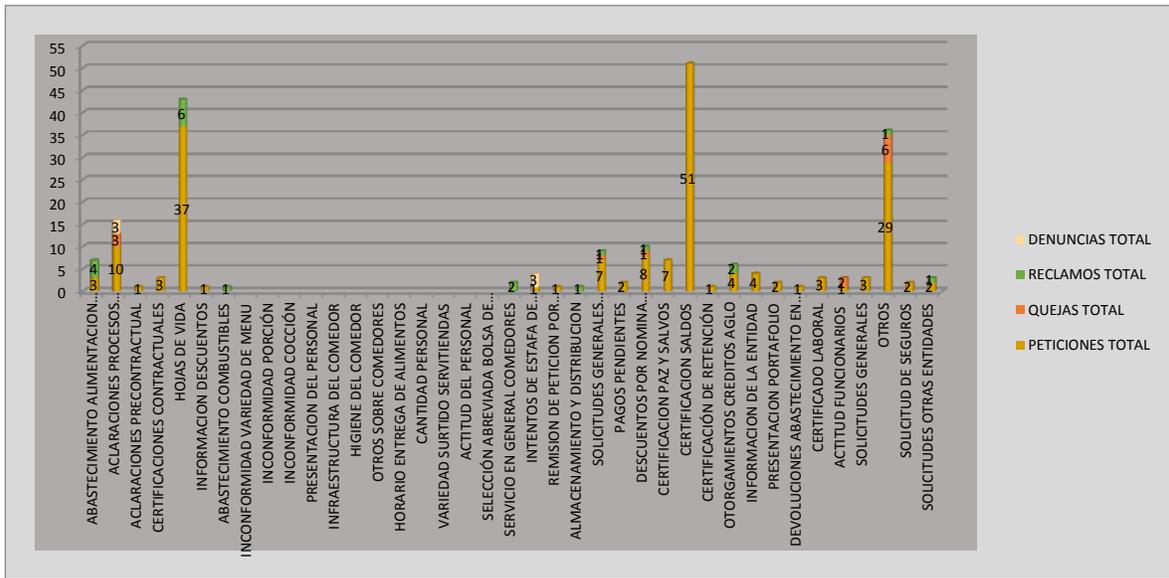
## 2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

ASUNTOS	PETICIONES			QUEJAS			RECLAMOS			DENUNCIAS			SUGERENCIAS			TOTAL	%
	OCT	NOV	DICI	OCT	NOV	DICI	OCT	NOV	DICI	OCT	NOV	DICI	OCT	NOV	DICI		
ABASTECIMIENTO ALIMENTACION COMEDORES DE TROPA	1	2	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	7	0,35
ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	2	4	4	0	1	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	16	0,81
ACLARACIONES PRECONTRACTUAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,05
CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,15
HOJAS DE VIDA	31	2	4	0	0	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	43	2,18
INFORMACION DESCUENTOS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,05
ABASTECIMIENTO COMBUSTIBLES	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1
INCONFORMIDAD VARIEDAD DE MENU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	307	382	315	1004	51,09
INCONFORMIDAD PORCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	127	109	64	300	15,25
INCONFORMIDAD COCCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41	49	22	112	5,69
PRESENTACION DEL PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0,15
INFRAESTRUCTUR A DEL COMEDOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	19	2	35	1,77
HIGIENE DEL COMEDOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	11	12	0,66
OTROS SOBRE COMEDORES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	33	16	74	3,76
HORARIO ENTREGA DE ALIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	0	7	0,35
CANTIDAD PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3	9	0,45
VARIEDAD SURTIDO SERVITIENDAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	43	22	90	4,57
ACTITUD DEL PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	7	10	0,5
SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0	0	19	0,96
SERVICIO EN GENERAL COMEDORES	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,1

“La unión de nuestras Fuerzas”

