

MEMORANDO

Bogotá, 21-09-2017

No 20171410333067 ALSDG / GAOC -103



PARA: Señor Coronel (R.A.) OSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO Director General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

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

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas
y Encuestas Anticorrupción (AGOSTO de 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 el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de AGOSTO así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
88	88	0	1	0

De acuerdo al recuadro anterior, se evidencia que en el mes de Julio no quedaron solicitudes pendientes por resolver y el número de días vencidos se redujo a uno.

1.2. PERIODO ACTUAL

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRÁMITE POR RESOLVER	PENDIENTES POR RESOLVER (VENCIDAS)	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MODULO PQRD	172	169	3	0	1	1.1%

Respecto al mes de agosto, se evidencia que se duplicó el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias allegadas a través del módulo PQRD, no hay solicitudes vencidas por resolver y 3 de las 172 están en trámite.

MEDIO DE RECEPCION		TOTAL RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	172
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	403
	FELICITACIONES	1038
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		
		1613

Cabe señalar que a través de los 164 Buzones de Sugerencias, ubicados en las regionales y diferentes unidades de negocio a nivel nacional y en la oficina principal, se reciben la mayor cantidad de sugerencias y felicitaciones, las cuales sumadas llegaron a un total 1441, para el mes de Agosto.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES

DEPENDENCIA	SUBPROCESO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	FELICITAC.	DENUNCIAS	SUB TOTAL	%
DIRECCION CADENA DE SUMINISTROS	CENTRO CONJUNTO DE COORDINACIÓN DE COMBUSTIBLES, GRASAS Y LUBRICANTES	1	0	0	0	0	0	0	1	0
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION CADS	0	0	0	0	13	48	0	61	4
	ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	0	370	974	0	1344	83
	ADMINISTRACION DE SERVITIENDAS	0	0	0	0	17	16	0	33	2
GESTION DE TECNOLOGIA	TECNOLOGIA	0	0	0	0	1	0	0	1	0
DIRECCION CONTRATOS	GESTION PRECONTRACTUAL Y LEGALIZACION CONTRACTUAL	2	0	0	0	0	0	1	3	0
	EJECUCION Y SEGUIMIENTO	20	1	0	0	0	0	0	21	1
DIRECCION COMERCIAL	GESTION DE CREDITOS	3	0	0	0	0	0	0	3	0
DIRECCIÓN FINANCIERA	GESTION DE CARTERA	4	0	1	93	0	0	0	98	6
	GESTION DE CONTABILIDAD	2	0	0	20	0	0	0	22	1
	GESTION DE TESORERIA	1	0	0	0	0	0	0	1	0

OFICINA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA	2	0	0	0	0	0	1	3	0
DIRECCION ADMINISTR.	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	0	1	1	0	0	4	0
	TALENTO HUMANO	9		2	1	0	0	0	12	1
	SALUD OCUPACIONAL Y GESTION AMBIENTAL	0	0	1	0	0	0	0	1	0
	GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	0	1	0	0	1	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	2	0	0	0	0	0	3	0
REGIONAL TECNICA DE INGENIEROS	OBRAS CIVILES	1	0	0	0	0	0	0	1	0
TOTAL		47	4	4	115	403	1038	2	1613	100%

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada subproceso a nivel Nacional correspondiente al mes de Agosto de 2017

En total se recibieron 1613 solicitudes por los Buzones; que en su mayoría fueron para los Comedores de Tropa, los cuales registraron 974 felicitaciones y 370 sugerencias. En el caso de los Centros de Almacenamiento y Distribución se recogieron 48 felicitaciones y 13 sugerencias, mientras que en las Servitiendas se depositaron 16 felicitaciones y 17 sugerencias.

Por su parte, a través del Módulo PQRD se registraron 172 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas al Grupo de Cartera y Contabilidad, 93 y 20 respectivamente, mientras que sólo 1 llevo a Servicios Administrativos y 1 a Talento Humano. Así mismo llegaron 47 peticiones, principalmente al Subproceso Ejecución.

Finalmente se recibieron 2 denuncias, 4 quejas y 4 reclamos, las cuales se detallan en el punto 7.2.2 "Conceptos Desfavorables".

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE AGOSTO



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada subproceso a nivel Nacional correspondiente al mes de Agosto de 2017

