



Bogotá D.C., Octubre 16 de 2009

No. 2748/DGAL

16 OCT 2009
9 OCT 19

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
Secretaría General
Señora
A11:56

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

RECIBIDO

ASUNTO. Informe Tercer Trimestre de 2009 – 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 tercer trimestre del presente año, así:

A. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALES	
							%
Oficina Asesora Jurídica	31	---	---	---	---	31	10.36
Dirección Administrativa	28	---	---	---	---	28	9.36
Dirección Financiera	94	---	---	---	---	94	31.43
Dirección comercial	30	---	---	---	---	30	10.03
Dirección de Contratación	39	---	---	---	---	39	13.04
Control Interno Disciplinario	6	---	---	---	---	6	2.00
Regionales	71	---	---	---	---	71	23.74
TOTAL	299	---	---	---	---	299	100%

De acuerdo, a instrucciones impartidas por la Dirección General de la Agencia Logística, se recepcionan los informes de P.Q.R'S.C (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y consultas) mensualmente por cada una de las Direcciones, Oficinas y Direcciones Regionales, 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

En este numeral se consignan 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:

TRÁMITES PEC	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	%
Solicitud de créditos para libre inversión	571	----	----	----	----	571	97.10
Solicitud de reconocimiento de sustitución pensional para el personal civil de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares	----	----	----	----	----	----	
PETICIONES REITERATIVAS							
Contratación	13	----	----	----	----	13	2.21
Certificaciones Tiempo Servicio	4	----	----	----	----	4	0.68
TOTAL	588	----	----	----	----	588	100%

Una vez 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 otra parte se recepciona a través del portal institucional. 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 trámites que adelanta la entidad el de mayor impacto continua siendo la Solicitud de Créditos de Libre Inversión.

2. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	184
PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES	2
TOTAL	186

En desarrollo de la misión Institucional, recibimos a través de la encuesta anticorrupción opiniones frente a la transparencia de los procesos contractuales y los buzones de sugerencias instalados en cada de las unidades de negocio y servicio.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Dirección General como políticas institucionales, ha articulado de manera efectiva la Atención y Orientación Ciudadana, optimizando y estandarizando la prestación del servicio, alineado con la política de calidad y objetivos propuestos en el sistema integrado de gestión a propósito del proceso de certificación en calidad Norma NTCGP1000/04.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Actualmente se tienen dispuestos los Buzones de Sugerencias en cada una de las Unidades de Negocio y Servicio, con el propósito de evidenciar la calidad de la prestación del servicio.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

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

Atentamente,

Abogada **GINA TIZIANA GIL GARCIA**
Asesora Dirección General
Atención y Orientación Ciudadana



Sede Principal - Carrera 50 No.18-92, Bogotá, D.C., Colombia

PBX (1) 594 64 50 - 261 60 84

Línea Gratuita Nacional 018000910822

www.agencialogistica.gov.co

"La unión de nuestras Fuerzas"