



2010 ABR 29 A 8:54
 Bogotá D.C., 26 de abril de 2010

AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES
 GESTIÓN DOCUMENTAL



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

ASUNTO. Informe Primer Trimestre de 2010 – 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 y consolida, el resultado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias recibidas entre Enero 01 de 2010 y Marzo 31 de 2010, así:

INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO
Período: Enero 01 de 2010 - Marzo 31 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
222	0	222		0	100.00%	100.00%

"La unión de nuestras Fuerzas"





2. DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL Enero 01 de 2010 - Marzo 31 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	1	1	0%
Oficina de Planeación	0	1	0	0	0	0	1	0%
Oficina Control Interno	2	0	0	0	0	0	2	1%
Atención al Usuario	19	1	1	0	0	1	22	10%
Oficina Jurídica	41	0	0	0	0	0	41	18%
Dirección Administrativa	47	0	0	0	0	0	47	21%
Dirección Financiera	51	1	2	0	0	0	54	24%
Dirección Comercial	6	2	1	0	1	0	12	5%
Dirección Contratos	20	0	0	0	0	0	20	9%
Dirección Apoyo Logístico	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regional Norte	0	0	0	0	0	1	1	0%
Regional Centro	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regional Noroccidente	1	0	0	0	0	0	1	0%
Regional Sur Occidente	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regional Urabá	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regional Amazonia	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regional Antioquia Chocó	4	0	0	0	0	0	4	2%
Regional Sur	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regional Tolima Grande	1	0	0	0	0	0	1	0%
Regional Llanos Orientales	0	0	0	0	0	0	0	0%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	0	0	0	0	0	2	1%
Regional Pacífico	0	0	0	0	0	0	0	0%
Dirección General	0	0	0	0	0	0	0	0%
Dirección Cadena de Suministros	13	0	0	0	0	0	13	6%
Total Agencia Logística de las Fuerzas Militares	209	5	4	0	1	3	222	97%

En el periodo se recibieron 209 peticiones, 5 quejas, 4 reclamos, 0 consultas, 1 sugerencias, 3 felicitaciones, para un total de 222 solicitudes, de las cuales fueron respondidas en forma definitiva 222, se encuentran en trámite por cada una de las Direcciones, Oficinas y Direcciones Regionales, informes que son

"La unión de nuestras Fuerzas"



Sede Principal Carrera 50 No 18 - 92 Bogotá D.C., Colombia
PBX (1) 694 6450 - 2616484
Línea Gratuita Nacional 018000910622
www.agencialogistica.gov.co



GP 139-1-1

SC 000-1



consolidados y analizados por Atención y Orientación Ciudadana, con el objeto de optimizar la prestación del servicio.

MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo Postal	124	56%
Internet	93	42%
Fax	3	1%
Correo Electrónico	1	0%
Presentación Personal	1	0%
TOTAL	222	100%

El medio más utilizado durante este periodo fue Internet (42%) 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	4	1	1	0	1	0	7	3%
Contratación	26	0	0	0	0	0	26	12%
Certificaciones Tiempo de Servicio	6	0	0	0	0	0	6	3%
Cartera	34	1	2	0	0	0	37	17%
Solicitud actas de remate	23	0	0	0	0	0	23	10%
Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0%

"La unión de nuestras Fuerzas"



Sede Principal Carrera 50 No. 18 - 92 Bogotá D.C., Colombia
PEX (1) 594 6450 - 2016484
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co





Atención al Ciudadano	15	2	1	0	0	0	18	8%
Recursos Humanos	22	0	0	0	0	0	22	10%
Capacitación	0	0	0	0	0	1	1	0%
Nomina	4	1	0	0	0	1	6	3%
Personales	10	0	0	0	0	1	11	5%
Laborales	15	0	0	0	0	0	15	7%
Descuentos de Créditos	15	0	0	0	0	0	15	7%
Solicitud de Copias	13	0	0	0	0	0	13	6%
Información Proveedores	22	0	0	0	0	0	22	10%
Comedores de Tropa	0	0	0	0	0	0	0	0%
Derechos de Publicación	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	209	5	4	0	1	3	222	101%

