

MEMORANDO

Bogotá, 16 de Octubre de 2015

No. 090 GAO-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 AGOSTO del año 2015.

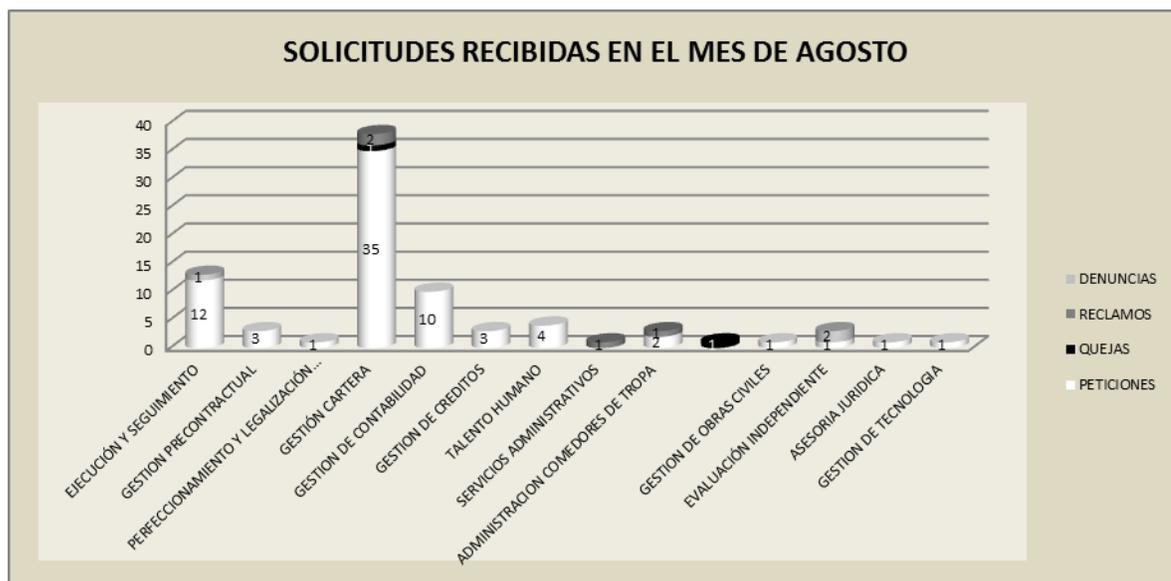
Con toda atención me permito informar al señor Brigadier General, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por la Coordinación de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de AGOSTO así:

**1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE AGOSTO.**

| SUBPROCESOS                                  | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | TOTAL | %     |
|--|------------|--------|----------|-----------|-------|-------|
| EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO                      | 12         | 0      | 0        | 1         | 13    | 14.60 |
| GESTION PRECONTRACTUAL                       | 3          | 0      | 0        | 0         | 3     | 3.81  |
| PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN CONTRACTUAL | 1          | 0      | 0        | 0         | 1     | 1.20  |
| GESTIÓN CARTERA                              | 35         | 1      | 2        | 0         | 38    | 45.78 |
| GESTION DE CONTABILIDAD                      | 10         | 0      | 0        | 0         | 10    | 12.04 |
| GESTION DE CREDITOS                          | 3          | 0      | 0        | 0         | 3     | 3.81  |
| TALENTO HUMANO                               | 4          | 0      | 0        | 0         | 4     | 4.81  |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS                    | 0          | 0      | 1        | 0         | 1     | 1.20  |
| ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA            | 2          | 0      | 1        | 0         | 3     | 3.81  |
| ADMINISTRACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIO     | 0          | 1      | 0        | 0         | 1     | 1.20  |
| GESTION DE OBRAS CIVILES                     | 1          | 0      | 0        | 0         | 1     | 1.20  |

|                          |                   |               |                 |                  |           |             |
|--------------------------|-------------------|---------------|-----------------|------------------|-----------|-------------|
| EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | 1                 | 0             | 0               | 2                | 3         | 3.81        |
| ASESORIA JURIDICA        | 1                 | 0             | 0               | 0                | 1         | 1.20        |
| GESTION DE TECNOLOGIA    | 1                 | 0             | 0               | 0                | 1         | 1.20        |
| TOTAL                    | <b>74</b>         | <b>2</b>      | <b>4</b>        | <b>3</b>         | <b>83</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 Agosto 2015.

