

Bogotá D.C., 29 ENE 2016!

No. 118 ALDG-GAOC-103

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

ASUNTO: Informe Cuarto Trimestre del año 2015; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.



A. Orney

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 Cuarto 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: Octubre 01 de 2015 a Diciembre 31 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 Cuarto trimestre del año.

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	%
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	4	0	0	1	3	8	0.57
GESTIÓN PRECONTRACTUAL	14	0	0	0	0	14	0.99
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	26	0	0	0	0	26	1.85
ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA	4	0	0	0	1066	1070	76.31
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	2	0	61	63	4.49
PLANIFICACIÓN DE LAS ADQUISICIONES	2	0	0	0	0	2	0.14
ADMINISTRACIÓN SERVITIENDAS	0	0	0	0	124	124	8.84
ADMINISTRACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIO	1	0	0	0	0	1	0.07
SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS	0	0	0	0	4	4	0.28
GESTIÓN DE CRÉDITOS	3	0	0	0	0	3	0.21
GESTIÓN CARTERA	39	0	0	0	0	39	2.78
GESTIÓN CONTABILIDAD	9	0	0	0	0	9	0.64
GESTIÓN DE TESORERÍA	1	0	0	0	0	1	0.07
GESTIÓN DE PRESUPUESTOS	1	0	0	0	0	1	0.07
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	0	0	0	1	0	1	0.07
ASESORÍA JURÍDICA	5	0	0	0	0	5	0.35
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS.	0	0	0	3	0	3	0.21
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	1	1	0.07
TALENTO HUMANO	22	1	1	1	0	25	1.78

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



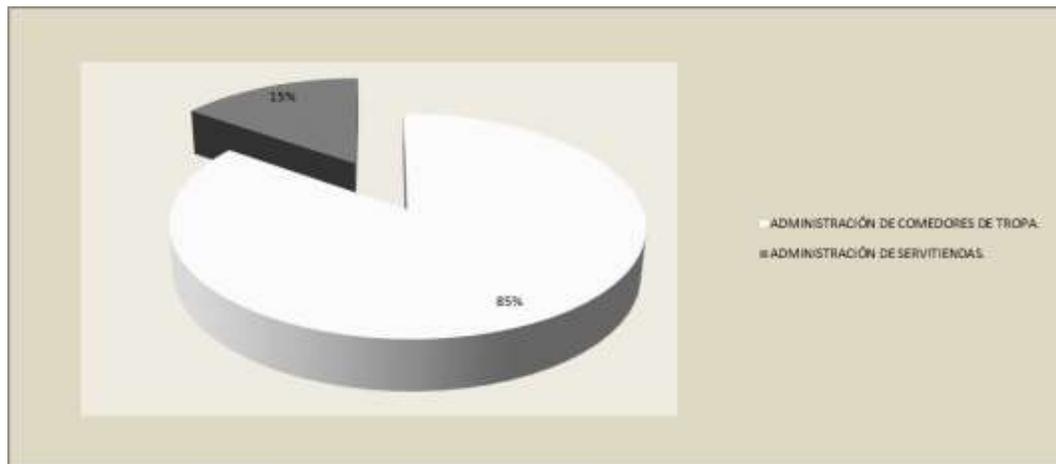
Sede Principal – Avenida El Dorado No. 91-50
Centro Empresarial CONNECTA
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 5 94 64 50 Fax: (571) 2951576 - 4109812
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



GESTIÓN DE OBRAS CIVILES	2	0	0	0	0	2	0.14
SUBTOTAL	133	1	3	6	1259	1402	100%
					TOTAL		



Excluyendo las sugerencias, el anterior gráfico muestra los subprocesos que mayores solicitudes tuvieron en el cuarto trimestre del año 2015, en donde se evidencia que los requerimientos que siguen sobresaliendo refieren a temas de “Gestión de Cartera” con 39 solicitudes, visualizándose una disminución en comparación del trimestre anterior; seguido de “Ejecución y seguimiento” con 26 requerimientos y “Talento Humano” con 25 de ellos.



El Subproceso de “Administración de Comedores de Tropa” cuenta con una participación del

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

85% en los correspondientes buzones de sugerencias ubicados en cada una de las unidades de negocio, frente a un 15% de participación para el Subproceso “Administración de Servitiendas”. Se maneja una constante en comparación del trimestre anterior.

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

ASUNTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TOTAL	%
PROCESOS CONTRACTUALES	13	0	0	2	0	15	1.06
ACLARACIONES PRECONTRACTUALES	2	0	0	0	0	2	0.14
SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS	0	0	0	0	4	4	0.28
CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	4	0	0	0	0	4	0.28
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	0	0	0	3	3	0.21
HOJAS DE VIDA	3	0	0	0	0	3	0.21
INCONFORMIDAD VARIEDAD DE MENU	0	0	0	0	694	694	49.50
INCONFORMIDAD PORCIÓN	0	0	0	0	196	196	13.98
INCONFORMIDAD COCCIÓN	0	0	0	0	52	52	3.70
ABASTECIMIENTO COMEDORES DE TROPA	3	0	0	0	0	3	0.21
INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR	0	0	0	0	6	6	0.42
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	2	0	59	61	4.35
INTENTOS DE ESTAFA DE ORGANIZACIONES CRIMINALES	0	0	0	1	0	1	0.07
VARIEDAD SURTIDO SERVITIENDAS	0	0	0	0	117	117	8.34
ACTITUD DEL PERSONAL	0	0	0	0	12	12	0.85
CANTIDAD DE PERSONAL	0	0	0	0	2	2	0.14

“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



SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	2	0	0	1	1	4	0.28
PAGOS PENDIENTES	7	0	0	0	0	7	0.49
CERTIFICACION PAZ Y SALVOS	4	0	0	0	0	4	0.28
CERTIFICACION SALDOS	30	0	0	0	0	30	2.13
CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN	9	0	0	0	0	9	0.64
OTORGAMIENTOS CREDITOS AGLO	4	0	0	0	0	4	0.28
CERTIFICADO LABORAL	7	0	0	0	0	7	0.49
CERTIFICADO DECLARACION DE RENTA	3	0	0	0	0	3	0.21
INFORMACION DE LA ENTIDAD	7	0	0	0	0	7	0.49
SOLICITUD SEGUROS	1	0	0	0	0	1	0.07
DESCUENTOS POR LIBRANZA	1	0	0	0	0	1	0.07
INFORMACION A PROVEEDORES	2	0	0	0	0	2	0.14
COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIOS	0	1	0	2	0	3	0.21
OTROS	31	0	1	0	113	145	10.34
TOTAL	133	1	3	6	1259	1402	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS		

Los asuntos más reiterativos, **excluyendo** las sugerencias, corresponden a “Certificados de Saldo” con 30 requerimientos y “Procesos contractuales” con 15 solicitudes. Esta información fue extraída del consolidado del Cuarto trimestre del año 2015 ubicado en el Módulo PQR de la entidad.

“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





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 un leve aumento en comparación con el trimestre anterior, e “Inconformidad de la Porción”, que tiende a la baja en comparación del trimestre anterior.

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.

