

Bogotá, 12 de Agosto de 2011

No. 172 ALDG-GAOC-103

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

ASUNTO: Informe Segundo Trimestre año 2011
Peticiones, 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 consolidando, el resultado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias recibidas entre el 01 de Abril y 30 de Junio de 2011, así:

INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO Período: Abril 01 de 2011 - Junio 30 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
1.216	0	1216	0	0	100%	100%

“La unión de nuestras Fuerzas”

2. DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS ENTRE Abril 01 de 2011 - Junio 30 de 2011

DEPENDENCIA	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJ A	RECLAMO	CONSULT A	COPIAS	SUGERENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCIÓN GENERAL	8	0	4	0	0	0	12	0.9%
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0	0%
OFICINA JURIDICA	10	0	0	0	0	0	10	0.8%
OFICINA PLANEACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0%
OFICINA TECNOLOGIA	1	0	0	0	0	1	2	0.1%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	16	1	1	0	0	9	27	2.2%
DIRECCIÓN APOYO LOGISTICO	0	0	0	0	0	0	0	0%
DIRECCIÓN CADENA DE SUMINISTROS	4	0	0	0	0	0	4	0.3%
DIRECCIÓN CONTRATACIÓN	8	0	0	0	0	0	8	0.6%
DIRECCIÓN FINANCIERA	11	0	0	0	0	2	13	1.0%
DIRECCION COMERCIAL	25	0	0	0	0	4	29	1.8%
REGIONAL AMAZONIA	0	0	0	0	3	3	6	0.4%
REGIONAL ANTIOQUIA-CHOCO	0	0	0	0	0	150	150	12.3%
REGIONAL ATLANTICO	2	0	0	0	0	2	4	0.3%
REGIONAL CENTRO	0	0	0	0	0	7	7	0.5%
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	35	0	0	0	0	67	102	8.3%

“La unión de nuestras Fuerzas”

REGIONAL NORORIENTE	0	0	5	0	1	622	628	51.6%
REGIONAL NORTE	1	0	0	0	0	0	1	0%
REGIONAL PACIFICO	2	0	0	0	0	10	12	0.9%
REGIONAL SUR	1	0	5	0	0	0	6	0.4%
REGIONAL SUROCCIDENTE	2	0	0	0	0	190	192	15.7%
REGIONAL TOLIMA GRANDE	1	0	0	0	0	2	3	0.2%
TOTAL	127	1	15	0	4	1069	1216	100%

En el periodo se recibieron 127 peticiones, 1 quejas, 15 reclamos, 0 consultas, 4 solicitudes de copias y 1.069 sugerencias, para un total de 1.216 solicitudes, de las cuales fueron respondidas en forma definitiva 1.216. Informes que son consolidados y analizados por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, con el objeto de garantizar la calidad en la prestación del servicio en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

3. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Módulo Peticiones Quejas y Reclamos Portal Institucional	66	44%
Gestión Documental	53	36%
Fax	0	0%
Correo Contáctenos	27	18%
Centro de Atención Telefónico	1	0.6%
TOTAL	147	100%

“La unión de nuestras Fuerzas”

De un total de 147 PQRC, se recibieron a través del Modulo de Peticiones Quejas y Reclamos del Portal Institucional, 66 peticiones que corresponde al 44% como el medio más utilizado durante este periodo, a través de Gestión Documental se recibieron 53 peticiones que corresponde al 36% y por medio del correo de servicio al ciudadano contáctenos@agencialogistica.gov.co se recibieron 27 peticiones lo que corresponde al 18%.

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

DEPENDENCIA	OFICINA PRINCIPAL	REGIONALES	TOTAL
Solicitud Crédito de Libre Inversión	22	3	25
Contratación	6	2	8
Certificaciones Tiempo de Servicio	11	1	12
Solicitud Actas de Remate	10	1	11
Seguros	0	0	0
Atención al Ciudadano	12	2	14
Recursos Humanos	2	0	2
Capacitación	0	0	0
Nomina	0	0	0
Personales	8	2	10
Laborales	0	0	0
Descuentos de Créditos	9	2	11
Solicitud de Copias	2	1	3
Información Proveedores	4	0	4
Comedores de Tropa	2	8	10
Solicitud Certificación Retefuente	0	35	35
CADS	0	0	0
Gestión Tecnología	2	0	2
TOTAL	90	57	147