3. SEGUIMIENTO RESPUESTAS POR PARTE DE LA ENTIDAD

DEPENDENCIA	Regionales	Oficina Principal	TOTAL
Solicitud Créditos de Libre Inversión	0	7	7
Contratación	2	24	26
Certificaciones Tiempo de Servicio	0	6	6
Cartera	3	34	37
Solicitud actas de remate	0	23	23
Seguridad	0	0	0
Atención al Ciudadano	0	18	18
Recursos Humanos	0	22	22
Capacitación	0	1	1
Nomina	1	5	6
Personales	0	11	11
Laborales	0	15	15
Descuentos de Créditos	0	15	15
Solicitud de Copias	0	13	13
Información Proveedores	1	21	22
Comedores de Tropa	0	0	0

"La unión de nuestras Fuerzas"



Sede Principal Carrera 50 No 18 - 92 Bogotá D.C., Colombia
PBX (1) 594 6450 - 2616484
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



GP 139-1-1

SC 6000-1



Derechos de Publicación	0	0	0
TOTAL	7	215	222

4. TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS:

Indicador:

$$\text{TMR} = \frac{\text{Sumatoria Tiempo de Respuesta quejas y reclamos}}{\text{Total quejas y reclamos resueltos}} = \frac{5851 \text{ días 4 horas}}{219} = 26 \text{ días 17 horas}$$

A. OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS:

Teniendo en cuenta el anterior indicador de quejas y reclamos presentados durante Enero 01 de 2010 - Marzo 31 de 2010, se obtiene:

$$\text{ORQYR} = \frac{\text{Quejas y reclamos resueltos oportunamente}}{\text{Total quejas y reclamos}} = \frac{219}{213} = 102.82\%$$

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares, a partir del año 2010, implementa la herramienta tecnológica de seguimiento y control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas, a través de la página web, herramienta gerencial que arroja datos estadísticos que alimentan el Sistema Integrado de Gestión de Entidad.

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 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 y en el SECOP.

"La unión de nuestras Fuerzas"



Sede Principal Carrera 50 No 18 - 92 Bogotá D.C., Colombia
PEX (1) 594 6450 - 2616484
Línea Gratuita Nacional: 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



