



Bogotá, D.C., 13 Octubre 2010

No. 2865 ALDG-GAOC

ASUNTO: Informe Tercer Trimestre 2010 de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

AL: Doctor
LUIS MANUEL NEIRA NUÑEZ
Secretario General
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Siguiendo instrucciones conforme Directiva Ministerial No. 31800-MDSGAOC- 577 de fecha 25 de julio de 2006, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta y consolidando el resultado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias recibidas entre Julio 01 de 2010 y Septiembre 30 de 2010, así:

INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO Período: Julio 01 de 2010 - Septiembre 30 de 2010

I. SOLICITUDES DEL CIUDADANO

1. SEGUIMIENTO SOLICITUDES PENDIENTES

Recibidas	Pendientes periodo Anterior	Cerrado	En trámite	Pendientes periodo Actual	Avance Periodo Anterior	Avance Periodo Actual
123	0	117	6	6	100.00%	95.12%

"La unión de nuestras Fuerzas"



2. DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL Julio 01 de 2010 - Septiembre 30 de 2010

DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA	SUGERENCIA	FELICITACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Oficina de tecnología	0	0	0	0	0	0	0	0%
Dirección General	0	0	0	0	0	0	0	0%
Oficina de Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0%
Oficina Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0%
Atención al Usuario	2	0	0	0	0	0	2	2%
Oficina Jurídica	6	0	0	0	0	0	6	5%
Dirección Administrativa	37	0	0	0	0	0	37	30%
Dirección Financiera	8	1	6	0	0	0	15	12%
Dirección Comercial	6	0	0	0	0	0	6	5%
Dirección Contratos	10	0	1	0	0	0	11	9%
Regional Norte	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regional Centro	3	0	0	0	0	0	3	2%
Regional Nororiente	9	2	0	0	0	0	11	9%
Regional Sur Occidente	1	0	1	0	0	0	2	2%
Regional Urabá	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regional Amazonia	7	0	0	0	0	0	7	6%
Regional Antioquia Choco	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regional Sur	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regional Tolima Grande	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regional Llanos Orientales	7	0	1	0	0	0	8	7%
Oficina de Control Interno Disciplinario	3	0	0	0	0	0	3	2%
Regional Pacífico	0	0	0	0	0	0	0	0%
Dirección Cadena de Suministros	5	0	0	0	0	0	5	4%
Regional Atlántico	6	0	1	0	0	0	7	6%
Total Agencia Logística de las Fuerzas Militares	110	3	10	0	0	0	123	101%

En el periodo se recibieron 110 peticiones, 3 quejas, 10 reclamos, 0 consultas, 968 sugerencias, 0 felicitaciones, para un total de 1.091 solicitudes, las cuales fueron respondidas en forma definitiva 1.085 y 6 se encuentran en trámite 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.

"La unión de nuestras Fuerzas"

MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Internet	116	94%
Presentación Personal	6	5%
Correo Postal	1	1%
TOTAL	123	100%

El medio más utilizado durante este periodo fue Internet (94%) demostrando así el uso que se está dando por parte de los usuarios

SOLICITUDES POR TIPO Y ASUNTO

Número de Solicitudes por Tipo y Asunto	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA	SUGERENCIA	FELICITACION	SUBTOTAL	%
Solicitud Créditos de Libre Inversión	1	0	0	0	0	0	1	1%
Contratación	11	0	2	0	0	0	13	11%
Certificaciones Tiempo de Servicio	4	0	0	0	0	0	4	3%
Cartera	8	1	3	0	0	0	12	10%
Solicitud actas de remate	6	0	0	0	0	0	6	5%
Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0%
Atención al Ciudadano	22	0	1	0	0	0	23	19%
Recursos Humanos	25	0	0	0	0	0	25	20%
Capacitación	1	0	0	0	0	0	1	1%
Nomina	1	0	1	0	0	0	2	2%
Personales	3	0	0	0	0	0	3	2%
Laborales	1	0	0	0	0	0	1	1%
Descuentos de Créditos	1	0	2	0	0	0	3	2%
Solicitud de Copias	15	2	0	0	0	0	17	14%
Información Proveedores	8	0	0	0	0	0	8	7%
Comedores de Tropa	3	0	1	0	0	0	4	3%
Derechos de Publicación	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	110	3	10	0	0	0	123	101%

