



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



Bogotá, 03 de Mayo de 2011

No. ALDG-ALGAOC

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

ASUNTO: Informe Primer Trimestre año 2011  
Peticiónes, 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 el consolidado de resultados en cuanto a solicitudes de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias recibidas entre el 01 de Enero y 31 de Marzo de 2011, así:

## INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO Período: Enero 01 de 2011 - Marzo 31 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
1.354	0	0	0	0	100%	100%

"La unión de nuestras Fuerzas"



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



## 2. DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS ENTRE Enero 01 de 2011 - Marzo 31 de 2011

DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA	SUGERENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCIÓN GENERAL	1	1	0	0	2	4	0.2%
CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0%
OFICINA JURIDICA	23	0	0	0	0	23	1.6%
OFICINA PLANEACIÓN	0	0	0	0	0	0	0%
OFICINA TECNOLOGIA	1	0	0	0	0	1	0.0%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	24	1	0	0	0	25	1.8%
DIRECCIÓN APOYO LOGISTICO	0	0	0	0	0	0	0%
DIRECCIÓN CADENA DE SUMINISTROS	5	0	0	0	0	5	0.3%
DIRECCIÓN CONTRATACIÓN	11	0	0	0	0	11	0.8%
DIRECCIÓN FINANCIERA	13	0	0	1	0	14	1.0%
DIRECCION COMERCIAL	6	0	0	8	3	17	1.2%
REGIONAL AMAZONIA	1	0	0	0	12	13	0.9%
REGIONAL ANTIOQUIA-CHOCO	0	0	0	0	130	130	9.6%
REGIONAL ATLANTICO	5	1	0	0	2	8	0.5%
REGIONAL CENTRO	2	0	0	0	0	2	0.1%
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	16	0	0	0	65	81	5.9%
REGIONAL NORORIENTE	5	0	0	0	807	812	59.9%
REGIONAL NORTE	0	0	0	0	0	0	0%

"La unión de nuestras Fuerzas"

REGIONAL PACIFICO	2	0	0	0	3	5	0.3%
REGIONAL SUR	0	0	0	0	0	0	0%
REGIONAL SUROCCIDENTE	1	1	0	0	196	198	14.6%
REGIONAL TOLIMA GRANDE	3	0	0	0	0	3	0.2%
REGIONAL URABA	0	0	0	0	2	2	0.1%
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>1.222</b>	<b>1.354</b>	<b>100%</b>

En el periodo se recibieron 119 peticiones, 4 quejas, 0 reclamos, 9 consultas, 1.222 sugerencias, para un total de 1.354 solicitudes, de las cuales fueron respondidas en forma definitiva 1.354. Informes que son consolidados y analizados por Atención y Orientación Ciudadana, con el objeto de garantizar la calidad en la prestación del servicio en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

## MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Modulo Sistema de Información al Ciudadana	84	64%
Gestión Documental	28	21%
Fax	0	0%
Correo Contáctenos	20	15%
Telefónicamente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

De un total de 132 PQRC, se recibieron por el Modulo Sistema de Información al Ciudadana del Portal Institucional, que corresponde al 64% siendo el medio más utilizado durante este periodo; a través de Gestión Documental se recibieron 28 peticiones que corresponde al 21% y por medio del correo de servicio al ciudadano [contáctenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contáctenos@agencialogistica.gov.co) se recibieron 20 peticiones lo que corresponde al 15%.

"La unión de nuestras Fuerzas"

### 3. SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA ENTIDAD A RESPUESTAS SEGÚN EL ASUNTO:

DEPENDENCIA	OFICINA PRINCIPAL	REGIONALES	TOTAL
Solicitud Crédito de Libre Inversión	9	0	9
Contratación	6	2	8
Certificaciones Tiempo de Servicio	15	4	19
Cartera	11	0	11
Solicitud Actas de Remate	17	0	17
Seguros	2	0	2
Atención al Ciudadano	3	0	3
Recursos Humanos	1	0	1
Capacitación	0	0	0
Nomina	0	1	1
Personales	15	3	18
Laborales	0	0	0
Descuentos de Créditos	3	0	3
Solicitud de Copias	3	1	4
Información Proveedores	5	4	9
Comedores de Tropa	0	5	5
Solicitud Certificación Rte Fte	0	17	17
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>37</b>	<b>127</b>

"La unión de nuestras Fuerzas"



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

Teniendo en cuenta el cuadro anterior de las PQRSC, durante 01 Enero de 2011 a 31 Marzo de 2011.

$$\text{ORQYR} = \frac{\text{Quejas y reclamos resueltos oportunamente } 1.354}{\text{Total quejas y reclamos } 1.354} = 100\%$$

## 4. 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

### A. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Se encuentra activo, 24 horas al día, El centro de Atención Telefónica el cual integra: la línea gratuita 018000910822 los números 5946451/52/53/54 el PBX 5946450 opción (0), el celular 3212133688, en el cual personal debidamente capacitado recibirá todas las inquietudes por parte de la ciudadanía; el módulo de Peticiones Quejas Reclamos en el Portal Institucional de la Entidad, son 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 Institucional [www.agencialogistica.gov.com](http://www.agencialogistica.gov.com), desde el inicio del pliego de condiciones hasta la adjudicación y respectivo contrato.

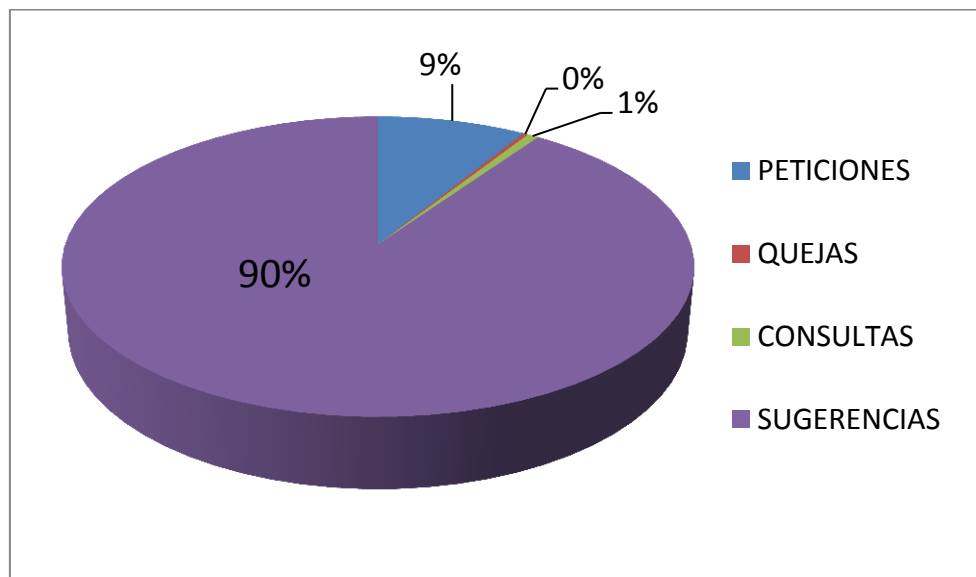
*"La unión de nuestras Fuerzas"*



## ANEXO A

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

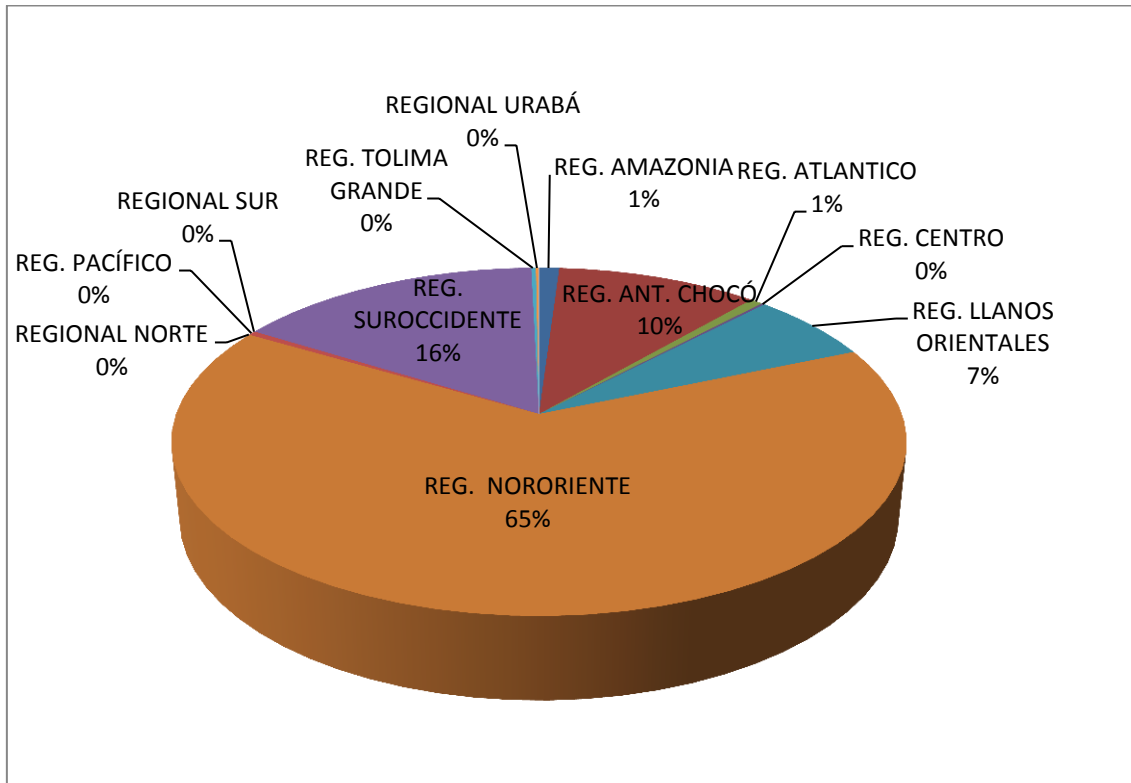
#### CLASES DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO



Del 100% de solicitudes recibidas el 9% corresponde a Peticiones, el 90% a Sugerencias y el 1% a Consultas.

