

Copia



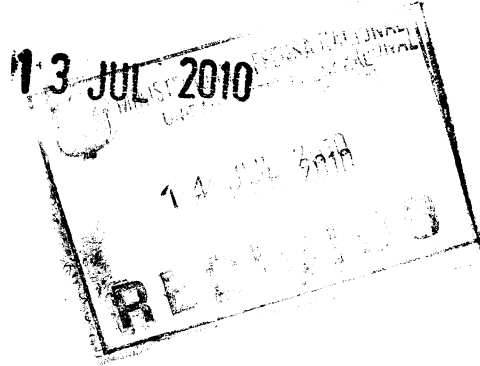
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

BICENTENARIO
de la Independencia de Colombia
1810-2010

Bogotá,

13 JUL 2010

No. 1866 ALDG-ALAOC



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

ASUNTO: Informe Segundo 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 consolidando el resultado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias recibidas entre el 01 de Abril y 30 de Junio de 2010, así:

INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO Período: Abril 01 de 2010 - Junio 30 de 2010

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
1.292	0			0	100%	100%

"La unión de nuestras Fuerzas"



Sede Principal, Carrera 50 No. 18 - 92, Bogotá D.C., Colombia
PBX (5) 594 6450 - 2616484
Línea Gratuita Nacional, 018000910822
www.agencialogistica.gov.co



CP 132-1-1

SC 660-1

2. DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS ENTRE Abril 01 de 2010 y Junio 30 de 2010

DEPENDENCIA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA	SUGERENCIA	FELICITACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Oficina de tecnología	1	0	0	0	0	0	1	0,0%
Dirección General	0	0	0	0	0	0	0	0%
Oficina de Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0%
Oficina Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0%
Atención al Usuario	2	0	0	0	5	0	7	0,5%
Oficina Jurídica	26	0	0	0	0	0	26	2,0%
Dirección Administrativa	63	0	0	0	0	0	63	4,8%
Dirección Financiera	38	0	0	0	7	1	46	3,5%
Dirección Comercial	14	0	0	0	2	0	16	1,2%
Dirección Contratos	10	0	0	0	1	0	11	0,8%
Dirección Apoyo Logístico	0	0	0	0	0	0	0	0%
Regional Norte	1	0	0	0	59	0	60	4,6%
Regional Centro	0	0	0	0	14	0	14	1,08%
Regional Nororiental	15	0	0	0	463	0	478	36,9%
Regional Sur Occidental	5	0	0	0	224	0	229	17,7%
Regional Urabá	4	0	0	0	85	0	89	6,8%
Regional Amazonia	22	0	0	0	25	0	47	3,6%
Regional Antioquia Choco	0	0	0	0	122	0	122	9,4%
Regional Sur	2	0	0	0	11	0	13	1%
Regional Tolima Grande	0	0	0	0	8	0	8	0,6%
Regional Llanos Orientales	10	0	0	0	22	0	32	2,4%
Oficina de Control Interno Disciplinario	8	0	0	0	0	0	8	0,6%
Regional Pacífico	2	0	0	0	0	0	2	0,1%
Dirección Cadena de Suministros	5	0	0	0	0	0	5	0,3%
Regional Atlántico	8	0	0	0	7	0	15	1,1%
Total Agencia Logística de las Fuerzas Militares	236	0	0	0	1.055	1	1.292	100%

En el periodo se recibieron 236 peticiones, 0 quejas, 0 reclamos, 0 consultas, 1.055 sugerencias, 1 felicitación, para un total de 1.292 solicitudes, de las cuales fueron respondidas en forma definitiva 1.292. Informes que son consolidados y analizados por Atención y Orientación Ciudadana, con el objeto de garantizar la calidad en la prestación del servicio.

MEDIOS UTILIZADOS:

MEDIO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo Postal	153	64,8%
Internet	5	2,1%
Fax	2	0,8%
Correo Electrónico	58	24,5%
Telefónicamente	2	0,8%
Presentación Personal	16	6,7%
TOTAL	236	100%

De un total de 236 peticiones, se recibieron por Correo Postal 153 peticiones que corresponde al 64,8% como el medio más utilizado durante este periodo, a través del correo electrónico contáctenos@agencialogistica.gov.co se recibieron 58 peticiones que corresponde al 24,5% y presentación de peticiones personalmente un 6,7%.