3. SOLICITUD POR CLASE DE ASUNTO

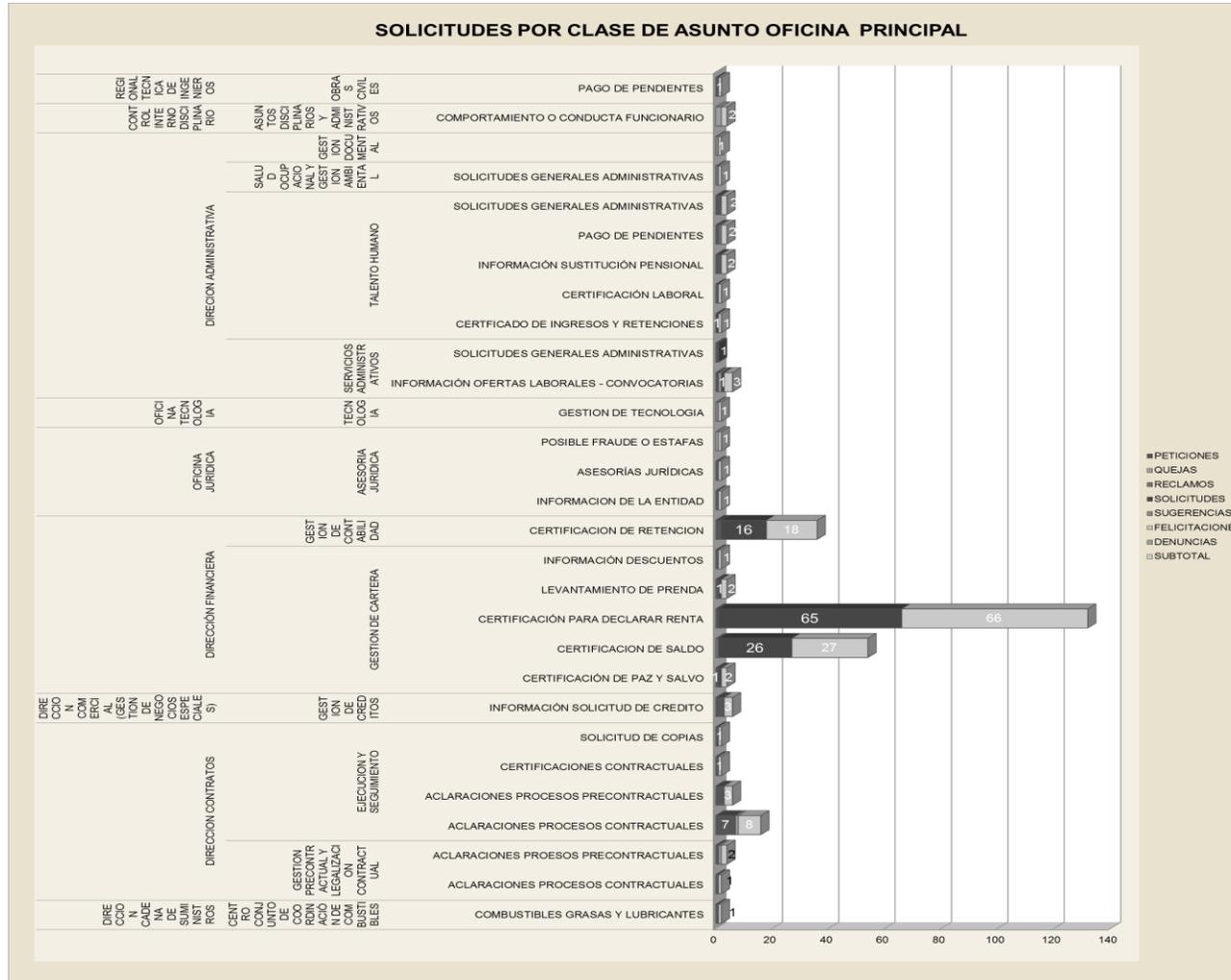
	SUBPROCESO	ASUNTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	FELICITAC.	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%	
DIRECCION CADENA DE SUMINISTROS	CENTRO CONJUNTO DE COORDINACIÓN DE COMBUSTIBLES	COMBUSTIBLES GRASAS Y LUBRICANTES	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
DIRECCION CONTRATOS	GESTION PRECONTRACTUAL Y LEGALIZACION CONTRACTUAL	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
		ACLARACIONES PROESOS PRECONTRACTUALES	1	0	0	0	0	0	1	2	0	
	EJECUCION Y SEGUIMIENTO	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	7	1	0	0	0	0	0	0	8	0
		ACLARACIONES PROCESOS PRECONTRACTUALES	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0
		CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
		SOLICITUD DE COPIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
DIRECCION COMERCIAL (NEGOCIOS ESPECIALES)	GESTION DE CREDITOS	INFORMACIÓN SOLICITUD DE CREDITO	3	0	0	0	0	0	0	3	0	
DIRECCIÓN FINANCIERA	GESTION DE CARTERA	CERTIFICACIÓN DE PAZ Y SALVO	1	0	0	1	0	0	0	2	0	
		CERTIFICACION DE SALDO	0	0	1	26	0	0	0	27	2	
		CERTIFICACIÓN PARA DECLARAR RENTA	1	0	0	65	0	0	0	66	4	
		LEVANTAMIENTO DE PRENDA	1	0	0	1	0	0	0	2	0	
		INFORMACIÓN DESCUENTOS	1	0	0	0	0	0	0	1	0	

	GESTION DE CONTABILIDAD	CERTIFICACION DE RETENCION	2	0	0	16	0	0	0	18	1	
OFICINA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA	INFORMACION DE LA ENTIDAD	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
		ASESORÍAS JURÍDICAS	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
		POSIBLE FRAUDE O ESTAFAS	0	0	0	0	0	0	1	1	0	
OFICINA TECNOLOGIA	TECNOLOGIA	GESTION DE TECNOLOGIA	0	0	0	0	1	0	0	1	0	
DIRECION ADMINISTRATIVA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	INFORMACIÓN OFERTAS LABORALES CONVOCATORIAS	1	1	0	1	0	0	0	3	0	
		SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TALENTO HUMANO	CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
		CERTIFICACIÓN LABORAL	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
		INFORMACIÓN SUSTITUCIÓN PENSIONAL	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0
		PAGO DE PENDIENTES	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0
		SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0
	SALUD OCUPACIONAL Y GESTION AMBIENTAL	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
	GESTION DOCUMENTAL	N/A	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIO	0	2	0	0	0	0	0	2	0

