

MEMORANDO

Bogotá, 31-05-2016

No 20161410060537 GAOC-103



PARA: Señor Capitán de Navío Rafael Antonio Llinas Hernandez, Subdirector General encargado de las funciones de la Dirección General.

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

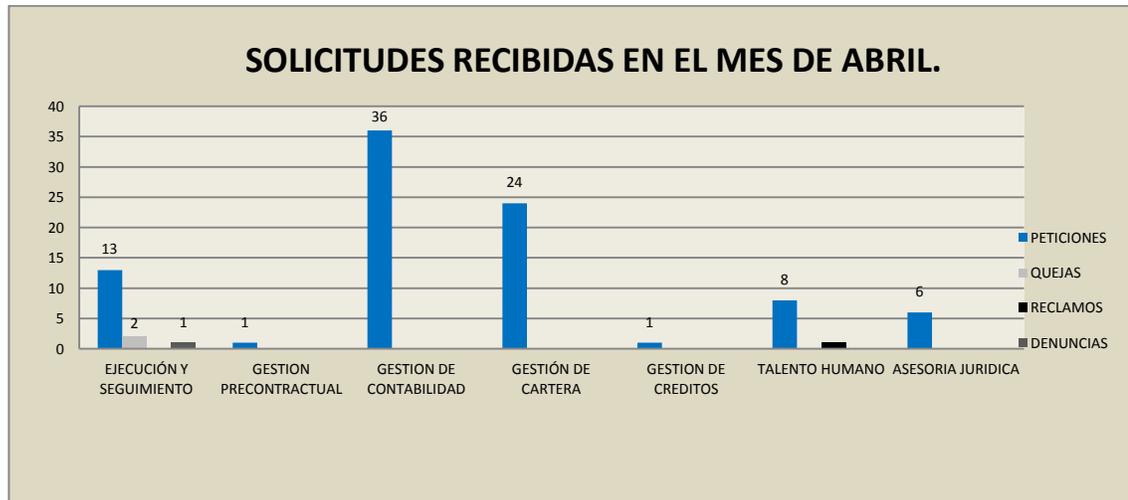
ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y encuestas anticorrupción, correspondiente al mes de ABRIL del año 2016.

Con toda atención me permito informar al señor Capitán de Navío, 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 | 13 | 2 | 0 | 1 | 16 | 17.20 |
| GESTION PRECONTRACTUAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.09 |
| GESTION DE CONTABILIDAD | 36 | 0 | 0 | 0 | 36 | 38.70 |
| GESTIÓN DE CARTERA | 24 | 0 | 0 | 0 | 24 | 25.80 |
| GESTION DE CREDITOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1.09 |
| TALENTO HUMANO | 8 | 0 | 1 | 0 | 9 | 9.67 |
| ASESORIA JURIDICA | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6.45 |
| TOTAL | 89 | 2 | 1 | 1 | 93 | 100% |
| | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | | |

GRÁFICO SOLICITUDES POR SUBPROCESOS



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Abril 2016.

Para el mes de Abril se evidencia que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios sigue siendo “Gestión de contabilidad” con un 38.70% de participación, equivalente a 36 solicitudes; seguida del subproceso de “Gestión de cartera” con un 25.80% de participación, equivalente a 24 solicitudes y el subproceso de “Ejecución y Seguimiento” con un 17.20% de participación, equivalente a 16 requerimientos realizados por parte de nuestros usuarios. Así mismo, del anterior consolidado se puede discriminar por regionales los tipos de solicitudes hallados para el mes de Abril.

| REGIONAL ATLANTICO | TIPO |
|---------------------------------|------------|
| Gestión Contabilidad | 1 Petición |
| Gestión Ejecución y Seguimiento | 1 Petición |

| REGIONAL CENTRO | TIPO |
|----------------------|--------------|
| Gestión Contabilidad | 2 Peticiones |

| REGIONAL LLANOS ORIENTALES | TIPO |
|---------------------------------|---------------------------|
| Gestión de Contabilidad | 10 Peticiones. |
| Gestión Ejecución y Seguimiento | 2 Peticiones y 1 Denuncia |
| Talento Humano | 1 Petición |

| REGIONAL NORORIENTE | TIPO |
|----------------------|------------|
| Gestión Contabilidad | 1 Petición |

