

Bogotá, 01 de Noviembre de 2011

No. 215 ALDG-GAOC-103

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

ASUNTO: Informe Tercer 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 consolidando, el resultado de las solicitudes de Peticiónes, Quejas, Reclamos y Consultas recibidas entre el 01 de Julio y 30 de septiembre de 2011, así:

## INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO Período: Julio 01 de 2011 - Septiembre 30 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
1368	0	1368	0	0	100%	100%

*“La unión de nuestras Fuerzas”*

## 2. DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS ENTRE Julio 01 de 2011 – Septiembre 30 de 2011

NIVEL	PROCESO	SUBPROCESOS	TOTAL PQRC	ORIGEN DE RECEPCION (REGIONAL O DEPENDENCIA)	NATURALEZA DE LA SOLICITUD
PROCESOS ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Planeación Estratégica	0	No Aplica	No Aplica
		Comunicaciones	0	No Aplica	No Aplica
	MEJORAMIENTO CONTINUO	Gestión e integración de la Calidad	0	No Aplica	No Aplica
		Atención y Orientación Ciudadana	3	2 Oficina Principal 1 Tolima Grande	Petición de interés particular
PROCESOS MISIONALES	GESTION DE LA CONTRATACION	Planificación de las Adquisiciones	2	Apoyo Logístico	Petición de interés particular
		Gestión Precontractual	5	2 Amazonia 1 Tolima grande 1 Oficina Principal 1 sur	Petición de interés particular
		Selección Abreviada Bolsa de Productos	3	Oficina principal	Petición de interés particular
		Perfeccionamiento y Legalización Precontractual	0	No Aplica	No Aplica
		Ejecución y seguimiento	19	9 Amazonía 10 Oficina Principal	13 Petición de interés particular 6 Petición de copias
		Servicio Posventa y Garantías	0	No Aplica	No Aplica

“La unión de nuestras Fuerzas”

PROCESOS MISIONALES	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	Almacenamiento y distribución	2	Antioquia Chocó	2 Reclamos	
		Administración de comedores de Tropa	6	1 Atlántico 2 Antioquia Chocó 1 Sur 1 Nororiental 1 Suroccidente	5 Reclamos 1 Petición de Interés Particular	
		Administración de estaciones de Servicio	1	Antioquia Chocó	Reclamo	
		Abastecimiento en efectivo	0	No Aplica	No Aplica	
	GESTION AGROINDUSTRIAL	Raciones de campaña	0	No Aplica	No Aplica	
		Programas Agropecuarios	0	No Aplica	No Aplica	
		Procesadora de Café	0	No Aplica	No Aplica	
	NEGOCIOS ESPECIALES	Administración de Servitiendas	1	Oficina principal	Petición de interés particular	
		<i>Gestión de Créditos</i>	8	Oficina principal	Petición de interés particular	
		Comercialización de Transporte Aéreo	0	No Aplica	No Aplica	
		Comercialización de Buceo y Salvamento	0	No Aplica	No Aplica	
		Seguros	3	Oficina Principal	Petición de interés particular	
	PROCESOS DE APOYO	GESTION FINANCIERA	Gestión de Presupuesto	1	Oficina Principal	Petición de interés particular
			Gestión de Tesorería	4	3 Antioquia Chocó 1 Atlántico	Petición de interés particular
			<b><i>Gestión Cartera</i></b>	22	Oficina Principal	Petición de interés particular

“La unión de nuestras Fuerzas”

<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>GESTION JURIDICA</b>	<b>Gestión de Contabilidad</b>	5	3 Oficina Principal 2 Atlántico	Petición de interés particular
		<b>Asesoría Jurídica</b>	15	Oficina Principal	Petición de interés particular
		Finca Raíz	0	No Aplica	No Aplica
		<b>Asuntos disciplinarios y administrativos</b>	6	2 Amazonía 3 Atlántico 1 Pacífico	QUEJA
	<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	Control de acceso y Administración de Visitantes	0	No Aplica	No Aplica
		Gestión Documental	0	No Aplica	No Aplica
		<b>Talento Humano</b>	9	Oficina Principal	2 Petición de copias 7 Petición de Interés Particular
		Salud Ocupación y Gestión Ambiental	1	Oficina Principal	Petición de Interés particular
	<b>MERCADEO Y PUBLICIDAD</b>	N/A	0	No Aplica	No Aplica
	<b>PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE</b>	N/A	0	No Aplica	No Aplica

En el periodo se recibieron 1368 Solicitudes desagregadas así: 94 Peticiones de Interés particular 6 quejas, 8 reclamos, 0 consultas, 8 solicitudes de copias, 437 sugerencias y 815 felicitaciones, para un total de 116 solicitudes allegadas a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, solicitudes que fueron respondidas en su totalidad. Esta información es consolidada y analizada por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, con el objeto de garantizar la calidad en la prestación del servicio en la Agencia Logística de las Fuerzas

**“La unión de nuestras Fuerzas”**

Militares.

