

MEMORANDO

Bogotá, 17-05-2017

No 20171410163877 GAOC-103



PARA: Señor Coronel (RA) Oscar Alberto Jaramillo Carrillo, Director General.

DE: Juan Carlos Montaña Montaña, Coordinador Grupo Atención y Orientación Ciudadana.

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y encuestas anticorrupción, correspondiente al mes de ABRIL del año 2017.

Con toda atención me permito informar al señor Director General, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por la Coordinación de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de ABRIL así:

1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE ABRIL.

| SUBPROCESOS | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | TOTAL | % |
|---------------------------------------|------------|--------|----------|-----------|-------|-------|
| GESTIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1.82 |
| GESTION PRECONTRACTUAL. | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | 7.28 |
| GESTION DE CONTABILIDAD | 15 | 0 | 0 | 0 | 15 | 27.27 |
| GESTIÓN DE CARTERA | 18 | 0 | 0 | 0 | 18 | 32.72 |
| TALENTO HUMANO | 12 | 1 | 0 | 0 | 13 | 23.63 |
| ASESORIA JURIDICA | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.82 |
| ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES DE TROPA. | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3.64 |
| ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.82 |
| TOTAL | 52 | 3 | 0 | 0 | 55 | 100% |
| | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | | |

En el mes de Abril se evidencio que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios refiere a "Gestión de Cartera" con una participación de 18 solicitudes (Certificado de saldo y paz y salvo); seguida del subproceso de "Gestión de Contabilidad" con una participación, 15 solicitudes (Certificado de Retenciones) y el subproceso de "Talento Humano", con 13 requerimientos (Certificado laboral y Solicitudes Generales Administrativas). Así mismo del anterior consolidado se puede discriminar por regionales los tipos de solicitudes hallados para el mes de Abril.

| REGIONAL AMAZONIA | TIPO |
|--------------------------------------|--------------|
| Talento Humano | 1 Petición |
| REGIONAL ATLANTICO | TIPO |
| Gestión de Contabilidad | 4 Peticiones |
| REGIONAL CENTRO | TIPO |
| Gestión de Contabilidad | 1 Petición |
| REGIONAL LLANOS ORIENTALES | TIPO |
| Gestión de Contabilidad | 1 Petición |
| Gestión Precontractual | 1 Petición |
| REGIONAL NORORIENTE | TIPO |
| Talento Humano | 1 Queja |
| Gestión de Contabilidad | 1 Petición |
| REGIONAL NORTE | TIPO |
| Administración de Comedores de Tropa | 2 Peticiones |
| REGIONAL SUROCCIDENTE | TIPO |
| Gestión de Contabilidad | 1 Petición |
| Abastecimiento en efectivo | 1 Petición |
| REGIONAL TOLIMA GRANDE | TIPO |
| Gestión Precontractual | 1 Queja |
| Gestión Ejecución y Seguimiento | 1 Queja |

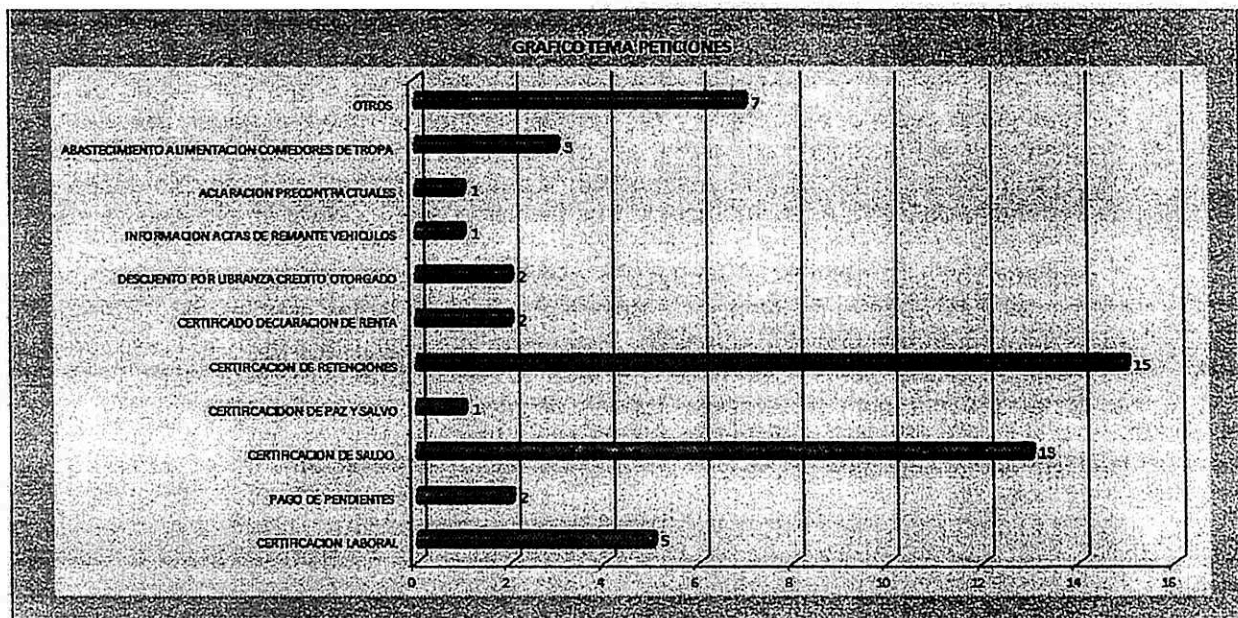


2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 55 manifestaciones allegadas por parte de los usuarios hacia la entidad, a través de los diferentes canales del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano, se evidencia la siguiente clasificación:

PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR: Cincuenta y Dos (52)

Estas tratan de solicitudes de información de interés particular o solicitudes de copias, así como solicitudes de información general.



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Abril 2017

QUEJAS: Tres (3)

1 Queja allegada a la Regional Tolima Grande, donde un usuario expresa su inconformidad por posible falsedad en documento por parte del contratista, al ser sus soportes no idóneos para celebrar el contrato No. 015-043-2017, así como la posibilidad de anexar documentos que carecen de legalidad., por eso, solicita tomar las medidas y acciones pertinentes con el fin de esclarecer este aspecto. Se direcciono al Subproceso "Gestión Precontractual" (Caso Cerrado)

1 Queja allegada a la Regional Tolima Grande, donde un usuario resalta la falta de publicación de la adjudicación del proceso No. 015-043-2017, pactada para el día 10 de Abril de 2017, conforme a cronograma establecido. Se direcciono al Subproceso "Gestión Ejecución y Seguimiento" (Caso Cerrado)

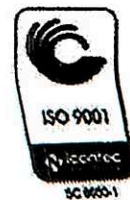
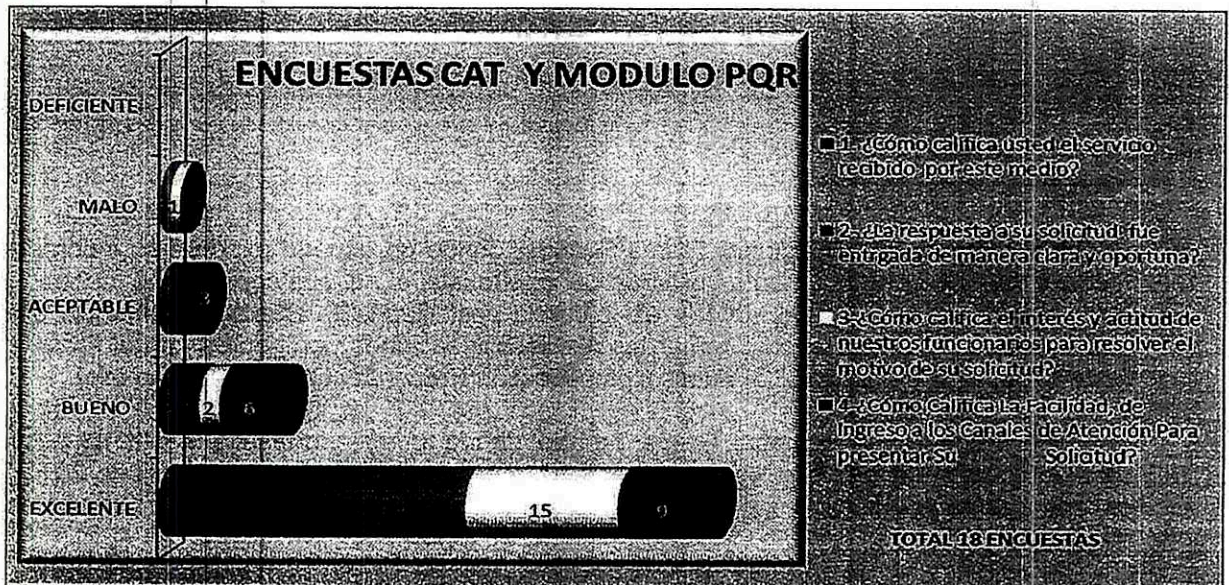
1 Queja allegada a la Regional Nororienté, donde una usuaria anuncia "la dictadura" que existe en esta Regional, comparándola con "una Venezuela chiquita". Cumpliendo con el artículo 17 de la ley 1755 de 2015, se le informa a la usuaria la necesidad de presentar pruebas, dando el periodo de ley (30 días) para anexar dicha evidencia y así dar continuidad a su requerimiento. Pendiente su aporte. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (Caso en Trámite).

3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ALLEGADAS A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO:

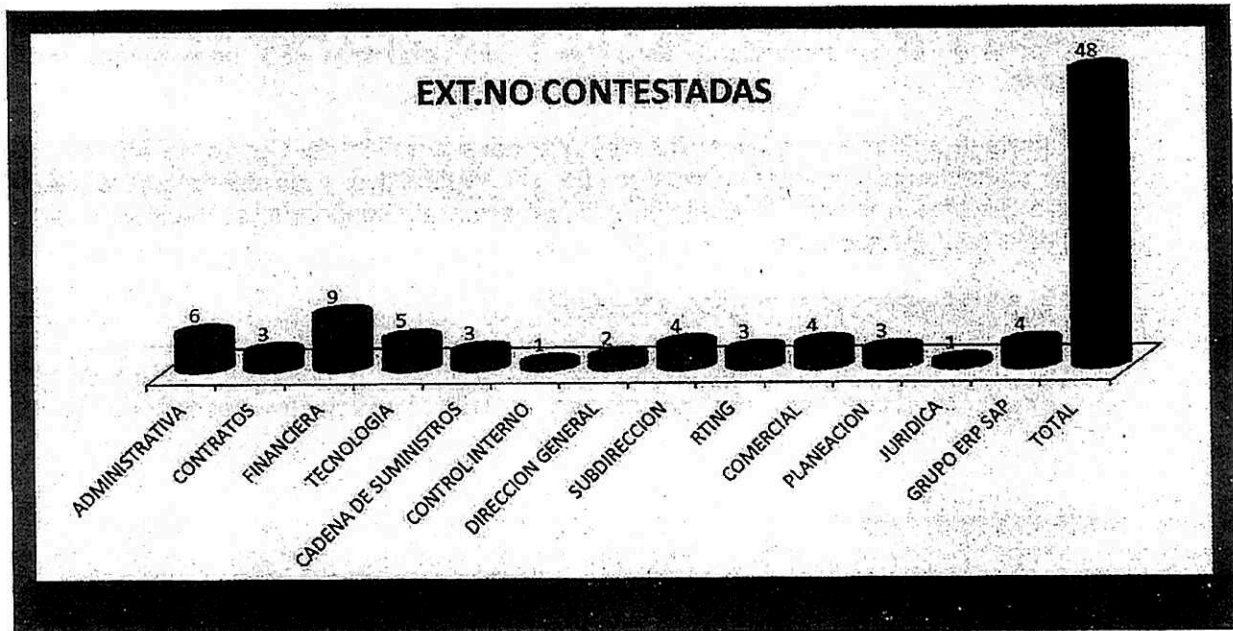
Para el mes de Abril de 2017 ingresaron 1163 llamadas a través del Centro de Atención telefónico en el horario de lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm, evidenciando una disminución por las fallas tecnológicas presentadas, lo que demuestra la necesidad de implementar, lo más pronto posible, el contrato con la firma que maneja la herramienta del VICIDIAL, instrumento que nos permite dirigir cada una de las llamadas entrantes a las diferentes áreas por medio de las opciones creadas para cada dependencia y las cuales facilitan al usuario hacer uso de la marcación directamente al funcionario solicitado, así como grabación de llamadas para realizar seguimiento para posteriores investigaciones. Esto debido a que no contamos con contrato desde el pasado 31 de Diciembre de 2016, es bueno aclarar que el mismo se encuentra en proceso de adjudicación.