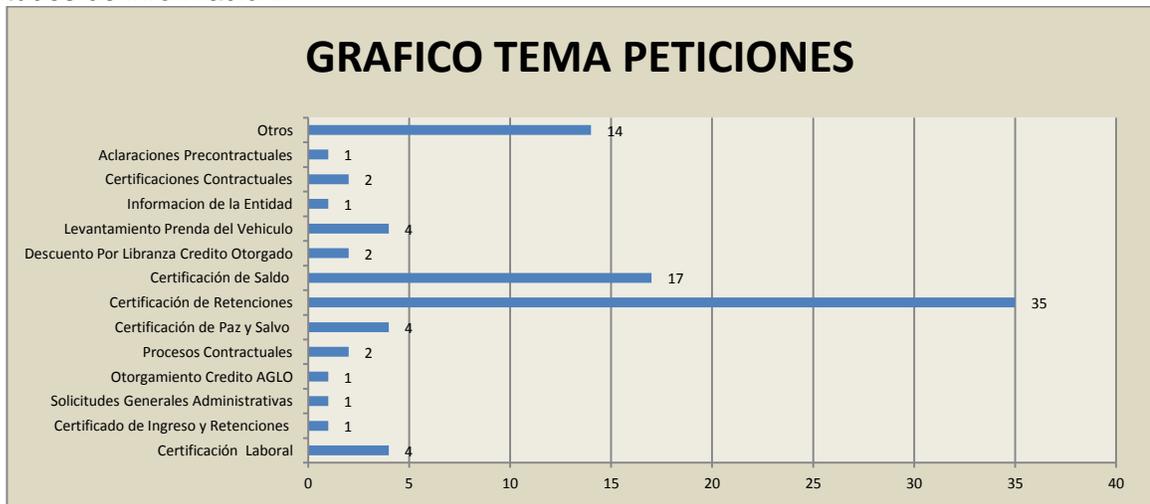
| | |
|---------------------------------|-------------|
| REGIONAL NORTE | TIPO |
| Gestión Contabilidad | 1 Petición |
| REGIONAL PACIFICO | TIPO |
| Gestión Contabilidad | 1 Petición |
| REGIONAL SUR | TIPO |
| Gestión Contabilidad | 1 Petición |
| REGIONAL SUROCCIDENTE | TIPO |
| Gestión Ejecución y Seguimiento | 1 Queja. |
| REGIONAL TOLIMA GRANDE | TIPO |
| Gestión Precontractual. | 1 Petición |

2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 93 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 Nueve (89)

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 2016

RECLAMO: Uno (1)

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, donde un usuario expresa su inconformidad a la hora de observar su calificación de la evaluación de desempeño, la cual no es coherente con sus funciones ya que por haber sido objeto de reubicación en otra oficina debería ser calificado por su jefe actual con el cual lleva más de un año y ocho meses. Se direcciono al Subproceso “Talento Humano “(Caso Cerrado)

QUEJAS: Dos (2)

1 Queja allegada a la Oficina Principal, donde la usuaria solicita a la entidad adjudicar el proceso de Selección Abreviada No 002-026 de 2016 “*Manejo integrado de plagas*”, de forma inmediata, teniendo en cuenta que fue la única proponente habilitada en las tres etapas de evaluación jurídica, técnica y económicamente; Se direcciono al Subproceso “Ejecución y Seguimiento” (Caso Cerrado)

1 Queja allegada a la Regional Suroccidente, donde se presenta una observación al Proceso de Contratación No 014-027-2016 porque apareció colgado en www.contratos.gov.coel el mismo día de su cierre; Se direcciono al Subproceso “Ejecución y Seguimiento” (Caso Cerrado)

DENUNCIA: Una (1)

1 Denuncia allegada a la Regional Llanos Orientales, donde el usuario expresa las irregularidades ocurridas en el proceso de Selección Abreviada Menor cuantía N°009-022 de 2016, ya que se presentaron personas representando esta firma, aportando documentación falsa y firmando a nombre de ellos sin serlo. El recurrente solicita que se verifique la veracidad de esta información ya que recae en el delito de falsedad de documentos y solicita urgentemente investigación del caso. Se direcciono al Subproceso de “Ejecución y Seguimiento” (Caso Cerrado)