Para el mes de Agosto se evidencia que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios es "Gestión de Cartera" con el 45.78% de participación equivalente a 38 requerimientos; seguida del subproceso de "Ejecución y seguimiento" con un 14.60% de participación equivalente a 13 solicitudes y "Gestión de Contabilidad" con un 12.04% de participación, equivalente a 10 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 Agosto.

| REGIONAL LLANOS ORIENTALES       | TIPO          |
|----------------------------------|---------------|
| Gestión Ejecución y Seguimiento. | 3 Peticiones. |
| Gestión de Contabilidad          | 5 Peticiones  |

|   |               |
|---|---------------|
| <b>REGIONAL NORTE</b>                       | <b>TIPO</b>   |
| <b>Administración de Comedores de Tropa</b> | 2 Peticiones. |

|  |             |
|--|-------------|
| <b>REGIONAL SUR</b>                              | <b>TIPO</b> |
| <b>Administración de Estaciones de Servicios</b> | 1 Queja.    |

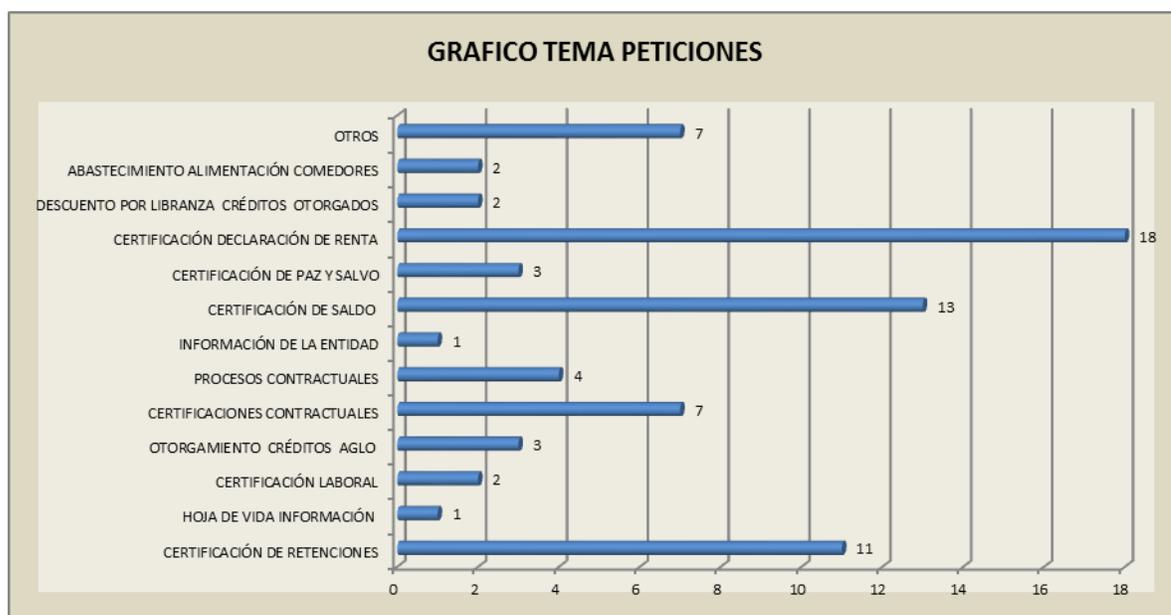
|                                       |             |
|---------------------------------------|-------------|
| <b>REGIONAL TECNICA DE INGENIEROS</b> | <b>TIPO</b> |
| <b>Gestión de Obras Civiles</b>       | 1 Petición. |

## 2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 83 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: Setenta y cuatro (74)

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 Agosto 2015

### RECLAMOS: Cuatro (4)

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, en donde una funcionaria informa que en la Dirección Comercial hay 2 baños dañados quedando uno solo prestando el servicio en el segundo piso; solicita que se tomen las medidas correspondientes ya que en esa sede son bastantes mujeres para estar con un solo baño, se direcciono al Subproceso de “Servicios Administrativos”. (Caso Cerrado)

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, en donde se informa las novedades de incumplimiento al contrato N 015-JELOG –DIPER-201, no se cumple con lo programado en el menú; mala cocción de los alimentos y no se ajusta el peso de los elementos de acuerdo a la tabla de distribución. Agradecen la colaboración con el fin de garantizar el bienestar y moral del personal de soldados, se direcciono al Subproceso de “Administración Comedores de Tropa”. (Caso Cerrado).