A continuación se presenta la percepción del usuario externo frente a las asesorías recibidas a través del CAT (Centro de Atención Telefónico) y los diferentes canales del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano. Para este mes se realizaron 101 asesorías puntuales observándose una disminución para este mes, lo que podríamos asociar a las fallas ya descritas en la herramienta, por no contar son soporte Técnico

De las mismas se pudieron realizar 18 seguimientos evaluados así:



En el siguiente grafico se muestra las irregularidades presentadas a la hora de contestar cada una de las extensiones ubicadas en las dependencias y que no son recepcionadas oportunamente presentando inconvenientes con los usuarios.



Numero de fallas en la recepción de llamadas, por cada una de las dependencias, para el mes de Abril de 2017

Para el mes de Abril de 2017 tenemos a las Direcciones de Financiera, Administrativa y Tecnología como aquellas áreas que siguen teniendo problemas a la hora de contestar sus teléfonos, pero se aclara que se evidencia ajustes realizados por parte de cada una de estas dependencias para mejorar la recepción de esta herramienta contribuyendo a mejorar nuestra comunicación.

Continuamos exhortando a todas las áreas de la entidad con el cumplimiento en la recepción de estos equipos telefónicos. Es de resaltar que su contestación es competencia del personal de cada área y estas ya no son responsabilidad del Centro de Atención Telefónico una vez ya fueron direccionadas. **Continuamos recomendando que por dificultad al contestar las extensiones por cada una de las secretarías, estas sean recepcionadas por funcionarios allegados a estos equipos telefónicos.**

Para el mes de Abril se recibieron un total de 370 solicitudes allegadas a través del correo contactenos@agencialogistica.gov.co las cuales fueron direccionadas a cada una de las dependencias correspondientes. Existe una constante con respecto a meses anteriores lo que se fortalecerá los medios de publicidad empleados para dar a conocer, a un más, los canales de participación.

El chat interactivo de la entidad presento para este mes un movimiento de siete (7) solicitudes por parte de los usuarios. Se evidencia una gestión de 83 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 276 llamadas entrantes al conmutador de la misma. Cada una de ellas se direcciono brindándole la información pertinente.

También se demuestran 9 reuniones agendadas y un ingreso formal de 637 personas externas y registradas en el correspondiente aplicativo DYMO Labelwrite 450, herramienta de ingreso de visitantes.

Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, correo contactenos@agencialogistica.gov.co, chat interactivo y los diferentes canales que tiene nuestro Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano; se publicaron en el Módulo PQR del Portal Institucional.

4. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional en cada una de las unidades de negocio, se recibieron 439 sugerencias y 1032 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

SUGERENCIAS: 439

SUGERENCIAS COMEDORES DE TROPA

| | | | | | | | | |
|-------------------|----|----|----|---|---|---|---|----|
| AMAZONIA | 7 | 3 | 11 | 1 | | | | 3 |
| ANTIOQUIA-CHOCO | 4 | 1 | 1 | | | | | |
| ATLÁNTICO | 10 | 14 | 9 | | | | 3 | 3 |
| CENTRO | 44 | 71 | 14 | 1 | | 1 | | 2 |
| LLANOS ORIENTALES | 29 | 10 | | | | | | 23 |
| NORORIENTE | 43 | 20 | | 2 | | | | |
| PACIFICO | | | | | 1 | | | |
| SUROCCIDENTE | 38 | 15 | 3 | | | | | |
| TOUMA GRANDE | 8 | | | | | | | |

FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Abril 2017



El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el "Cambio de menú" con 183 sugerencias, seguida por "Aumento de porción" con 134 sugerencias y "Mejor cocción" con 38 propuestas. Se evidencia un constante en esta clase de sugerencias, en especial en lo referente a "cambio de menú".

SUGERENCIAS SERVITIENDAS Y OTROS MEDIOS

| | | | | | |
|--------------------------|---|----|---|---|---|
| AMAZONIA | | 2 | | 1 | |
| ANTIOQUIA-CHOCO | 2 | | | | |
| LLANOS ORIENTALES | | 24 | | | |
| NORORIENTE | 6 | | | | 3 |
| PACIFICO | 1 | | 5 | | |

FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Abril 2017

Para el mes de Abril, las sugerencias presentadas y reflejadas en el cuadro anterior que competen a las diferentes "Servitiendas" así como a otros conceptos a nivel Nacional, se focalizan exclusivamente en "Almacenamiento y Distribución" con 26 propuestas y "Variedad de surtido" con 9 opiniones.

FELICITACIONES: 1032

| | | | | |
|--------------------------|-----|----|----|---|
| AMAZONIA | 59 | | 4 | |
| ANTIOQUIA-CHOCO | 86 | 17 | | |
| ATLÁNTICO | 72 | | | |
| CENTRO | 132 | | | |
| LLANOS ORIENTALES | 163 | | 27 | |
| NORORIENTE | 174 | 27 | | |
| NORTE | 14 | | | |
| PACIFICO | 6 | 5 | | |
| SUROCCIDENTE | 190 | 12 | | |
| SUR | | | | 2 |
| TOLIMA GRANDE | 42 | | | |

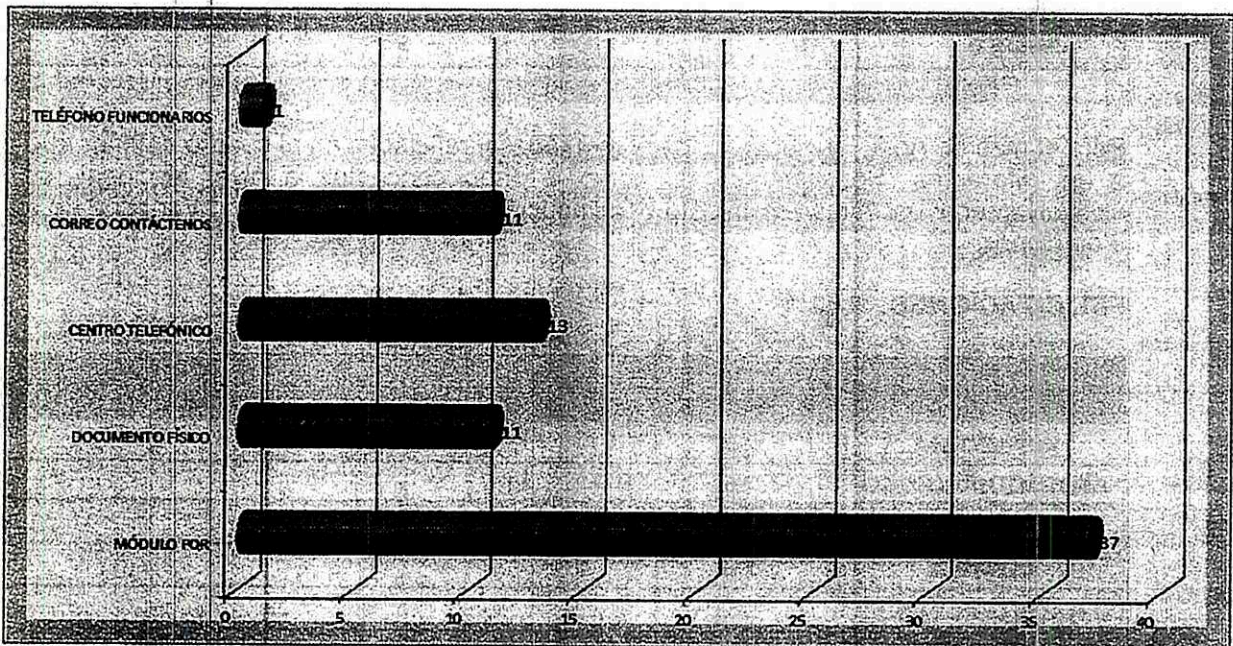
FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Abril 2017

El Subproceso que representa el mayor índice de las felicitaciones allegadas a la ALFM, corresponde a la satisfacción frente al servicio suministrado en los "Comedores de Tropa" con 938 aspectos positivos, seguido por las "Servitiendas", que poseen 61 cometarios. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Suroccidente y Nororiente. Las Regionales que no registran en el cuadro, no evidenciaron felicitación alguna.

5. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Con respecto al manejo que se le está dando a las diferentes herramientas con que cuenta el usuario para generar su requerimiento, a continuación se refleja una gráfica en donde se visualiza el canal más utilizado por ellos, encontrando nuevamente el "Modulo PQR" como primera herramienta utilizada por nuestros interesados y como segundo conducto el "Centro Telefónico".

Esto evidencia que gracias a la publicidad brindada a estas herramientas de participación, se ha podido crear credibilidad en el ingreso de requerimientos vía electrónica.



FUENTE: Informes mensuales de la herramienta "Modulo PQR" ubicada en el portal, correspondientes al mes de Abril 2017

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

En el mes de Abril del año 2017, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana continúa trabajando, en colaboración con la Dirección de Contratos, en la parametrización para la aplicación de la encuesta anticorrupción al interior de la herramienta SECOP II, ya que su implementación física a cada uno de los oferentes participantes en los procesos de adjudicación o



declaratoria desierta se realizó de manera parcial, lo cual no ha permitido su aplicación total por los parámetros virtuales exigidos por ley.

En el mes de Abril del año 2017, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal no participo en audiencia de adjudicación por lo que no refleja tabularon de encuestas anticorrupción.

En las regionales hubo un total de 7 encuestas anticorrupción obtenidas de 44 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 0 encuestas de 11 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 3 encuestas de 3 procesos contractuales.
- Regional Atlántico: 4 encuestas de 1 procesos contractuales
- Regional centro: 0 encuestas de 0 procesos contractuales
- Regional Llanos Orientales: 0 encuestas de 0 procesos contractuales.
- Regional Nororiente: 0 encuestas de 0 procesos contractuales
- Regional Norte: 0 encuestas de 15 procesos contractuales
- Regional Pacifico: 0 encuestas de 0 procesos contractuales
- Regional Suroccidente: 0 encuestas de 0 procesos contractuales
- Regional Sur: 0 encuestas de 0 procesos contractuales
- Regional Tolima Grande: 0 encuestas de 14 procesos contractuales

De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 98.56% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

La percepción desfavorable en los procesos licitatorios descritos se centran en las regionales Nororiente y Antioquia Choco; las cuales sus oferentes resaltan en los puntos: cinco (5) **“Cuál es su percepción con respecto a hechos de corrupción en la Entidad”**:

- A. Altamente Corrupta
- B. Medianamente Corrupta
- C. Baja Corrupción
- D. No existe

En la Regional Nororiente dos oferentes seleccionaron la opción C, sin ningún comentario. En el punto seis (6) **“¿De acuerdo a su experiencia con la entidad, cual nivel de organización puede llegar a influir en mayor medida la corrupción?”**

- A. Nivel Directivo
- B. Nivel Profesional
- C. Nivel Técnico
- D. Nivel Asistencia
- E. Ninguno
- F. Todos

En la Regional Nororiental un oferente selecciono la opción A, un oferente selecciono la opción C y dos la opción F, sin ningún comentario; en la Regional Antioquia Choco un oferente seleccionaron la opción A y uno selecciono la opción D, sin ningún comentario. En el punto siete (7) **¿Cómo percibe usted el interés de la entidad por combatir la corrupción?**

- A. *Muy interesada*
- B. *Poco interesada*
- C. *Nada interesada*
- D. *No tiene conocimiento*

En la Regional Nororiental un oferente seleccionó la opción B, sin ningún comentario.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

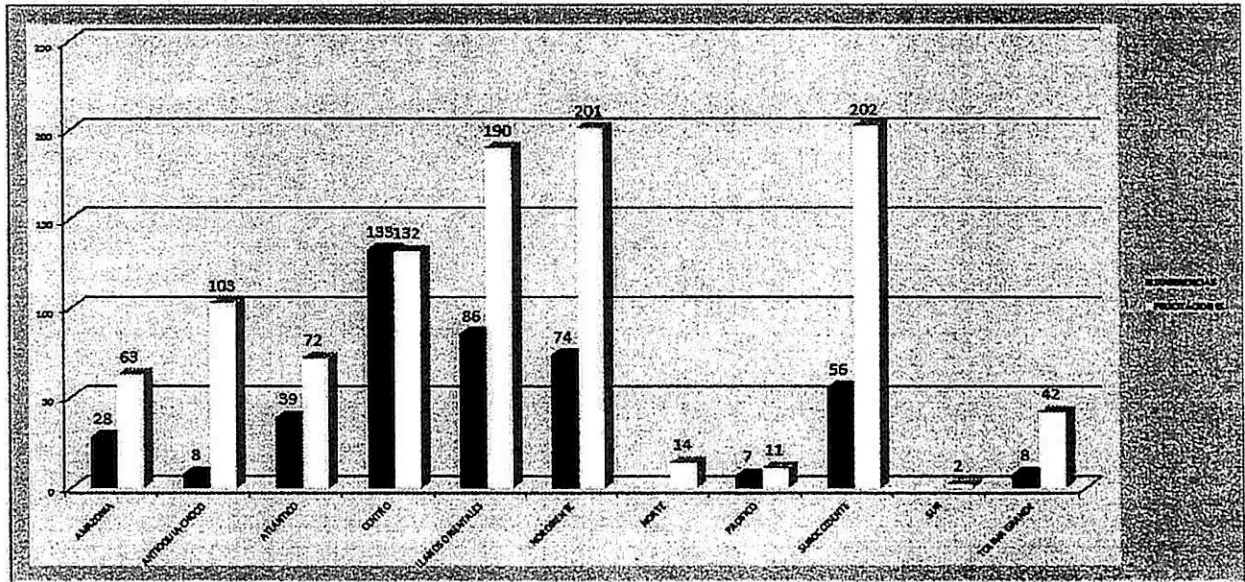
- a. Para el mes de Abril del año 2017, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 7.7 días aproximadamente, se refleja un leve aumento en los periodos para dar respuesta, pero siempre resueltos en tiempos de ley, lo que significa que deberemos instar a cada una de las áreas para dar mayor celeridad en lo requerido.

Estas son clasificadas por subprocesos así:

| SUBPROCESO | TIEMPO DE RESPUESTA |
|-----------------------------------|---------------------|
| EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO | 1 |
| GESTIÓN PRECONTRACTUAL | 11,5 |
| GESTIÓN CONTABILIDAD | 8,86 |
| GESTIÓN CARTERA | 4,06 |
| ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO | 14 |
| ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA | 10 |
| ASESORÍA JURÍDICA | 1 |
| TALENTO HUMANO | 11,8 |

- b. En cumplimiento a la circular No 38 de fecha 9 de Noviembre de 2016, que trata sobre el procedimiento del manejo de los buzones de sugerencias; a continuación se presenta un gráfico de las sugerencias así como de las felicitaciones reportadas en el mes Abril de 2017. Hay que resaltar el buen comportamiento de cada una de las regionales en el cumplimiento a la mencionada circular, lo cual repercute positivamente en la retroalimentación con nuestros usuarios.





FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Abril 2017.

- c. Es importante recordar a los señores líderes de proceso y subprocesos el cumplimiento de la Directiva permanente No. 14 ALDG/GAOC-103 del 18 de Noviembre de 2016, la cual tiene por objeto "Sistema Nacional de Atención e información al Ciudadano y su Implementación". En donde se especifican los responsables del tratamiento de las actividades de todos los requerimientos que deberán ser reportados en el Módulo PQR, a fin de realizar el seguimiento correspondiente por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

Cordialmente,



JUAN CARLOS MONTAÑA MONTAÑA
Coordinador Subproceso Atención y Orientación Ciudadana

c.c. Líderes de Proceso y Subproceso

12

12

12

12