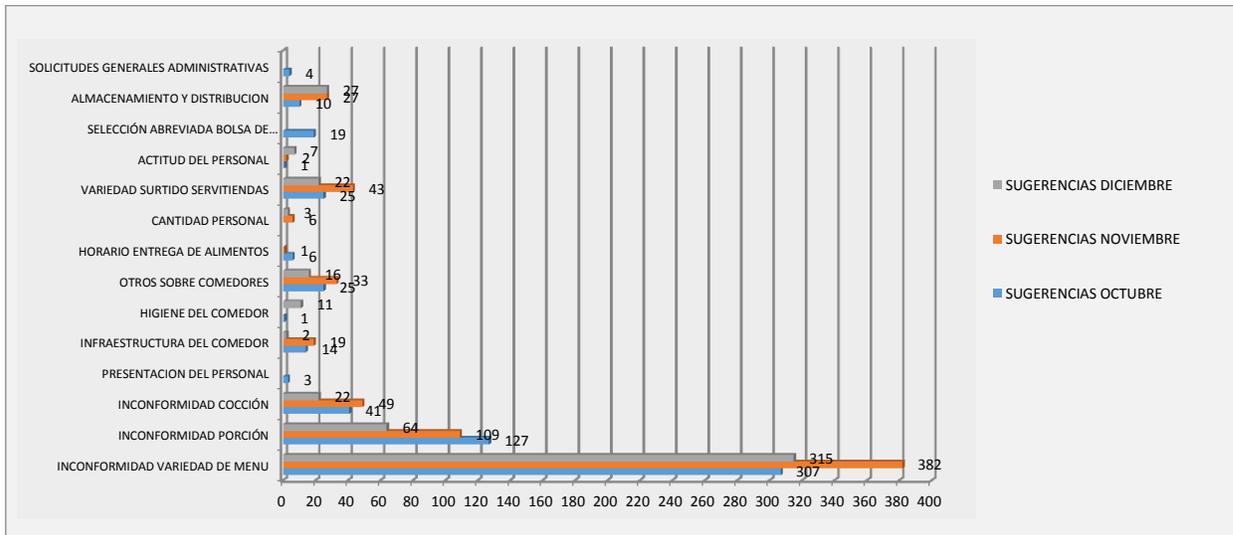
INTENTOS DE ESTAFA DE ORGANIZACIONES CRIMINALES	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	4	0,2
REMISION DE PETICION POR COMPETENCIA OTRAS ENTIDADES	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,05
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	10	27	27	65	3,3	
SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	4	2	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4	0	0	13	0,7	
PAGOS PENDIENTES	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,1	
DESCUENTOS POR NOMINA CREDITOS DE LIBRE INVERSION	4	2	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0,5	
CERTIFICACION PAZ Y SALVOS	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,35	
CERTIFICACION SALDOS	16	25	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51	2,59	
CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,1	
OTORGAMIENTOS CREDITOS AGLO	4	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	6	0,3	
INFORMACION DE LA ENTIDAD	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,2	
PRESENTACION PORTAFOLIO	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,1	
DEVOLUCIONES ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,05	
CERTIFICADO LABORAL	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,15	
ACTITUD FUNCIONARIOS	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0,2	
SOLICITUDES GENERALES	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,15	
OTROS	5	11	13	2	1	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	35	1,77	
SOLICITUD DE SEGUROS	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,1	
SOLICITUDES OTRAS ENTIDADES	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,1	
<b>TOTAL</b>	82	61	42	3	4	6	10	7	2	2	1	4	583	671	489	<b>1967</b>	<b>100%</b>	
	<b>PETICIONES</b>			<b>QUEJAS</b>			<b>RECLAMOS</b>			<b>DENUNCIAS</b>			<b>SUGERENCIAS</b>					
	<b>185</b>			<b>13</b>			<b>19</b>			<b>7</b>			<b>1743</b>					

“La unión de nuestras Fuerzas”



**REITERATIVIDAD DE ASUNTOS PQRD**

Los asuntos más reiterativos excluyendo las sugerencias, corresponden a “certificación de saldos” con 51 requerimientos y “Hojas de vida” (43). Esta información fue extraída del consolidado del último trimestre del Módulo PQR.