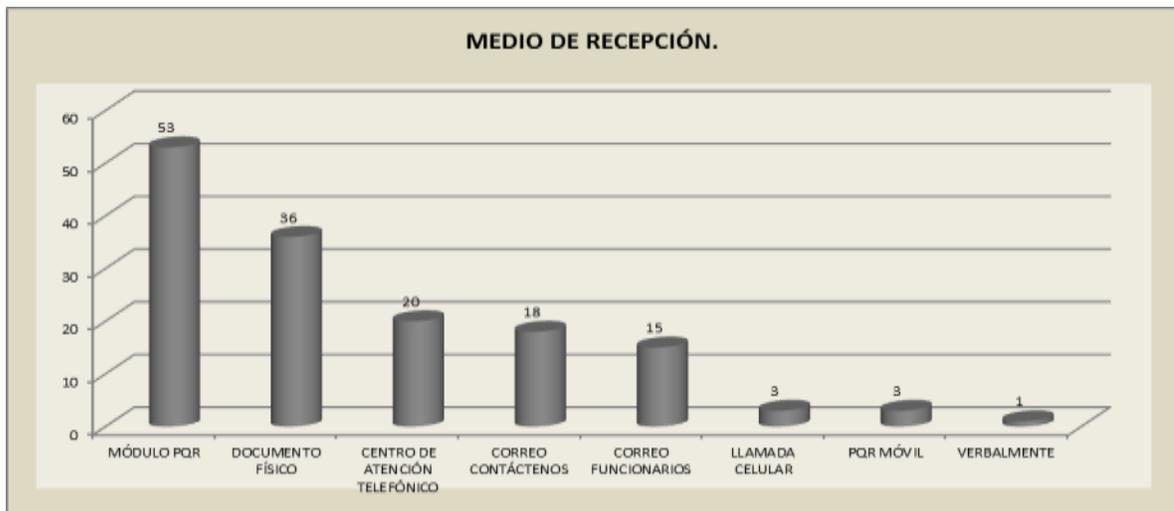
3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
MODULO PQR PORTAL INSTITUCIONAL	53
DOCUMENTO FÍSICO	36
CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	18
TELÉFONO FUNCIONARIO	0
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	20
CORREO FUNCIONARIOS	15
BUZONES DE SUGERENCIAS	3478
PQR MOVIL	3

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

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.

Hay que resaltar la disminución de la participación por medio de los canales telefónicos de la ALFM, ya que fueron nulos para el mes de Diciembre, debido a la realización de cambio de proveedor de líneas telefónicas a consecuencia del traslado de sede de la entidad, lo que ocasiono fallas en la comunicación hacia el usuario.



La gráfica muestra los canales de recepción utilizados por nuestros usuarios para este cuarto trimestre del año 2015, **excluyendo** la herramienta de los buzones de sugerencias la cual cuenta con 3478 manifestaciones.

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 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.

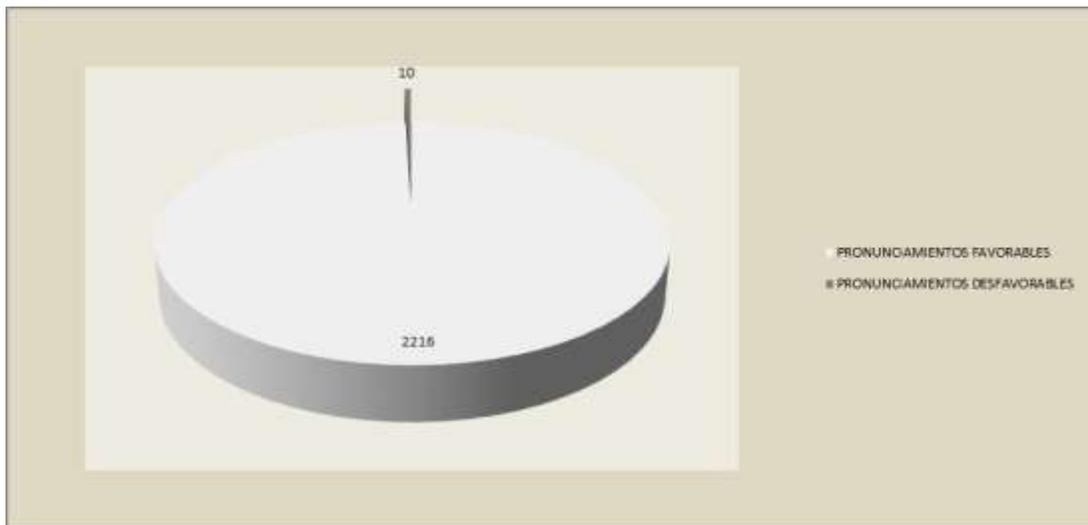
CANALES DE ATENCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	1390	2473	0
CORREO CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	255	200	275
CHAT INTERACTIVO	10	3	16

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

4. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

IMPACTO	SUBTOTAL
PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	2216
PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES	10
TOTAL	2226

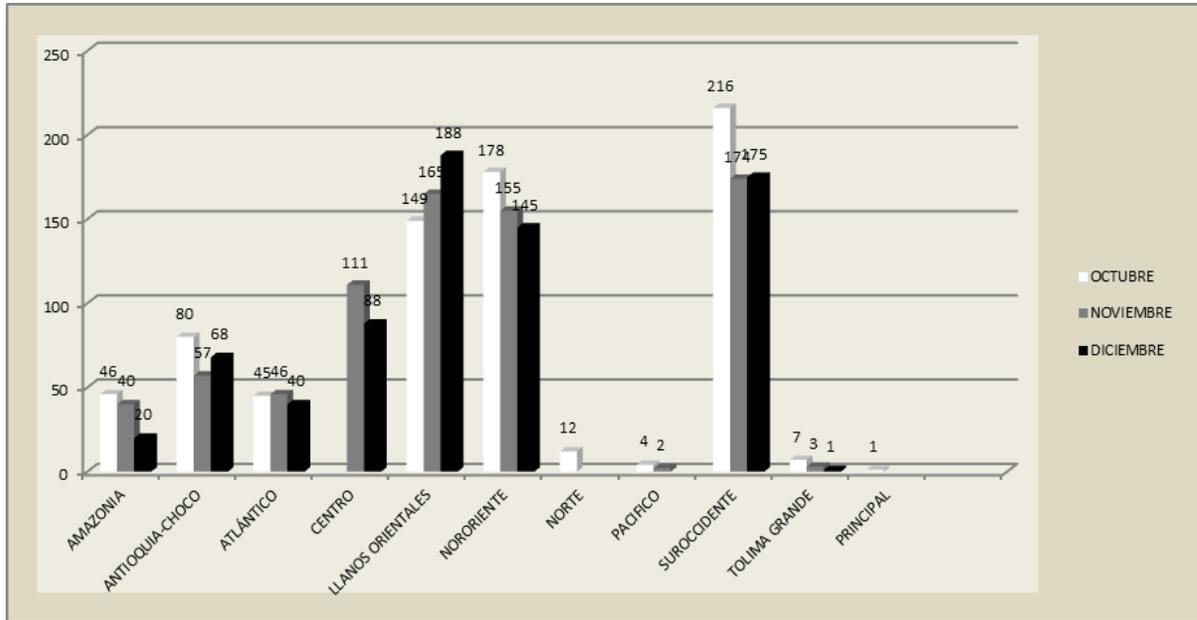
Se evidencia una constante en la cantidad de aspectos favorables allegados a la entidad. Respecto a las pronunciaciones desfavorables contamos con una disminución, con respecto al trimestre anterior, gracias a las herramientas de control implementadas, como auditorías puntuales realizadas a todos los procesos de la entidad y que en su gran mayoría refieren 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.



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 participen nuestros usuarios y así poder suministrar una mejor atención al establecer un mejoramiento continuo.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
NUMERO DE DIAS	6	6	6.5

Para este cuarto trimestre del año 2015, en especial para el último mes de la vigencia, se refleja una disminución de las PQR allegadas a la entidad, debido al cambio de sede, lo que ocasionaba intermitencias en la aplicabilidad de las herramientas de atención hacia el usuario por los ajustes que se realizaron, así como el cambio de proveedor de las líneas telefónicas (PBX) que sufrió la entidad, por no encontrarnos con este canal durante más de un mes, lo que se ve reflejado en las información suministrada.

“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



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:

- (57) + 6510420 al 6510449

- PBX 6510420 opción (0)

- Línea institucional 3212133688

2. Correo 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.

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 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.

“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



C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Para el cuarto trimestre del año 2015, se llevó a cabo la tabulación de 374 Encuestas Anticorrupción a nivel Nacional de 358 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 98.2% 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

