



Bogotá, 01 de Noviembre de 2011

No. 215 ALDG-GAOC-103

AL: Doctor

LUIS MANUEL NEIRA NUÑEZ

Secretario General

Ministerio de Defensa Nacional

ASUNTO: Informe Tercer 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 y Consultas recibidas entre el 01 de Julio y 30 de septiembre de 2011, así:

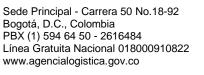
INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO Período: Julio 01 de 2011 - Septiembre 30 de 2011

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
1368	0	1368	0	0	100%	100%













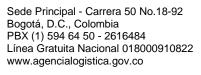




2. DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS ENTRE Julio 01 de 2011 - Septiembre 30 de 2011

NIVEL	PROC ESO	SUBPROCESOS	TOTAL PQRC	ORIGEN DE RECEPCION (REGIONAL O DEPENDENCIA)	NATURALEZA DE LA SOLICITUD											
S	EGICOS DIRECCIONA MIENTO ESTRATÉGIC O	Planeación Estratégica	0	No Aplica	No Aplica											
PROCESOS ESTRATEGICOS		Comunicaciones	0	No Aplica	No Aplica											
PROC	AMI O NUO	Gestión e integración de la Calidad	0	No Aplica	No Aplica											
	MEJORAMI ENTO CONTINUO	Atención y Orientación Ciudadana	3	2 Oficina Principal 1 Tolima Grande	Petición de interés particular											
		Planificación de las Adquisiciones	2	Apoyo Logístico	Petición de interés particular											
ES	PROCESOS MISIONALES GESTION DE LA CONTRATACIÓN	E LA CONTRATACIÓN	E LA CONTRATACIÓN	E LA CONTRATACIÓN	E LA CONTRATACIÓN	E LA CONTRATACIÓN	E LA CONTRATACIÓN	: LA CONTRATACIÓN	Gestión Precontractual	5	2 Amazonia 1 Tolima grande 1 Oficina Principal 1 sur	Petición de interés particular				
SIONAL									E LA CONTRAT	E LA CONTRAT	E LA CONTRAT	E LA CONTRAT	Selección Abreviada Bolsa de Productos	3	Oficina principal	Petición de interés particular
SOS MIS													E LA CC	E LA CC	E LA CC	Perfeccionamiento y Legalización Precontractual
PROCE	GESTION DE	Ejecución y seguimiento	19	9 Amazonía 10 Oficina Principal	13 Petición de interés particular 6 Petición de copias											
		Servicio Posventa y Garantías	0	No Aplica	No Aplica											

















	TOS	Almacenamiento y distribución	2	Antioquia Chocó	2 Reclamos
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	Administración de comedores de Tropa	6	1 Atlántico 2 Antioquia Chocó 1 Sur 1Nororiente 1 Suroccidente	5 Reclamos 1 Petición de Interés Particular
	TIÓN D BIENE	Administración de estaciones de Servicio	1	Antioquia Chocó	Reclamo
	GES.	Abastecimiento en efectivo	0	No Aplica	No Aplica
S	SIAL	Raciones de campaña	0	No Aplica	No Aplica
SIONALI	GESTION AGROINDUSTRIAL	Programas Agropecuarios	0	No Aplica	No Aplica
S MIS	AGR	Procesadora de Café	0	No Aplica	No Aplica
OCESO(PROCESOS MISIONALES NEGOCIOS ESPECIALES AGROINDUSTRIAL	Administración de Servitiendas	1	Oficina principal	Petición de interés particular
PR		Gestión de Créditos	8	Oficina principal	Petición de interés particular
	OS ESP	Comercialización de Transporte Aéreo	0	No Aplica	No Aplica
	NEGOCIC	Comercialización de Buceo y Salvamento	0	No Aplica	No Aplica
		Seguros	3	Oficina Principal	Petición de interés particular
DE		Gestión de Presupuesto	1	Oficina Principal	Petición de interés particular
PROCESOS APOYO		Gestión de Tesorería	4	3 Antioquia Chocó 1 Atlántico	Petición de interés particular
PRO(GESTIO	Gestión Cartera	22	Oficina Principal	Petición de interés particular

