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

DEPENDENCIA	Regionales	Oficina Principal	TOTAL
Solicitud Créditos de Libre Inversión	0	119	119
Contratación	3	4	7
Certificaciones Tiempo de Servicio	0	0	0
Cartera	9	15	24
Solicitud actas de remate	0	6	6
Seguridad	0	0	0
Atención al Ciudadano	0	0	0
Recursos Humanos	0	5	5
Capacitación	0	0	0
Nomina	0	0	0
Personales	0	0	0
Laborales	7	10	17
Descuentos de Créditos	0	0	0
Solicitud de Copias	13	5	18
Información Proveedores	0	8	8
Comedores de Tropa	27	0	27
Derechos de Publicación	0	0	0
Solicitud certificado de Retención	0	5	5
TOTAL	59	177	236

"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



GF 139-1-1

SC 0650-1



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

Teniendo en cuenta el cuadro anterior de las PQRSC, durante 01 de Abril y 30 de junio de 2010, se obtiene:

$$\text{ORQYR} = \frac{\text{Quejas y reclamos resueltos oportunamente } 1.292}{\text{Total quejas y reclamos } 1.292} = 100\%$$

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.

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, desde el inicio del pliego de condiciones hasta la adjudicación y respectivo contrato.

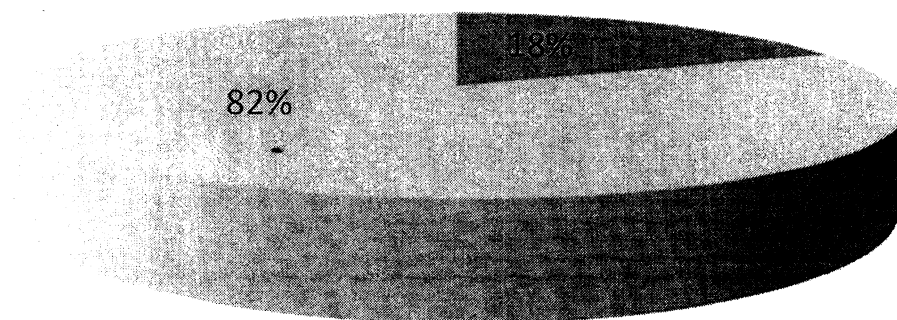


ANEXO A

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

CLASES DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO

■ FELICITACION ■ PETICION ■ QUEJA ■ RECLAMO ■ SUGERENCIA



Del 100% de solicitudes recibidas el 18% corresponde a Peticiones y el 82% a Sugerencias.

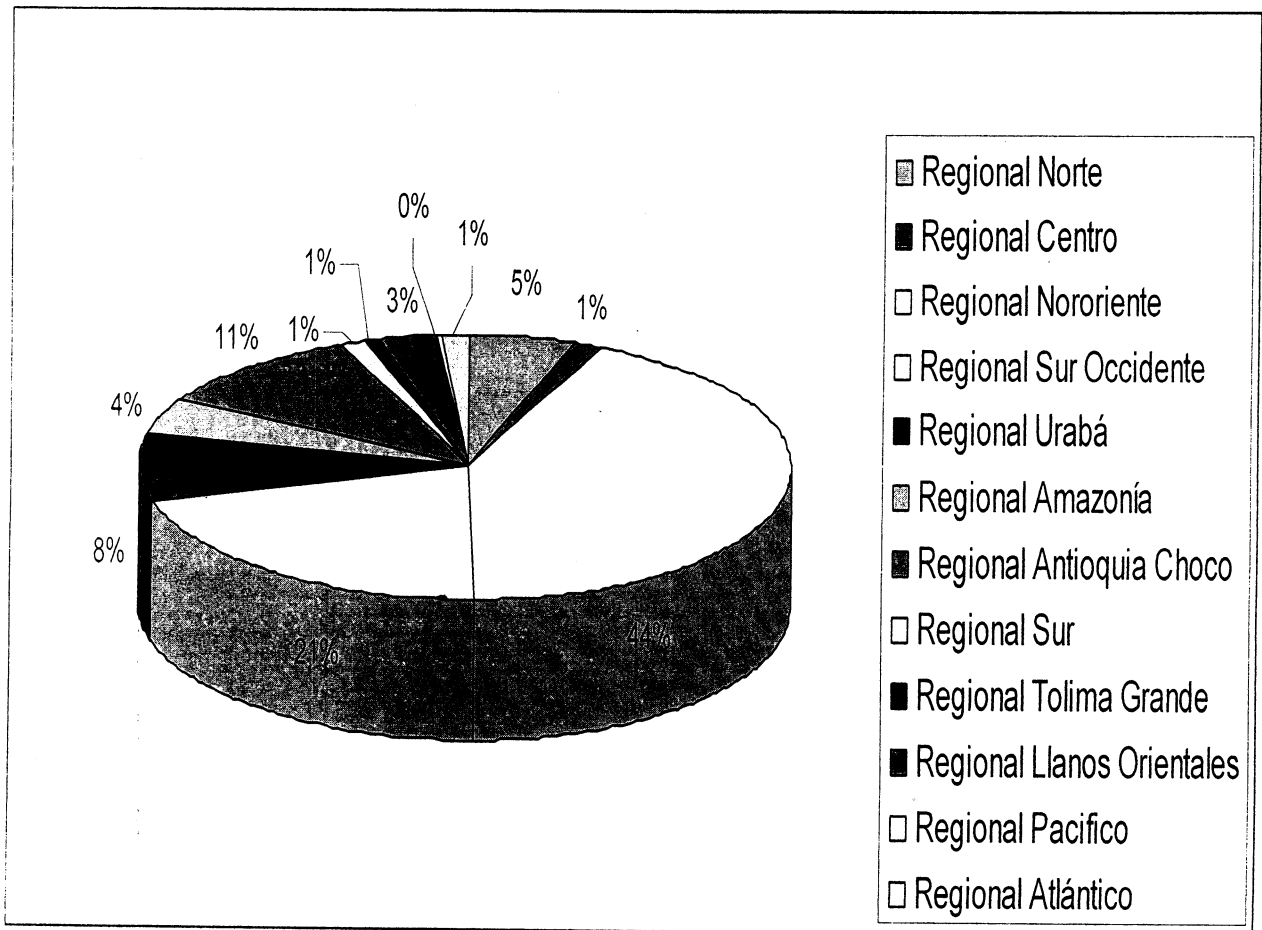
"La unión de nuestras Fuerzas"



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



PORCENTAJE DE PQRSC RECIBIDAS POR CADA REGIONAL



Del 100% de PQRSC recibidas en las Regionales el 44% corresponde a Nororiente, el 21% Suroccidente, 8% Urabá, 4% Amazonía, 11% Antioquia Chocó, 1% Sur, 1% Tolima Grande, 3% Llanos Orientales, 0% Pacífico, 1% Atlántico, 5% Norte y 1% Centro.