*"La unión de nuestras Fuerzas"*

## PORCENTAJE DE PQRSC RECIBIDAS POR CADA REGIONAL

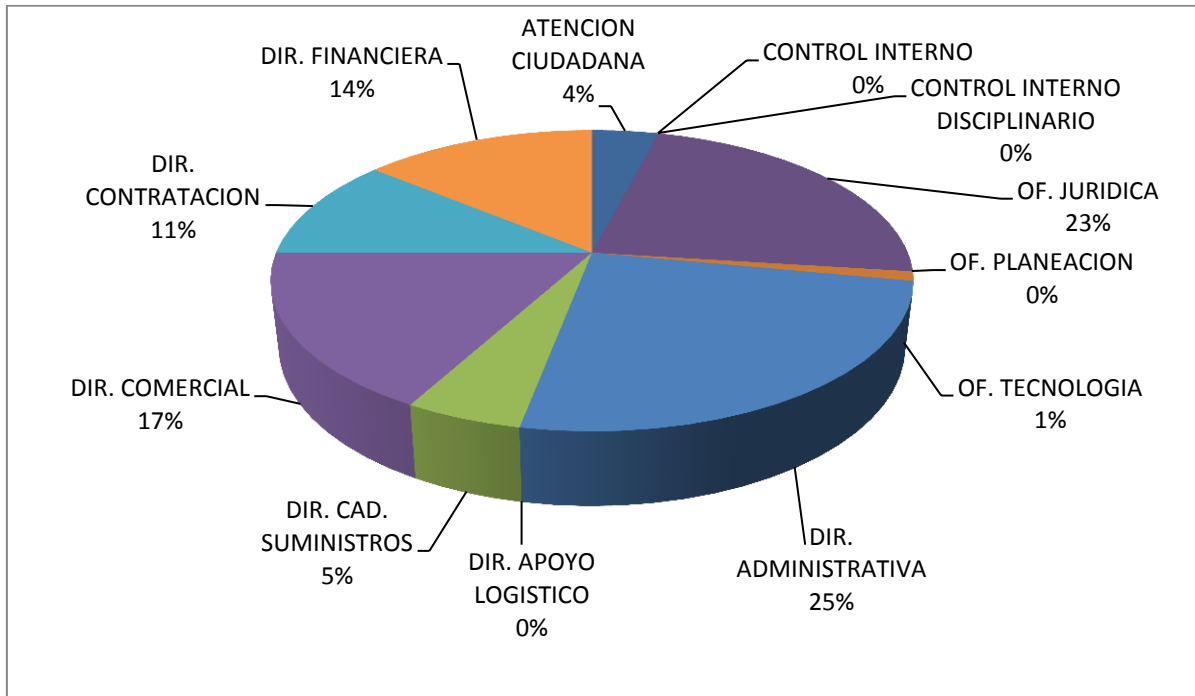


Del 100% de PQRSC recibidas en las Regionales; el 65% corresponde a Nororiente, el 16% Regional Suroccidente, 10% Regional Antioquia-Chocó, 7% Regional Llanos Orientales, 1% Regional Amazonia, 1% Regional Atlántico.

"La unión de nuestras Fuerzas"



## PORCENTAJE DE PQRSC RECIBIDAS POR OFICINA PRINCIPAL

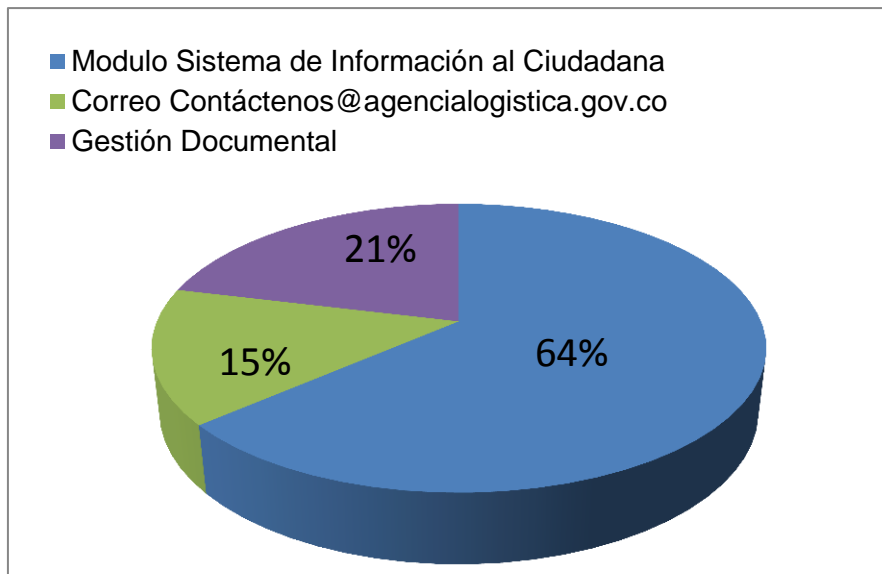


Del 100% de PQRSC recibidas en la Oficina Principal, el 25% corresponde a la Dirección Administrativa, 23% Oficina Asesora Jurídica, 17% Dirección Comercial, 14% Dirección Financiera, 11% Dirección de Contratación, 5% Dirección Cadena de Suministros, 4% Atención y Orientación Ciudadana.

**"La unión de nuestras Fuerzas"**



## UTILIZACION DE LOS MEDIOS DE CONTACTO EN EL PERIODO



Del 100% de los medios de contacto utilizados corresponde el 64% al Modulo Sistema de Información al Ciudadano, el 21% Gestión Documental, el 15% Correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co).

Cordialmente,

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

(Original Firmado)  
Elaboró: Carmenza Jagua Jimenez  
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"**