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal en donde un usuario informa que lleva 6 meses haciendo la solicitud de una copia de los documentos de una Motocicleta o que le notifiquen donde le matricularon esa moto para hacer levantamiento de prenda, se direcciono al Subproceso “Gestión Cartera”. (Caso Cerrado).

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal en donde un usuario expresa su inconformismo por la solicitud de un crédito en el año 2009 con el Banco Sudameris por medio de la figura de libranza y visualizando las cuotas de estos pagos fuera de tiempos, lo que ocasionó reestructuración en el crédito, se direcciono al Subproceso “Gestión Cartera”, (Caso Cerrado)

### QUEJA: Dos (2)

1 Queja allegada a la Oficina Principal, en donde un usuario informa el inconformismo al realizar un préstamo en el Banco de Bogotá y no poder obtener el desembolso del mismo, porque no se ha podido suministrar por parte de la Agencia, el correspondiente paz y salvo de una deuda anterior; según funcionarios de cartera porque no se ha pagado la deuda, sin importar la evidencia aportada por medio de recibo de consignación, se direcciono al Subproceso “Gestión Cartera” (Caso Cerrado).

1 Queja allegada a la Regional sur en donde se expresa el inconformismo por parte del Jefe de Mantenimiento, Unidades Fluviales, por evidenciar presencia de agua en el combustible suministrado durante una prueba de motores. Se direcciono al Subproceso “Administración Estaciones de Servicio Clase III” (Caso Cerrado).

### DENUNCIAS: Tres (3)

1 Denuncia allegada a la Oficina Principal en donde la procuraduría y la Presidencia de la Republica solicitan se realice seguimientos a los contratos que está adjudicando la Agencia Logística, pues les preocupa que no se hagan públicos los valores ofertados por los diferentes proponentes el día de la audiencia de cierre. Se direcciono al Subproceso “Gestión Precontractual”. (Caso Cerrado).

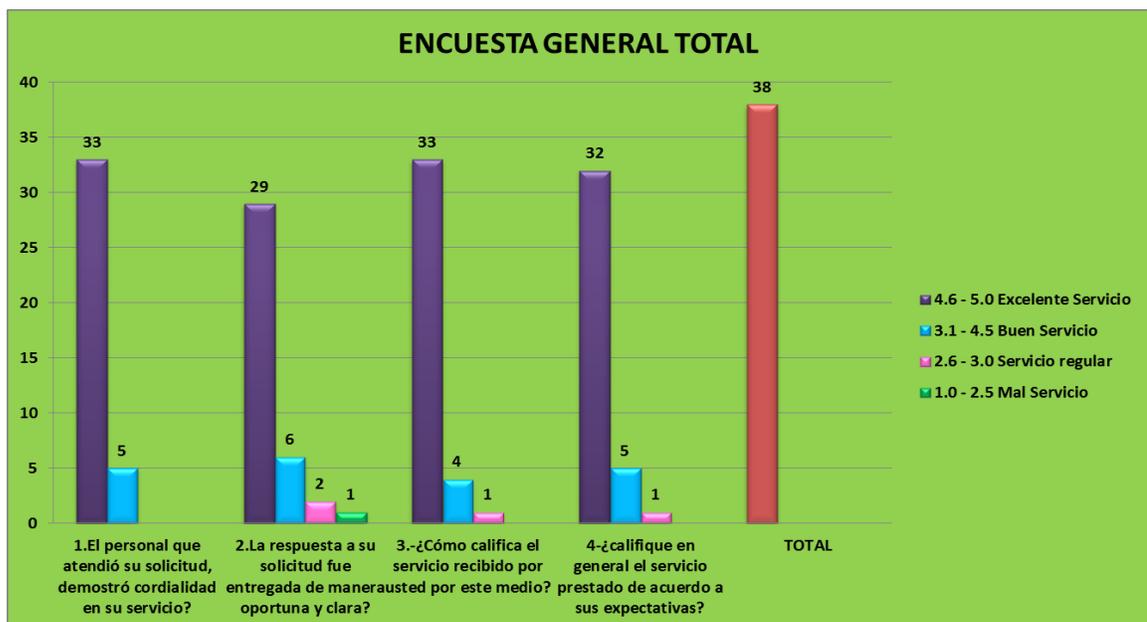
1 Denuncia allegada a la Oficina Principal en donde se solicita que se investiguen a los funcionarios de la Agencia Logística encargados de la licitación pública N°002-114-2015, el solicitante insisten que la entidad está cometiendo demasiadas irregularidades en las licitaciones de obra, pues no están cumpliendo con las leyes y decretos que rigen la contratación pública. Se direcciono al Subproceso “Evaluación Independiente” (Caso Cerrado)