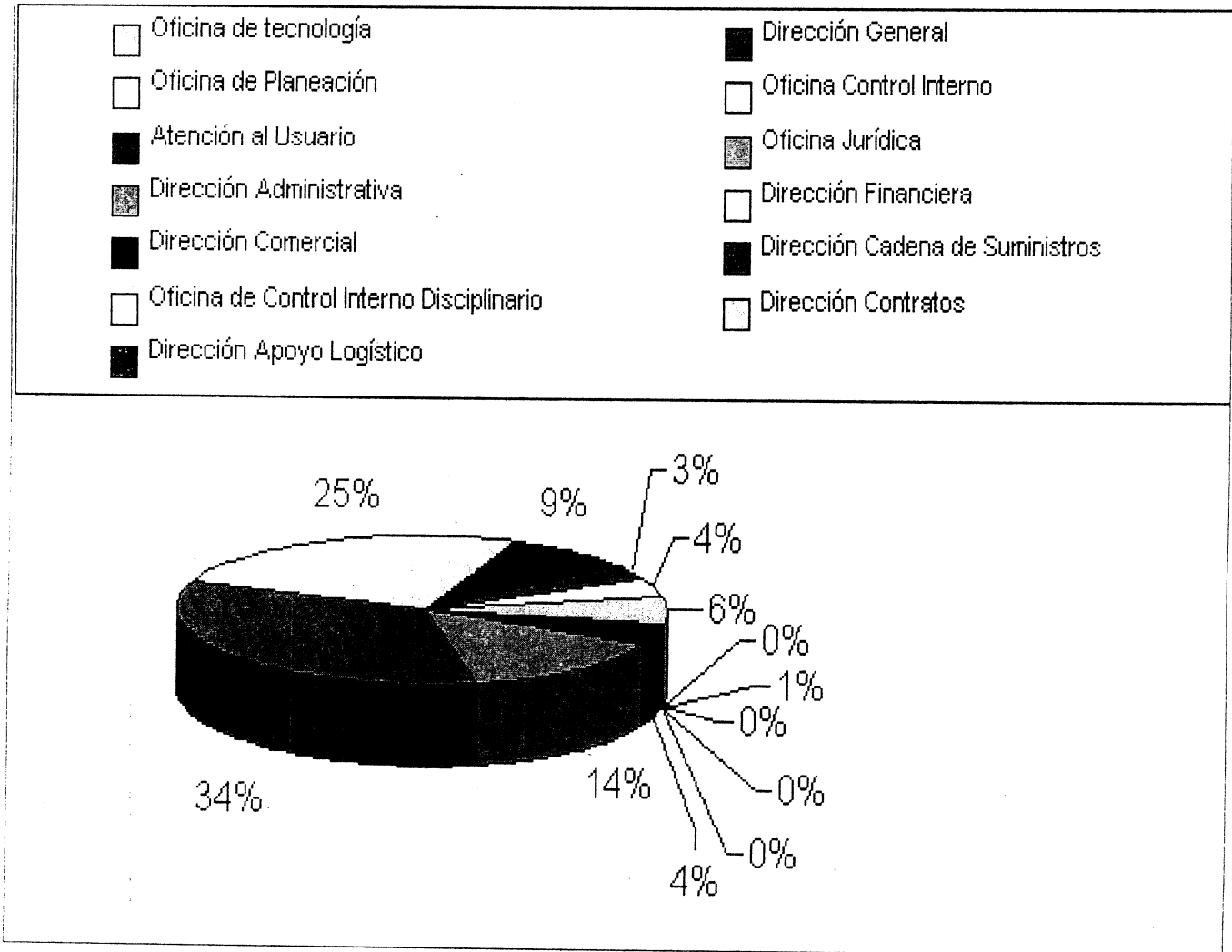
"La unión de nuestras Fuerzas"



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



PORCENTAJE DE PQRSC RECIBIDAS POR OFICINA PRINCIPAL



Del 100% de PQRSC recibidas en la Oficina Principal, el 34% corresponde a la Dirección Administrativa, 25% Dirección Financiera, 9% Dirección Comercial, 3% Dirección Cadena de Suministro, 4% Oficina de Control Interno Disciplinario, 6% Dirección Contratos, 1% Control Interno y 4% Atención al Usuario.

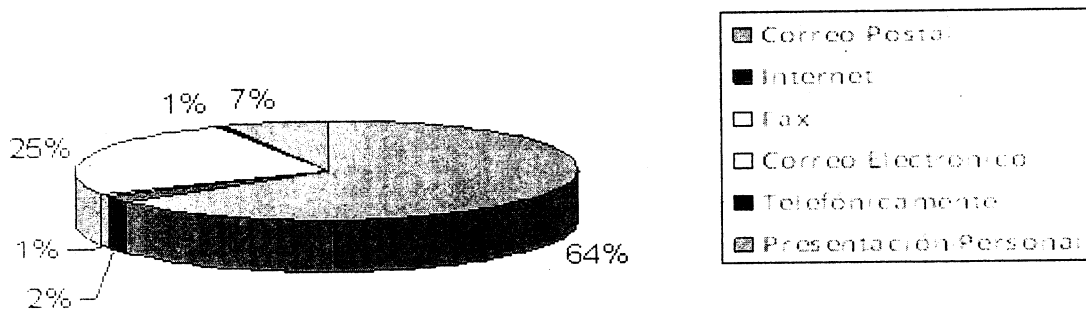
"La unión de nuestras Fuerzas"



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



UTILIZACION DE LOS MEDIOS DE CONTACTO EN EL PERIODO



Del 100% de los medios de contacto utilizados, corresponde el 64% a correo postal, el 2% internet, el 1% fax, el 25% correo electrónico, el 1% telefónicamente y el 7% presentación personal.

Cordialmente,

Capitán de Navío CARLOS MAXIMILIANO QUIJANO NAVIA
Subdirector General Encargado de las Funciones de la Dirección General.

Elaboró: Adriana E. Rueda Tenzano
Asociada Contrato No.065-2010-ALFM-CTA-SIPRO

Revisó: Adm. Emp. Beatriz Zárate Cañero
Coordinadora Oficina Atención y Orientación Ciudadana (e)

"La unión de nuestras Fuerzas"