"La unión de nuestras Fuerzas"

3. SEGUIMIENTO RESPUESTAS POR PARTE DE LA ENTIDAD

DEPENDENCIA	Regionales	Oficina Principal	TOTAL
Solicitud Créditos de Libre Inversión	1	0	1
Contratación	2	11	13
Certificaciones Tiempo de Servicio	0	4	4
Cartera	2	10	12
Solicitud actas de remate	1	5	6
Seguridad	0	0	0
Atención al Ciudadano	9	14	23
Recursos Humanos	1	24	25
Capacitación	0	1	1
Nomina	0	2	2
Personales	1	2	3
Laborales	0	1	1
Descuentos de Creditos	0	3	3
Solicitud de Copias	12	5	17
Información Proveedores	7	1	8
Comedores de Tropa	2	2	4
Derechos de Publicacion	0	0	0
TOTAL	38	85	123

4. TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS:

Item	Sol. Num.	Tipo	Area Responsable	Estado	Tiempo de Respuesta
1	822	PETICIÓN	DIR.CADENA DE SUMINISTRO	Cerrado	3 días, 6 horas
2	823	PETICIÓN	REG.ATLANTICO	Cerrado	0 días, 00 horas
3	824	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	8 días, 23 horas
4	825	PETICIÓN	DIR.CONTRATOS	Cerrado	17 días, 6 horas
5	826	PETICIÓN	REG.AMAZONIA	Cerrado	0 días, 00 horas

"La unión de nuestras Fuerzas"

6	827	PETICIÓN	REG.AMAZONIA	Cerrado	0 días, 00 horas
7	828	PETICIÓN	REG.AMAZONIA	Cerrado	0 días, 00 horas
8	829	PETICIÓN	REG.AMAZONIA	Cerrado	0 días, 00 horas
9	830	PETICIÓN	REG.AMAZONIA	Cerrado	0 días, 00 horas
10	831	PETICIÓN	REG.AMAZONIA	Cerrado	0 días, 00 horas
11	832	PETICIÓN	REG.AMAZONIA	Cerrado	11 días, 6 horas
12	833	PETICIÓN	OF.CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Cerrado	0 días, 01 horas
13	834	PETICIÓN	DIR.CADENA DE SUMINISTRO	Cerrado	6 días, 1 horas
14	835	PETICIÓN	REG.CENTRO	Cerrado	7 días, 7 horas
15	836	PETICIÓN	DIR.COMERCIAL	Cerrado	1 días, 4 horas
16	837	PETICIÓN	DIR.COMERCIAL	Cerrado	1 días, 4 horas
17	838	PETICIÓN	DIR.FINANCIERA	Cerrado	3 días, 1 horas
18	839	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	3 días, 2 horas
19	840	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	2 días, 2 horas
20	841	PETICIÓN	ATENCION CIUDADANA	Cerrado	13 días, 1 horas
21	842	PETICIÓN	OF.CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Cerrado	0 días, 16 horas
22	843	PETICIÓN	OF.CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Cerrado	0 días, 24 horas
23	844	PETICIÓN	REG.LLANOS ORIENTALES	Cerrado	0 días, 21 horas
24	845	PETICIÓN	RE.LLANOS ORIENTALES	Cerrado	0 días, 20 horas
25	846	PETICIÓN	REG.SUROCCIDENTE	Cerrado	5 días, 21 horas
26	847	PETICIÓN	DIR.CONTRATOS	Cerrado	31 días, 21 horas
27	848	PETICIÓN	DIR.CONTRATOS	Cerrado	23 días, 20 horas
28	849	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	0 días, 01 horas
29	850	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	0 días, 01 horas
30	851	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	0 días, 01 horas
31	852	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	0 días, 01 horas
32	853	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	0 días, 01 horas
33	854	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	0 días, 01 horas
34	855	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	0 días, 00 horas
35	856	PETICIÓN	DIR.FINANCIERA	Cerrado	0 días, 00 horas
36	857	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	0 días, 00 horas

"La unión de nuestras Fuerzas"

37	858	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	8 días, 3 horas
38	859	PETICIÓN	DIR.COMERCIAL	Cerrado	9 días, 0 horas
39	860	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	7 días, 1 horas
40	861	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	14 días, 1 horas
41	862	PETICIÓN	REG.ATLANTICO	Cerrado	5 días, 23 horas
42	863	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	4 días, 19 horas
43	864	PETICIÓN	DIR.CADENA DE SUMINISTRO	Cerrado	10 días, 23 horas
44	865	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	1 días, 4 horas
45	866	PETICIÓN	DIR.COMERCIAL	Cerrado	28 días, 0 horas
46	867	RECLAMO	DIR.CONTRATOS	Cerrado	19 días, 17 horas
47	868	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	0 días, 24 horas
48	869	PETICIÓN	REG.NORORIENTE	Cerrado	28 días, 1 horas
49	870	PETICIÓN	REG.NORORIENTE	Cerrado	1 días, 17 horas
50	871	PETICIÓN	REG.NORORIENTE	Cerrado	27 días, 23 horas
51	872	PETICIÓN	REG.NORORIENTE	Cerrado	27 días, 22 horas
52	873	PETICIÓN	REG.NORORIENTE	Cerrado	27 días, 22 horas
53	874	PETICIÓN	REG.NORORIENTE	Cerrado	27 días, 22 horas
54	875	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	5 días, 4 horas
55	876	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	4 días, 22 horas
56	877	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	4 días, 22 horas
57	878	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	4 días, 22 horas
58	879	RECLAMO	DIR.FINANCIERA	Cerrado	0 días, 19 horas
59	880	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	0 días, 23 horas
60	881	RECLAMO	REG.ATLANTICO	Cerrado	4 días, 19 horas
61	882	RECLAMO	DIR.FINANCIERA	Cerrado	0 días, 10 horas
62	883	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	6 días, 5 horas
63	884	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	5 días, 20 horas
64	885	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	12 días, 23 horas
65	886	RECLAMO	DIR.FINANCIERA	Cerrado	6 días, 1 horas
66	887	PETICIÓN	REG.ATLANTICO	Cerrado	0 días, 04 horas
67	888	RECLAMO	DIR.FINANCIERA	Cerrado	0 días, 01 horas

"La unión de nuestras Fuerzas"

68	889	PETICIÓN	DIR.FINANCIERA	Cerrado	0 días, 01 horas
69	890	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	0 días, 06 horas
70	891	RECLAMO	REG.SUROCCIDENTE	Cerrado	17 días, 22 horas
71	892	PETICIÓN	REG.ATLANTICO	Cerrado	0 días, 00 horas
72	893	PETICIÓN	OF.JURIDIA	Cerrado	33 días, 20 horas
73	894	PETICIÓN	REG.ATLANTICO	Cerrado	0 días, 00 horas
74	895	PETICIÓN	ATENCION CIUDADANA	Cerrado	12 días, 0 horas
75	896	PETICIÓN	REG.LLANOS ORIENTALES	Cerrado	2 días, 22 horas
76	897	PETICIÓN	REG.LLANOS ORIENTALES	Cerrado	11 días, 2 horas
77	898	PETICIÓN	REG.LLANOS ORIENTALES	Cerrado	6 días, 1 horas
78	899	PETICIÓN	DIR.CONTRATOS	Cerrado	0 días, 00 horas
79	900	PETICIÓN	DIR.CONTRATOS	Cerrado	0 días, 00 horas
80	901	PETICIÓN	DIR.CONTRATOS	Cerrado	23 días, 4 horas
81	902	PETICIÓN	DIR.FINANCIERA	Cerrado	14 días, 23 horas
82	903	PETICIÓN	REG.LLANOS ORIENTALES	Cerrado	0 días, 02 horas
83	904	PETICIÓN	REG.LLANOS ORIENTALES	Cerrado	0 días, 00 horas
84	905	PETICIÓN	DIR.CADENA DE SUMINISTRO	Cerrado	5 días, 22 horas
85	906	PETICIÓN	OF.JURIDICA	Cerrado	0 días, 17 horas
86	907	PETICIÓN	OF.JURIDICA	Cerrado	0 días, 17 horas
87	908	PETICIÓN	OF.JURIDICA	Cerrado	0 días, 17 horas
88	909	PETICIÓN	OF.JURIDICA	Cerrado	0 días, 17 horas
89	910	PETICIÓN	REG.NORORIENTE	Cerrado	7 días, 22 horas
90	911	QUEJA	REG.NORORIENTE	Cerrado	7 días, 22 horas
91	912	PETICIÓN	REG.NORORIENTE	Cerrado	7 días, 22 horas
92	913	QUEJA	REG.NORORIENTE	Cerrado	7 días, 22 horas
93	914	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	14 días, 23 horas
94	915	PETICIÓN	DIR.ADMINSTRATIVA	Cerrado	14 días, 23 horas
95	916	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	26 días, 21 horas
96	917	RECLAMO	DIR.FINANCIERA	Cerrado	15 días, 0 horas
97	918	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	8 días, 0 horas

"La unión de nuestras Fuerzas"

98	919	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	11 días, 23 horas
99	920	RECLAMO	DIR.FINANCIERA	Cerrado	23 días, 20 horas
100	921	PETICIÓN	OF.JURIDICA	Cerrado	28 días, 0 horas
101	922	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	5 días, 0 horas
102	923	PETICIÓN	REG.NORORIENTE	Cerrado	1 días, 23 horas
103	924	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	11 días, 22 horas
104	925	RECLAMO	RE.LLANOS ORIENTALES	Cerrado	0 días, 00 horas
105	926	PETICIÓN	DIR.CADENA DE SUMINISTRO	Cerrado	14 días, 19 horas
106	927	PETICIÓN	REG.CENTRO	Cerrado	11 días, 16 horas
107	928	PETICIÓN	REG.NORORIENTE	Cerrado	14 días, 5 horas
108	929	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	6 días, 19 horas
109	930	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	5 días, 18 horas
110	931	PETICIÓN	REG.ATLANTICO	Cerrado	0 días, 03 horas
111	934	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	10 días, 20 horas
112	937	PETICIÓN	DIR.CONTRATOS	Cerrado	13 días, 3 horas
113	938	PETICIÓN	DIR.CONTRATOS	Cerrado	13 días, 3 horas
114	939	QUEJA	DIR.FINANCIERA	Cerrado	6 días, 23 horas
115	940	PETICIÓN	DIR.ADMINISTRATIVA	Cerrado	13 días, 1 horas
116	941	PETICIÓN	REG.CENTRO	Cerrado	5 días, 23 horas
117	942	PETICIÓN	DIR.FINANCIERA	Cerrado	4 días, 2 horas

Indicador:

$$\text{TMR} = \frac{\text{Sumatoria Tiempo de Respuesta quejas y reclamos}}{\text{Total quejas y reclamos resueltos}} = \frac{900 \text{ días } 1 \text{ horas}}{117} = 7 \text{ días } 16 \text{ horas}$$

A. OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS:

Teniendo en cuenta el cuadro anterior de las quejas y reclamos presentamos durante Julio 01 de 2010 - Septiembre 30 de 2010, se obtiene:

$$\text{ORQYR} = \frac{\text{Quejas y reclamos resueltos oportunamente}}{\text{Total quejas y reclamos}} = \frac{117}{123} = 95.12\%$$

"La unión de nuestras Fuerzas"

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.El Modulo de Atención al Ciudadano se encuentra funcionando con días calendario, por lo tanto en algunas peticiones se ve aumentados los días de respuesta ingresadas a la página Web y son las siguientes:

Item	Sol. Num.	Tipo	Estado	Tiempo de Respuesta
4	825	PETICIÓN	Cerrado	12 días
26	847	PETICIÓN	Cerrado	20 días
27	848	PETICIÓN	Cerrado	15 días
45	866	PETICIÓN	Cerrado	19 días
46	867	RECLAMO	Cerrado	12 días
48	869	PETICIÓN	Cerrado	17 días
50	871	PETICIÓN	Cerrado	17 días
51	872	PETICIÓN	Cerrado	17 días
52	873	PETICIÓN	Cerrado	17 días
70	891	RECLAMO	Cerrado	12 días
72	893	PETICIÓN	Cerrado	24 días
95	916	PETICIÓN	Cerrado	18 días
99	920	RECLAMO	Cerrado	15 días
100	921	PETICIÓN	Cerrado	19 días

2. La Agencia Logística trabaja para dar una respuesta oportuna al usuario, cliente y ciudadano utilizando un tiempo de respuesta de 7 días y 16 horas, es decir la mitad del tiempo establecido para una queja, petición, reclamo y sugerencia, como lo muestra el indicador de oportunidad en la respuesta.

3. De un total de 123 solicitudes se resolvieron 117, que corresponde al 95.12%, las cuales el 90% son peticiones, 8% reclamos y el 2% son quejas.

A. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Se encuentra activa, 24 horas al día, la línea gratuita 018000910822 incorporada en todos y cada uno de los formatos avalados en la Entidad, 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, así como también los Buzones de Sugerencias instalados en las

"La unión de nuestras Fuerzas"

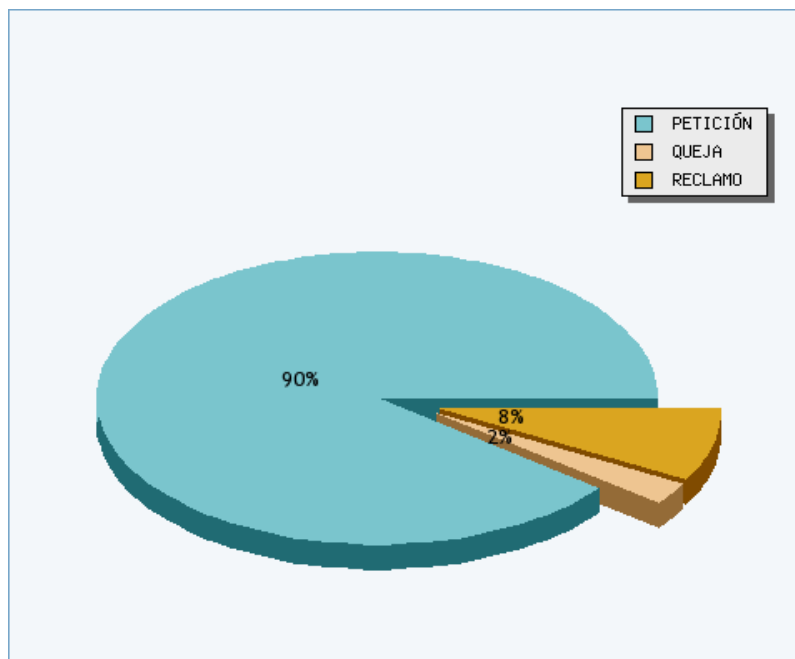
diferentes unidades de negocio y de servicio de la Entidad.

La Dirección de Contratos publica sus procesos de contratación en el Portal Web de la Entidad, desde el inicio del pliego de condiciones hasta la adjudicación y respectivo contrato.

ANEXO A

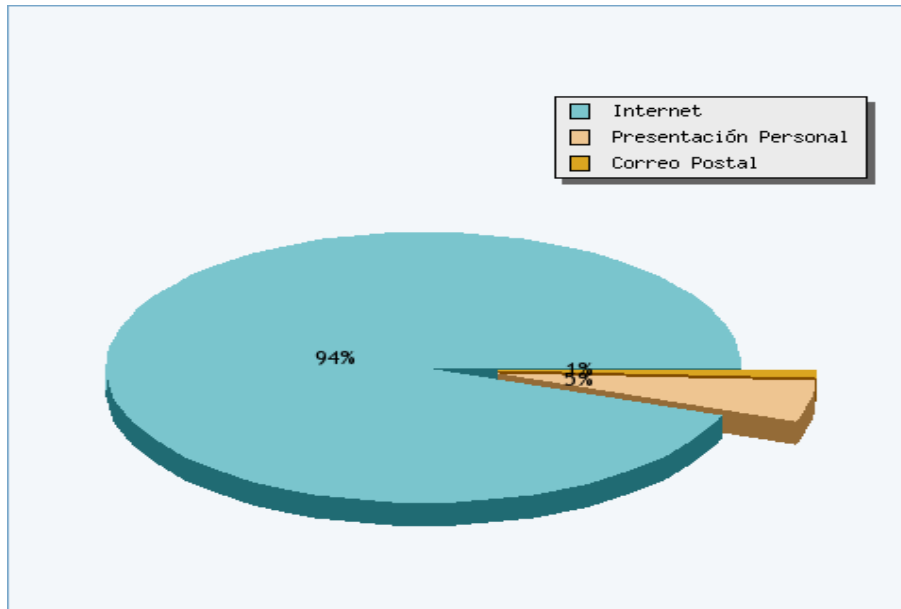
INFORMACIÓN GRÁFICA - Solicitudes del ciudadano Agencia Logística de las Fuerzas Militares

