

MEMORANDO

Bogotá, 21-09-2016

No 20161410198287 GAOC-103

**\*20161410198287\***

PARA: Señor Coronel (ra) Oscar Alberto Jaramillo Carrillo, 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 2016.

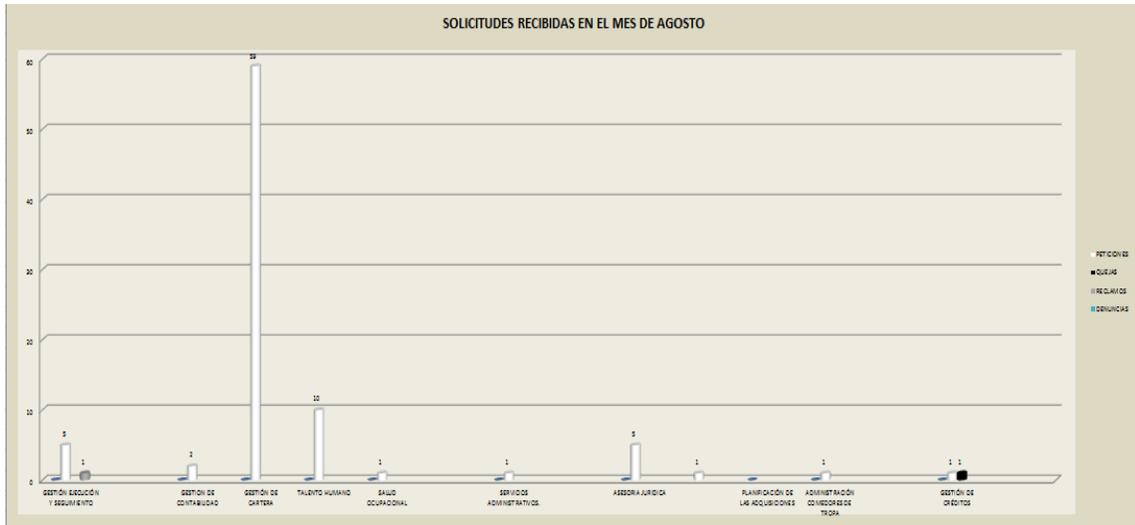
Con toda atención me permito informar al señor Director General, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por la Coordinación de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de AGOSTO así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
GESTIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	5	0	1	0	6	6.81
GESTION DE CONTABILIDAD	2	0	0	0	2	2.27
GESTIÓN DE CARTERA	59	0	0	0	59	67.04
TALENTO HUMANO	10	0	0	0	10	11.36
SALUD OCUPACIONAL	1	0	0	0	1	1.14
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.	1	0	0	0	1	1.14
ASESORIA JURIDICA	5	0	0	0	5	5.69
PLANIFICACIÓN DE LAS ADQUISICIONES	1	0	0	0	1	1.14
ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA	1	0	0	0	1	1.14

GESTIÓN DE CRÉDITOS	1	1	0	0	2	2.27
TOTAL	<b>86</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	88	100%
	<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 2016.

En el mes de Agosto se evidencio que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios refiere a “Gestión de Cartera” con un 67.04% de participación, equivalente a 59 solicitudes; seguida del subproceso de “Talento Humano” con un 11.36% de participación, equivalente a 10 solicitudes y el subproceso de “Gestión de Ejecución y Seguimiento”, con un 6.81% de participación equivalente a 6 requerimientos. Así mismo del anterior consolidado se puede discriminar por regionales los tipos de solicitudes hallados para el mes de Agosto.

REGIONAL ATLANTICO	TIPO
Talento Humano	1 Petición

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Gestión Contabilidad	1 Petición.
Gestión Ejecución y Seguimiento	1 Petición.
Talento Humano	2 Peticiones
Servicios Administrativos	1 Petición.
Gestión Cartera	2 Peticiones

