

MEMORANDO

Bogota, 24-05-2018

N° 20182010125673 ALSG-AOC-201

PARA: CR (RA) OSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO
Director General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

DE: Coronel JUAN VARGAS BARRETO
Secretario General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción - Abril de 2018

Con toda atención me permito informar al Señor Coronel (RA) Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de Abril así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES

1.1. PERÍODO ANTERIOR - MARZO

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
85	85	0	1	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL - ABRIL

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS A LA FECHA	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	106	96	10	8	6	15%	92%	85%

Respecto al mes de Abril se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas a través del módulo PQRD presentó un aumento, comparado con el mes anterior; a la fecha, de las 106 solicitudes recibidas, 10 se encuentran en trámite.

Para el mes de Abril se vencieron cinco (5) solicitudes de Certificaciones, identificados con los siguientes números (ID 7399,7400, 7401, 7489 y 7492), los cuales pertenecen a la Dirección Financiera Gestión Cartera, teniendo en cuenta que son certificaciones relacionadas con créditos tienen 3 días hábiles para generarlas; no obstante cabe aclarar que dichas solicitudes ya se encuentran cerradas.

A la fecha de elaboración del presente informe, se observan ocho (8) Derechos de Petición vencidos, a los cuales no se les ha dado el cierre oportuno; así mismo, hay dos (2) en estado “TIEMPO EXTENDIDO”, sin vencimiento.

Cuando se evidencian casos vencidos, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, con antelación al vencimiento del término, envía los respectivos reportes de alerta, una vez materializado el vencimiento, se envían los memorandos correspondientes al Director de la dependencia responsable con el fin de instar al cierre de los derechos de petición.

1.3. CASOS VENCIDOS:

PETICIONES VENCIDAS					
No. SOLICITUD PQR	GRUPO DE TRABAJO	TIPO DE SOLICITUD	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE VENCIMIENTO	No. DIAS A LA FECHA
7448	DIRECCIÓN FINANCIERA	PETICIÓN	17/04/2018	02/05/2018	15
7466	DIRECCIÓN FINANCIERA	PETICIÓN	19/04/2018	11/05/2018	8
7475	DIRECCIÓN FINANCIERA	RECLAMO	23/04/2018	16/05/2018	6
7477	DIRECCIÓN FINANCIERA	PETICIÓN	24/04/2018	17/05/2018	5
7491	DIRECCIÓN FINANCIERA	PETICIÓN	25/04/2018	18/05/2018	4
7498	DIRECCIÓN FINANCIERA	PETICIÓN	26/04/2018	21/05/2018	3
7499	REGIONAL TOLIMA GRANDE	PETICIÓN	26/04/2018	21/05/2018	3
7506	DIRECCIÓN FINANCIERA	QUEJA	27/04/2018	22/05/2018	2

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	106
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	398
	FELICITACIONES	1156
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		1660

Al contar con 156 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de negocio, principalmente en las Regionales y algunos en la Oficina Principal, éste se ha convertido en el medio de recepción de sugerencias y felicitaciones más utilizado por nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general), alcanzando para el mes de Abril un total de 1554 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de Marzo se evidencia un aumento de 164 interacciones.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE ABRIL

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTA	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO DE LA DIRECCIÓN	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES LOGISTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	6	0	0	0	388	1109	0	0	1503	90,5
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	0	10	45	0	0	55	3,3
SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	19	0	0	0	0	0	0	0	19	1,1
	GRUPO DE GESTIÓN PRE-CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0,1
SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1
	INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1
	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0,1
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	14	1	2	26	0	0	0	0	43	2,6
	CONTABILIDAD	14	0	0	0	0	0	0	0	14	0,8
	TESORERIA	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0,2

OFICINA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	9	1	1	0	0	0	0	0	11	0,7
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1
TOTAL		73	2	4	26	398	1156	1	0	1660	100

