



MINISTERIO DE MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA FUERZAS MILITARES
DIRECCION GENERAL



Bogotá D.C., Enero 15 de 2010

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

ASUNTO. Informe cuarto 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 cuarto trimestre del año 2009, así:

A. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTTOTALES	
Oficina Asesora Jurídica	29	----	----	----	----	29	15.2
Dirección Administrativa	27	----	----	----	----	27	14.2
Dirección Financiera	49	----	----	----	----	49	25.7
Dirección comercial	17	----	----	----	----	17	8.9
Dirección de Contratación	13	----	----	----	----	13	6.8
Control Interno Disciplinario	2	----	----	----	----	2	11.5
Regionales	53	----	----	----	----	53	27.8
TOTAL	190	----	----	----	----	190	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:

TRAMITES PEC	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	%
Solicitud de créditos para libre inversión	357	----	----	----	----	357	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 al trámite de 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 TIZZIANA 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"

