



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Bogotá, 03 de Mayo de 2011

No. ALDG-ALGAOC

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

ASUNTO: Informe Primer 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 el consolidado de resultados en cuanto a solicitudes de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias recibidas entre el 01 de Enero y 31 de Marzo de 2011, así:

INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO Período: Enero 01 de 2011 - Marzo 31 de 2011

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
1.354	0	0	0	0	100%	100%

"La unión de nuestras Fuerzas"



Sede Principal: Carrera 50 No. 18 - 92. Bogotá D.C., Colombia
PBX (1) 594 6450 - 2616484
Linea Gratuita Nacional: 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



2. DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS ENTRE Enero 01 de 2011 - Marzo 31 de 2011

DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA	SUGERENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCIÓN GENERAL	1	1	0	0	2	4	0.2%
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0%
OFICINA JURIDICA	23	0	0	0	0	23	1.6%
OFICINA PLANEACIÓN	0	0	0	0	0	0	0%
OFICINA TECNOLOGIA	1	0	0	0	0	1	0.0%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	24	1	0	0	0	25	1.8%
DIRECCIÓN APOYO LOGISTICO	0	0	0	0	0	0	0%
DIRECCIÓN CADENA DE SUMINISTROS	5	0	0	0	0	5	0.3%
DIRECCIÓN CONTRATACIÓN	11	0	0	0	0	11	0.8%
DIRECCIÓN FINANCIERA	13	0	0	1	0	14	1.0%
DIRECCION COMERCIAL	6	0	0	8	3	17	1.2%
REGIONAL AMAZONIA	1	0	0	0	12	13	0.9%
REGIONAL ANTIOQUIA-CHOCO	0	0	0	0	130	130	9.6%
REGIONAL ATLANTICO	5	1	0	0	2	8	0.5%
REGIONAL CENTRO	2	0	0	0	0	2	0.1%
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	16	0	0	0	65	81	5.9%
REGIONAL NORORIENTE	5	0	0	0	807	812	59.9%
REGIONAL NORTE	0	0	0	0	0	0	0%

"La unión de nuestras Fuerzas"

REGIONAL PACIFICO	2	0	0	0	3	5	0.3%
REGIONAL SUR	0	0	0	0	0	0	0%
REGIONAL SUROCCIDENTE	1	1	0	0	196	198	14.6%
REGIONAL TOLIMA GRANDE	3	0	0	0	0	3	0.2%
REGIONAL URABA	0	0	0	0	2	2	0.1%
TOTAL	119	4	0	9	1.222	1.354	100%

En el periodo se recibieron 119 peticiones, 4 quejas, 0 reclamos, 9 consultas, 1.222 sugerencias, para un total de 1.354 solicitudes, de las cuales fueron respondidas en forma definitiva 1.354. Informes que son consolidados y analizados por Atención y Orientación Ciudadana, con el objeto de garantizar la calidad en la prestación del servicio en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Modulo Sistema de Información al Ciudadana	84	64%
Gestión Documental	28	21%
Fax	0	0%
Correo Contáctenos	20	15%
Telefónicamente	0	0%
TOTAL	132	100%

De un total de 132 PQRC, se recibieron por el Modulo Sistema de Información al Ciudadana del Portal Institucional, que corresponde al 64% siendo el medio más utilizado durante este periodo; a través de Gestión Documental se recibieron 28 peticiones que corresponde al 21% y por medio del correo de servicio al ciudadano contáctenos@agencialogistica.gov.co se recibieron 20 peticiones lo que corresponde al 15%.