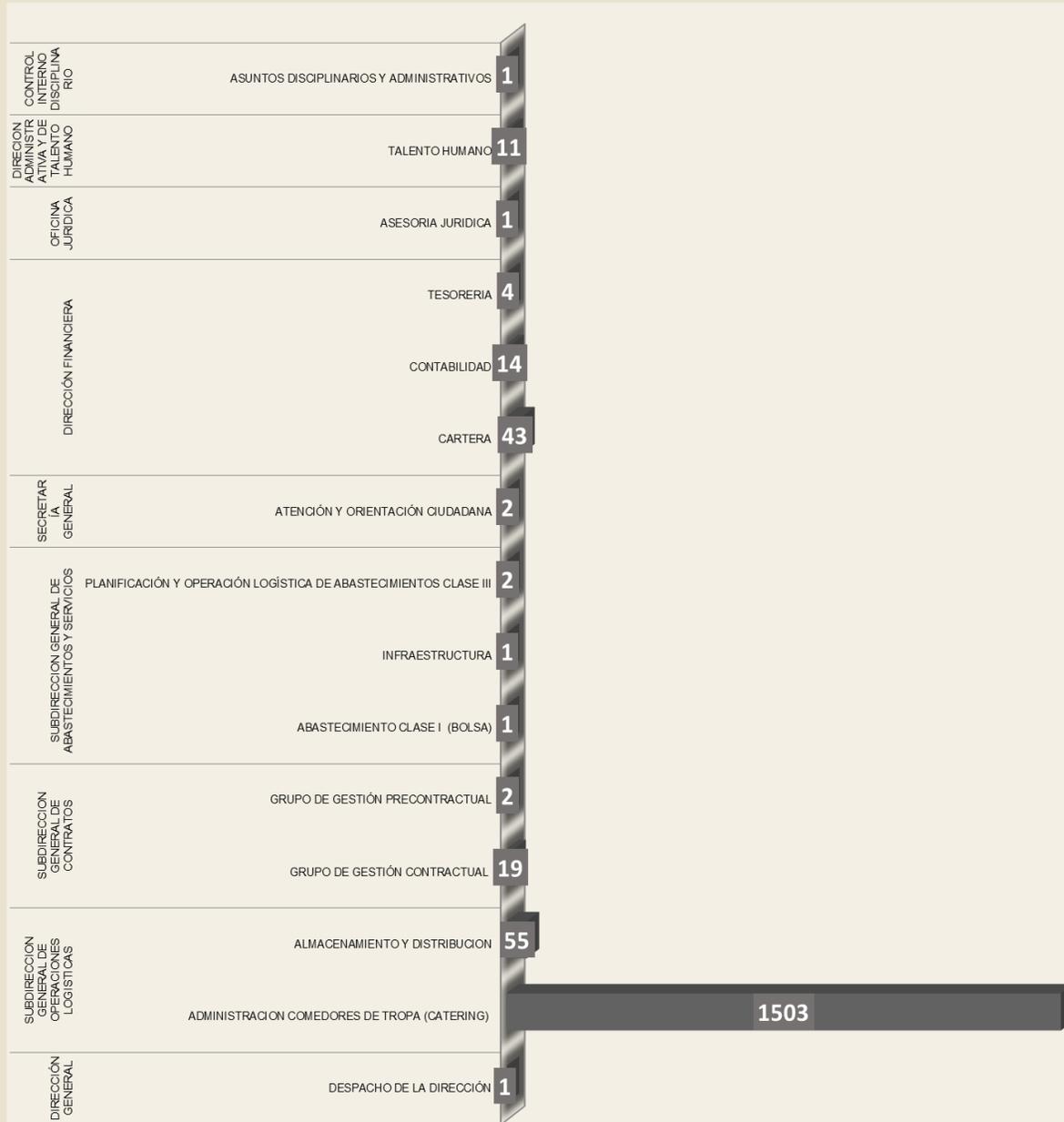
Como se mencionó en el punto anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que para el mes de Abril, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 388 sugerencias y 1109 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 10 sugerencias y 45 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 106 interacciones, entre las que cabe destacar que el Grupo Gestión Contractual recibió (19) peticiones, seguida de Contabilidad y Gestión Cartera con (14), Grupo de Talento Humano recibió (9), Administración Comedores De Tropa (Catering) recibió (6), Las demás se relacionan con una (1) Petición como se evidencia en el recuadro anterior.