1 Denuncia allegada a la Oficina Principal, en donde el solicitante requiere varias aclaraciones de carácter disciplinario, administrativo y de orden delictivo ya que en meses pasados una funcionaria fue denunciada disciplinariamente por el señor director de la regional Norte, porque en su momento la funcionaria ya citada, habría realizado pedido de hielo a un proveedor sin existir contrato que lo justificara. Resulta que hoy en día los camiones de la regional están funcionando, por órdenes del señor director, con combustible fiado sin contrato, reflejando la falta de ejemplo que exigió en el pasado y adeudando a los proveedores 20 y hasta 40 millones. Se direcciono al Subproceso “Evaluación Independiente” (Caso Cerrado)

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

Para el mes de Agosto de 2015 ingresaron 1548 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 116 son asesorías con una muestra de 35 seguimientos reportados.

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.



Así mismo, para el mes de Agosto se recibieron un total de 279 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 Agosto, un movimiento de once (11) solicitudes por parte de los usuarios, en su gran mayoría por información de créditos.

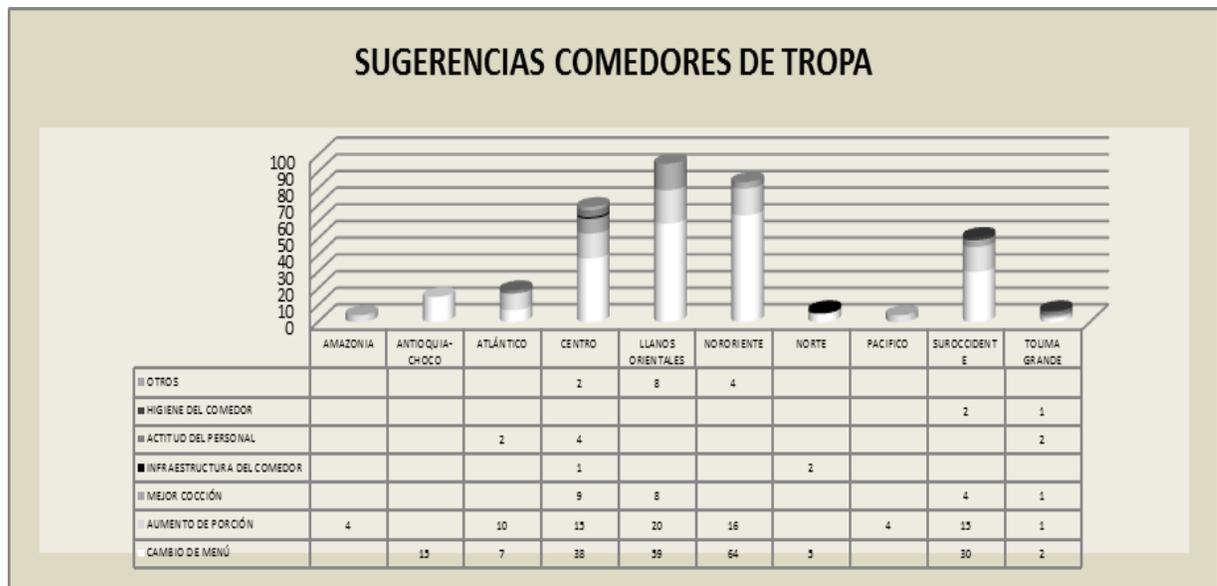
Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co), chat interactivo y los diferentes canales que tiene nuestro Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano;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

Se evidencia en el mes de Agosto, una gestión de 148 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 179 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 409 sugerencias y 862 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