"La unión de nuestras Fuerzas"

3. SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA ENTIDAD A RESPUESTAS SEGÚN EL ASUNTO:

DEPENDENCIA	OFICINA PRINCIPAL	REGIONALES	TOTAL
Solicitud Crédito de Libre Inversión	9	0	9
Contratación	6	2	8
Certificaciones Tiempo de Servicio	15	4	19
Cartera	11	0	11
Solicitud Actas de Remate	17	0	17
Seguros	2	0	2
Atención al Ciudadano	3	0	3
Recursos Humanos	1	0	1
Capacitación	0	0	0
Nomina	0	1	1
Personales	15	3	18
Laborales	0	0	0
Descuentos de Créditos	3	0	3
Solicitud de Copias	3	1	4
Información Proveedores	5	4	9
Comedores de Tropa	0	5	5
Solicitud Certificación Rte Fte	0	17	17
TOTAL	90	37	127

"La unión de nuestras Fuerzas"



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

Teniendo en cuenta el cuadro anterior de las PQRSC, durante 01 Enero de 2011 a 31 Marzo de 2011.

$$\text{ORQYR} = \frac{\text{Quejas y reclamos resueltos oportunamente } 1.354}{\text{Total quejas y reclamos } 1.354} = 100\%$$

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

A. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Se encuentra activo, 24 horas al día, El centro de Atención Telefónica el cual integra: la línea gratuita 018000910822 los números 5946451/52/53/54 el PBX 5946450 opción (0), el celular 3212133688, en el cual personal debidamente capacitado recibirá todas las inquietudes por parte de la ciudadanía; el módulo de Peticiones Quejas Reclamos en el Portal Institucional de la Entidad, 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 negocio y 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.

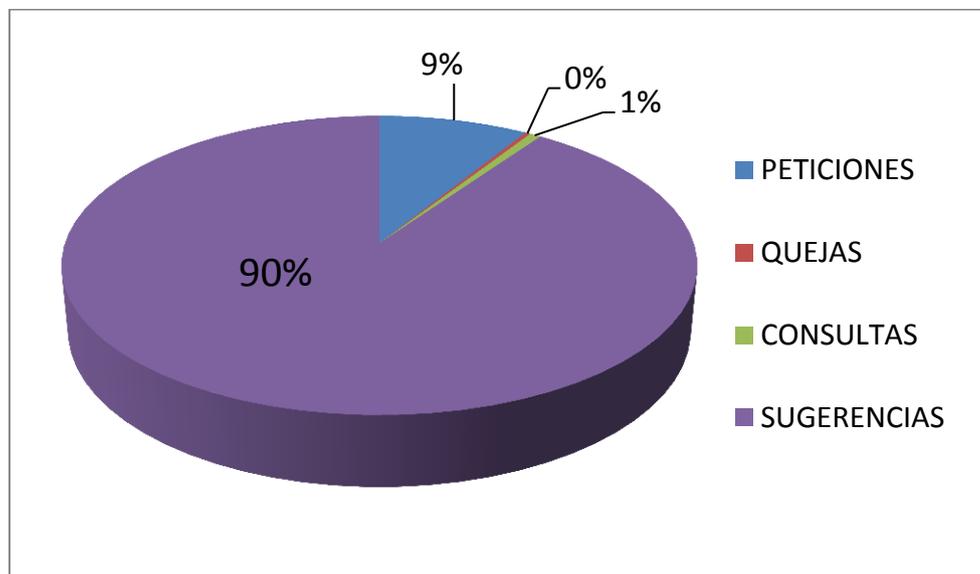
"La unión de nuestras Fuerzas"



ANEXO A

INFORMACIÓN GRÁFICA - Solicitudes del ciudadano Agencia Logística de las Fuerzas Militares

