

Bogotá, 03-02-2017

No 20171410013791 ALDG-GAOC-103



AL: Doctora
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.
Ministerio de Defensa Nacional

ASUNTO: Informe Cuarto Trimestre del Año 2016; Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias y Consultas

En cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de Mayo de 2016, 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 2016.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
Coronel (RA) OSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO
Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares

(ORIGINAL FIRMADO)
Proyectó: Juan Carlos Montaña Montaña
Coordinador Grupo Atención y Orientación Ciudadana

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia |
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO

Periodo: Octubre 01 de 2016 a Diciembre 31 de 2016

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y DENUNCIAS.

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR

A continuación se presenta el avance de la gestión de respuestas dada a las solicitudes pendientes tanto en el periodo anterior como en el estudiado

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	Nº DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
1563	1563	0	0	0

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	Nº DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
1471	1471	0	0	0

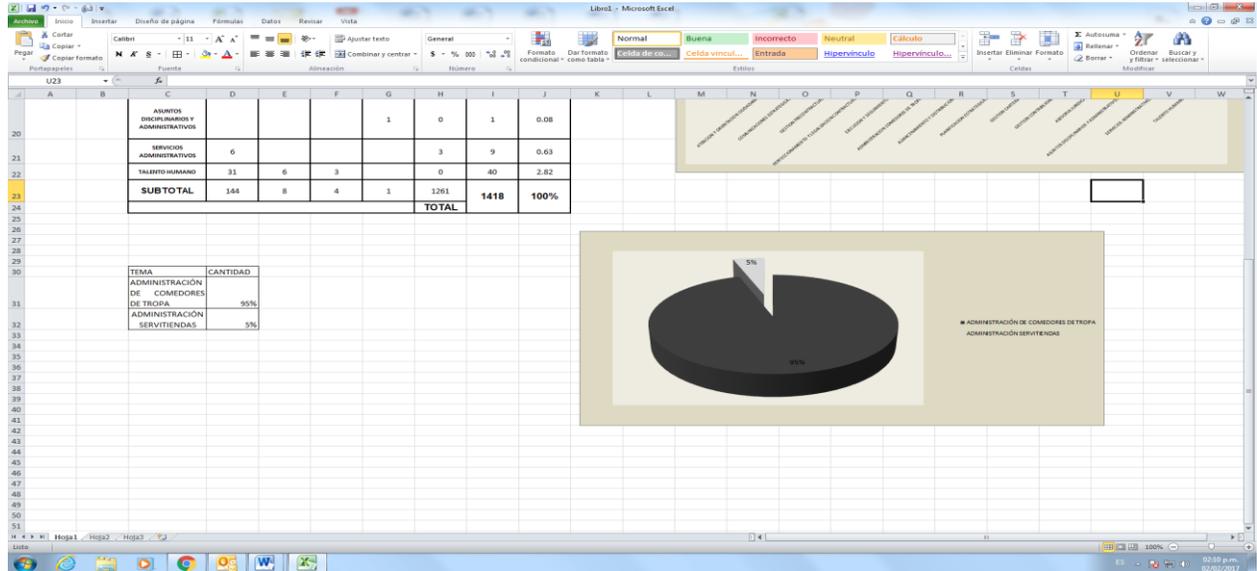
2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMETRE

Los subprocesos no mencionados en la tabla no registraron Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, ni sugerencias en el Cuarto Trimestre del año 2016

SUBPROCESO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	%
ATENCION Y ORIENTACION CIUDADANA	2	1	0	0	0	3	0.21
COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	1	0	0	0	0	1	0.08
GESTION PRECONTRACTUAL	3	1	1	0	0	5	0.35
PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACION CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	1	0.08
EJECUCION Y SEGUIMIENTO	24	0	0	0	0	24	1.69
ADMINISTRACION COMEDORES DE	1	0	0	0	1165	1166	82.22

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Exceptuando las sugerencias, en el anterior grafico se muestra los subprocesos que mayores solicitudes tuvieron en el cuarto trimestre del año 2016, en donde se evidencia que los requerimientos que sobresalen refieren a temas de “Gestión Cartera”, con 50 solicitudes, “Talento Humano” que manejo 40 solicitudes; seguido de “Ejecución y Seguimiento” con 24



Para el cuarto trimestre del año 2016, se presenta una participación de 95% en la utilización de los diferentes buzzones de Sugerencias ubicados en los comedores de tropa a nivel nacional; en comparación al manejo dado en las servitiendas con un 5%, reflejando una constante en la utilización de esta herramienta. Continuamos utilizando instrumentos publicitarios para dar cobertura a este canal de participación ciudadana.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

ASUNTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	TOTAL	%
ATENCIÓN Y ORIENTACION CIUDADANA	2	1	0	0	0	3	0.21
PROCESOS CONTRACTUALES	7	2	0	0	0	9	0.63
SOLICITUDES GRALES ADMINISTRATIVAS	6	0	0	0	3	9	0.63
SALUD OCUPACIONAL	0	0	0	0	1	1	0.08
ACLARACIONES	0	0	1	0	0	1	0.08

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

PRECONTRACTUALES							
INCONFORMIDAD DE VARIEDAD MENU	0	0	0	0	591	591	41.67
INCONFORMIDAD PORCION	0	0	0	0	345	345	24.38
INCONFORMIDAD COCCION	0	0	0	0	123	123	8.67
HORARIO DE ALIMENTOS	0	0	0	0	14	14	0.98
INFRAESTRUCRURA DEL COMEDOR	0	0	0	0	6	6	0.42
VARIEDAD SURTIDO SERVITIENDAS	0	0	0	0	36	36	2.53
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	0	23	23	1.62
ACTITUD DEL PERSONAL	0	0	0	0	31	31	2.18
SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS	0	0	0	0	26	26	1.83
PRESENTACION DEL PERSONAL	0	0	0	0	4	4	0.28
HIGIENE DEL COMEDOR	0	0	0	0	8	8	0.56
PAGOS PENDIENTES	2	1	0	0	0	3	0.21
CERTIFICACION PAZ Y SALVO	8	0	0	0	0	8	0.56
CERTIFICACION SALDO	26	0	0	0	0	26	1.83
CERTIFICACION DE RETENCION	3	0	0	0	0	3	0.21
CERTIFICADO LABORAL	11	0	0	0	0	11	0.77
CERTIFICADO DECLARACION DE RENTA	2	0	0	0	0	2	0.14
INFORMACION DE LA ENTIDAD	1	0	0	0	0	1	0.08

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

REITERATIVIDAD DE SUGERENCIAS PQR EN EL TRIMESTRE

La gráfica representa los asuntos con mayor reiteración durante el trimestre estudiado y los cuales son manifestados por nuestros clientes a través de los buzones de Sugerencias; continuando con un mayor impacto en la “Inconformidad en la variedad del menú”, reflejando una disminución considerable en comparación al trimestre anterior. Cada una de ellas son notificadas en su oportunidad a las dependencias competentes para las acciones de mejora que ameriten; “Inconformidad de la Porción”, que tiende a una constante en comparación del periodo anterior. Se encuentra en conocimiento por el área asignada.

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.

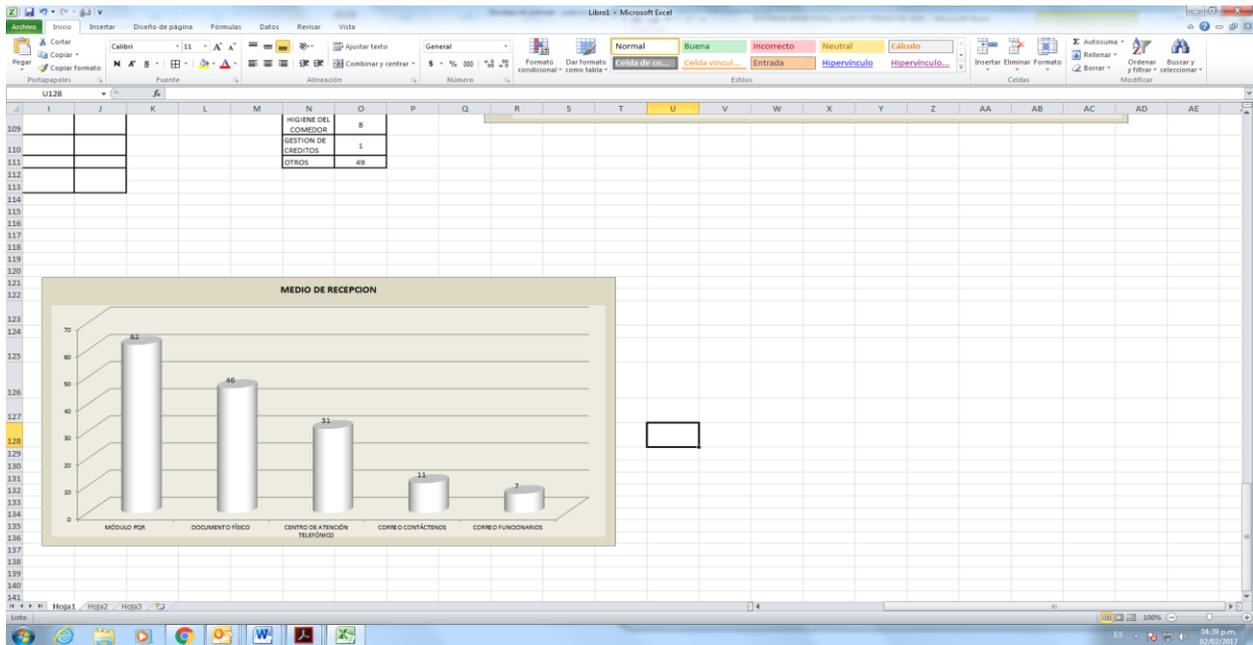
Las respuestas entregadas a las sugerencias por el tema de aumento de la porción, se basan en la tabla de porciones según lo suscrito en los contratos interadministrativos con la respectiva Fuerza

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
MODULO PQR PORTAL INSTITUCIONAL	62
DOCUMENTO FÍSICO	46
CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	11
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	31
CORREO FUNCIONARIOS	7
BUZONES DE SUGERENCIAS / FELICITACIONES	1255 /2465

Todo requerimiento ingresado por medio de cualquier canal de participación descrito, es ingresado al Módulo PQR incluyendo los registrados por el mismo usuario en esta herramienta , donde es consolidado, así como también se brinda asesoría por parte de funcionarios especializados en temas de su competencia realizando los correspondientes seguimientos.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Para este cuarto trimestre del año 2016, la gráfica muestra los canales de recepción utilizados por nuestros usuarios, **excluyendo** la herramienta de los buzones de sugerencias, la cual cuenta con 1255 sugerencias y 2465 felicitaciones.

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 ATENCION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	1347	1145	1038
CORREO CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO	316	370	290
CHAT INTERACTIVO	0	2	0

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQR

TRAMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION
SOLICITUD PARA CRÉDITOS DE LIBRE INVERSIÓN BIENES Y SERVICIOS	584	EXCELENTE
SOLICITUD EXPEDICIÓN PAZ Y SALVO U OTROS DOCUMENTOS RELACIONADOS CON SU CRÉDITO	412	EXCELENTE.
SOLICITUD DE SUSTITUCIÓN PENSIONAL PARA EL PERSONAL CIVIL DE LA ALFM	0	0

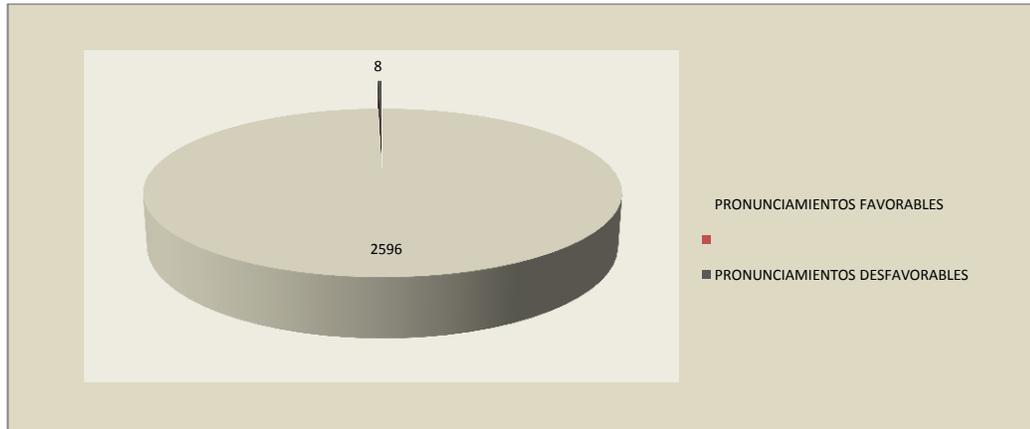
El trámite de “Solicitud de sustitución pensional para el personal civil de la ALFM” se encuentra en etapa de eliminación por parte del DAFP. Todo ello por instrucciones del líder encargado, la cual dice no ser viable su aplicación por la terminación de sus afiliados a pensiones a corto plazo.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

IMPACTO	SUBTOTAL
PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	2465
PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES	15
TOTAL	2480

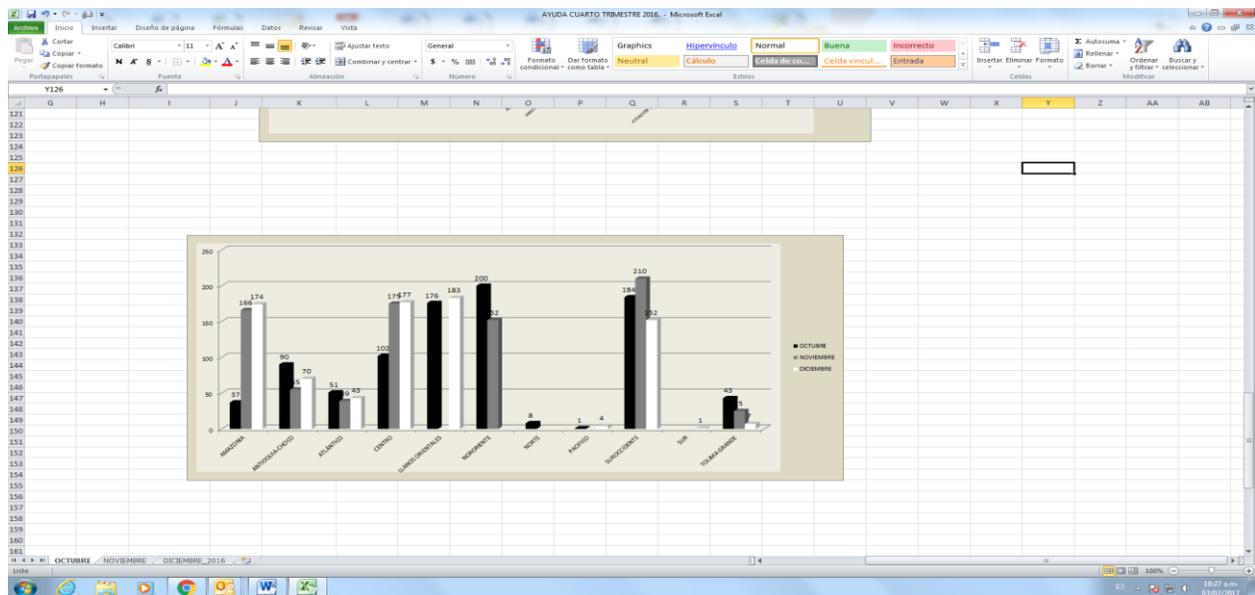
En el cuarto trimestre del año, se observa un considerado aumento en la cantidad de aspectos favorables allegados a la entidad, gracias a las campañas de sensibilización en la utilización de protocolo de atención hacia nuestros usuarios, lo que produce confianza y satisfacción hacia nuestros clientes brindando mayor credibilidad en la entidad. Con respecto a las pronunciaciones desfavorables, contamos con un leve aumento, debido a las inconformidades presentadas en los procesos de las convocatorias de empleo realizadas.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



FELICITACIONES

Los pronunciamientos favorables hacen referencia, en su gran mayoría, 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 contribuyendo al mejoramiento continuo.



7. 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	7.8	5.5	6.1

B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Para la ALFM es fundamental seguir generando participación activa entre la ciudadanía, no solo por los canales con que cuenta el Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano sino por medio de herramientas de publicidad en donde se resalta los servicios prestados por la entidad, campañas de concientización y cultura del manejo de las herramientas tecnológicas existentes generación espacios de participación y así demostrar la celeridad, agilidad y efectividad de las respuestas por medios virtuales continuando con la credibilidad de la Agencia. Nuestros principales canales consisten en:

1. Centro de Atención Telefónico:

- (57) + 6510420 al 6510449
- PBX 6510420 opción (0)
- Línea Gratuita 018000126537

2. Correos 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.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia |
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



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, por medio del grupo de Atención y Orientación Ciudadana, así como también del manejo y gestión de los Buzones de Sugerencias instalados en las diferentes unidades de servicio. 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, 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.

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares sigue preocupándose en brindar una mayor satisfacción a nuestros clientes con los servicios brindados y cumpliendo con la democratización de la gestión pública, se ha implementado ciertos interrogantes hacia la ciudadanía para obtener su percepción acerca de:

FOROS Y ENCUESTAS

Cumpliendo con la democratización de la gestión pública y culminando al vigencia 2016, se ha implementado ciertos interrogantes hacia la ciudadanía para obtener su percepción

Encuesta ¿Conoce realmente que Bienes y Servicios ofrece la ALFM?