##### SUGERENCIAS: 409



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

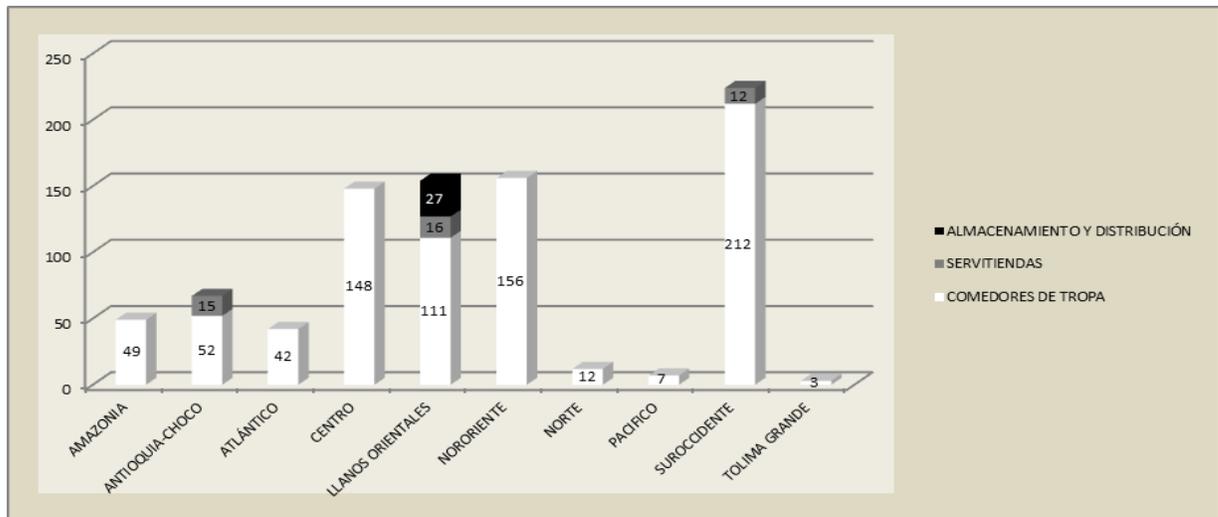
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el “Cambio de menú” con 220 sugerencias, seguida por “Aumento de Porción” con 85 sugerencias y “Mejor cocción” con 22 sugerencias.



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

Para el mes de Agosto, las sugerencias presentadas y reflejadas en el gráfico que competen a las diferentes Servitiendas así como a otros conceptos, a nivel Nacional, se focalizan exclusivamente en “Variedad de surtido” con 30 sugerencias, seguida de “Selección Abreviada bolsa de productos” con 14 propuestas.

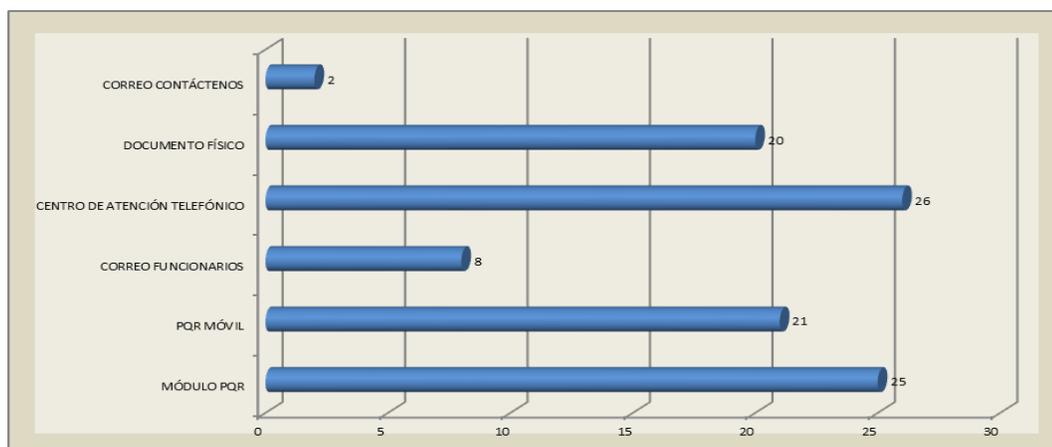
### FELICITACIONES: 862



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

El tema que representa el mayor índice de las felicitaciones en la ALFM, corresponde a la satisfacción frente al servicio suministrado en los “Comedores de Tropa” con 792 aspectos positivos, seguido por “Servitiendas” con 43 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, 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 de la herramienta "Modulo PQR" ubicada en el portal, correspondientes al mes de Agosto 2015

De acuerdo a la gráfica anteriormente presentada, el "Centro de Atención Telefónico" es el canal más utilizado por parte de nuestros usuarios, con 26 solicitudes para el mes de Agosto del año 2015. Los datos arrojados reflejan un aumento en la utilización de esta herramienta en comparación con meses anteriores así como la utilización del canal del PQR Móvil, todo esto gracias a la publicidad que se ha generado, reflejando mayor participación de nuestros usuarios y cumpliendo con los lineamientos de GEL permitiendo proyectar respuestas con mayor celeridad.

## 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Agosto, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal, participo en 10 audiencias de adjudicación de las cuales se tabularon 48 encuestas anticorrupción presentado un 98.12% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados allí. En las regionales hubo un total de 60 encuestas anticorrupción obtenidas de 54 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 4 encuestas de 4 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 6 encuestas de 3 procesos contractuales.
- Regional Atlántico: 3 encuestas de 2 procesos contractuales.
- Regional Centro: 6 encuestas de 4 procesos contractuales.
- Regional Llanos Orientales: 4 encuestas de 10 procesos contractuales.
- Regional Nororiente: 4 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Norte: 1 encuestas de 1 procesos contractuales
- Regional Pacifico: 12 encuestas de 8 procesos contractuales.
- Regional Suroccidente: 5 encuestas de 1 procesos contractual.
- Regional Sur: 1 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Tolima Grande: 14 encuestas de 19 procesos contractuales

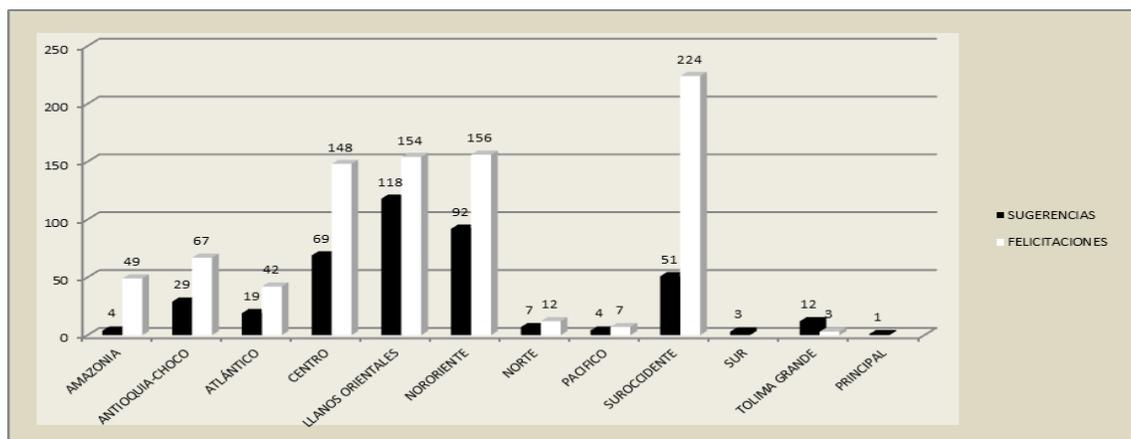
De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 97.84% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Agosto del año 2015, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los Derechos de Petición se encuentra en 8 días, clasificándose por subprocesos así:

| SUBPROCESO                               | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--|---------------------|
| Administración Comedores de Tropa        | 12                  |
| Administración Estaciones de Servicio    | 1                   |
| Asesoría Jurídica                        | 12                  |
| Evaluación Independiente                 | 13,6                |
| Gestión Cartera                          | 3,1                 |
| Gestión Contabilidad                     | 3,7                 |
| gestión Créditos                         | 8                   |
| Gestión Ejecución y Seguimiento          | 5,4                 |
| Gestión Obras Civiles                    | 4                   |
| Gestión Perfeccionamiento y Legalización | 9                   |
| Gestión Precontractual                   | 8,3                 |
| Gestión Servicios Administrativos        | 6                   |
| Gestión Talento Humano                   | 11,2                |
| Tecnología                               | 12                  |

- 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 Agosto 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.



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