CLASES DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO

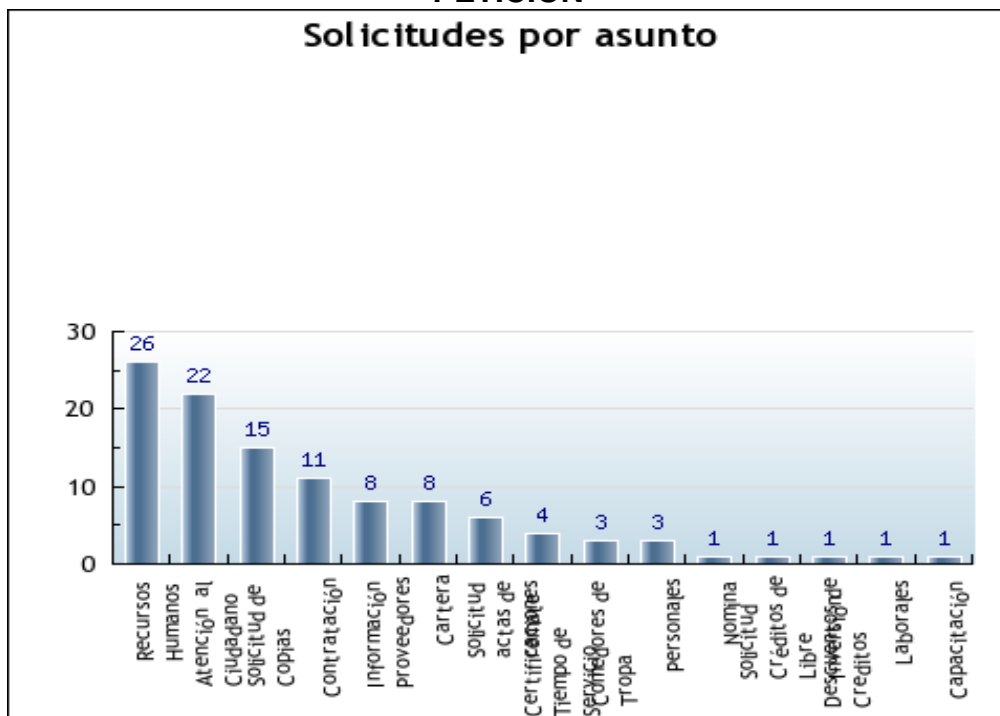


"La unión de nuestras Fuerzas"

UTILIZACION DE LOS MEDIOS DE CONTACTO EN EL PERIODO

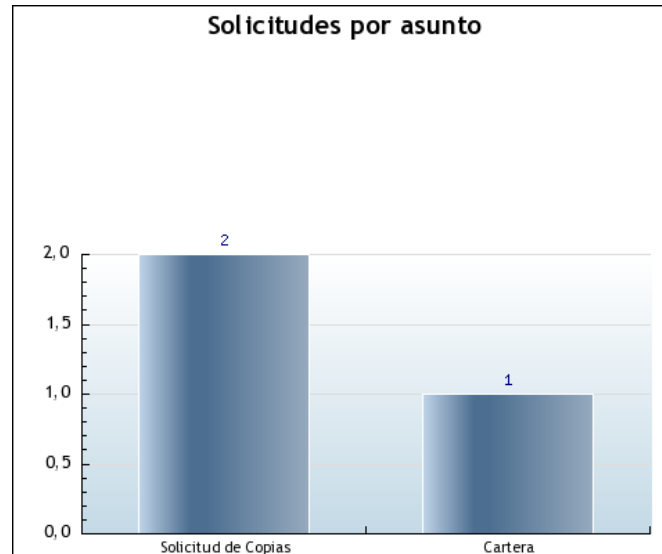


SOLICITUDES POR TIPO Y ASUNTO PETICION

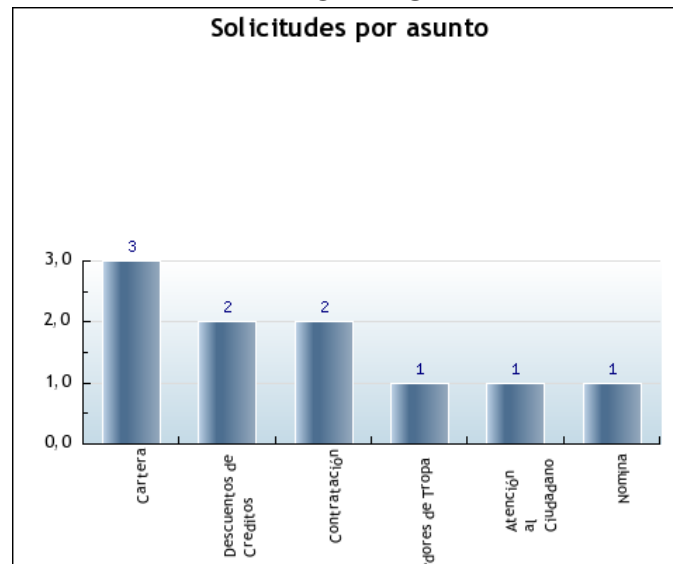


"La unión de nuestras Fuerzas"

QUEJA



RECLAMO



Cordialmente,

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

Elaboró: Adriana E. Rueda Tenzano

Revisó: Adm. Emp. Beatriz Zárate C.

Asociada Contrato 065/2010 ALFM-CTA SIPRO

Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana

(El Archivo Original Firmado Reposa en la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana).

"La unión de nuestras Fuerzas"