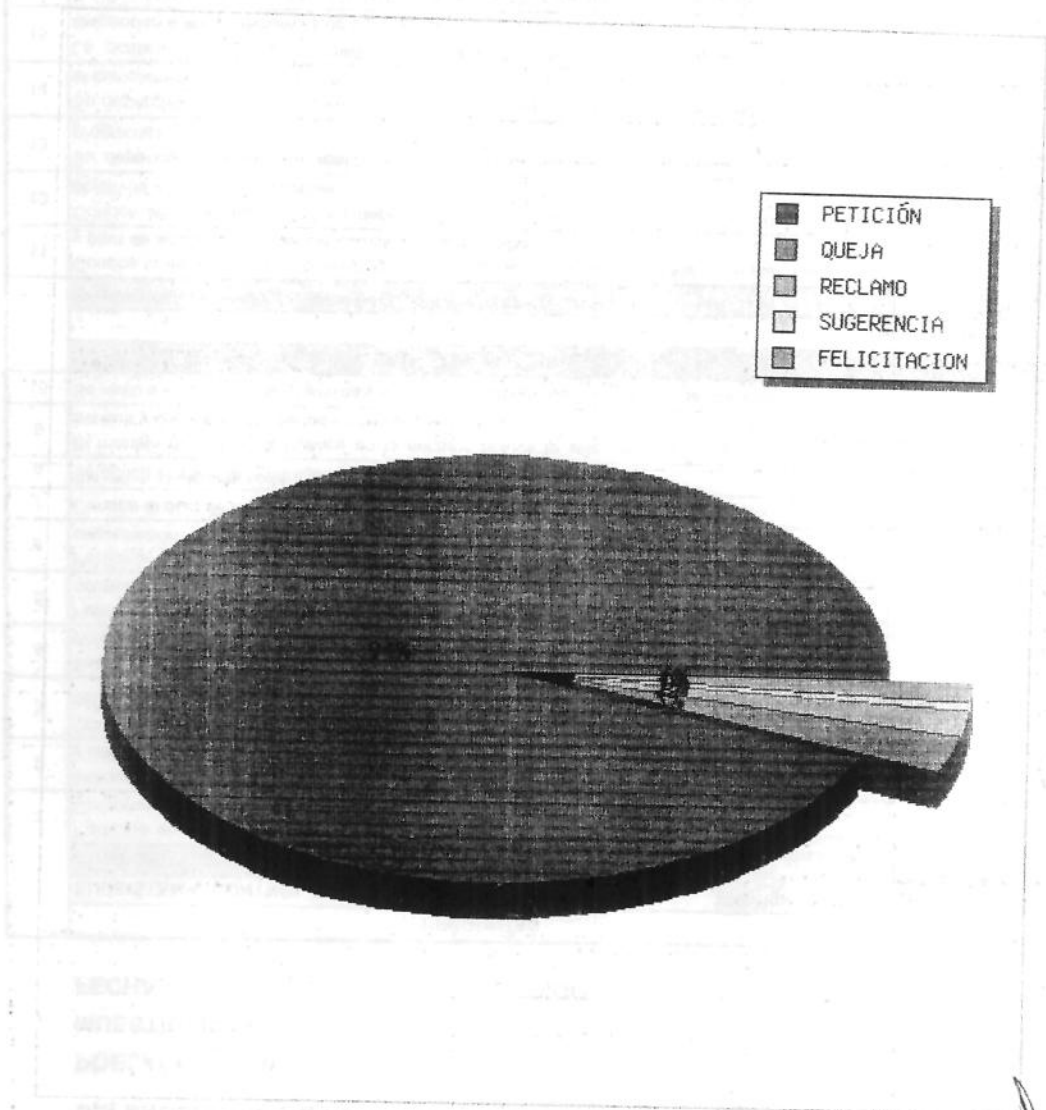
GF 08-1-1

9C 0020-1

ANEXO A

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

CLASES DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO



cal

"La unión de nuestras Fuerzas"