A través del Centro de Atención Telefónica en el trimestre se recibieron 6658 llamadas de las cuales 1086 fueron clasificadas de la siguiente manera:

	<b>JULIO</b>				<b>AGOSTO</b>				<b>SEPTIEMBRE</b>				<b>TOTAL</b>
ACTA DE REMATE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	5
CAPACITACION	0	0	0	2	2	0	1	0	0	0	0	0	5
CERTIFICACION DE SALDO	5	5	2	9	10	9	9	16	1	14	4	2	86
CERTIFICACION TIEMPO DE SERVICIO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CERTIFICADO DE RETENCION	4	0	2	4	3	2	2	0	0	1	2	0	20
COMEDORES DE TROPA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CONTRATOS	2	0	4	10	1	0	0	0	0	0	0	0	17
DESCUENTO DE CREDITOS	5	13	10	7	5	5	2	8	2	6	7	2	72
EXPEDICION PAZ Y SALVOS	0	1	5	0	1	3	3	1	1	2	4	2	23
GESTION DE TECNOLOGIA	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
GIRO DE CREDITO	3	11	2	1	10	6	8	2	10	12	14	10	89
LEVANTAMIENTO DE PRENDA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
PROVEEDORES	7	3	2	6	5	2	2	0	3	7	6	4	47

**“La unión de nuestras Fuerzas”**

RACIONES DE CAMPAÑA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SEGUIMIENTO DE CREDITO	3	1	5	7	0	8	1	15	3	3	6	8	60
SEGUROS	0	1	3	0	0	2	1	1	0	0	4	2	14
SOLICITUD DE COPIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SOLICITUD DE CREDITO	7	9	12	12	8	16	14	13	12	9	10	12	134
ASESORÍA AL CIUDADANO	41	50	31	60	45	38	43	57	27	53	25	37	507

### 3. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJES
Módulo Peticiones Quejas y Reclamos Portal Institucional y ó Correo <a href="mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co">contactenos@agencialogistica.gov.co</a>	116	5%
Buzón de Sugerencias	1252	51%
Centro de Atención Telefónico	1086	44%

De un total de 1352 Solicitudes, 116 Derechos de petición se recibieron a través del Módulo PQRSC del Portal Institucional y/ó correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co), 1252 sugerencias llegaron a través de los Buzones de Sugerencias y 1086 solicitudes de información allegadas a través del Centro de Atención Telefónico.

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

Teniendo en cuenta el cuadro anterior de las PQRSC, durante 01 Julio de 2011 a 30 Septiembre de 2011.

*“La unión de nuestras Fuerzas”*



Solicitudes resueltas oportunamente 1.368

$$\text{ORQYR} = \frac{\text{Solicitudes resueltas oportunamente}}{\text{Total Solicitudes}} = \frac{1.368}{1.368} = 100\%$$

## 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.

## 6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Con el fin de generar una participación más activa entre la ciudadanía, se está implementando el Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano, el cual integra diversos canales para atender de manera ágil y efectiva; este Sistema contempla los siguientes canales, el Centro de Atención Telefónico el cual integra: la línea gratuita 018000910822, los números 5949451/52/53/54, el PBX 5946450 opción (0), el celular 3212133688, en el cual el personal debidamente capacitado recibirá todas las inquietudes por parte de la ciudadanía, el correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co), el módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Portal Institucional de la Entidad, 13 Oficinas de Atención y orientación al Ciudadano a nivel nacional incluyendo la Oficina principal, Chat Institucional, Foro virtual, Encuesta, y la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas entre otros, son mecanismos que generar 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 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.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

Coronel (r) JULIO ALFONSO TELLO CEBALLOS  
Encargado de las Funciones de la Subdirección General

(ORIGINAL FIRMADO)

Elaboró: Carmenza Jagua Jiménez  
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”



Sede Principal - Carrera 50 No.18-92  
Bogotá, D.C., Colombia  
PBX (1) 594 64 50 - 2616484  
Línea Gratuita Nacional 018000910822  
[www.agencialogistica.gov.co](http://www.agencialogistica.gov.co)