“Para la encuesta planteada en el cuarto trimestre del 2016, la cual refiere: ¿Conoce realmente que Bienes y Servicios ofrece la ALFM?, podemos evidenciar una totalidad de 33 votos; de los cuales 20 votos (60%) corresponden a la opción SI y 13 (39%) corresponde a la opción NO. Según la percepción de los usuarios participantes existe un desconocimiento, en alguna población de los bienes y servicios ofrecidos por la ALFM. Tomando estas cifras como insumo para ofrecerles bienes y servicios de calidad a nuestros usuarios así como en el mejoramiento continuo de la entidad. Se fortalecerán los distintos medios publicitarios y herramientas existentes dando cobertura nacional

SI.....	[20]		[60%]
NO.....	[13]		[39%]

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Foro: *¿Qué otros espacios de participación ciudadana propone usted debe implementar la ALFM?*

La participación de toda ciudadanía es descrita en los siguientes comentarios los cuales se dieron a conocer a la Dirección General para ser tenidos en cuenta

- ⇨ Que se edite un boletín informativo
- ⇨ Estoy seguro que cuando asiste una buena información esto facilita la toma de decisiones oportunas y justo a tiempo. El boletín debería ser personalizado.
- ⇨ Principio del formulario
- ⇨ Una programación mensual de las actividades más importantes a realizar por la entidad, Informándolas con anticipación al ciudadano, para una participación más activa a través de los canales de TIC y no sondear opiniones sobre hechos ya cumplidos.
- ⇨ Para mi opinión tenemos las herramientas suficientes para ejercer este derecho, lo importante es que la gente conozca los medios de comunicación con que cuenta la Agencia Logística, igualmente que lo sepan utilizar en el momento que lo requieran. En pocas palabras que se de la respectiva explicación o pasos a seguir cuando sean utilizados dichos medios de Participación Ciudadana.
- ⇨ Recursos humanos capacitación convivencia capacitación en principios y virtudes.
- ⇨ Final del formulario
- ⇨ Hola buenos días me gustaría que se le informara el señor director general de la agencia logística que si están dando vacantes a los militares presos que pronto saldrán de las cárceles ya que los guerrilleros tendrán tantos beneficios obviamente a las competencias adquiridas en su tiempo de privación de la libertad contestar en el CRM Puente Aranda .. Gracias Final del formulario
- ⇨ Creo y estoy seguro que la justicia y la ley transición no va permitir esto no me preocupa esto

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

- ⇨ Buenos días: Independiente de la rendición de cuentas que se realiza en la entidad, se deberían realizar más foros acerca de las políticas de las Fuerzas Militares, los principios de la entidad y participación activa de los ciudadano.
- ⇨ Suficientes con dos foros al año
- ⇨ Deberían crear un App informativa como lo han hecho otras entidades. Final del formulario
- ⇨ Creo que sí debería haber un boletín informativo
- ⇨ Buenos días: La Agencia posee varios canales de participación que no se contemplan aun en varias entidades, pero sería interesante que se incluyeran espacios juveniles, de participación hacia la mujer como consejos consultivos, ejercicios de veedurías e interacción con discapacitados. Gracias.
- ⇨ Creo que este tema es de recursos humanos y participación ciudadana.

RESPUESTA:

En cumplimiento de la Ley de Participación Ciudadana 1757 de 2015 dada la importancia que reviste la consolidación de la Participación Ciudadana en el territorio como componente fundamental de una paz estable y duradera abrimos este espacio para que la ciudadanía se involucre significativamente en el ámbito de la Agencia Logística y en su cotidianidad agradeciendo cada una de las contribuciones aportadas ya que significan un valioso insumo que favorecen al mejoramiento de nuestra entidad.

Agradecemos cada una de las contribuciones aportadas ya que significan valiosos insumos que contribuyen al mejoramiento de nuestros servicios.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Para el Cuarto trimestre del año 2016, se llevó a cabo la tabulación de 201 Encuestas Anticorrupción a nivel Nacional de 184 procesos contractuales, las cuales diligencian los oferentes en los diferentes procesos de adjudicación de contratos realizados en la Oficina Principal y Regionales; en donde se evidencia un promedio de 96.36% 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.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Se encuentra publicado el correspondiente plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano ALFM 2017 en la URL <https://www.agencialogistica.gov.co/index.php?idcategoria=556796>

La Oficina Asesora de Planeación realizara el seguimiento a dicho Plan para posteriormente rendir informes mensuales de su implementación basados en las mediciones de las encuestas anticorrupción y actividades propuestas

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia |
PBX (571) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