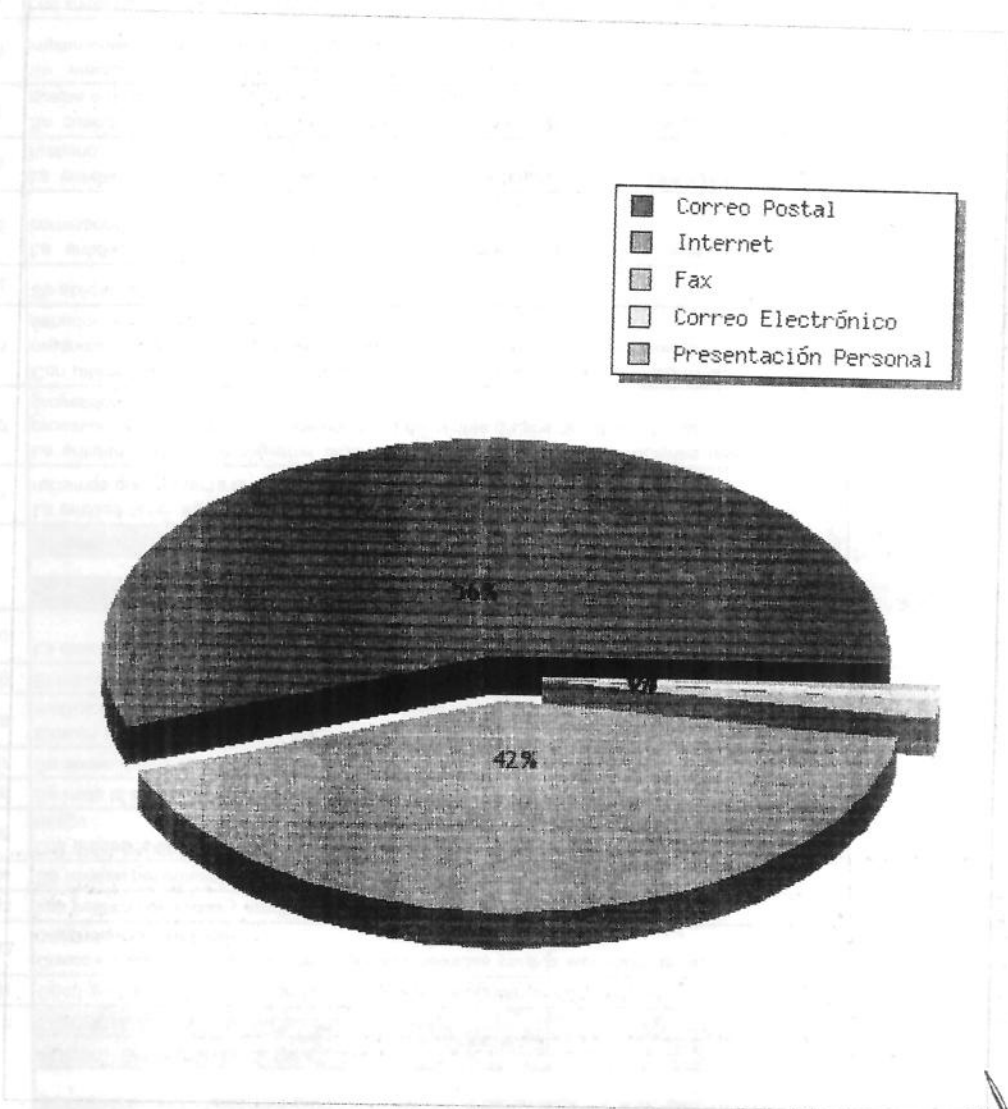


Sede Principal, Carrera 50 No. 18 - 92, Bogotá D.C., Colombia
PBX: (1) 594 6450 - 2816484
Línea Gratuita Nacional 018000910822
www.agencialogistica.gov.co





UTILIZACION DE LOS MEDIOS DE CONTACTO EN EL PERIODO



cal

"La unión de nuestras Fuerzas"



Sede Principal, Carrera 50 No. 18 - 92, Bogotá D.C., Colombia
PBX (1) 694 6450 - 2616484
Línea Gratuita Nacional: 018000910822
www.agencialogistica.gov.co





SOLICITUDES POR TIPO Y ASUNTO

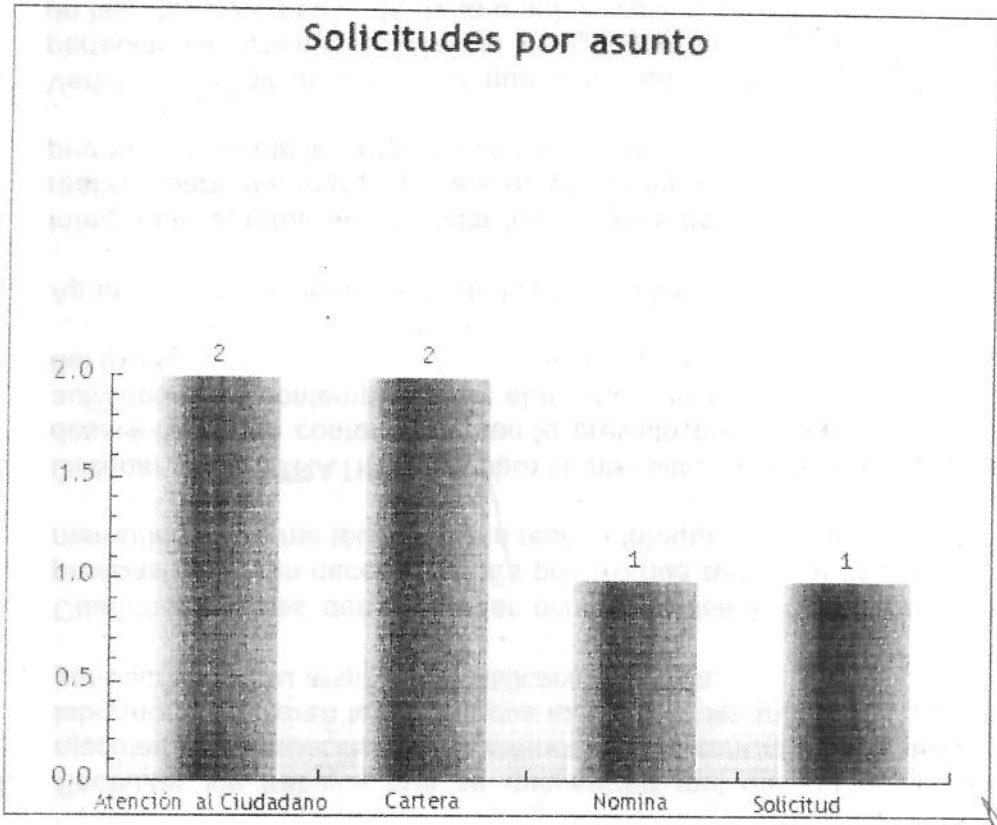
PETICIÓN



"La unión de nuestras Fuerzas"