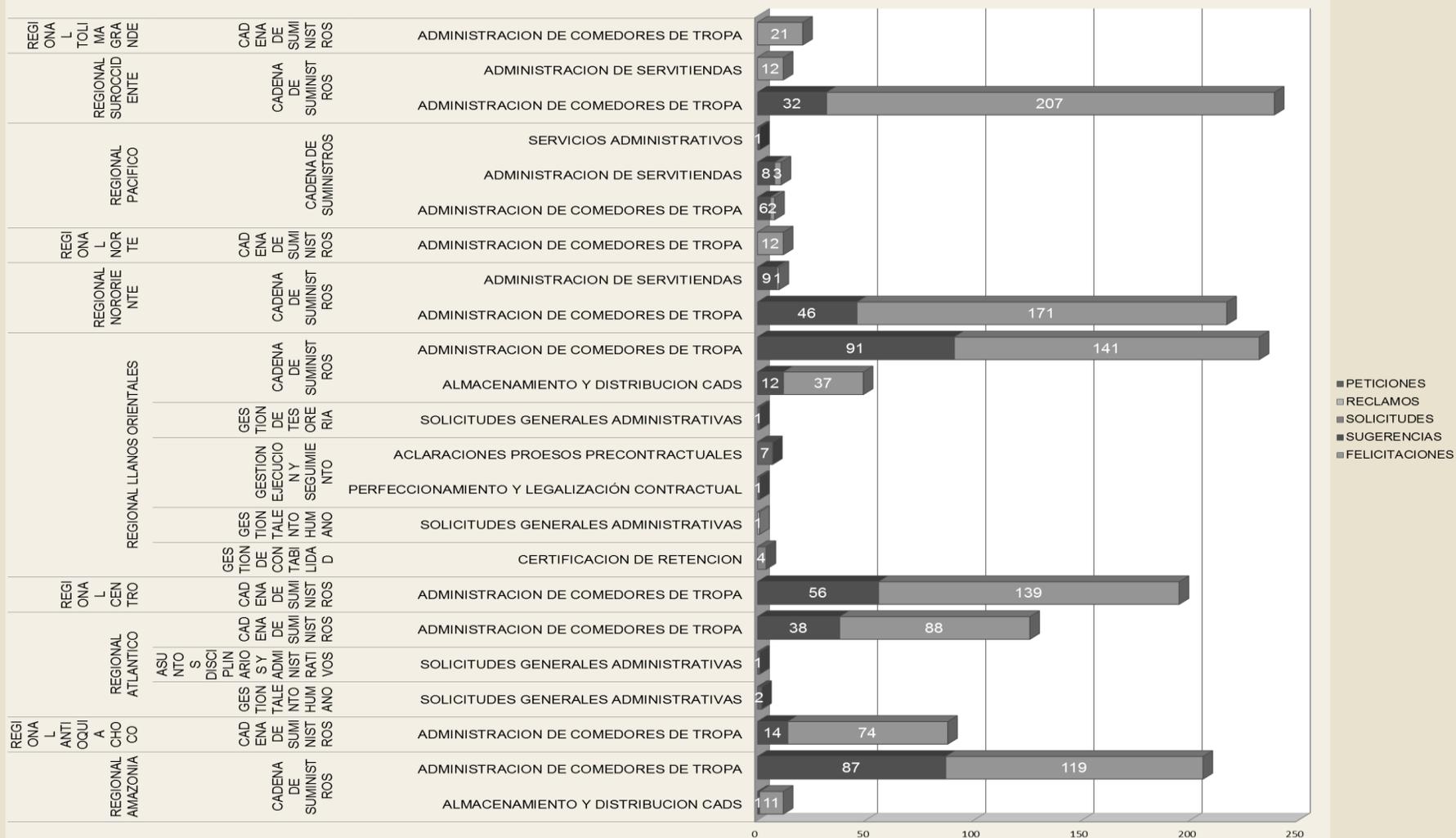
REGIONAL TECNICA DE INGENIEROS	OBRAS CIVILES	PAGO DE PENDIENTES	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
REGIONAL AMAZONIA	CADENA DE SUMINISTROS	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION CADS	0	0	0	0	1	11	0	12	1	
		ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	0	87	119	0	206	13	
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	0	14	74	0	88	5	
REGIONAL ATLANTICO	GESTION TALENTO HUMANO	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	2	0	0	0	0	0	0	2	0	
	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
	CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	0	38	88	0	126	8	
REGIONAL CENTRO	CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	0	56	139	0	195	12	
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	GESTION DE CONTABILIDAD	CERTIFICACION DE RETENCION	0	0	0	4	0	0	0	4	0	
	GESTION TALENTO HUMANO	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	0	0	1	0	0	0	0	1	0	
	GESTION EJECUCION Y SEGUIMIENTO	PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
		ACLARACIONES PROESOS PRECONTRACTUALES	7	0	0	0	0	0	0	0	7	0
	GESTION DE TESORERIA	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	CADENA DE SUMINISTROS	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION CADS	0	0	0	0	12	37	0	49	3	

		ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	0	91	141	0	232	14
REGIONAL NORORIENTE	CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	0	46	171	0	217	13
		ADMINISTRACION DE SERVITIENDAS	0	0	0	0	9	1	0	10	1
REGIONAL NORTE	CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	0	0	12	0	12	1
REGIONAL PACIFICO	CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	0	6	2	0	8	0
		ADMINISTRACION DE SERVITIENDAS	0	0	0	0	8	3	0	11	1
		SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	1	0	0	1	0
REGIONAL SUROCCIDENTE	CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	0	32	207	0	239	15
		ADMINISTRACION DE SERVITIENDAS	0	0	0	0	0	12	0	12	1
REGIONAL TOLIMA GRANDE	CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	0	0	21	0	21	1
TOTAL			47	4	4	115	403	1038	2	1613	100 %

De acuerdo al recuadro anterior, se analiza que los asuntos relacionados con la administración de los comedores de tropa, en las regionales Suroccidente (207), Nororiente (171), Llanos (141) y Centro (139) son las que presentan mayor número de felicitaciones, repite Llanos Orientales (91) y Amazonia (87), siendo las regionales que reciben la mayor cantidad de sugerencias en los Comedores. Por su parte, las certificaciones para declarar renta (65) y las de saldo (26) que expide Cartera junto con la certificación de retención que realiza Contabilidad, son las solicitudes más reiterativas por el Módulo PQRD. Finalmente los asuntos de aclaraciones de los procesos contractuales, que llegan al subproceso Ejecución y Seguimiento, tanto en la regional Llanos (7) como en la Dirección de Contratación (7) de la Oficina Principal, son los que reciben más peticiones por el Módulo PQRD.



SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO REGIONALES



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada subproceso a nivel Nacional correspondiente al mes de Agosto de 2017

4. TEMPORABILIDAD

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
DIRECCION ADMINISTRATIVA	7,8
DIRECCION COMERCIAL (GESTIÓN DE NEGOCIOS ESPECIALES)	3
DIRECCION CONTRATOS	8,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	3,8
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10
OFICINA JURIDICA	11,5
REGIONAL ATLANTICO	5,6
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	6,9
REGIONAL TECNICA DE INGENIEROS	20

Respecto al tiempo empleado por la Agencia Logística para dar respuesta a los derechos de petición, el promedio se encuentra en 9 días, lo que para el mes de agosto refleja un aumento de 3 días, comparado con el mes anterior. Cabe señalar que la Regional Técnica de Ingenieros se muestra como el área que empleó mayor tiempo en dar respuesta a una solicitud, sin embargo es de aclarar que ésta dependencia solicitó tiempo extendido para dar respuesta a una solicitud, que por su complejidad requería más tiempo del establecido normalmente, sin embargo en términos generales, se contestaron a tiempo, gracias al compromiso de los Gestores, en cerrar los casos dentro de los términos de ley.

5. SOLICITUDES RECIBIDAS

5.1. POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%	
CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co	12	0.7	
ORFEO	40	2.5	
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	87	5.4	
PRESENCIAL	1	0.1	
CORREO FUNCIONARIOS	3	0.2	
MODULO PQRD	29	1.8	
BUZON DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	403	25.0
	FELICITACIONES	1038	64.4
TOTAL	1613	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.

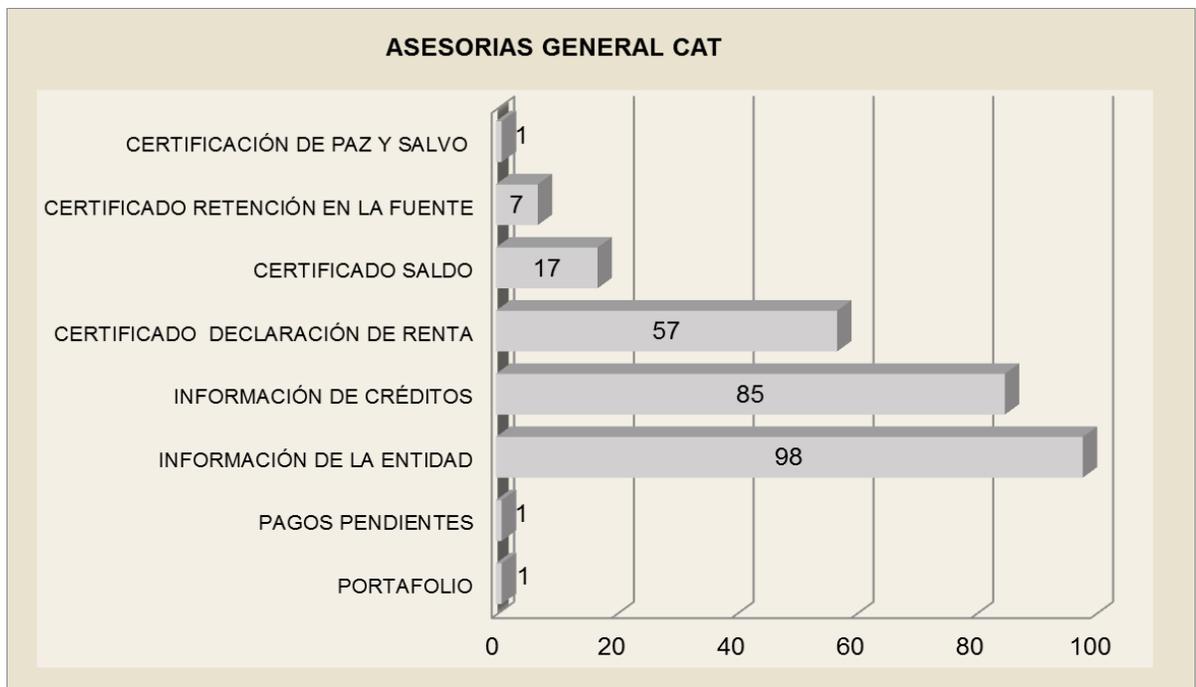
5.1.1. CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de agosto se recibieron un total de 488 correos, lo que evidencia un aumento de 164 mensajes respecto al mes anterior, no obstante sólo 12 de éstos mensajes se definieron como solicitudes formales y se subieron al Módulo PQRD.

5.1.2. ORFEO

A través del sistema de gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 40 solicitudes para el mes de agosto.

5.1.3. CENTRO DE ATENCION TELEFONICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de Agosto de 2017

Por este medio ingresaron 1242 llamadas, en el horario de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., evidenciando un aumento de 40 llamadas comparadas con el mes anterior, que se deben principalmente al aumento en las solicitudes de certificaciones. Como se mencionó anteriormente las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja o reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQRD, que se encuentra en la Página WEB.

Para el mes de agosto se realizaron 267 asesorías puntuales, con 87 seguimientos de las cuales se realizaron 52 encuestas de satisfacción.

5.1.3.1. Extensiones no contestadas por las dependencias

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado falencias al momento de contestar las extensiones, lo cual genera inconvenientes con los usuarios, afectando el servicio y la imagen de la Entidad. 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 Agosto de 2017

En agosto las direcciones de Comercial, Administrativa y Contratos fueron las áreas que presentaron más problemas al momento de contestar sus teléfonos, principalmente las dos primeras. Además, cabe mencionar que la Dirección Administrativa ha sido reiterativa con este asunto.