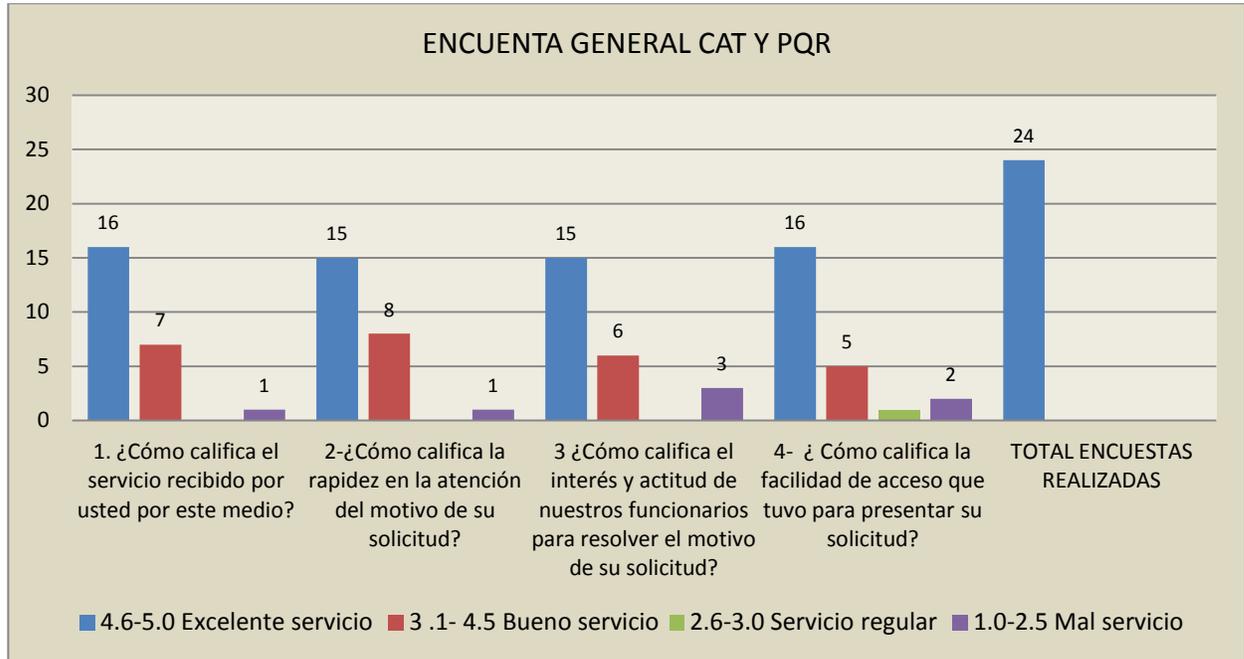
3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ALLEGADAS A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO:

Para el mes de Abril de 2016 ingresaron 2885 llamadas a través del Centro de Atención telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm evidenciando un aumento considerable con respecto a los dos últimos meses.

Por continuar sin contrato con la firma que nos proporciona la herramienta del “VICIDIAL”, instrumento que maneja el ingreso, direccionamiento, grabación y toda administración del centro telefónico, no ha sido posible contar con el aplicativo de las opciones para que sea direccionada cada llamada directamente a cada Dependencia.

A continuación se presenta la percepción del usuario externo frente a las asesorías recibidas a través del CAT y los diferentes medios del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano.





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 comunicación por Dependencias, del mes de Abril 2016

Esta refleja a las áreas Administrativa, Contratos y Financiera, como aquellas dependencias que siguen evidenciando mayores fallas a la hora de contestar sus teléfonos. 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.

Es recomendable que por dificultad al contestar las extensiones, por cada una de las secretarías, estas sean recepcionadas por funcionarios allegados a estos equipos telefónicos.

Así mismo, para el mes de Abril se recibieron un total de 311 solicitudes allegadas a través del correo 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 nueve (09) solicitudes por parte de los usuarios, en su gran mayoría por información general.