Además, la Dirección Financiera – Gestión Cartera recibió (1) Queja y (2) Reclamos, seguido de 26 Solicitudes relacionadas con certificaciones de Saldo de Paz y Salvo y certificado para declarar renta. Talento Humano recibió una (1) Queja y un (1) Reclamo, seguido de Abastecimientos clase III con un (1) Reclamo y Gestión Precontractual con un (1) Consulta.

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias se detallan en el punto **6.2.2** “Conceptos Desfavorables”.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE ABRIL



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de abril de 2018

3. TEMPORABILIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCION GENERAL	10,0
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
DIRECCION FINANCIERA	8
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	11,0
OFICINA ASESORA JURIDICA	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACION	6
REGIONAL AMAZONIA	4
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	8
REGIONAL ATLANTICO	9
REGIONAL CENTRO	5
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	5
REGIONAL TOLIMA GRANDE	9
REGIONAL NORORIENTE	15
REGIONAL NORTE	10

4. SOLICITUDES RECIBIDAS

4.1 POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%	
CORREO CONTACTENOS	18	1,1	
ORFEO	22	1,3	
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	25	1,5	
PRESENCIAL	1	0,1	
CORREO REGIONALES	14	0,8	
MÓDULO PQR	26	1,6	
BUZON DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	398	24,0
	FELICITACIONES	1156	69,6
TOTAL	1660	100	

NOTA: Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónico y de manera presencial se sube al Módulo, sin embargo en este punto sólo se clasifica como solicitudes recibidas por el "Módulo PQRD", aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

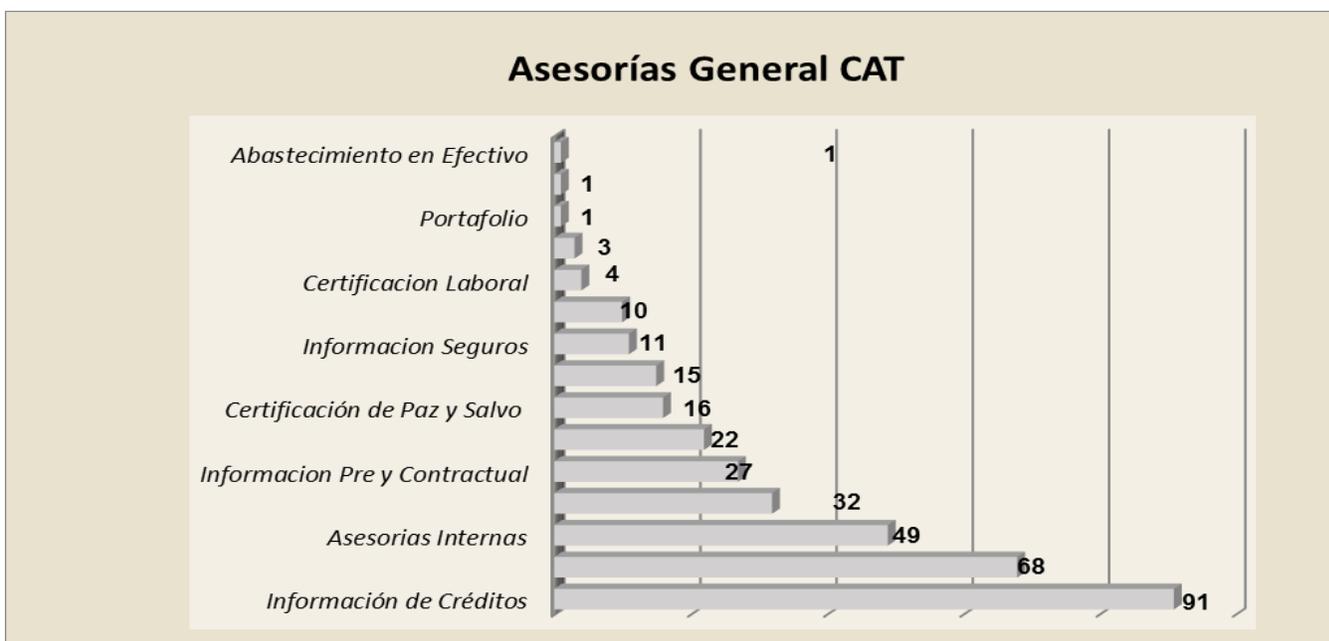
4.1.1 CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de abril se recibieron un total de 160 correos, de los cuales 46 se direccionaron como solicitudes formales y se enviaron a los funcionarios competentes, 11 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 18 se registraron en el Módulo PQRD, finalmente 85 mensajes recibidos por éste correo **NO** fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

4.1.2 ORFEO

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron (22) solicitudes, las cuales fueron direccionadas a la dependencia competente para dar trámite.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de abril 2018

Por este medio ingresaron 873 llamadas, en el horario de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 351 asesorías sobre la información general de la Entidad, 330 transferencias, 122 números desconectados, y 70 no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de trasferir la llamada.

Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQRD, que se encuentra en la Página WEB.

OBSERVACIÓN: Así mismo, 49 llamadas no fueron recepcionadas (perdidas) arrojando un porcentaje del 5%, esta situación se presenta porque en algunas dependencias se demoran en responder las llamadas transferidas.

4.1.3.1 Extensiones NO contestadas por las Dependencias

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar las extensiones, lo cual genera inconvenientes con los usuarios, afectando el servicio y la imagen de la Entidad. Registrando un total de 70 llamadas no transferidas oportunamente.

Los resultados se basan en las llamadas recibidas a través del Centro de Atención Telefónico:



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de abril 2018

En abril la Dirección Administrativa y de Talento Humano seguida de la oficina de Tecnología y la Regional Atlántico, fueron las áreas que presentaron más novedades al momento de contestar sus teléfonos, lo que deja en evidencia que estas dependencias en comparación con el mes anterior presentaron una leve disminución. Como se describe en la gráfica. Es de aclarar que contestar oportunamente los teléfonos en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues en el Centro de Atención Telefónico cumple con direccionar las llamadas.

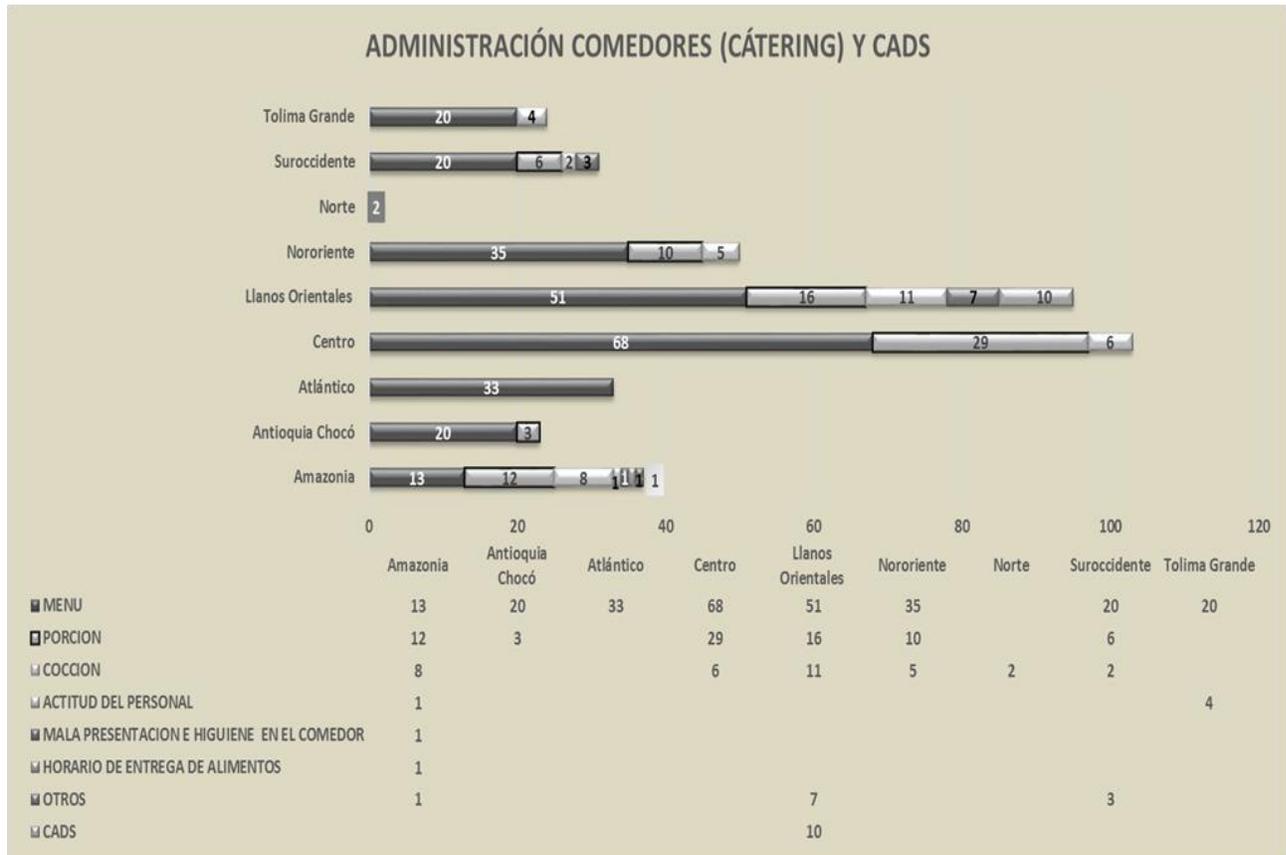
4.1.4 CORREO REGIONALES

Por el correo de los funcionarios se registraron 14 solicitudes.

4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 26 solicitudes impetradas directamente por los usuarios.

4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA (398)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de abril 2018

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en el Grupo de Administración de Comedores (**CÁTERING**), fue el de *“Cambio de Menú”* con 206 sugerencias a Nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos y Nororiente, seguido del tema *“Aumento de Porción”* con 76, en su gran mayoría para la Regional Centro y Llanos, la opción *“Cocción”* con 34 sugerencias; su gran mayoría para Regional Llanos y Regional Centro, y *“Otros”* con 11 sugerencias; que hacen referencia a la entrega de alimentos oportunamente, comida más caliente, apertura de otros puntos de servicio, cambio de menaje, solicitudes de mesa, objetos que se encuentran dentro de los alimentos y verificación en la entrega de los mismos, principalmente en Llanos Orientales, los demás temas se pueden evidenciar en el cuadro con uno (1) respectivamente, para un total de 398 sugerencias recibidas a nivel nacional.

4.1.7 PRESENCIAL

Ingreso una (1) solicitud.

4.1.8 PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 109 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindo la información pertinente.

4.1.8.1 Difusiones:

Se evidenció una gestión de 44 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

4.1.9 Reuniones Agendadas y Control de ingreso de Visitantes:

Se notificaron 7 reuniones agendadas y un ingreso formal de 563 personas externas, de las cuales 26 de ellas se remitieron a Cartera con temas relacionados a certificaciones de créditos, individuos que se registraron en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de abril se evidenciaron 44 Audiencias a nivel Nacional y se realizaron 21 encuestas anticorrupción.

Regional Antioquia Choco: 11 encuestas, de 6 Audiencias procesos contractuales.

Regional Amazonia: 0 encuestas, de 4 Audiencias procesos contractuales.

Regional Atlántico: 0 encuestas, de una (1) Audiencias procesos contractuales.