A través del correo se realizarán observaciones puntuales a las dependencias que presentaron mayores inconvenientes al contestar las llamadas, con el fin de que se tomen las medidas para mitigar esta falla, lo que a su vez busca fortalecer la comunicación, permitiendo mejorar el servicio prestado a nuestros usuarios.

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 el Centro de Atención Telefónico cumple con direccionar las llamadas. Además, es primordial que los funcionarios no les bajen el volumen a los teléfonos y que en el caso que estén cerca a éstos contesten, aunque la llamada no sea para ellos, pues de esta manera se mejora la atención, lo que se verá reflejado en el fortalecimiento de la imagen institucional.

5.1.4. ATENCION PRESENCIAL

Se gestionó solo (1) una solicitud de tipo presencial.

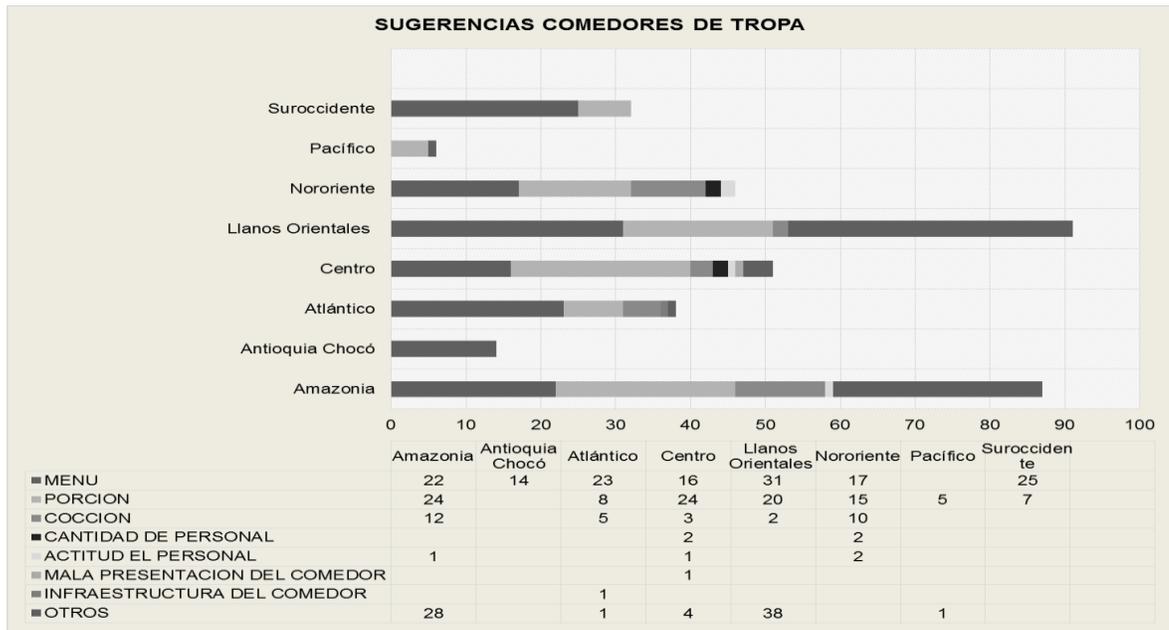
5.1.5. CORREO FUNCIONARIOS

Por el correo de los funcionarios se gestionaron (3) solicitudes.

5.1.6. MÓDULO PQRD

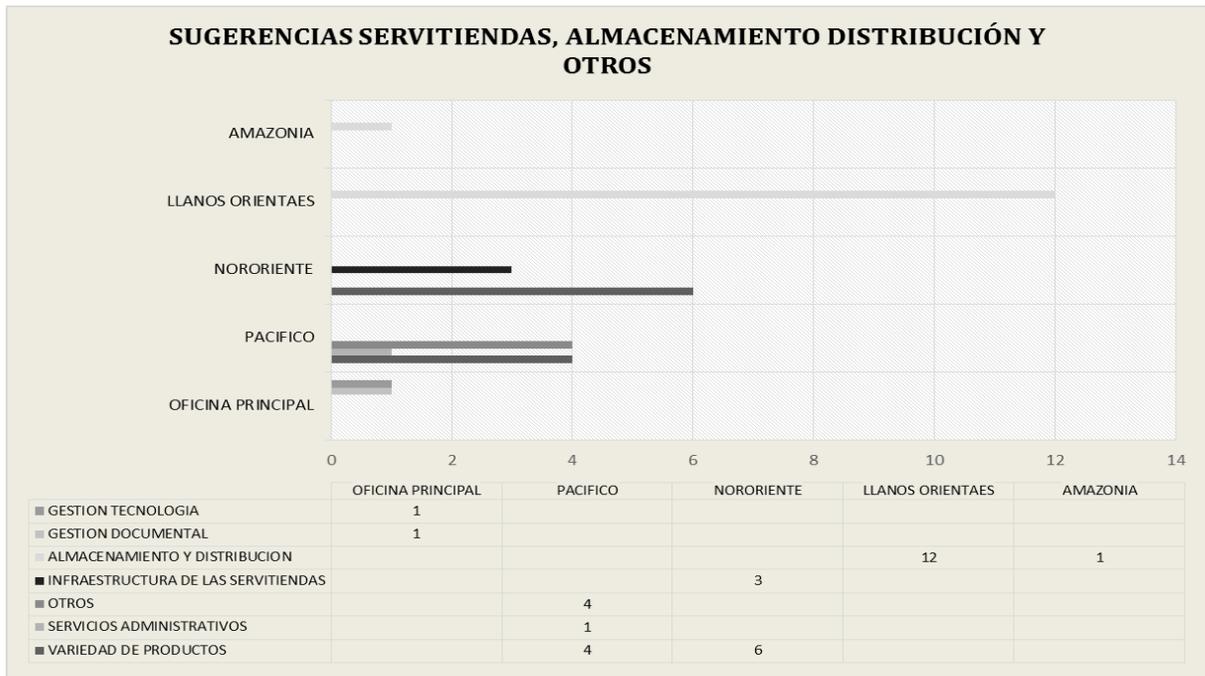
Se gestionaron (29) solicitudes, las cuales como se explicó anteriormente, se clasifican como solicitudes del Módulo PQRD, aquellas en la que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

