

MEMORANDO

Bogotá, 22 de Mayo de 2015

No. 048 GAOC-103

PARA: Brigadier General Pablo Federico Przychodny Jaramillo, 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 2015.

Con toda atención me permito informar al señor Brigadier 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	%
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	15	0	0	0	15	16.48
GESTION PRECONTRACTUAL	3	0	0	0	3	3.30
GESTIÓN CARTERA	18	1	0	0	19	20.87
GESTION DE CONTABILIDAD	23	0	0	0	23	25.27
TALENTO HUMANO	17	1	1	0	19	20.87
ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA	0	0	1	0	1	1.09
GESTION CREDITOS	1	0	0	0	1	1.09
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	0	1	0	1	2	2.23
ASESORIA JURIDICA	1	0	0	0	1	1.09
ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	0	0	2	0	2	2.23
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	4	0	0	0	4	4.39
GESTIÓN TECNOLOGÍA	1	0	0	0	1	1.09
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>
	<b>PETICIONES</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>RECLAMOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>		

### GRÁFICO SOLICITUDES POR SUBPROCESOS



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Abril 2015.

Se evidencia que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos es “Gestión de Contabilidad” con el 25.27% de participación, equivalente a 23 requerimientos; seguida de los subprocesos de “Gestión Cartera” y “Talento Humano” con el 20.87%, equivalente a 19 solicitudes de cada una, y el Subproceso de “Ejecución y Seguimiento” con el 16.48% de participación, equivalente a 15 requerimientos de nuestros usuarios.

Así mismo, del anterior consolidado se puede discriminar por regionales los tipos de solicitudes hallados para el mes de Abril.

REGIONAL AMAZONIA	TIPO
Gestión Contabilidad	2 Peticiones

REGIONAL ATLANTICO	TIPO
Gestión de Contabilidad	3 Peticiones

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Ejecución y Seguimiento	5 Peticiones
Gestión Contabilidad	1 Petición
Evaluación Independiente	1 Queja
Administración Comedores de Tropa	1 Reclamo
Abastecimiento en Efectivo	1 Reclamo

REGIONAL NORORIENTE	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento	2 Peticiones

REGIONAL TECNICA DE INGENIEROS	TIPO
Ejecución y Seguimiento	1 Petición

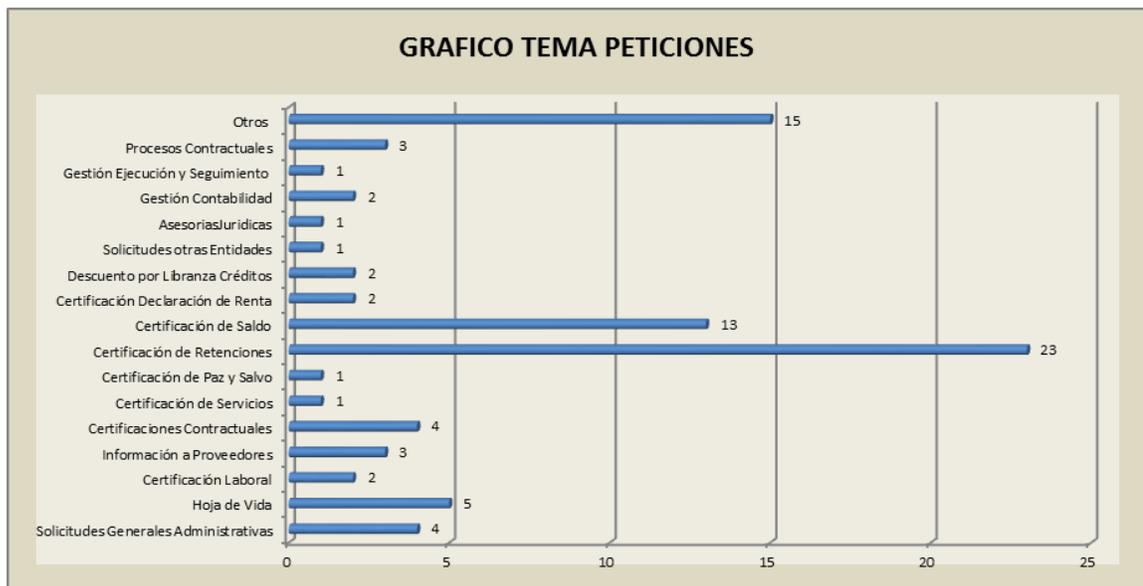
REGIONAL TOLIMA GRANDE	TIPO
Gestión Precontractual	1 Petición
Gestión de Contabilidad	2 Peticiones
Ejecución y Seguimiento	1 Petición

## 2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 91 manifestaciones de los usuarios allegados a 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: Ochenta y tres (83)

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



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Abril 2015

### RECLAMOS: Cuatro (4)

2 Reclamos, uno allegado a la Oficina Principal y el otro a la Regional Llanos Orientales; en donde se refleja las demoras con los pagos de devolución de alimentación ocasionando retrasos administrativos tanto en el Batallón de Infantería No. 12, que es coordinado en la regional Atlántico, y Centralizador Brigada Móvil No. 5 de la regional Llanos; se direcciono al Subproceso de "Abastecimiento en Efectivo". (Casos Cerrados).

1 Reclamo allegado a la Regional Llanos Orientales donde el comandante del Batallón ASPC No. 18 demuestra su malestar por las inconsistencias que se han venido presentando, ya que el pasado 13 de Abril de 2015 no se suministró el almuerzo a los soldados y los días que llegaba la alimentación, los frijoles quedaban crudos, se direcciono al Subproceso de "Administración de Comedores de Tropa". (Caso Cerrado).

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal donde anónimamente el usuario se molesta por la posesión de un funcionario en un cargo que exigía tener título Profesional sin haberlo obtenido y aun así fue adjudicado, se direcciono al Subproceso de "Talento Humano". (Caso Cerrado).

### QUEJAS: Tres (3)

1 Queja allegada a la Regional Llanos Orientales, donde un usuario Anónimo se lamentó por los hechos de corrupción en un proceso contractual ya que dice haberse otorgado con intereses propios beneficiando a funcionarios de la entidad, se direcciono al Subproceso de "Evaluación Independiente". (Caso Cerrado).

1 Queja allegada a la Regional Antioquia-Choco, donde el usuario solicita devolución de unos dineros descontados en la nómina de Abril de 2015 teniendo en cuenta que ya se había cancelado la deuda, se direcciono al Subproceso de "Gestión de Cartera". (Caso Cerrado).

1 Queja allegada a la Regional Suroccidente, donde el usuario está molesto por sentirse atropellado porque la regional no está recibiendo los escritos de derecho de petición y ciertas solicitudes lo obligan a ser radicadas en la Oficina Principal, como es la solicitud de Acta de posesión, coartando su derecho fundamental, se direcciono al subproceso de "Talento Humano" (Caso cerrado).

### DENUNCIAS: Uno (1)

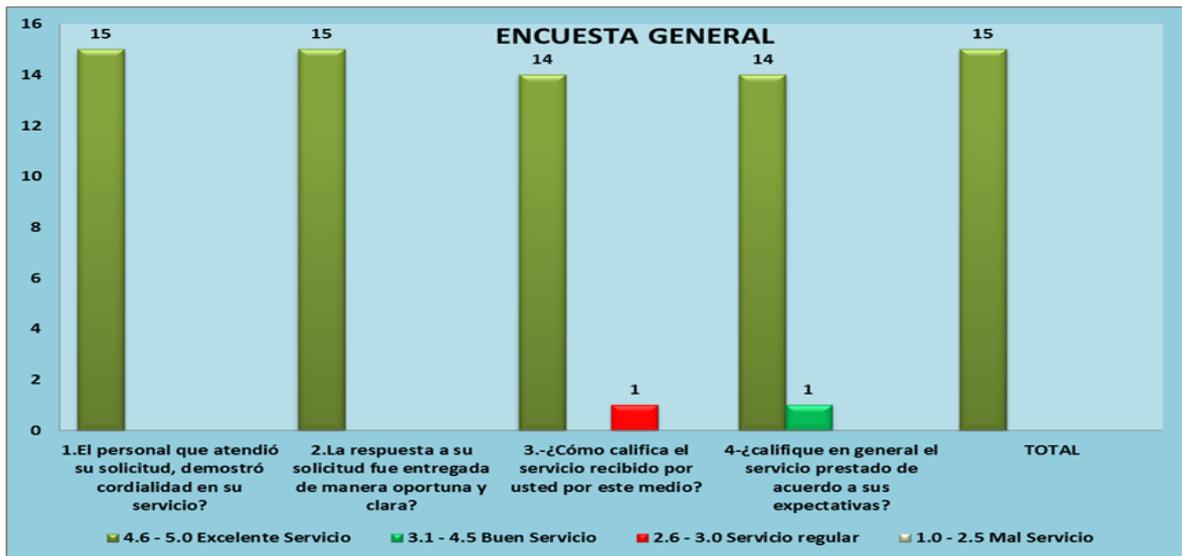
1 Denuncia allegada a la Oficina Principal, donde se quejan por la gestión de la Regional Llanos Orientales en donde existe malestar por los nombramientos a cargos temporales dados directamente por la Regional, así como adjudicación de funciones para las cuales no fueron nombrados, sin tener esa potestad que es exclusivamente de la Dirección General, se direcciono al Subproceso de "Evaluación Independiente". (Caso Cerrado).

Esta fue enviada con anterioridad por medio de memorando a la Dirección General para así cumplir con el procedimiento No. PMC-S03-A02 caso 2.

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

Para el mes de Abril de 2015 ingresaron 1558 llamadas a través del Centro de Atención Telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, de las cuales 166 son asesorías con una muestra de 29 seguimientos reportados.

A continuación se presenta la percepción del usuario externo frente a las asesorías recibidas a través del CAT.



Así mismo, para el mes de Abril se recibieron un total de 210 solicitudes allegadas a través del correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co) las cuales fueron direccionadas a cada dependencia.

El chat interactivo de la entidad presentó para este mes de Abril, un movimiento de veintiocho (28) solicitudes por parte de los usuarios.

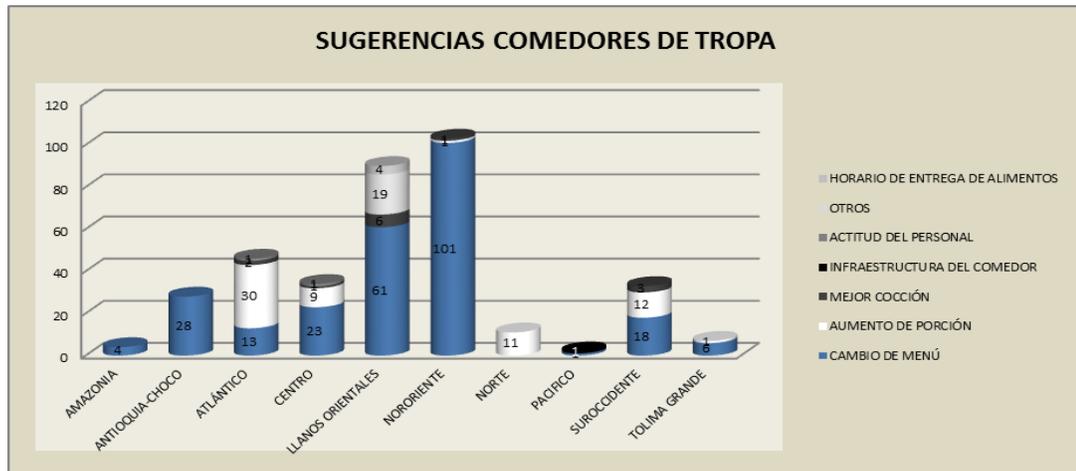
Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co), chat interactivo y los diferentes canales que tiene nuestro Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano;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

Se evidencia en el mes de Abril, una gestión de 117 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 5 llamadas entrantes al conmutador de la misma. Cada una de ellas se direcciono dándole la información pertinente.

#### 4. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional, se recibieron 448 sugerencias y 799 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

##### SUGERENCIAS: 448



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Abril 2015.

