



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCIÓN GENERAL



Bogotá D.C., enero 28 2009

No. /DGAL

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

ASUNTO. Informe Cuarto Trimestre de 2008 – Peticiones, Quejas, Reclamos.

Siguiendo instrucciones conforme 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 de Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas y Sugerencias recibidas en el cuarto trimestre del año 2008, así:

A. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALES	
							%
Oficina Asesora Jurídica	154	----	----	----	----	154	33,48
Dirección Administrativa	19	----	----	----	----	19	4,13
Dirección Financiera	157	----	----	----	----	157	34,05
Dirección comercial	78	----	----	----	----	78	16,91
Dirección de Contratación	50	----	----	----	----	50	10,84
Control Interno Disciplinario	----	1	----	----	----	1	2,16
Control Interno de Gestión	1					1	2,16
TOTAL	460	----	----	----	----	460	100

De acuerdo, a instrucciones impartidas por esta Dirección se vienen recepcionando los informes de P.Q.R's mensualmente por cada una de las Direcciones y Oficinas, informes que son consolidados y analizados por Atención y Orientación Ciudadana, con el objeto de optimizar la prestación del servicio.

1.-SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

En este numeral se consignan los trámites de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, incorporados en el PEC (Portal del Estado Colombiano – Gobierno en Línea), además de las peticiones reiterativas presentadas a la Entidad, así:

TRAMITES PEC	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	%
Solicitud de créditos para libre inversión	202	----	----	----	----	202	84,52
Solicitud de reconocimiento de sustitución pensional para el personal civil de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares	----	----	----	----	----	----	----
Solicitud del Servicio de Buceo y Salvamento	----	----	----	----	----	----	----
Solicitud expedición de paz y salvos u otros documentos relacionados con su crédito	10	----	----	----	----	10	4,18
Solicitud para obtener el servicio de transporte aéreo de mercancías y/o pasajeros para el personal de las Fuerzas Militares	----	----	----	----	----	----	----
PETICIONES REITERATIVAS							
Contratación	4	----	----	----	----	4	1,67
Certificaciones Tiempo Servicio	11	----	----	----	----	11	4,60
Confirmación Actas de Remate - Vehículos	12	----	----	----	----	12	5,02
TOTAL	239	----	----	----	----	239	100

Una vez efectuado el análisis de las peticiones recepcionadas en la Entidad, se pudo evidenciar que la mayor parte de ellas se reciben en documento físico, presentado personalmente. En lo que toca a las peticiones reiterativas, estas corresponden a solicitudes de información, relacionadas con el ejercicio o desarrollo propio de la misión Institucional de la Agencia Logística y de los extintos Fondos Rotatorios.

2. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	9
PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES	----
TOTAL	9

En desarrollo de la misión Institucional, recibimos a través de la encuesta anticorrupción opiniones frente a la transparencia de los procesos contractuales.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Esta Dirección, ha articulado de manera efectiva la Atención y Orientación Ciudadana, optimizando y estandarizando la prestación del servicio.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Se realizó la primera Audiencia de Rendición de Cuentas, el día 3 de diciembre de 2008 a las 9.00 am. En el auditorio de la Escuela de Ingenieros Militares, a través del portal institucional www.agencialogistica.gov.co se publicó el acta de Audiencia Publica No. 001.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Se mantiene el servicio permanente de la línea gratuita 018000910822 y 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.

Atentamente,



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