5.1.7. BUZON DE SUGERENCIA



Fuente: Informe mensual PQRD de cada subproceso a nivel nacional correspondiente al mes de agosto de 2017

El tema más reiterativo de las sugerencia allegadas a través de los buzones de los Comedores de tropa, es el “cambio de menú” con 148 sugerencias, seguido por el “aumento de porción” con 103 la opción “otros” con 72; en la que se hace 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, continúa el asunto de “cocción” con 32 solicitudes, “cantidad de personal” con 4, “actitud de personal” igualmente con 4, “mala presentación del comedor” con 1 e “infraestructura del comedor” con 1.



Fuente: Informe mensual PQRD de cada subproceso a nivel nacional correspondiente al mes de agosto de 2017

Respecto al recuadro se evidencia que el subproceso “*almacenamiento y distribución*” obtuvo el mayor número de sugerencias con 13, “*variedad de productos*” con 10, seguida de la opción “*otros*” con 4, “*infraestructura de las servitiendas*” 3, “*gestión de tecnología*” 1, “*gestión documental*” 1 y finalmente “*servicios administrativos*” 1, para un total de 33 sugerencias realizadas a nivel nacional en el mes de agosto.

5.1.8. CHAT INTERACTIVO

Se registraron (2) solicitudes a través del Chat, que demuestran un uso mínimo de este canal de comunicación, razón por la que trabajamos en una estrategia para aumentar la participación por este medio, la cual está integrada con la actualización de la Página WEB, que saldrá en vivo a finales del mes septiembre y en la que el Chat se hará más visible.

5.1.9. PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 342 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.

5.1.9.1. Difusiones:

Se evidencia una gestión de 133 difusiones realizadas desde la recepción de la Entidad, 112 originadas desde de la Dirección Administrativa, 8 de la Dirección General, 5 de Contratos, 4 de

Atención y Orientación Ciudadana, 1 de Tecnología, 1 de Presupuesto, 1 de planeación y 1 Control Interno.

5.1.9.2. Reuniones Agendadas y Control de ingreso de Visitantes:

Se notificaron 79 reuniones agendadas, un ingreso formal de 837 personas externas inscritas en el correspondiente aplicativo DYMO Labelwrite y 450 personas registradas con el libro de control para el ingreso de visitantes.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de agosto, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la oficina Principal participó en 3 Audiencias de Adjudicación, en la cual se entregaron 11 encuestas anticorrupción de manera aleatoria, que arrojaron un 100% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

Oficina Principal: 11 encuestas de 3 procesos contractuales

En las regionales hubo un total de 2 encuestas anticorrupción, realizadas por la Regional Antioquia Chocó, de un total de 30 procesos contractuales adjudicados en las diferentes Regionales para el mes de agosto, lo cual se detalla a continuación:

Regional Amazonia: 0 encuestas de 1 proceso contractual.

Regional Antioquia-Choco: 2 encuestas de 3 procesos contractuales.

Regional Llanos Orientales: 0 encuestas de 15 procesos contractuales.

Regional Norte: 0 encuestas de 11 procesos contractuales.

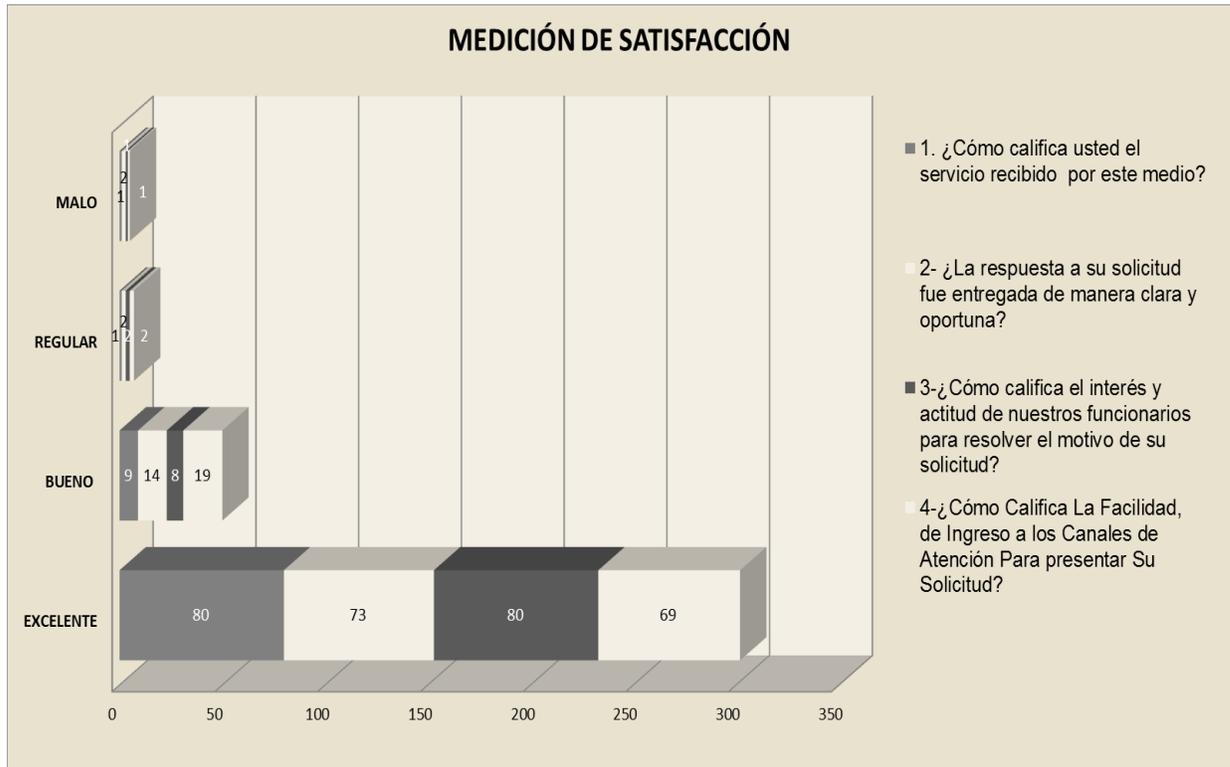
7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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.

7.1. Medición de satisfacción

TRAMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION			
		Excelente (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	91	76	12	2	1
Total Trámites/Servicios 1	Total Participantes 96	Calificación Promedio 4.7			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se puede evidenciar que las personas que realizan el trámite de solicitud de expedición de paz y salvos tiene una muy buena percepción del servicio prestado.



Fuente: Informe mensual PQRD de cada subproceso a nivel nacional correspondiente al mes de agosto de 2017

Tomando como referencia la gráfica anterior, se determina que en general la satisfacción del cliente respecto al Módulo PQR es muy favorable, especialmente frente a la facilidad para acceder a los canales de atención al ciudadano

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

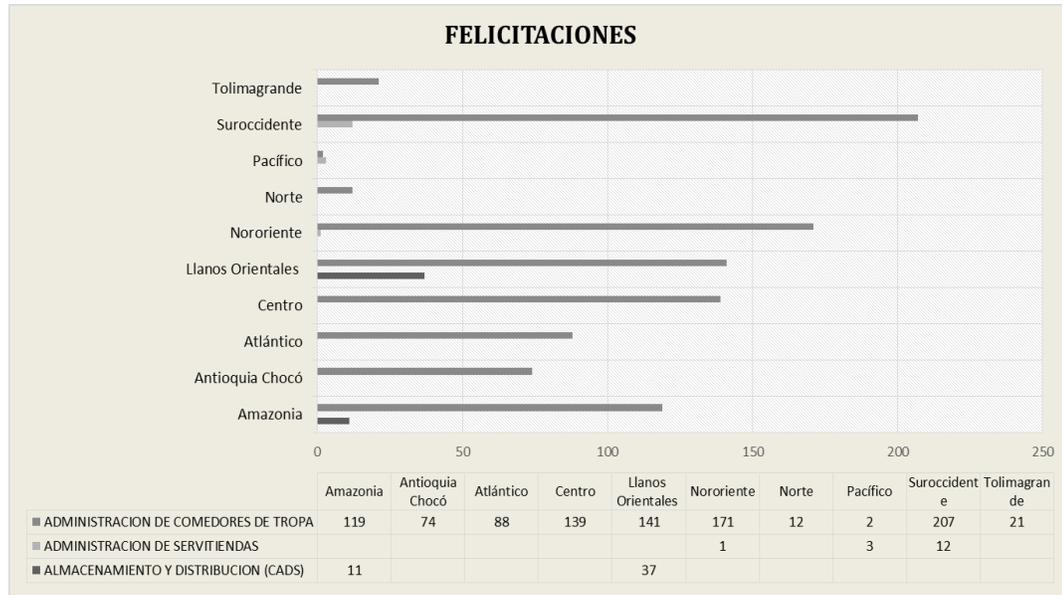
7.2.1. Conceptos favorables.

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1038
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	88
TOTAL	1126

Es de resaltar que 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 resaltan la gestión de la Agencia Logística, principalmente en los Comedores de Tropa.

7.2.1.1. FELICITACIONES (1038)

Para el mes de agosto llegaron un total de 1038 sugerencias las cuales se clasificaron así:



Fuente:

Informe mensual PQRD de cada subproceso a nivel nacional correspondiente al mes de agosto de 2017

El subproceso de “Administración Comedores de tropa” ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 974, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, “Almacenamiento y Distribución” con 48 observaciones positivas y “Administración de Serviendas” con 16, resultados que evidencian el buen trabajo realizado a nivel nacional, especialmente de las regionales Suroccidente y Nororiente, las cuales son las que presentan mayor satisfacción en el servicio.

7.2.2. Conceptos desfavorables

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	4
RECLAMOS	4
DENUNCIAS	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	3
TOTAL	13

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

7.2.2.1. QUEJAS (4)

1. Queja allegada a la Oficina Principal (ID 6672), donde una funcionaria informa que no está de acuerdo con el estudio de seguridad y solicita respetuosamente al señor Director General que se le expida copia de éste estudio, pues desea ver los soportes que demuestran que ella es un riesgo para la entidad y para los funcionarios que en ella laboran, afirma que sus antecedentes penales, disciplinarios o de comportamiento laboral o profesional sin normales y pese a los resultados del concurso, le muestran como indigna, así mismo, solicita que otro funcionario realice el estudio de seguridad, con el fin de que éste se encuentre libre de prejuicios hacia los funcionarios que laboran en Control Interno. Se direccionó al Subproceso “Servicios Administrativos” (Caso Cerrado).
2. Queja allegada a la Oficina Principal (ID 6737), en la que un usuario remite una queja por el incumplimiento de Pago Obligaciones Laborales a la señora Luz Angela Triana y el señor Gonzalo Arias Guzmán, quienes son trabajadores del señor Erwin Castro Salgado, según contrato ALFM N° 001-175-2015. Lo anterior, con el fin de que se tomen las acciones de control a que haya lugar para garantizar el pago obligaciones laborales a estas dos personas. Se direccionó al Subproceso “Ejecución y Seguimiento” (Caso Cerrado).
3. Queja allegada a la Oficina Principal (ID 6767), en la que un usuario expone su inconformidad, según él por irregularidades ocurridas durante la Audiencia de Adjudicación llevada a cabo los días 11 y 14 de Agosto 2017, por lo cual solicita valorar como pruebas tanto los documentos del proceso como los audios y videos de la Audiencia de adjudicación, los cuales están en manos de la Entidad. Se direccionó al Subproceso “Asuntos Disciplinarios y Administrativos” Oficina Control Interno Disciplinario (Caso Cerrado).
4. Queja allegada a la Oficina Principal (ID 6791), en donde un usuario solicita que la investigación disciplinaria N°325-ALOCD -15, sea desarchivada y se llegue a una decisión de fondo, de acuerdo al decálogo ético que regula la profesión de funcionarios o servidores públicos, los cuales están obligados a cumplir no sólo con su Entidad sino también con el ciudadano del común, que por alguna razón solicita o presta sus servicios. Se direccionó al Subproceso “Asuntos Disciplinarios y Administrativos” Oficina Control Interno Disciplinario (Caso Cerrado).