Regional llanos Orientales: 0 encuestas, de 12 Audiencias procesos contractuales.

Regional Nororiente: 0 encuestas, de 2 Audiencias procesos contractuales.

Regional Pacifico: una (1) encuesta, de 10 Audiencias procesos contractuales.

Regional Tolima Grande: 9 encuestas, de 9 Audiencias procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **97,61%**

Registrando una percepción desfavorable **0,14%**

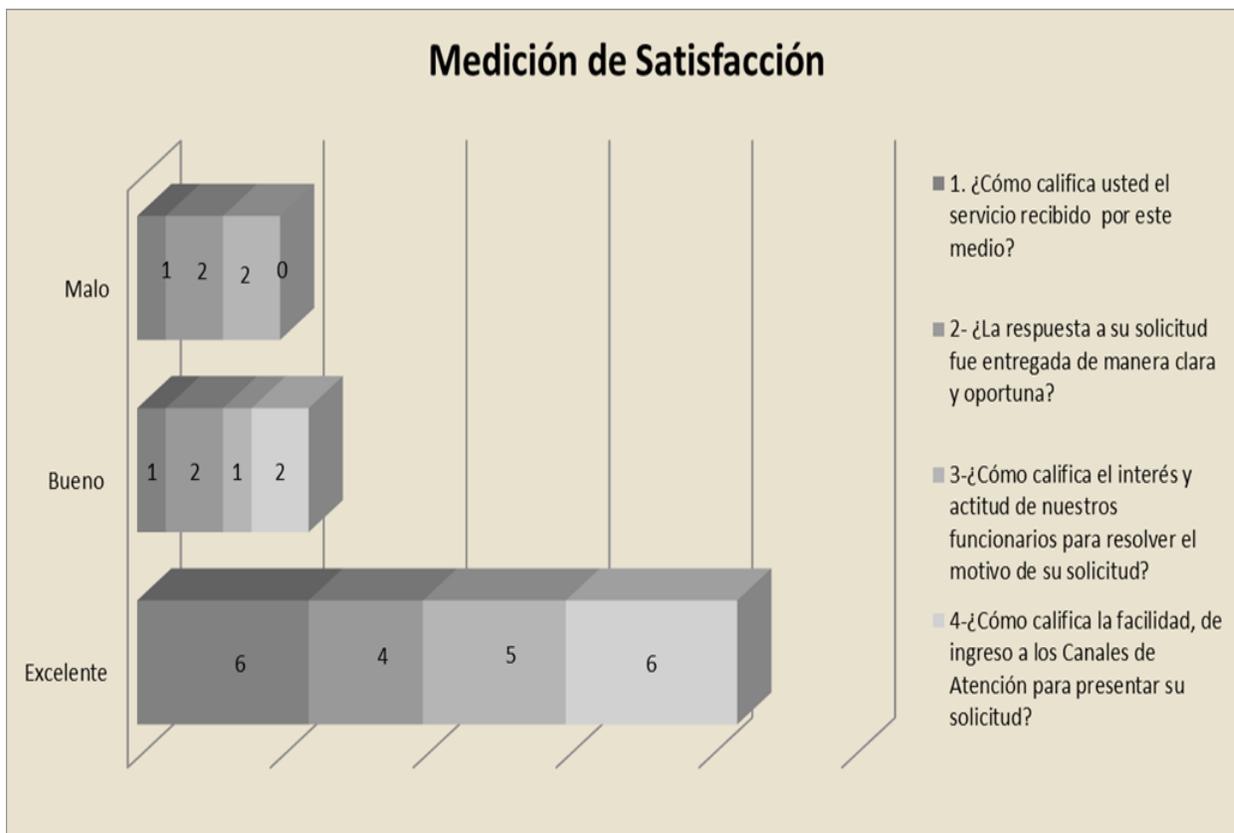
6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Este punto se relaciona con la medición de los factores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los peticionarios y ciudadanía en general, sobre los servicios que presta la Entidad.