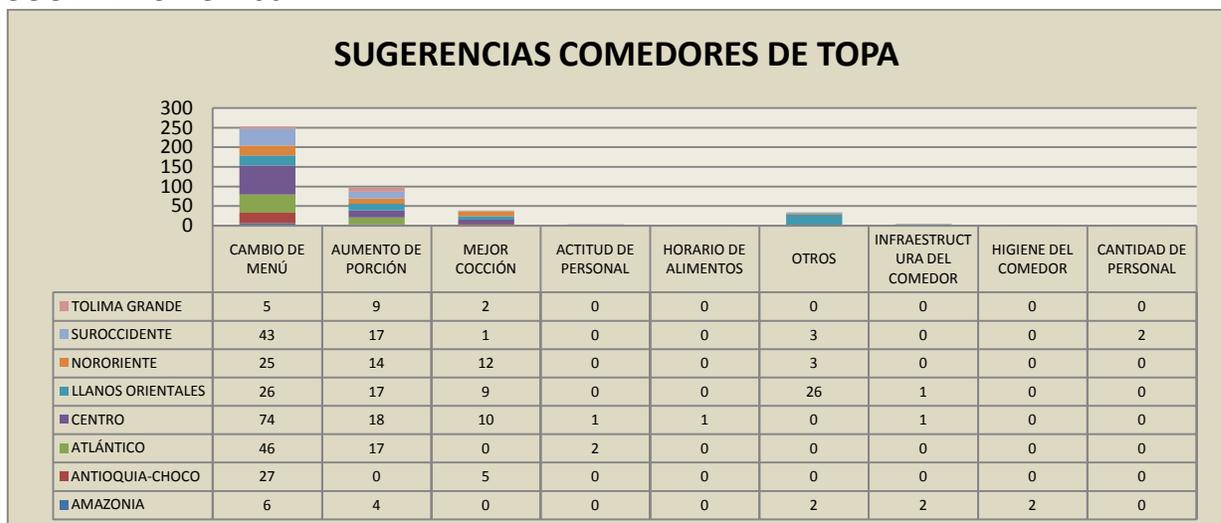
Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, correo contactenos@agencialogistica.gov.co, chat interactivo y los diferentes canales que tiene nuestro Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano; se publicaron en el Módulo PQR del Portal Institucional.

Se evidencia en el mes de Abril del año 2016 una gestión de 94 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 172 llamadas entrantes al conmutador de la misma, Cada una de ellas se direcciono brindándole la información pertinente.

4. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

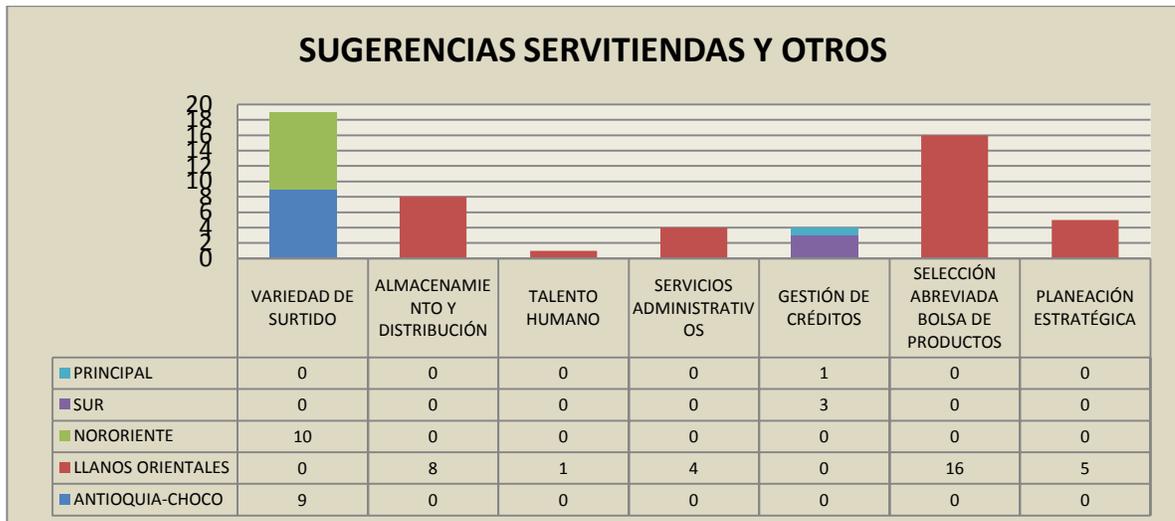
A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional, se recibieron 490 sugerencias y 776 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

SUGERENCIAS: 490



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Abril 2016

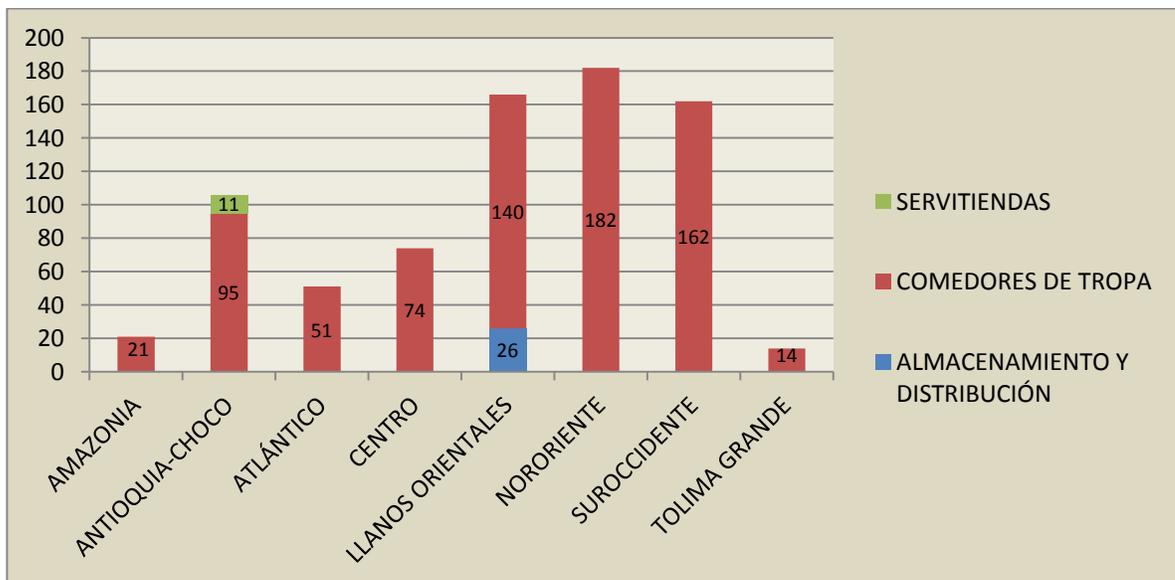
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el “Cambio de menú” con 252 sugerencias, seguida por “Aumento de porción” con 96 sugerencias y “Mejor Cocción” con 39 solicitudes,



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Abril 2016.

Para el mes de Abril, las sugerencias presentadas y reflejadas en el gráfico anterior que competen a las diferentes “Servitiendas” así como a otros conceptos a nivel Nacional, se focalizan exclusivamente en “Variedad de surtido” con 19 sugerencias, seguida de “Selección Abreviada Bolsa de Productos” con 16 propuestas.

FELICITACIONES: 776

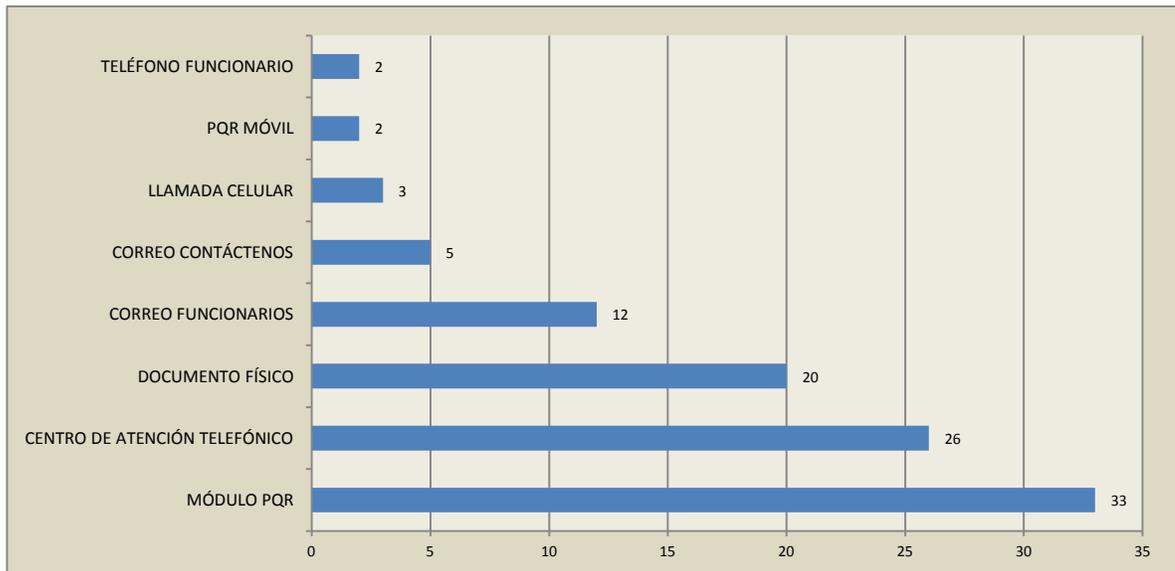


FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Abril 2016

El tema 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 739 aspectos positivos, seguido por “Almacenamiento y Distribución” con 26 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Nororiente, Llanos Orientales y Suroccidente. Las Regionales que no registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna. **La regional Norte no presentó informe alguno sobre la gestión realizada, por lo que no se refleja su manejo.**

5. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Con respecto al manejo que se le da 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 el “Modulo PQR” y “Centro de Atención Telefónico”, esto evidencia el desplazamiento que tuvo el “Documento físico”, logrando mayor cultura en los usuarios en la utilización de las herramientas tecnológicas.