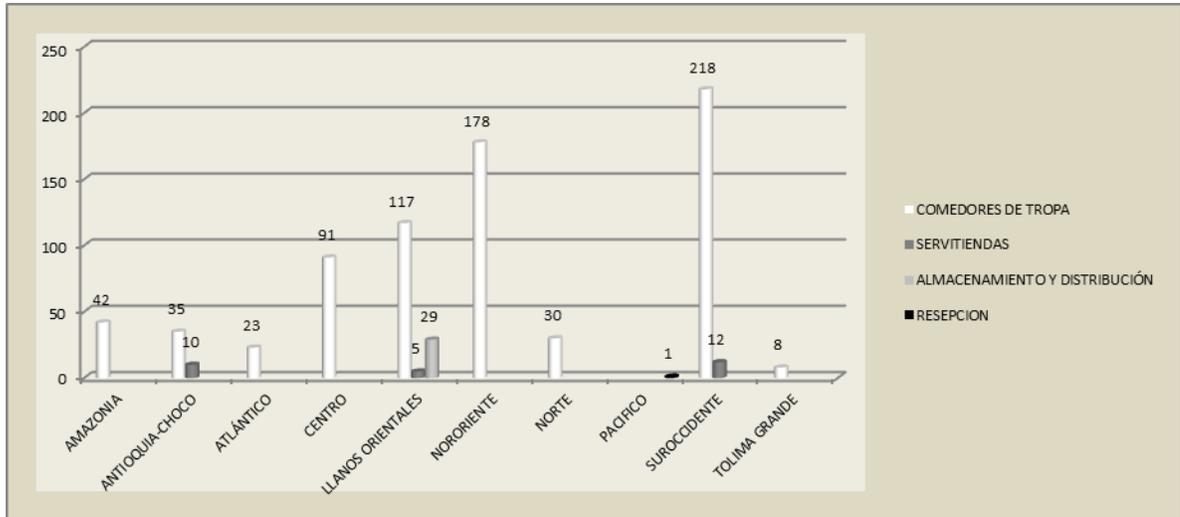
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el “Cambio de menú” con 255 sugerencias, seguida por “Aumento de Porción” con 64 sugerencias y “Otros” (como son arreglo del comedor, faltante de sillas, adquisición de televisor y ventiladores, etc.) con 19 sugerencias.



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Abril 2015.

Las sugerencias presentadas en el gráfico para el mes de Abril del año 2015 y que competen a las diferentes Servitiendas así como a otros conceptos, a nivel Nacional, se focalizan exclusivamente en “Variedad de surtido” con 63 sugerencias, seguida de “Almacenamiento y distribución” con 27 propuestas.

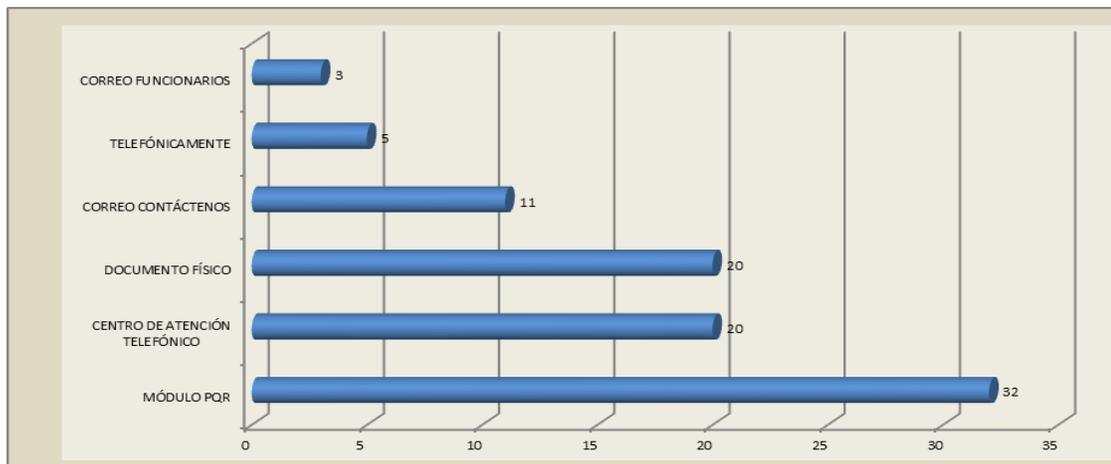
## FELICITACIONES: 799



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Abril 2015

El tema más reiterativo de las felicitaciones corresponde a la satisfacción frente al servicio suministrado en los “Comedores de Tropa” con 742 aspectos positivos, seguido por “Almacenamiento y Distribución” con 29 felicitaciones. Se demuestra un mayor agrado en las Regionales Suroccidente y Nororiente. Las Regionales que no se registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna.

## 5. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN



FUENTE: Informes mensuales extraídos de la herramienta “Modulo PQR” ubicada en el portal, correspondientes al mes de Abril 2015

De acuerdo a la gráfica anteriormente presentada, el “Modulo PQR” demuestra ser el canal más utilizados por nuestros usuarios, con 32 solicitudes para el mes de Abril del año 2015.

## 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

- a. En el mes de Abril, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal, no participo en audiencias de adjudicación, por lo cual no se tabularon encuestas anticorrupción.
- b. En las regionales hubo un total de 150 encuestas anticorrupción obtenidas de 149 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:
  - Regional Amazonia: 19 encuestas de 19 procesos contractuales.
  - Regional Antioquia-choco: 13 encuestas de 3 procesos contractuales.
  - Regional Atlántico: 02 encuestas de 1 procesos contractuales.
  - Regional Centro: 15 encuestas de 12 procesos contractuales.
  - Regional Llanos Orientales: 5 encuestas de 17 procesos contractuales.
  - Regional Nororiente: 7 encuestas de 4 procesos contractuales
  - Regional Norte: 4 encuestas de 2 procesos contractuales.
  - Regional Pacifico: 29 encuestas de 31 procesos contractuales.
  - Regional Suroccidente: 8 encuestas de 5 procesos contractual.
  - Regional Sur: 10 encuestas de 6 procesos contractuales.
  - Regional Tolima Grande: 38 encuestas de 49 procesos contractuales

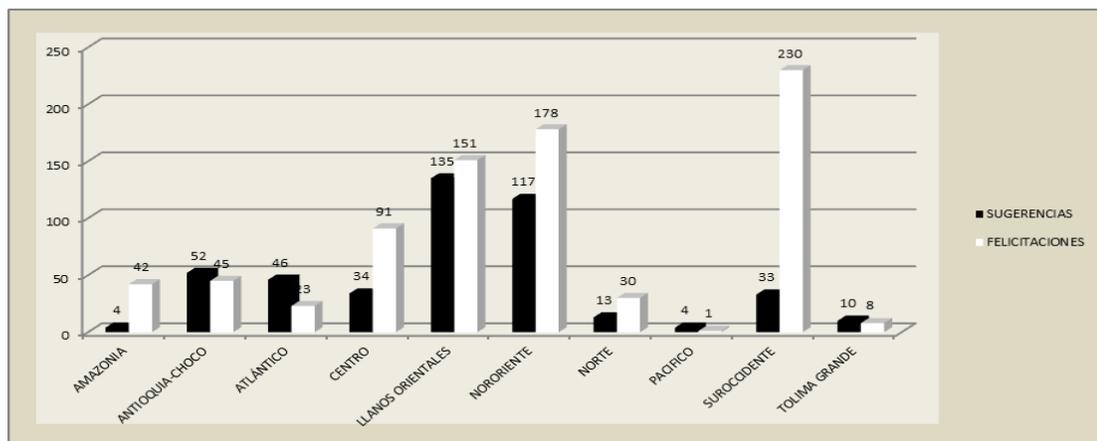
De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 98.79% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Abril del año 2015, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los Derechos de Petición se encuentra en 6.6 días, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Ejecución y Seguimiento	5,5
Gestión Precontractual	9
Gestión Contabilidad	3,5
Gestión Cartera	2
Administración Comedores de Tropa	12
Abastecimiento en Efectivo	13
Asesoría Jurídica	1
Talento Humano	7,2

- b. En cumplimiento a la circular 026 de fecha 04 de julio de 2012, que trata sobre la implementación de los buzones de sugerencias; a continuación se presenta un gráfico de las sugerencias así como de las felicitaciones reportadas en el mes de Abril de 2015. 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. La Regional Sur sigue sin mostrar manejo de esta herramienta pero existe actualmente actividades en proceso para la mitigación de este hallazgo codificado como acción de mejora.



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Abril 2015.

- c. Es importante recordar a los señores líderes de subprocesos el cumplimiento de la circular 017 de fecha 14 de agosto de 2013, la cual tiene por objeto “Dar cumplimiento de Ley en lo que respecta al trámite interno de las inconformidades por parte de los usuarios, tipificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Informes de Novedades, entre otros, tanto en el nivel central como en las Regionales”. Todas las inconformidades deberán ser reportadas en el Módulo de PQR, a fin de realizar el seguimiento correspondiente por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)  
**JUAN CARLOS MONTAÑO MONTAÑO**  
 Coordinador Subproceso Atención y Orientación Ciudadana

c.c. Líderes de Proceso y Subproceso