		Gestión de Contabilidad	5	3 Oficina Principal 2 Atlántico	Petición de interés particular	
-	IDICA	Asesoría Jurídica	15	Oficina Principal	Petición de interés particular	
	GESTION JURIDICA	Finca Raíz	0	No Aplica	No Aplica	
POYO	OYO GESTI	Asuntos disciplinarios y administrativos	6	2 Amazonía 3 Atlántico 1 Pacífico	QUEJA	
S DE AI	₹	Control de acceso y Administración de Visitantes	0	No Aplica	No Aplica	
ESO	PROCESOS DE APOYO	Gestión Documental	0	No Aplica	No Aplica	
PROC		Talento Humano	9	Oficina Principal	2 Petición de copias 7 Petición de Interés Particular	
	35	Salud Ocupación y Gestión Ambiental	1	Oficina Principal	Petición de Interés particular	
	MERCADEO Y PUBLICIDAD	N/A	0	No Aplica	No Aplica	
PROCESO DE EVALUACION	EVALUACION INDEPENDIEN TE	N/A	0	No Aplica	No Aplica	

En el periodo se recibieron 1368 Solicitudes desagregadas así: 94 Peticiones de Interés particular 6 quejas, 8 reclamos, 0 consultas, 8 solicitudes de copias, 437 sugerencias y 815 felicitaciones, para un total de 116 solicitudes allegadas a través de los diferentes a canales dispuestos para tal fin, solicitudes que fueron respondidas en su totalidad. Esta información es consolidada y analizada 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 "La unión de nuestras Fuerzas"













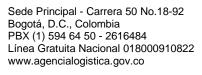


Militares.

A través del Centro de Atención Telefónica en el trimestre se recibieron 6658 llamadas de las cuales 1086 fueron clasificadas de la siguiente manera:

		JU	LIO		AGOSTO				TOTAL				
ACTA DE REMATE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	5
CAPACITACION	0	0	0	2	2	0	1	0	0	0	0	0	5
CERTIFICACION DE SALDO	5	5	2	9	10	9	9	16	1	14	4	2	86
CERTIFICACION TIEMPO DE SERVICIO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CERTIFICADO DE RETENCION	4	0	2	4	3	2	2	0	0	1	2	0	20
COMEDORES DE TROPA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CONTRATOS	2	0	4	10	1	0	0	0	0	0	0	0	17
DESCUENTO DE CREDITOS	5	13	10	7	5	5	2	8	2	6	7	2	72
EXPEDICION PAZ Y SALVOS	0	1	5	0	1	3	3	1	1	2	4	2	23
GESTION DE TECNOLOGIA	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
GIRO DE CREDITO	3	11	2	1	10	6	8	2	10	12	14	10	89
LEVANTAMIENT O DE PRENDA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
PROVEEDORES	7	3	2	6	5	2	2	0	3	7	6	4	47

















RACIONES DE CAMPAÑA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SEGUIMIENTO DE CREDITO	3	1	5	7	0	8	1	15	3	3	6	8	60
SEGUROS	0	1	3	0	0	2	1	1	0	0	4	2	14
SOLICITUD DE COPIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SOLICITUD DE CREDITO	7	9	12	12	8	16	14	13	12	9	10	12	134
ASESORÍA AL CIUDADANO	41	50	31	60	45	38	43	57	27	53	25	37	507

3. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJES
Módulo Peticiones Quejas y Reclamos Portal Institucional y ó Correo contactenos@agencialogiistica.gov.co	116	5%
Buzón de Sugerencias	1252	51%
Centro de Atención Telefónico	1086	44%

De un total de 1352 Solicitudes, 116 Derechos de petición se recibieron a través del Módulo PQRSC del Portal Institucional y/ó correo <u>contactenos@agencialogistica.gov.co</u>, 1252 sugerencias llegaron a través de los Buzones de Sugerencias y 1086 solicitudes de información allegadas a través del Centro de Atención Telefónico.

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

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

















	Solicitudes resueltas oportunamente	1.368
ORQYR =		= 100%
	Total Solicitudes	1.368

5. 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.

6. 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.

Cordialmente,

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

(ORIGINAL FIRMADO) Elaboró: Carmenza Jagua Jiménez 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"



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