“La unión de nuestras Fuerzas”

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

Teniendo en cuenta el cuadro anterior de las PQRSC, durante 01 Abril de 2011 a 30 Junio de 2011.

$$\text{ORQYR} = \frac{\text{Solicitudes resueltas oportunamente}}{\text{Total Solicitudes}} = \frac{1.216}{1.216} = 100\%$$

6. 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

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, el Centro de Atención Telefónico el cual integra: la línea gratuita 018000910822, los números 5949451/52/53/54, el PBX 5946450 opción (0), el celular 3212133688, en el cual el personal debidamente capacitado recibirá todas las inquietudes por parte de la ciudadanía, el correo contactenos@agencialogistica.gov.co, el módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Portal Institucional de la Entidad, 13 Oficinas de Atención y orientación al Ciudadano a nivel nacional incluyendo la Oficina principal, Chat Institucional, Foro virtual, Encuesta, y la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas entre otros, son mecanismos que generar 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 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”



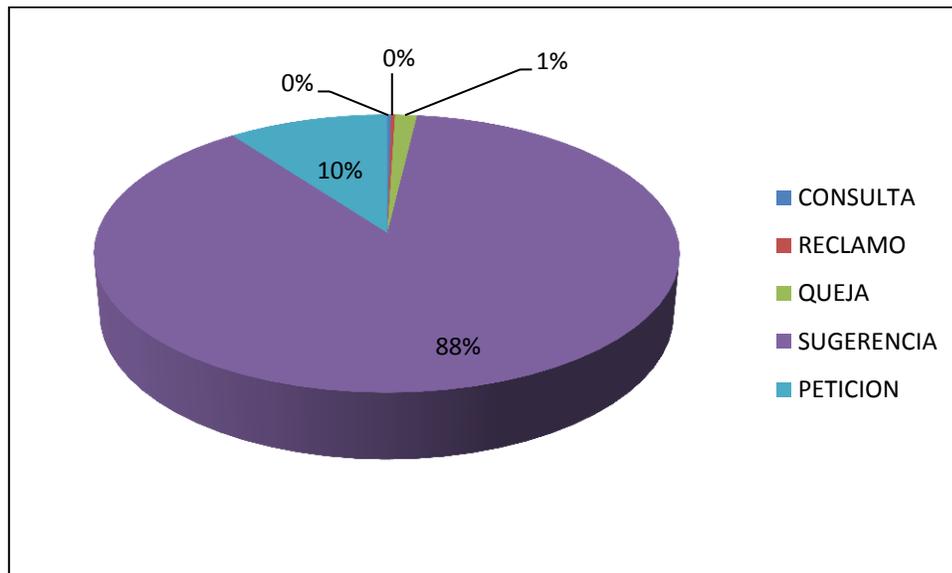
Sede Principal - Carrera 50 No.18-92
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (1) 594 64 50 - 2616484
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