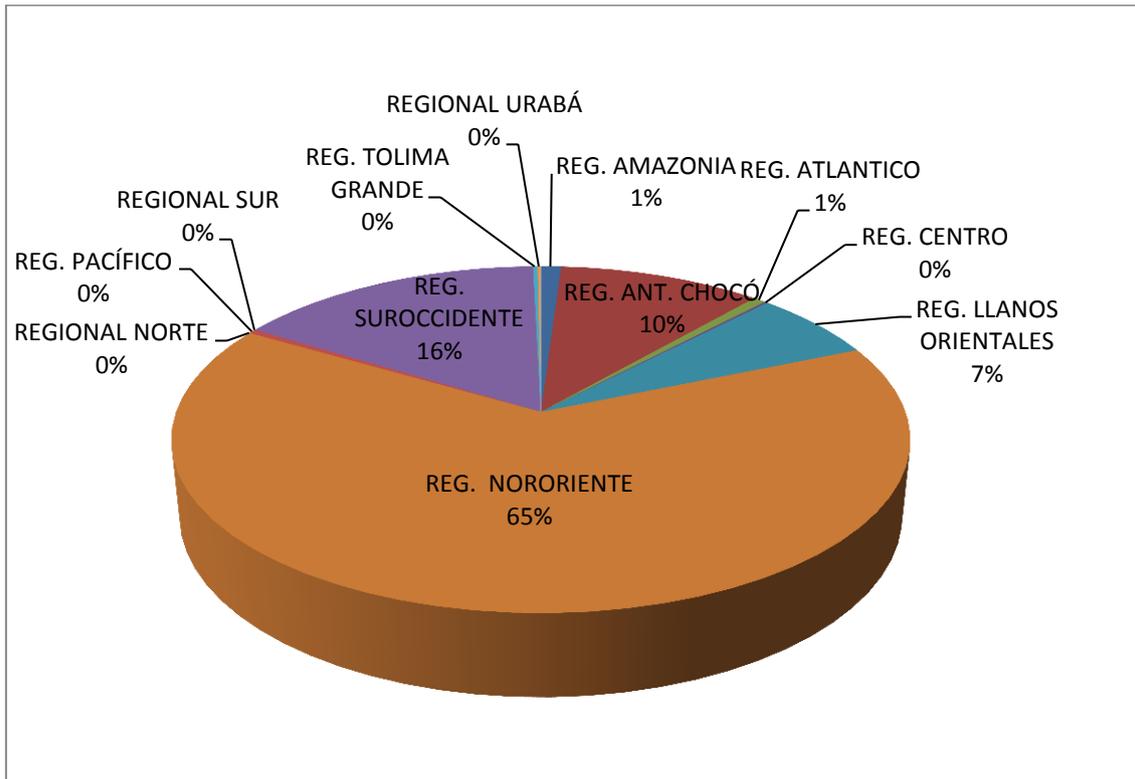
CLASES DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO



Del 100% de solicitudes recibidas el 9% corresponde a Peticiones, el 90% a Sugerencias y el 1% a Consultas.

"La unión de nuestras Fuerzas"

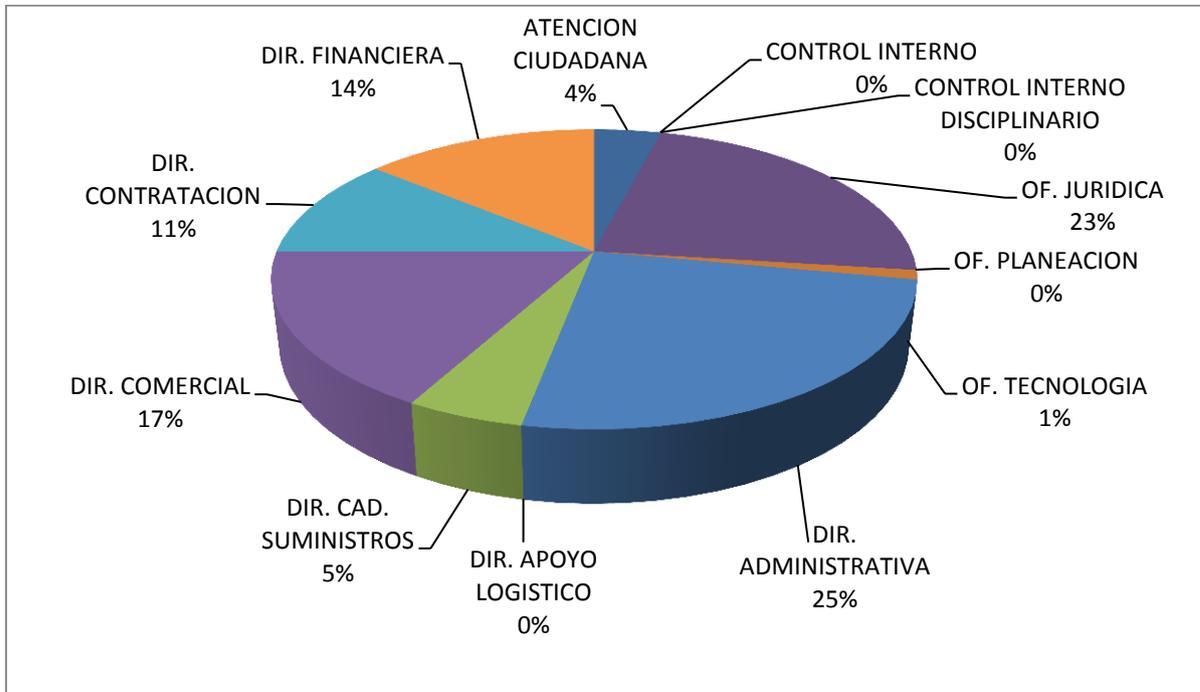
PORCENTAJE DE PQRSC RECIBIDAS POR CADA REGIONAL



Del 100% de PQRSC recibidas en las Regionales; el 65% corresponde a Nororiente, el 16% Regional Suroccidente, 10% Regional Antioquia-Chocó, 7% Regional Llanos Orientales, 1% Regional Amazonia, 1% Regional Atlántico.

"La unión de nuestras Fuerzas"

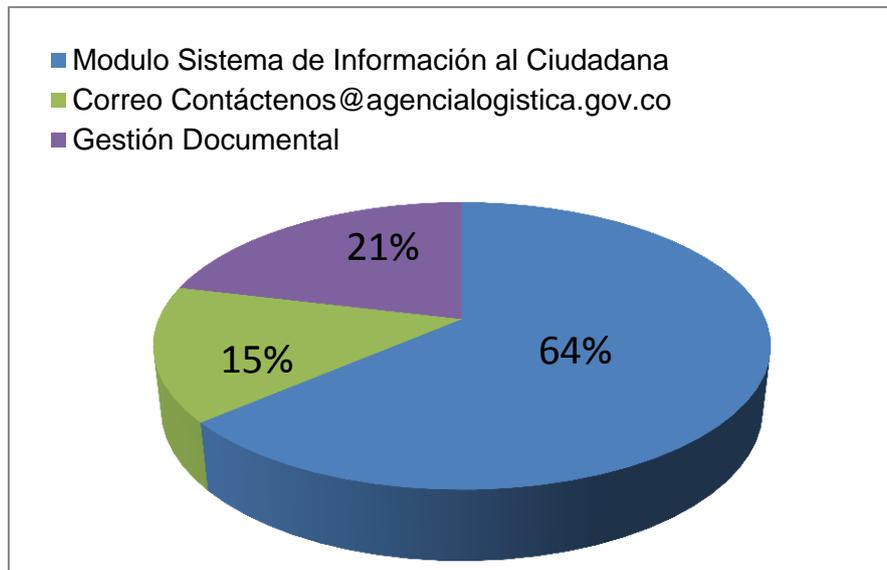
PORCENTAJE DE PQRSC RECIBIDAS POR OFICINA PRINCIPAL



Del 100% de PQRSC recibidas en la Oficina Principal, el 25% corresponde a la Dirección Administrativa, 23% Oficina Asesora Jurídica, 17% Dirección Comercial, 14% Dirección Financiera, 11% Dirección de Contratación, 5% Dirección Cadena de Suministros, 4% Atención y Orientación Ciudadana.

"La unión de nuestras Fuerzas"

UTILIZACION DE LOS MEDIOS DE CONTACTO EN EL PERIODO



Del 100% de los medios de contacto utilizados corresponde el 64% al Modulo Sistema de Información al Ciudadano, el 21% Gestión Documental, el 15% Correo contactenos@agencialogistica.gov.co.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
Brigadier General (r) GUSTAVO ALVARO PORRAS AMAYA
Director General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

(Original Firmado)
Elaboró: Carmenza Jagua Jimenez
Asistente Grupo Atención y Orientación Ciudadana
Asociada Contrato No.026-2011-ALFM-CTA-SIPRO

(Original Firmado)
Revisó: Laura Raquel Segura Arias
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana
Asociada Contrato No.026-2011-ALFM-CTA-SIPRO

"La unión de nuestras Fuerzas"