FUENTE: Informes mensuales de la herramienta “Modulo PQR” ubicada en el portal, correspondientes al mes de Abril 2016

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Abril del año 2016, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal participo en 3 audiencias de adjudicación de las cuales se tabularon 6 encuestas anticorrupción presentando un 91.63% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

En las regionales hubo un total de 88 encuestas anticorrupción obtenidas de 87 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:



- Regional Amazonia: 19 encuestas de 12 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 4 encuestas de 4 procesos contractuales.
- Regional Centro: 1 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Llanos Orientales: 4 encuestas de 14 procesos contractuales.
- Regional Nororiente: 2 encuestas de 2 procesos contractuales.
- Regional Pacifico: 10 encuestas de 19 procesos contractuales.
- Regional Suroccidente: 7 encuestas de 3 procesos contractuales
- Regional Sur: 6 encuestas de 6 procesos contractuales.
- Regional Tolima Grande: 35 encuestas de 26 procesos contractuales

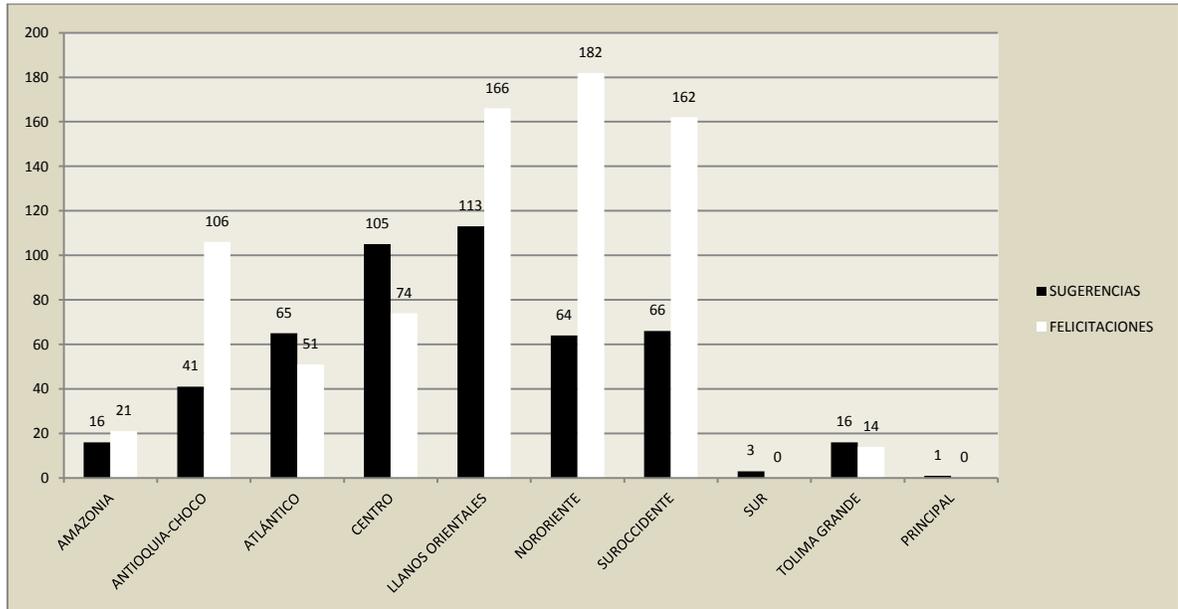
De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 96.43% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Abril del año 2016, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 7.5 días aproximadamente, clasificándose por subprocesos así:

| SUBPROCESO | TIEMPO DE RESPUESTA |
|-------------------------|---------------------|
| Ejecución y Seguimiento | 8,9 |
| Gestión Precontractual | 14 |
| Gestión Contabilidad | 6,1 |
| Gestión Cartera | 3,3 |
| Gestión Créditos | 8 |
| Asesoría Jurídica | 4,8 |
| Talento Humano | 7,4 |

- b. En cumplimiento a la circular 09 de fecha 2 de Marzo de 2016, 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 2016. 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 Norte no presento informe alguno sobre la gestión realizada, por lo que no se refleja su manejo.**



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Abril 2016.

- 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