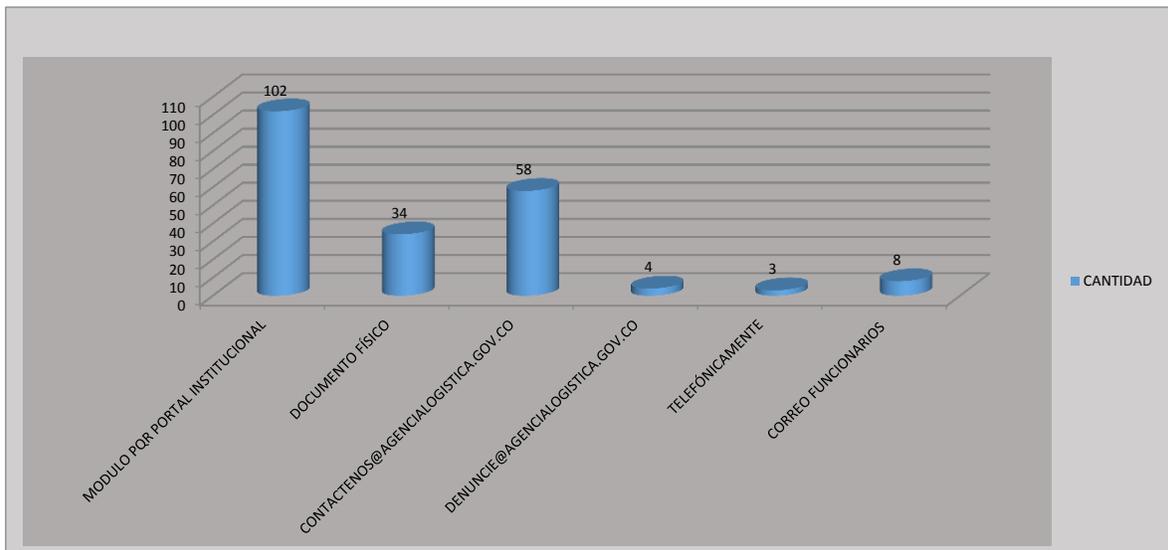
**REITERATIVIDAD DE ASUNTOS SUGERENCIAS**

La gráfica representa, los asuntos más reiterativos manifestados a través de las Sugerencias, teniendo mayor impacto “Inconformidad variedad de menú”, “Inconformidad de la Porción, y Variedad en el Surtido de las Servitiendas.

“La unión de nuestras Fuerzas”

### 3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
MODULO PQR PORTAL INSTITUCIONAL	102
DOCUMENTO FÍSICO	34
CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	58
DENUNCIE@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	4
TELEFÓNICAMENTE	3
CORREO FUNCIONARIOS	8
BUZONES DE SUGERENCIAS	1743



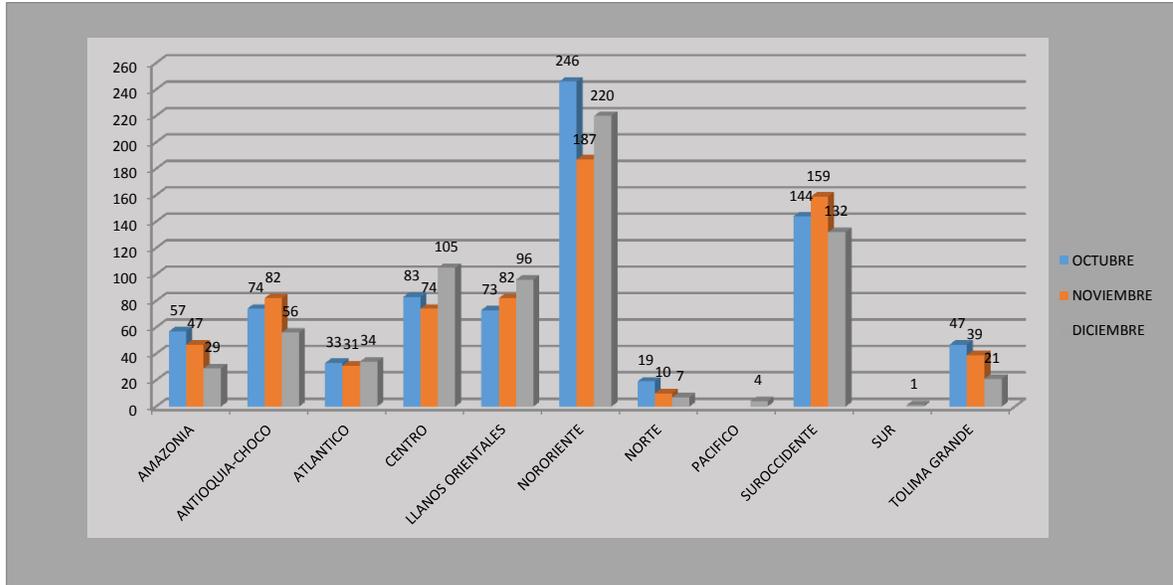
La Gráfica muestra los canales de recepción **excluyendo** el de los buzones de sugerencias, el cual cuenta en el trimestre con 1743 manifestaciones. El Módulo de PQR del Portal Institucional es uno de los canales por el cual se recibió el 49% de las PQR.

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 atendidas y resueltas de manera inmediata, si se tipifican como quejas, reclamos o peticiones que requieren de un tiempo considerable para ser resueltas, las cuales deben ser registran en el Módulo de PQR.

CANALES DE ATENCION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	1671	1248	1210
CORREO CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	65	59	85
CHAT INTERACTIVO	46	43	32

“La unión de nuestras Fuerzas”

#### 4. FELICITACIONES COMEDORES DE TROPA REGIONALES



Los pronunciamientos favorables, hacen referencia a las felicitaciones recibidas a través de los buzones de sugerencias acerca a los servicios prestados en los comedores de tropa a nivel nacional en las diferentes regionales de la ALFM.

Los pronunciamientos desfavorables hacen referencia a las sugerencias, quejas y reclamos los cuales se reflejan en los anteriores puntos de este informe.

#### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En general 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 a los Derechos de Petición allegados a la entidad.

El registro de las sugerencias más reiterativas es acerca del cambio del Menú en las Unidades Militares y el inconformismo referente a las porciones suministradas en los Comedores de tropa a nivel nacional. Sobre lo anterior, la ALFM da respuesta a todas y cada una de las sugerencias a través de comunicaciones centralizadas ubicadas encima de los buzones de sugerencias. Las sugerencias por motivo de cambio menú, son enviadas a los Comandantes de las Unidades con el fin de tenerlas en cuenta al momento de estructurar el menú, ya que son ellos y una muestra representativa de soldados quienes lo elaboran bajo el presupuesto asignado.

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

*“La unión de nuestras Fuerzas”*

## 6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En el cuarto trimestre del año 2013, se llevó a cabo la tabulación de 475 Encuestas Anticorrupción a nivel Nacional, las cuales diligencian los oferentes en las diferentes adjudicaciones en las regionales, evidenciando en promedio, un 98.93% de transparencia contractual.

Igualmente la Dirección de Contratos publica todos los procesos de contratación en el Portal Institucional [www.agencialogistica.gov.co](http://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 de la Entidad.

## 7. DEMOCRATIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA

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:

Centro de Atención Telefónico:

- Línea gratuita 018000910822,
- (57) + 3 594641/52/53/54,
- PBX 5946450 opción (0)
- Línea celular 3212133688,
- Correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)
- Módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Portal Institucional de la Entidad
- Oficinas de Atención y orientación al Ciudadano Oficina Principal
- Puntos de Atención al Ciudadano en las Regionales
- Chat Institucional
- Foro virtual
- Encuestas Virtuales
- Buzones de Sugerencias
- Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía a través de los diferentes Canales.

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.

*“La unión de nuestras Fuerzas”*