



3. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Internet (Página WEB y Correo Contáctenos)	142	100%
TOTAL	142	100%

El medio más utilizado durante este periodo fue Internet (100%) demostrando así el uso que se está dando por parte de los usuarios

4. SOLICITUDES POR TIPO Y ASUNTO

Número de Solicitudes por Tipo y Asunto	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA	SUGERENCIA	FELICITACION	CANTIDAD	%
Comedores de Tropa	4	1	0	0	76	1.048	1.129	94.9
Actas de Remate	31	0	0	0	0	0	31	2.6
Solicitud Copias	14	2	0	0	0	0	16	1.3
Nomina; Descuentos de créditos, Proveedores, Contratos, personales, laborales, giro del crédito	14	0	0	0	0	0	14	1.1
TOTAL	63	3	0	0	76	1.048	1.190	100%

5. TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS:

Item	Sol. Num.	Tipo	Responsable	Estado
1	945	PETICIÓN	Gestión Administrativa	Cerrado
2	946	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
3	947	PETICIÓN	Gestión Administrativa	Cerrado
4	948	QUEJA	Regional Nororiente	Cerrado



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



43	987	PETICIÓN	Gestión Financiera	Cerrado
44	988	PETICIÓN	Gestión Financiera	Cerrado
45	989	PETICIÓN	Gestión Financiera	Cerrado
46	990	PETICIÓN	Gestión Financiera	Cerrado
47	991	PETICIÓN	Gestión Financiera	Cerrado
48	992	PETICIÓN	Gestión Financiera	Cerrado
49	993	PETICIÓN	Gestión Financiera	Cerrado
50	994	PETICIÓN	Regional Nororiente	Cerrado
51	995	PETICIÓN	Regional Nororiente	Cerrado
52	996	PETICIÓN	Regional Atlántico	Cerrado
53	997	PETICIÓN	Regional Atlántico	Cerrado
54	998	PETICIÓN	Gestión Abastecimientos, Bienes y Servicios	Cerrado
55	999	PETICIÓN	Gestión Abastecimientos, Bienes y Servicios	Cerrado
56	1000	QUEJA	Gestión Abastecimientos, Bienes y Servicios	Cerrado
57	1001	PETICIÓN	Gestión Administrativa	Cerrado
58	1002	PETICIÓN	Gestión Financiera	Cerrado
59	1003	PETICIÓN	Regional Amazonía	Cerrado
60	1004	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
61	1005	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
62	1006	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
63	1007	PETICIÓN	Gestión Administrativa	Cerrado
64	1008	PETICIÓN	Gestión Administrativa	Cerrado
65	1009	PETICIÓN	Gestión Administrativa	Cerrado
66	1010	PETICIÓN	Regional Centro	Cerrado
67	1011	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
68	1012	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
69	1013	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
70	1014	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
71	1015	PETICIÓN	Gestión Administrativa	Cerrado
72	1016	RECLAMO	Mejoramiento Continuo	Cerrado
73	1017	PETICIÓN	Gestión Financiera	Cerrado
74	1018	PETICIÓN	Gestión Financiera	Cerrado
75	1019	PETICIÓN	Regional Centro	Cerrado
76	1020	QUEJA	Regional Atlántico	Cerrado
77	1021	PETICIÓN	Gestión de Contratación	Cerrado
78	1022	PETICIÓN	Gestión Contratación	Cerrado
79	1023	PETICIÓN	Regional Atlántico	Cerrado
80	1024	RECLAMO	Gestión Financiera	Cerrado

9

"La unión de nuestras Fuerzas"





119	1063	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
120	1064	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
121	1065	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
122	1066	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
123	1067	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
124	1068	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
125	1069	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
126	1070	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
127	1071	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
128	1072	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
129	1073	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
130	1074	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
131	1075	PETICIÓN	Regional Atlántico	Cerrado
132	1076	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
133	1077	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
134	1078	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
135	1079	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
136	1080	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
137	1081	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
138	1082	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
139	1083	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
140	1084	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
141	1085	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado
142	1086	PETICIÓN	Gestión Jurídica	Cerrado

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

Teniendo en cuenta el cuadro anterior de las PQR incluyendo las Sugerencias presentamos durante Octubre 01 de 2010 - Diciembre 30 de 2010, el indicador:

Indicador:

$$\text{TMR} = \frac{\text{Sumatoria Tiempo de Respuesta Peticiones, quejas y reclamos}}{\text{Total peticiones, quejas, reclamos resueltos}} = \frac{1.450 \text{ días}}{142} = 10 \text{ días, 21 horas}$$

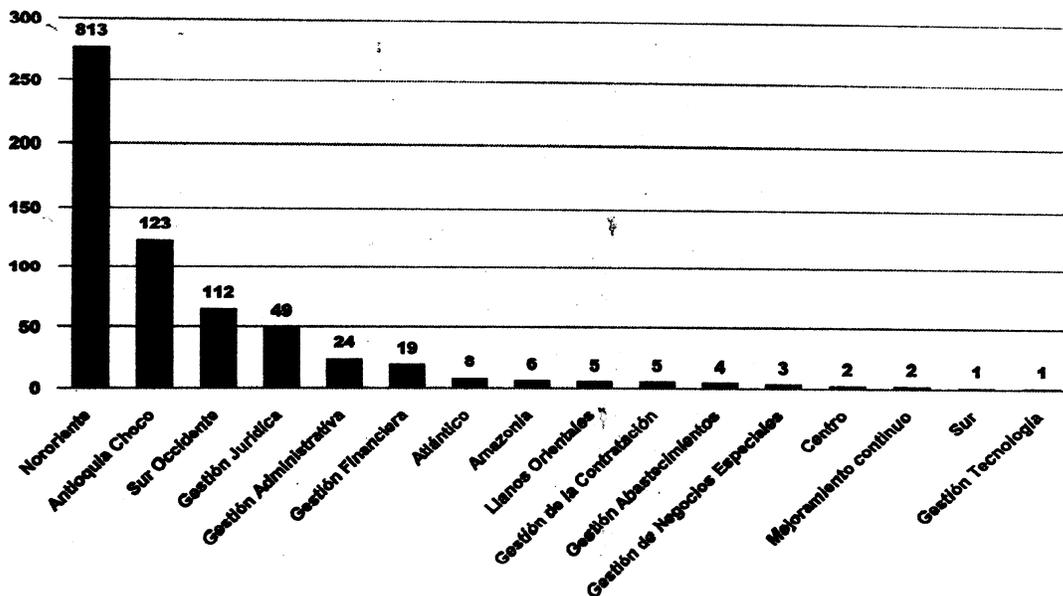
$$\text{PQRSC} = \frac{\text{Peticiones, Quejas, Reclamos, resueltos}}{\text{Total Peticiones, Quejas, Reclamos}} = \frac{142}{142} = 100\%$$



ANEXO A

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

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS RECIBIDAS POR SUBPROCESOS



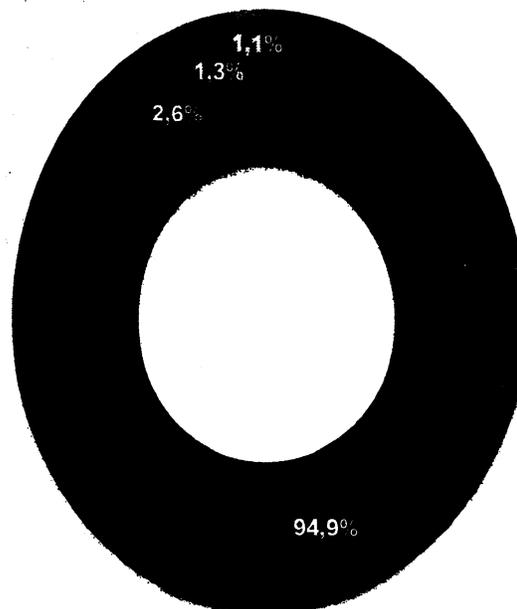
TOTAL PQRSC = 1.190





SOLICITUDES POR TIPO Y ASUNTO

Numero de Solicitudes por Tipo y Asunto	CANTIDAD
Comedores de Tropa	1.129
Actas de Remate	31
Solicitud de Copias	16
	5
	2
Nomina, Descuentos de Créditos, Proveedores, Contratos, Personales, Laborales, Giro del Crédito	2
	2
	1
	1
	1
TOTAL	1.190



Q