QUEJA



CEL

"La unión de nuestras Fuerzas"



Bede Principal, Carrera 50 No. 18 - 92, Bogotá D.C., Colombia
PBX (1) 594 6450 - 2616484
Línea Gratuita Nacional: 018000910822
www.agencialogistica.gov.co

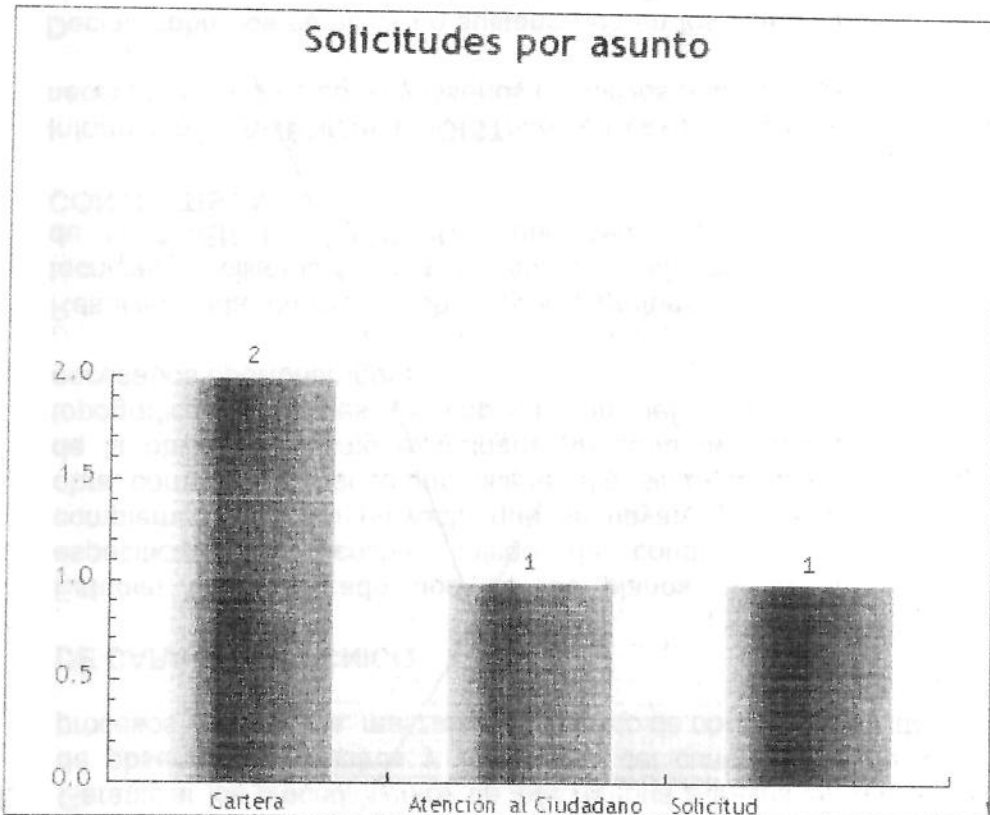


09 130-1-1

SC 6600-1



RECLAMO



CA

"La unión de nuestras Fuerzas"



Sede Principal, Carrera 50 No. 18 - 92, Bogotá D.C., Colombia
PBX (1) 594 6450 - 2616484
Línea Gratuita Nacional: 018000910822
www.agencialogistica.gov.co

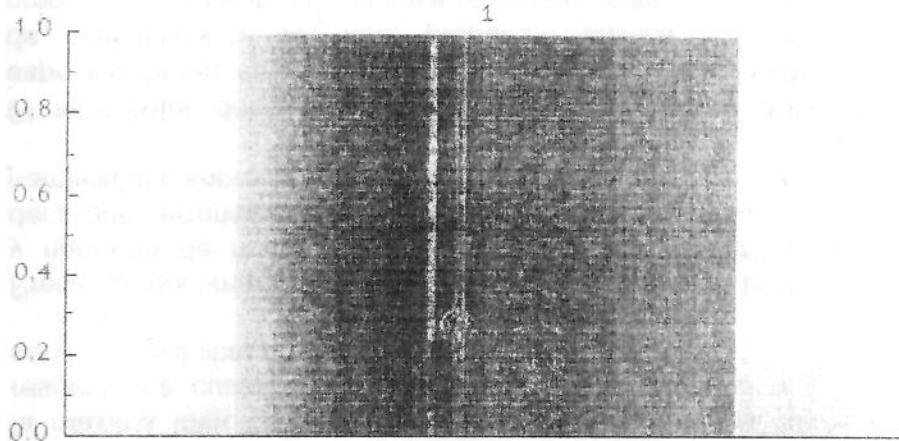


OP 129-1-1

OC 600-1

SUGERENCIA

Solicitudes por asunto



Solicitud Creditos de Libre Inversión

"La unión de nuestras Fuerzas"

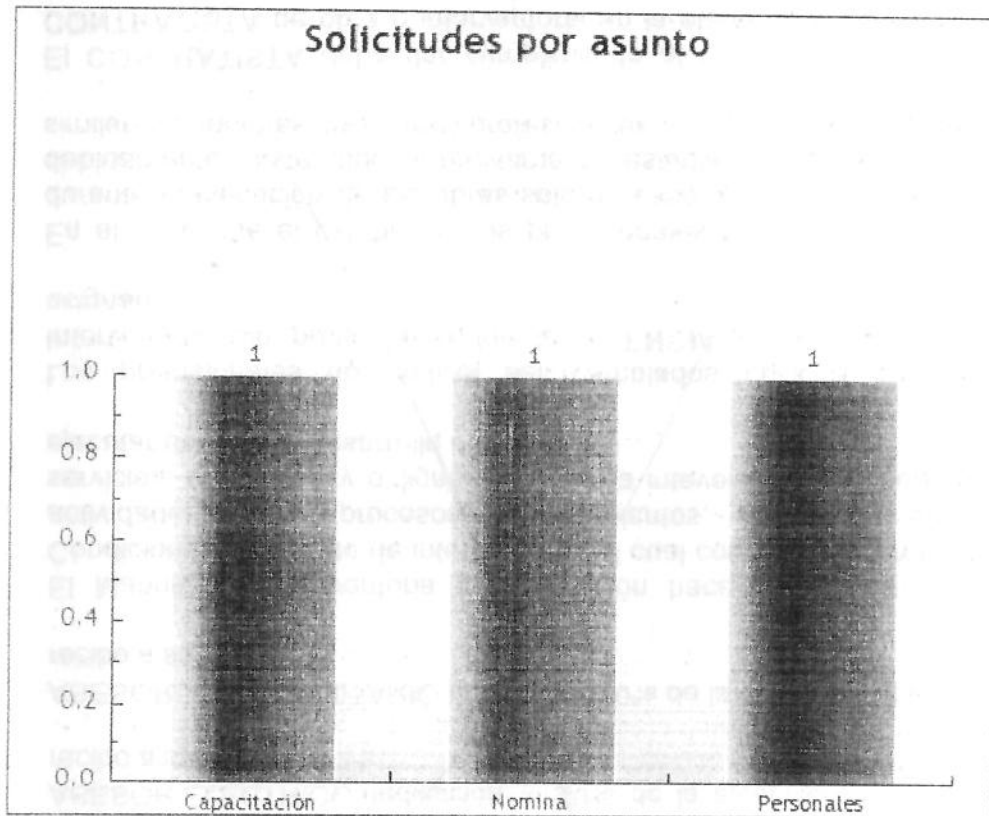


Sede Principal, Carrera 50 No. 18 - 92 Bogotá D. C., Colombia
PEX (t) 594 8450 - 2616484
Línea Gratuita Nacional 018000910622
www.agencialogistica.gov.co





FELICITACION



Atentamente,



Abogada GINA TIZZIANA GIL GARCIA
Asesora Dirección General
Atención y Orientación Ciudadana

"La unión de nuestras Fuerzas"