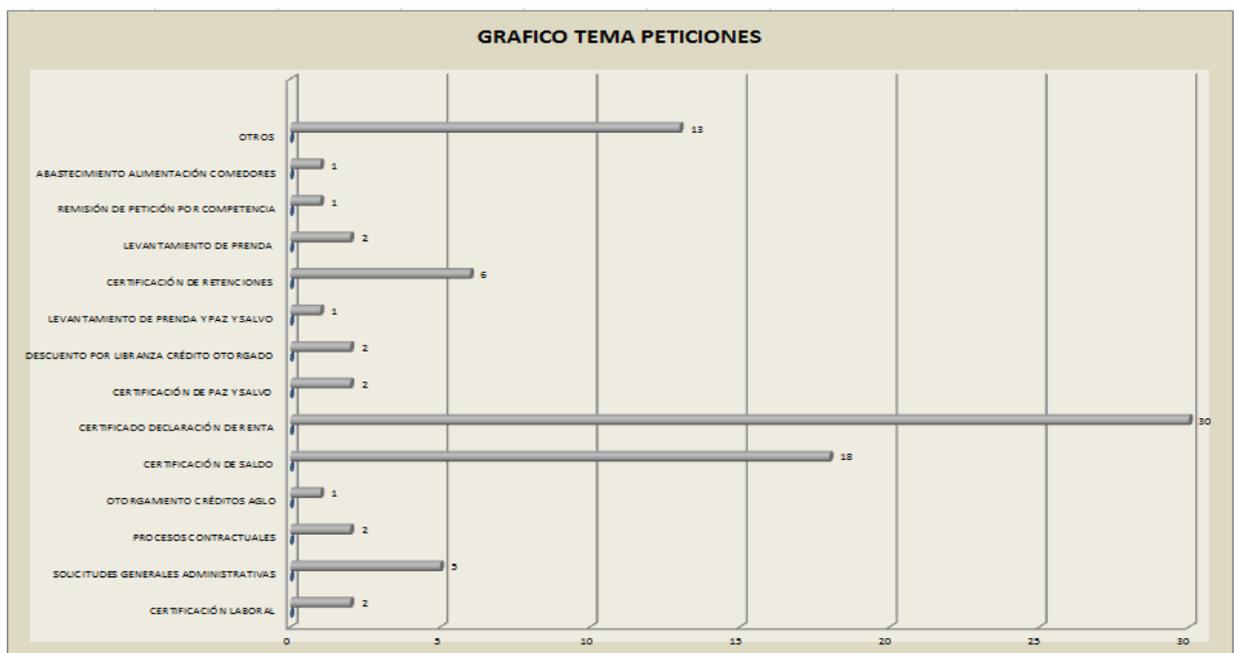
<b>REGIONAL NORTE</b>	<b>TIPO</b>
Talento Humano	1 Petición
<b>REGIONAL NORORIENTE</b>	<b>TIPO</b>
Administración Comedores de Tropas	1 Petición
<b>REGIONAL TOLIMA GRANDE</b>	<b>TIPO</b>
Gestión Ejecución y Seguimiento	1 Petición
Gestión Ejecución y Seguimiento	1 Reclamo.

## 2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 88 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 Seis (86)

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 2016

### QUEJAS: Una (1)

1 Queja allegada a la Oficina Principal, donde un usuario expresa inconformidad por la atención prestada a la hora de solicitar información de crédito en Tolemaica y la funcionaria respectiva toma una actitud reacia hacia el señor al enterarse que era de la Fuerza aérea (según usuario). El señor manifiesta muchos inconvenientes y mala atención por parte de la funcionaria para realizar el crédito, el cual viene intentado hace algún tiempo sin lograr información concreta. Se direcciono al Subproceso “Gestión Créditos “(Caso Cerrado).

### RECLAMOS: Uno (1)

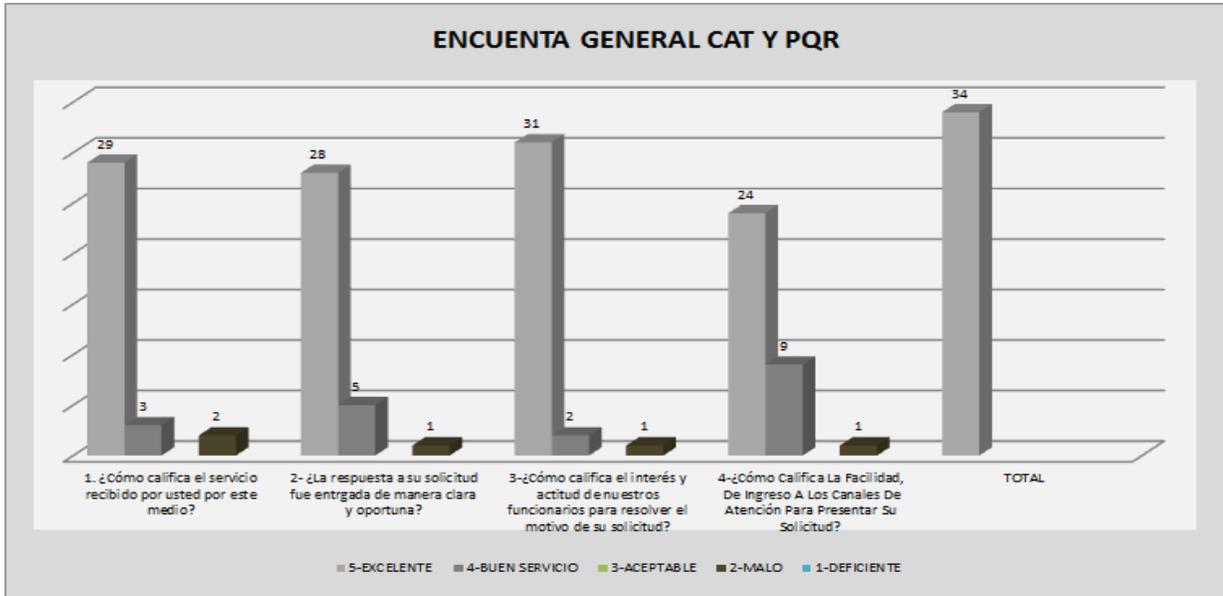
1 Reclamo allegado a la Regional Tolima Grande, donde un usuario enuncia inconsistencias en el proceso de selección abreviada de menor cuantía No. 015-104-2016 al no existir transparencia y responsabilidad frente a esta contratación (según usuario), vulnerando su derecho de igualdad en tratamiento y selección objetiva. Se direcciono al Subproceso “Ejecución y Seguimiento “(Caso Cerrado)

**NOTA:** Para el pasado mes de Julio se presentó la Queja con numero de ID 5812, la cual en su momento se encontraba en “tramite”: **“1 Queja allegada a la Oficina Principal, donde una usuaria manifiesta una inconformidad presentada en la Regional Suroccidente, ya que no ha podido obtener sus actas de posesión, ni la resolución de nombramiento correspondiente al cargo, ni el certificación de desvinculación solicitado para acceder al subsidio de desempleo que le ofrece la Caja de Compensación. Se direccionó al Subproceso “Talento Humano” (Caso Tramite)”**. Por instrucciones de la dirección General se informa el estado del caso, el cual el pasado 24 de Agosto se dio respuesta y cierre aportando cada una de la documentación solicitada por la usuaria.

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

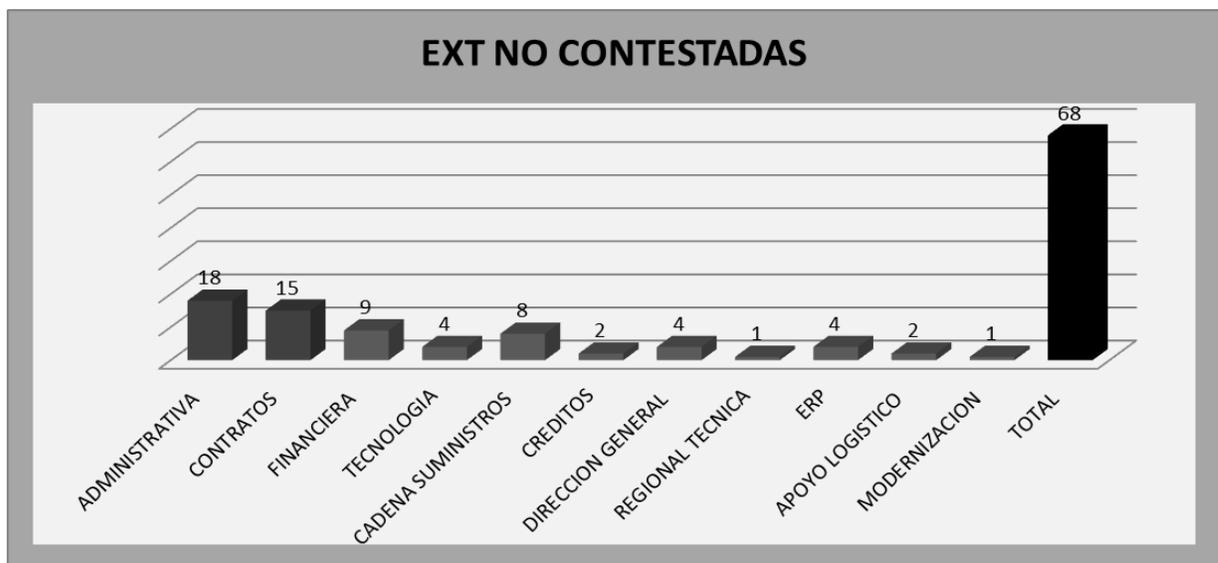
Para el mes de Agosto de 2016 ingresaron 1452 llamadas a través del Centro de Atención telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm evidenciando un aumento con respecto al mes anterior. Este leve aumento podría explicarse por los ajustes realizados a la herramienta del VICIDIAL, instrumento que maneja el ingreso, direccionamiento, grabación y toda administración del centro telefónico. Este instrumento posee la facilidad de dirigir cada una de las llamadas entrantes a las diferentes áreas por medio de las opciones creadas para cada dependencia y las cuales facilitan al usuario hacer uso de la marcación directamente al funcionario solicitado logrando así mayor celeridad en la información al interesado que repercute en la credibilidad de la entidad.

A continuación se presenta la percepción del usuario externo frente a las asesorías recibidas a través del CAT y los diferentes canales del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano. Para este mes se realizaron 132 asesorías puntuales de las cuales se pudieron realizar 34 seguimientos evaluados así.



**NOTA:** Por instrucciones de la Dirección General y con ayuda de cada una de las consultoras telefónicas, se ha logrado un aumento en este indicador al reflejar una diferencia de 16 seguimientos evaluados, en comparación al mes anterior.

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 recepción de llamadas por cada una de las dependencias para el mes de Agosto de 2016.

Esta refleja a las áreas de Administrativa, Contratos y Financiera como aquellas dependencias que manifiestan fallas a la hora de contestar sus teléfonos. Hay que seguir exhortando a todas las áreas de la entidad con el cumplimiento en la recepción de estos equipos telefónicos ya que aunque se evidencia una mejora en el manejo de los mismos seguimos con dificultades en la comunicación por medio de este canal.

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

**NOTA:** Por instrucciones de la Dirección General se ha informado a cada una de las dependencias competentes de las irregularidades presentadas en la recepción de los equipos telefónicos y las cuales se evidencia por medio de Acta de reunión de coordinación "*Habilitación opciones de llamadas centro de atención telefónico*". Se evidencia toma de acción por parte de cada una, al comprobar una leve disminución en esta falencia.

Para el mes de Agosto se recibieron un total de 355 solicitudes allegadas a través del correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co) las cuales fueron direccionadas a cada dependencia.

**NOTA:** Por instrucciones de la Dirección General se realizaron las gestiones para los ajustes a la herramienta del chat institucional por las inconsistencias presentadas en el mes anterior, en donde se presentaron para este mes un movimiento de dos (2) solicitudes por parte del usuario. Existe aún faltante en los medios de publicidad utilizados para la uso del chat por parte del usuario y que no han permitido una mayor contribución por medio de esta herramienta.

Se evidencia una gestión de 147 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 307 llamadas entrantes al conmutador de la misma, Cada una de ellas se direcciono brindándole la información pertinente.

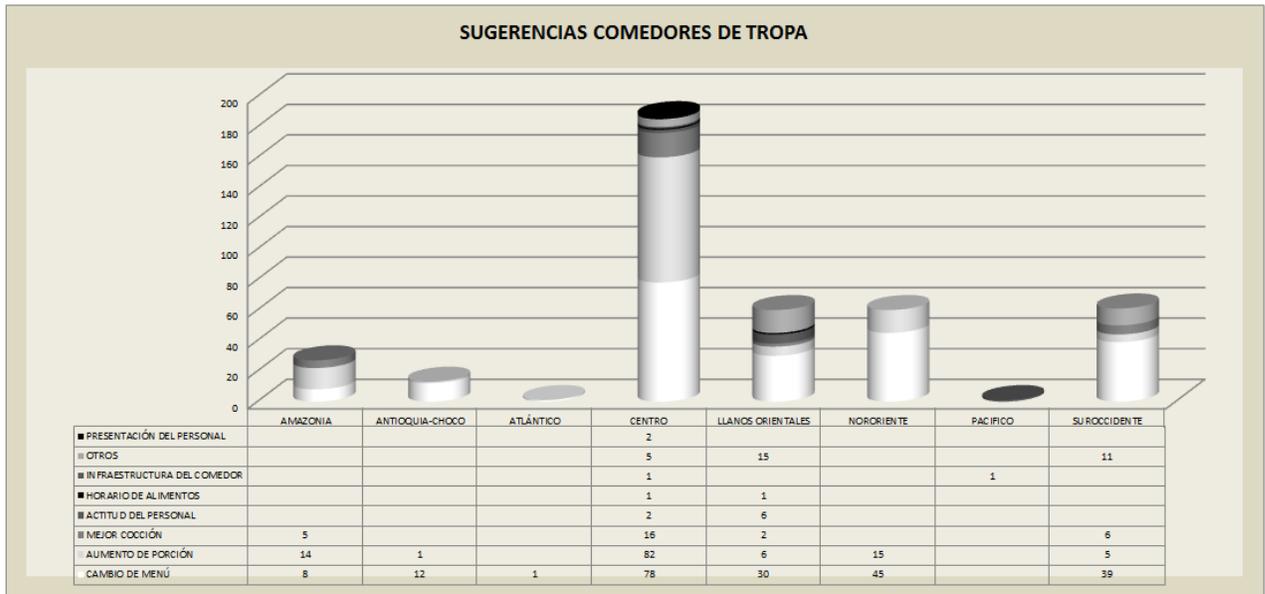
Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co), chat interactivo y los diferentes canales que tiene nuestro Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano;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

#### 4. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional, se recibieron 484 sugerencias y 884 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:



**SUGERENCIAS: 484**



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Agosto 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 213 sugerencias, seguida por “Aumento de porción” con 123 sugerencias y “Otros” con 31 solicitudes; las cuales tratan sobre el mantenimiento del aire acondicionado, cambio de marca en los productos enlatados, cambio de empaques de los productos por su mala calidad, productos costosos, faltante de refrigeración para los productos, dotación implementos de cocina.

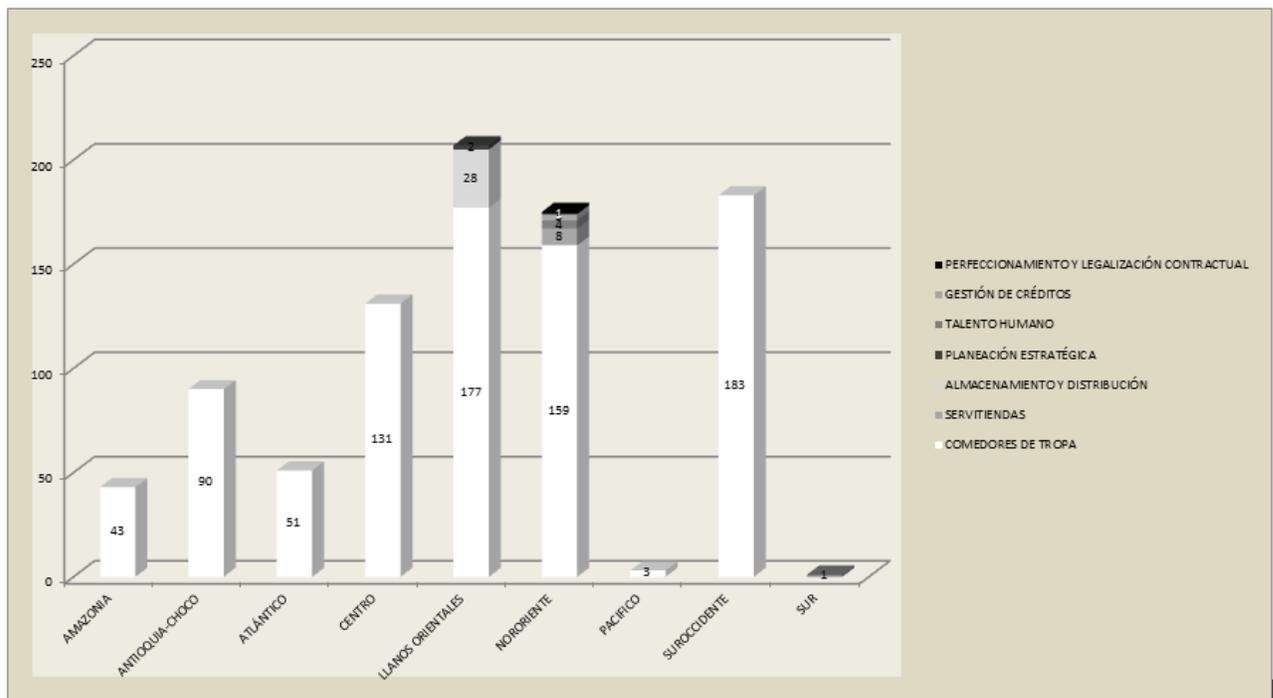


FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Agosto 2016.

Para el mes de Agosto, 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” y “Servicios Administrativos” con 22 sugerencias de cada uno; seguida de “Selección abreviada bolsa de productos” con 21 propuestas.

**NOTA:** Por instrucciones de la Dirección General se notificaron a cada una de las dependencias competentes en las irregularidades presentadas por medio de esta herramienta y las cuales se evidencian por medio de memorandos No. 20161410113327 GAOC-103, para el Subproceso de Comedores de tropa; memorando No. 20161410091317 GAOC-103 para el líder de Serviendas y con el memorando No. 20161410113197 para el coordinador del Grupo CADS. Todo ello evidenciado inconformidades reiterativas para las áreas anunciadas. Se solicitó generación de acción de mejora.

### FELICITACIONES: 884

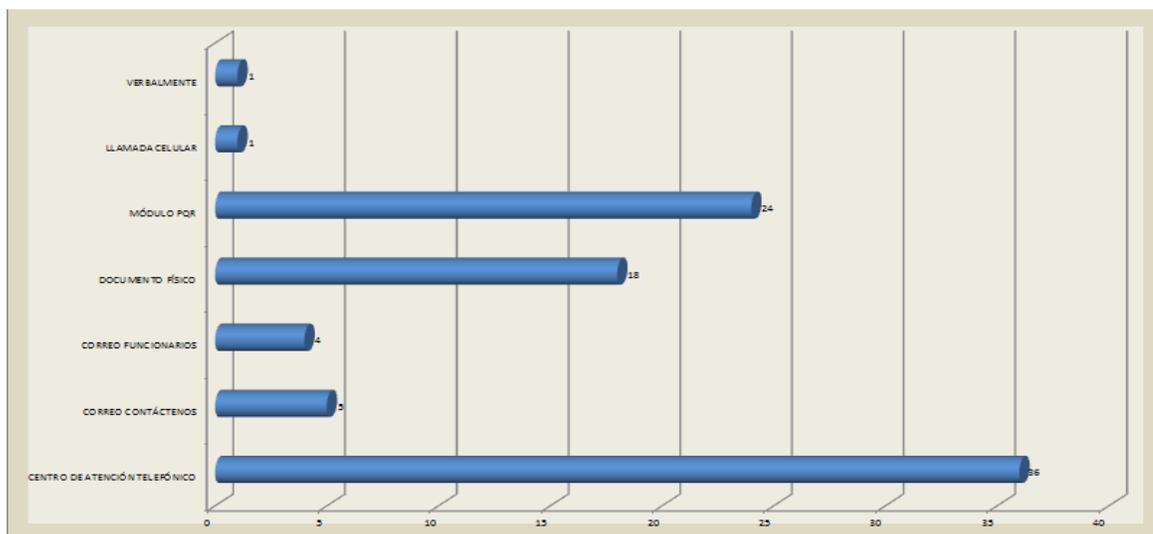


FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Agosto 2016

El Subproceso 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 837 aspectos positivos, seguido por “Almacenamiento y Distribución” con 28 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Llanos Orientales, Suroccidente y Nororiente. Las Regionales que no registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna. **La regional Tolima Grande no presentó informe algún de su gestión, por lo que no se refleja su manejo**

## 5. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Con respecto al manejo que se le está dando 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 “Centro de Atención Telefónico” como primera herramienta utilizada por nuestros interesados, y como segundo conducto “el Modulo PQR”. Esto evidencia mayor confianza e interés de mantener un acercamiento con la entidad por medio de nuestras consultoras, ya que se manejó más del doble de la participación por medio de este canal en comparación al mes anterior; así como el incremento de la credibilidad de los instrumentos virtuales.



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

## 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Agosto del año 2016, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal participo en 2 audiencia de adjudicación de las cuales se tabularon 6 encuestas anticorrupción presentando un 96.66% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

En las regionales hubo un total de 31 encuestas anticorrupción obtenidas de 50 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 16 encuestas de 8 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 1 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Llanos Orientales: 6 encuestas de 29 procesos contractuales.
- Regional Norte: 7 encuestas de 11 procesos contractuales.
- Regional Suroccidente: 1 encuestas de 1 procesos contractuales.

De acuerdo a la tabulación nacional, se evidenció un 94.24% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

**NOTA:** La percepción desfavorable en los procesos licitatorios descritos se centran en las regionales Amazonia y Norte, las cuales sus oferentes describen en el punto dos (2) “*Considera usted que los procedimientos contractuales de la Agencia son?*”:

- A. *Transparentes y altamente confiables*
- B. *Poco transparentes y poco confiables.*
- C. *Nada transparentes y nada confiables*

Se seleccionó la opción B sin ningún comentario; en el punto cuatro (4) “*Ha tenido conocimiento sobre hechos de corrupción en la Agencia Logística?*”:

- A. *SI*
- B. *NO*
- C. *No tiene conocimiento*

Se seleccionó la opción A, sin ningún comentario; en el punto cinco (5) “*¿Cuál es su percepción con respecto a hechos de corrupción en la entidad?*”:

- A. *Altamente corrupta*
- B. *Medianamente corrupta*
- C. *Baja corrupción*
- D. *No existe*

Cuatro oferentes seleccionaron la opción C, sin ningún comentario; en el punto seis (6) “*¿De acuerdo a su experiencia con la entidad, cual nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?*”:

- A. *Nivel Directivo*
- B. *Nivel Profesional*
- C. *Nivel Técnico*
- D. *Nivel Asistencial*
- E. *Ninguno*
- F. *Todos*

Se seleccionó por parte de dos oferentes la opción A, uno la opción B y dos la opción F, sin ningún comentario; en el punto siete (7) “*¿Cómo percibe usted el interés de la entidad por combatir la corrupción?*”:

- A. *Muy interesada*
- B. *Poco interesada*
- C. *Nada interesada*
- D. *No tiene conocimiento*

Se seleccionó la opción B por parte de un oferente, sin ningún comentario; en el punto ocho (8) *“Siente que la entidad en desarrollo de los diferentes procesos contractuales ha vulnerado sus derechos?”*:

A. SI      B. NO

Se seleccionó la opción A por parte de un oferente, sin ningún comentario; en el punto nueve (9) *“Considera que las respuestas a las observaciones, o inquietudes y sugerencias, son dadas bajo el principio de la objetividad?”*:

A. SI      B. NO      C. No tiene conocimiento

Por parte de cinco oferentes se seleccionó la opción B, sin ningún comentario; en el punto diez (10) *“Las solicitudes presentadas por usted a la Agencia Logística han sido atendidas?”*:

A SI      B. NO

Un oferente selecciono la opción B, sin ningún comentario. En la oficina principal y con el proceso No. 002–129 de 2016, en el punto seis (6) *“¿De acuerdo a su experiencia con la entidad, cual nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?”*:

- A. Nivel Directivo
- B. Nivel Profesional
- C. Nivel Técnico
- D. Nivel Asistencial
- E. Ninguno
- F. Todos

Dos oferentes selecciono la opción C, con el siguiente comentario: *“son quienes manejan las evaluaciones”*, y uno F con el siguiente comentario: *“la corrupción es un mal que se presenta a cualquier nivel, por lo cual debe ser prevenido”*.

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

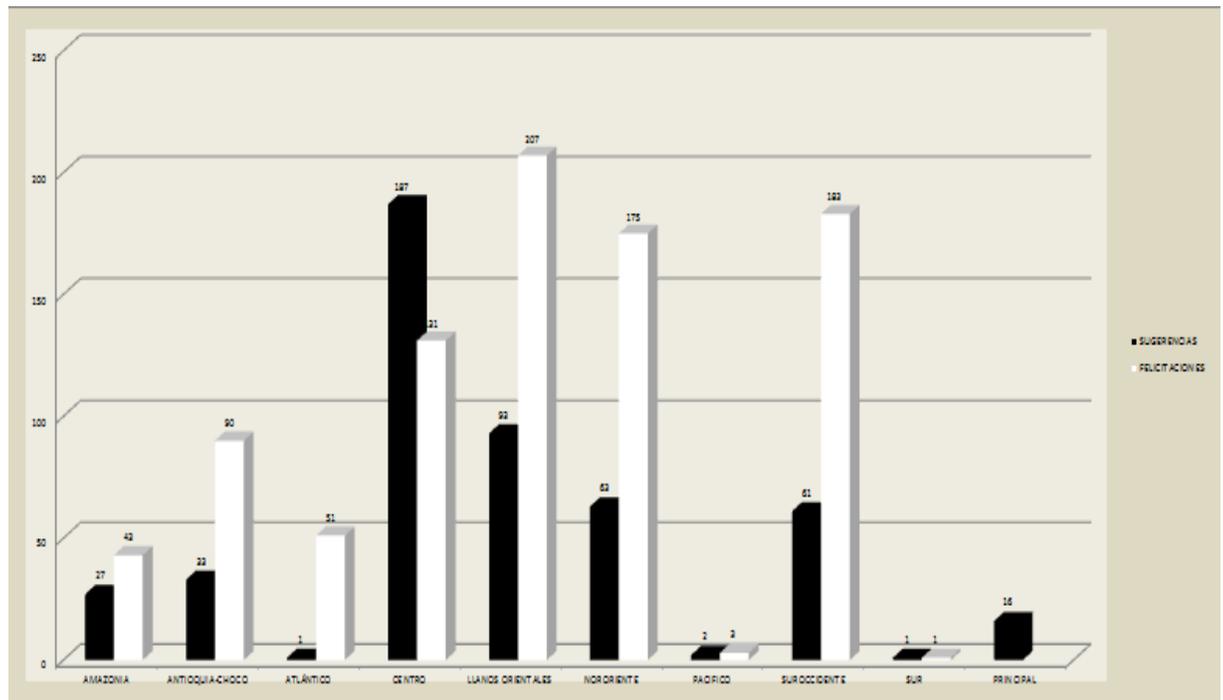
- a. Para el mes de Agosto del año 2016, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 7.7 días aproximadamente, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Administración Comedores de Tropa	1
Servicios Administrativos	15
Ejecución y Seguimiento	10,5
Gestión Contabilidad	6,5

Gestión Cartera	2,13
Gestión Créditos	2
Asesoría Jurídica	11,2
Talento Humano	12,7
Salud Ocupacional	9

**NOTA:** Por instrucciones de la Dirección General y una vez se socializo el tema con el grupo de comunicación, quedamos pendientes con la publicidad para implementar campaña para la disminución de tiempos de respuesta en cada uno de los requerimientos allegadas a la entidad.

- b. En cumplimiento a la circular No 9 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 Agosto 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 Tolima Grande no presento informe algún de su gestión, por lo que no se refleja su manejo**



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