



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES  
COORDINACIÓN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA



Bogotá D.C., 14 de Abril de 2008.

No. 247 /ALOCD

ASUNTO. Informe Primer Trimestre de 2008 -Directiva Ministerial N° 31800-MDNGAOC-577 de fecha 25 de julio de 2006.

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

Siguiendo instrucciones acuerdo a 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 recibidas en el primer trimestre del año 2008, así:

**1 RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.**

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALES	
							%
Oficina Asesora Jurídica	18	----	----	----	----	18	6.31%
Dirección Administrativa	25	----	----	----	----	25	8.77%
Dirección Financiera	172	2	----	4	----	178	62.45%
Dirección comercial	3	1	----	----	----	4	1.40%
Dirección de Contratación Regional Bucaramanga	22	----	----	----	----	22	7.71%
Dirección de Apoyo Logístico	4	2	----	----	----	6	2.10%
Oficina de Control Interno	7	----	----	----	----	7	2.45%
Regional Pacifico	2	----	----	----	----	2	0,70%
	15	8				23	8.07%
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>13</b>	<b>----</b>	<b>4</b>	<b>----</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

Es importante informar que se sigue implementando y promoviendo la cultura Institucional de Atención y Orientación Ciudadana para la pronta y diligente respuesta a cada una de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas presentadas en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, con la divulgación de la Directiva No. 018 del 22 de junio de 2007, mediante la cual se emitieron las

políticas y lineamientos para integrar la atención y servicio al ciudadano en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

## 2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	%
Personal	47	4		1		52	18.24%
Prestacional	22					22	7.71%
Contratación	28	3				31	10.87%
Créditos y Mercados	80	3		2		85	29.82%
Seguros	7					7	2.45%
Aspectos Jurídicos	11					11	3.85%
Investigaciones Disciplinarias	5					5	1.75%
Remates	18					18	6.31%
Planes de celulares	2	3				5	1.75%
Bienes Muebles e Inmuebles							
Aspectos contables	48			1		49	17.19%
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>4</b>		<b>285</b>	<b>100%</b>

Como se puede observar, el mayor número de peticiones y reclamos presentados en el primer trimestre del 2008, se reflejó en los asuntos de créditos y mercados, que manejaban los anteriores Fondos Rotatorios.

## 3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Correo Electrónico	1
Documental con presentación Personal	272
Línea Gratuita 018000910822	4
Fax	2
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>

Se concluye que el mayor número de solicitudes fueron recepcionadas con presentación personal del documento contentivo de la solicitud.

#### 4. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Oficina Asesora Jurídica	Ninguna	Dentro del término
Dirección Administrativa	Ninguna	Dentro del término
Dirección Financiera	Ninguna	Dentro del término
Dirección de Contratación	Ninguna	Dentro del término
Dirección comercial	Ninguna	Dentro del término
Dirección de Apoyo Logístico	Ninguna	Dentro del término
Dirección Cadena de Suministros	Ninguna	Dentro del Término
Oficina de Control Interno	Ninguna	Dentro del termino

Aquí se demuestra que ninguna de las áreas funcionales de la Entidad fue objeto de reiteraciones por concepto de solicitudes tramitadas.

#### 5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

	SUBTOTAL
PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	4
PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

A través del desarrollo de la misión Institucional en el transcurso del primer trimestre del año 2008 del total de peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias recibidas, solo 4 usuarios manifestaron formalmente la conformidad con el servicio prestado por los Supermercados "MERCALOG" y expresaron su satisfacción mediante el buzón de sugerencias de la Entidad.

#### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Es conveniente e importante seguir realizando capacitaciones a los funcionarios del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, responsables en cada una de las Áreas Funcionales de la Entidad, para atender Peticiones, Quejas, Reclamos y Lucha Anticorrupción, para reiterar y hacer énfasis en algunos aspectos que todavía presentan falencias al momento de realizar el consolidado

## **B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

A lo largo del año 2008, se continuara con la promulgación y construcción de una cultura basada en los principios de respeto y de admiración por lo público, de igual forma sensibilizar a la Entidad del compromiso de calidad en la gestión y el crecimiento de la Organización.

## **C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

Se continúa diligenciando la Encuesta Anticorrupción en cada uno de los procesos contractuales que adelanta la Entidad. También se sigue implementando el uso de la línea gratuita 018000910822 y el link de Quejas y Reclamos en el portal de la entidad. Todos estos mecanismos con el fin de que todos los procesos contractuales se realicen con la credibilidad y transparencia que caracteriza la Entidad.

Atentamente,

Firmado

**GINA TIZZIANA GIL GARCÍA**

**Coordinadora del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana**

CC Jefe Oficina Control Interno de Gestión Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

Elaborado: Silvia Lorena Pedroza A. Secretaria