7.2.2.2. RECLAMOS (4)

1. Reclamo allegado a la Regional Llanos Orientales (ID 6711), donde una usuaria hace referencia al incremento salarial del 2017, autorizado recientemente mediante Decreto Presidencial, por lo que solicitó el pago del retroactivo proporcional, de acuerdo al tiempo de servicio comprendido entre el 01 de enero al 17 de abril 2017 de su poderdante. Además, respecto a las cesantías del poderdante, también solicitó el pago proporcional al tiempo de servicio comprendido entre el 01 de enero al 17 de abril 2017 y finalmente solicitó informar el estado de la Investigación Disciplina N°425-ALOCD, en contra de su poderdante, quien es el

Señor Andrés Felipe Niño Solano. Se direccionó al Subproceso “Talento Humano” de la Regional Llanos Orientales (Caso Cerrado).

2. Reclamo allegado a la Oficina Principal (ID 6741), donde una exfuncionaria informó que no le ha sido consignada su liquidación. Teniendo en cuenta que han pasado más de 15 días hábiles desde la expedición de dicho documento, solicita que se le informe por escrito la fecha en que serán consignados y las causas por las cuales no ha sido efectivo el pago del salario total, ni el de sus prestaciones sociales, como lo indica la resolución 734. Se direcciono al Subproceso “Talento Humano” (Caso Cerrado).
3. Reclamo allegado a la Oficina Principal (ID 6778), en el que una señora manifiesta su disgusto por el ruido que realiza la Entidad, el cual según ella, perturba su actividad laboral, ya que su oficina está al respaldo del edificio de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares y desde las 8:30 a.m. manifiesta que están haciendo demasiado ruido, lo que afecta su actividad profesional que es de servicio al cliente, por lo que argumenta que sus clientes creen que se encuentra en fiesta por la bulla que escuchan cada vez que llama. Se direccionó al Subproceso “Salud Ocupacional y Gestión Ambiental” (Caso Cerrado).
4. Reclamo allegado a la oficina Principal (ID 6797), donde un señor informa que ha realizado más de tres llamadas con el fin de solicitar el Certificado de Saldo a 31 de diciembre, por un préstamo de libre inversión que tiene con la Entidad, para poder hacer su declaración de renta, pero en las tres ocasiones lo han dejado en la línea, esperando, le han colgado o lo remiten a otra sección donde nadie responde. Se direccionó al Subproceso “Gestión Cartera” (Caso Cerrado).

7.2.2.3. DENUNCIAS (2)

1. Denuncia allegada a la Oficina Principal (ID 6749), donde un usuario informa las irregularidades que se están presentando con el proceso 009-068-2017, que adelantó la Regional Llanos Orientales, pues según la persona vulneraron su derecho fundamental a la igualdad para competir en las mismas condiciones y criterios. Se direccionó al Subproceso “Gestión Precontractual”, el cual solicitó tiempo extendido, y se le informó al señor que por medio de un Oficio, enviarán la respuesta a la Dirección de notificaciones, en un plazo no mayor al 19 de Septiembre de 2017.
2. Denuncia allegada a la Oficina Principal (ID 6789), en la que una usuaria solicita el motivo del por qué a la fecha la Agencia Logística de las Fuerzas Militares no presentó una denuncia penal a los Directivos del Banco BBVA de Colombia y a sus abogados, por el caso de la falsificación de los sellos presentados en una carta, que supuestamente fue firmada por la señora Gisel Jaller Jabbour, presentada por el Fiscal 79 y leídas por el abogado Brito del Banco BBVA, el día 26 de Agosto del 2016, de lo cual se certificó que esa carta nunca fue recibida por su Despacho, además de que los sellos estampados allí, no corresponden a los de la Agencia Logística, antes Fondo Rotatorio del Ejercito. Se direccionó al Subproceso “Asesoría Jurídica” (Caso Cerrado).

8. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Dirección Financiera, específicamente al Subproceso de Cartera, agilizar el tiempo de respuesta de las Certificaciones de Saldo, de Paz y Salvo y Para Declarar Renta, ya que se evidencian demoras reiterativas en el envío de las respuestas, a través del Módulo PQRD, lo que afecta la percepción del servicio de los usuarios hacia la Entidad, e impacta negativamente el indicador de “Gestión Oportuna a las PQRD”, de Atención y Orientación Ciudadana.
2. Se solicita contestar oportunamente los teléfonos en cada área, pues es deber del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación contestarlas. Además, es primordial que los funcionarios no le bajen el volumen a los teléfonos y que en el caso que estén cerca a éstos contesten, aunque la llamada no sea para ellos, pues de esta manera se mejora la atención, lo que se verá reflejado en el fortalecimiento de la imagen institucional.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
Coronel JUAN VARGAS BARRETO
Subdirector General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

(ORIGINAL FIRMADO)
Elaboró: Johana Caterinne Ospina Mendez
Cargo: Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana