



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCIÓN GENERAL**



Bogotá D.C.,

No. /DGAL

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

ASUNTO. Informe Segundo Trimestre de 2008 – Peticiones, Quejas, Reclamos.

Siguiendo instrucciones conforme Directiva Ministerial No. 31800-MDSGAOC- 577 de fecha 25 de julio de 2006, con toda atención me permito enviar consolidado el resultado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias recibidas en el segundo trimestre del presente año, así:

C. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALES	
							%
Oficina Asesora Jurídica	37	----	----	----	----	37	5,01%
Dirección Administrativa	21	----	----	----	----	21	2,85%
Dirección Financiera	117	2	1	----	----	120	16,26%
Dirección comercial	549	----	----	----	----	549	74,39%
Dirección de Contratación	11	----	----	----	----	11	1,49%
TOTAL	735	2	1	----	----	738	100%

De acuerdo, a instrucciones impartidas por esta Dirección se vienen recepcionando los informes de P.Q.R's mensualmente por cada una de las Direcciones y Oficinas, informes que son consolidados y analizados por Atención y Orientación Ciudadana, con el objeto de optimizar la prestación del servicio.

1.-SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

De acuerdo a la Reunión efectuada por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana el día 8 de mayo de 2008, en este numeral se consignaran los trámites de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, incorporados en el PEC (Portal del Estado Colombiano – Gobierno en Línea), además de las peticiones reiterativas presentadas a la Entidad, así:

TRAMITES PEC	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	%
Solicitud de créditos para libre inversión	549	----	----	----	----	549	74,39%
Solicitud de reconocimiento de sustitución pensional para el personal civil de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares	----	----	----	----	----	----	----
Solicitud del Servicio de Buceo y Salvamento	----	----	----	----	----	----	----
Solicitud expedición de paz y salvos u otros documentos relacionados con su crédito	117	2	1	----	----	120	16,26%
Solicitud para obtener el servicio de transporte aéreo de mercancías y/o pasajeros para el personal de las Fuerzas Militares	----	----	----	----	----	----	----
PETICIONES REITERATIVAS							
Contratación	11	----	----	----	----	11	1,49%
Certificaciones Tiempo Servicio	21	----	----	----	----	21	2,85%
Confirmación Actas de Remate - Vehículos	37	----	----	----	----	37	5,01%
TOTAL	735	2	1	----	----	738	100%

Una vez, se efectuado el análisis de las peticiones recepcionadas en la Entidad, se pudo evidenciar que la mayor parte de ellas se reciben en documento físico, presentado personalmente. En lo que toca a las peticiones reiterativas, estas corresponden a solicitudes de información, relacionadas con el ejercicio o desarrollo propio de la misión Institucional de la Agencia Logística y de los extintos Fondos Rotatorios.

2. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	4
PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES	0
TOTAL	4

En desarrollo de la misión Institucional, recibimos a través del buzón de sugerencias, escritos mediante los cuales se manifiesta la buena prestación del servicio en los Supermercados (Mercalog) en la Regional Carepa.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Uno de los propósitos de esta Dirección, es articular de manera activa la Atención y Orientación Ciudadana, y de esta manera optimizar, mejorar y estandarizar la prestación del servicio, atendiendo de manera efectiva y con la calidad apropiada las necesidades y expectativas de los usuarios.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Se tiene como propósito efectuar la primera Audiencia de Rendición de Cuentas, toda vez que la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, ha sido postulada por la Corporación Transparencia por Colombia para medir el índice de transparencia de la Entidad. Audiencia que se tiene prevista realizar el primer semestre de 2009.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Se mantiene el servicio permanente de la línea gratuita 018000910822 y el link de Quejas y Reclamos en el portal de la entidad. Mecanismos que generan credibilidad y transparencia en la Entidad, toda vez que son permanentemente vigilados.

Atentamente,

FIRMADO

Brigadier General (r) **GUSTAVO ALVARO PORRAS AMAYA**

Director General