ANEXO A

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

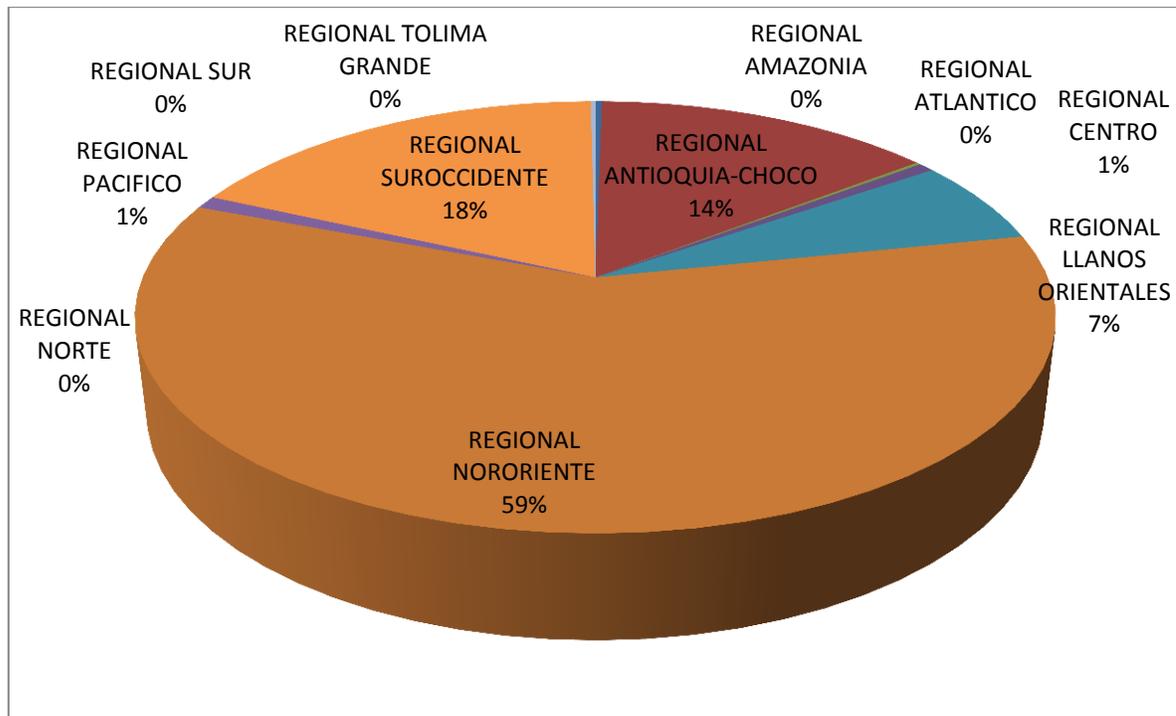
CLASES DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO



Del 100% de solicitudes recibidas el 10% corresponde a Peticiones, el 88% corresponde a Sugerencias, y el 1% corresponde a Quejas.

“La unión de nuestras Fuerzas”

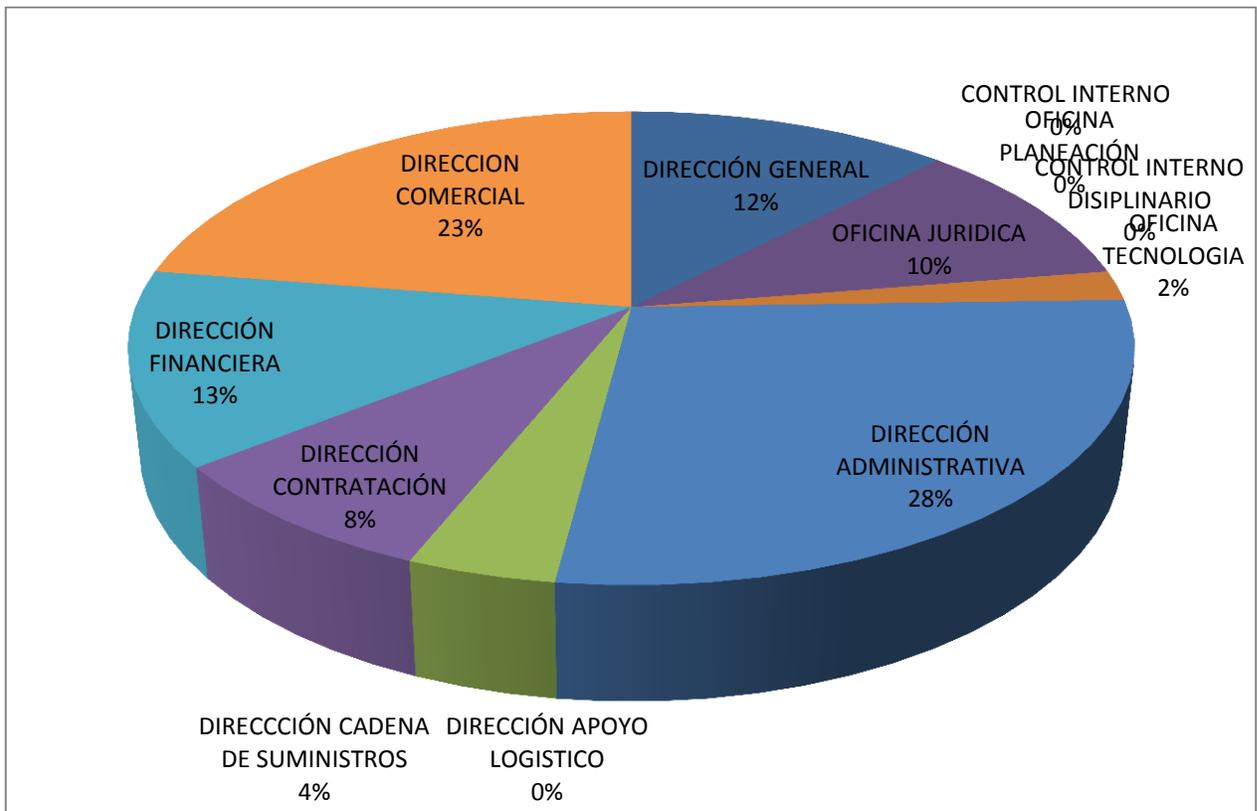
PORCENTAJE DE PQRSC RECIBIDAS POR CADA REGIONAL



Del 100% de PQRSC recibidas en las Regionales; el 59% corresponde a Nororiente, el 18% Regional Suroccidente, 14% Regional Antioquia-Choco, 7% Regional Llanos Orientales, 1% Regional Centro, 1% Regional Pacifico.

“La unión de nuestras Fuerzas”

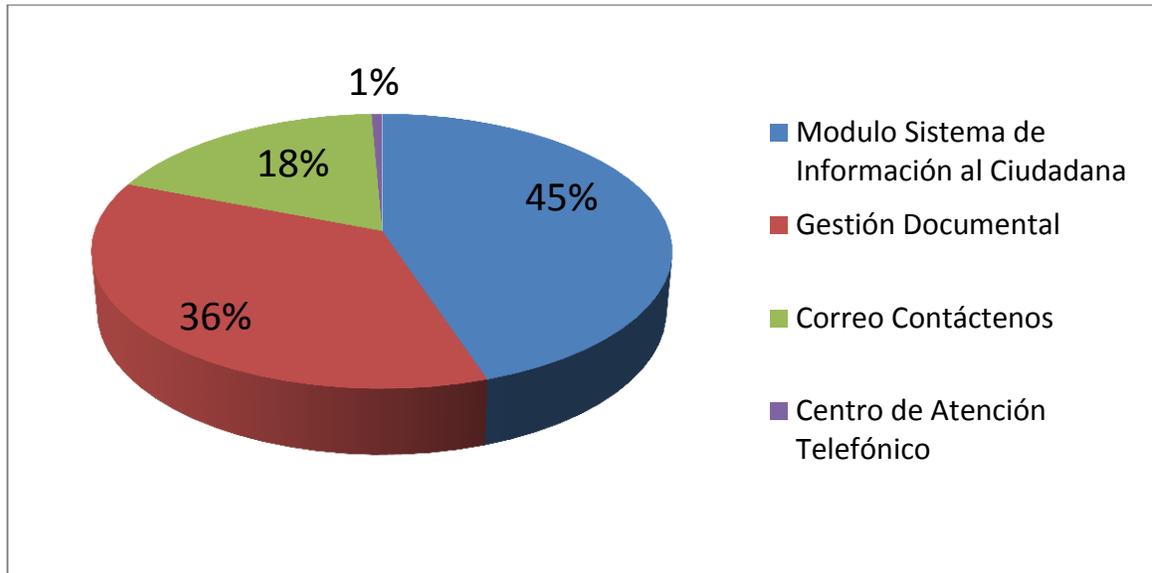
PORCENTAJE DE PQRSC RECIBIDAS POR OFICINA PRINCIPAL



Del 100% de PQRSC recibidas en la Oficina Principal, el 28% corresponde a la Dirección Administrativa, 23% Dirección Comercial, 13% Dirección Financiera, 12%, Dirección General, 10% Oficina Jurídica, 8% Dirección Contratación.

“La unión de nuestras Fuerzas”

UTILIZACION DE LOS MEDIOS DE CONTACTO EN EL PERIODO



Del 100% de los medios de contacto utilizados corresponde el 45% al Modulo Sistema de Información al Ciudadano, el 36% corresponde a Gestión Documental, el 18% corresponde al Correo contactenos@agencialogistica.gov.co, y el 1% corresponde al Centro de Atención Telefónico

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
Coronel (r) JULIO ALFONSO TELLO CEBALLOS
Encargado de las Funciones de la Subdirección General

(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”