6.1 Medición de satisfacción

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
Percepción del servicio en general (PQRD)	8	21	7	0	5
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	8	Bueno (3.5. a 4.5)			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se evidencia una disminución en participación de los usuarios en comparación al mes anterior, los cuales utilizaron el Módulo PQRD en el mes de abril, se determinó que el personal encuestado presentó en general un nivel bueno de satisfacción frente al servicio prestado.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de abril 2018

6.2 Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1156
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	28
TOTAL	1184

Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, que en su mayoría exaltan la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING) y las percepciones positivas del servicio, con las encuestas de satisfacción del Módulo PQRD.

6.2.1 FELICITACIONES (1156)

Para el mes de abril llegaron un total de 1156 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de abril 2018

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1109, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución con 45, y la Oficina Principal “Grupo Atención y Orientación Ciudadana” con 2.

Los resultados son la evidencia del buen trabajo que realiza cada una de las Regionales.

6.2.2 CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	4
QUEJAS	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	5
TOTAL	11

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

RECLAMO (4)

- ID 7475: por medio del cual el usuario solicita la devolución de un saldo a favor; lo anterior, teniendo en cuenta que el crédito que tenía con la ALFM fue cancelado en su totalidad en el mes de Noviembre de 2017 y a la fecha no se ha realizado la devolución de las cuotas que se cobraron de más. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Cartera” (En Trámite).
- ID 7482: por medio del cual el usuario informa que el combustible entregado a la partida fija del mes de Marzo se encontraba contaminado con agua. Se direcciono a la Regional Tolima Grande (Caso Cerrado).
- ID 7484 interpuesto por una ex servidora pública de la Entidad por medio del cual informa que no se le dio respuesta efectiva a una solicitud que ya había realizado. Se direcciono Grupo de Trabajo “Talento Humano” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).
- ID 7498 por medio del cual el usuario solicita la devolución de un saldo a favor; lo anterior, teniendo en cuenta que el crédito que tenía con la ALFM fue cancelado en su totalidad en el mes de Noviembre de 2017 y a la fecha no se ha realizado la devolución de las cuotas que se cobraron de más. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Cartera” (En Trámite).

QUEJAS (2)

- ID 7493: por medio del cual el usuario informa que se ha postulado en varias oportunidades a las Convocatorias que abre la Entidad, y a su juicio, cumpliendo con los requisitos solicitados, pero que siempre ha sido rechazado por la servidora pública encargada de realizar el proceso de selección. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Talento Humano” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).

Observación. Mediante el ID 7503 el usuario que interpuso la queja contra la Servidora Pública se retractó de la misma, toda vez que mediante correo electrónico se le informó que sí cumplió con los requisitos y fue convocado a presentar las respectivas pruebas.

- ID 7506: por medio del cual el usuario informa que el servidor público del área de Cartera y encargado de actualizar y llevar el control de los pagos abonados a su crédito tiene desactualizada

la información; lo anterior, en razón a que solicito un Certificado de Saldo y el valor que se le indica no es el correcto, se comunicó con la Entidad para aclarar el tema y el servidor público le manifiesta que no ha ingresado al sistema el abono que realizó cinco meses antes, esta situación le crea desconfianza y poca credibilidad. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (En Trámite).

7. RECOMENDACIONES

- Los términos de Ley son de estricto cumplimiento, por lo que los Servidores Públicos deben velar por dar las respuestas a las PQRD de manera oportuna y eficiente dentro de los términos de Ley.
- Es indispensable que las Direcciones Regionales remitan a la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, los informes de gestión a más tardar los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, con el fin de consolidar la información y lograr optimizar el tiempo de entrega del informe mensual a la Dirección General.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
CR. JUAN VARGAS BARRETO
Secretario General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

(ORIGINAL FIRMADO)
Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán
Técnico Apoyo Seguridad y Defensa

(ORIGINAL FIRMADO)
Revisó: Diana Cecilia Martín Amaya
Abogada Especialista Derecho Administrativo
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana