

MEMORANDO

Bogota, 20-09-2018

N° 20182010229033 ALSG – AOC – 201

PARA: CORONEL (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 – Agosto 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 agosto así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES

1.1. PERÍODO ANTERIOR - JULIO

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
127	127	0	1	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL - AGOSTO

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	135	129	6	0	0	4%	98%	96%

Respecto al mes de agosto 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 135 solicitudes recibidas, 6 se encuentran en trámite, discriminadas así:

La solicitud con N° de ID 7932 de la Dirección financiera “Gestión cartera” y el ID 8050 de “Gestión de contabilidad”, los ID 7988 y el 7990 pertenecientes a la Subdirección de Contratación, el ID 7993 de la Regional Tolima y el ID 8004 que pertenece a la dirección administrativa, se encuentran con tiempo extendido para un total de 6 solicitudes.

1.3. Para el mes de agosto no se reportaron vencimientos a los derechos de petición, pero se aclara que hubo novedades con 28 solicitudes en el módulo PQR por fallas técnicas en la página web los días del 6 al 9 y del 21 al 24 de agosto, afectándose el funcionamiento del módulo, por lo que no fue posible cargar las respuestas en la fecha establecida, asimismo, se presentaron casos de ID que una vez cerrados se visualizaban en trámite, también al ingresar en el módulo una solicitud nueva el sistema arrojaba un número de ID que había sido utilizado anteriormente, sin embargo se dio respuesta a todas las solicitudes allegadas.

Nota: registrado con caso de mesa de ayuda ID 18554 y 18558

A continuación se relacionan las solicitudes que tuvieron novedades y el módulo PQR las reporta como vencidas, así:

NOVEDADES						
N° ID	GRUPO DE TRABAJO	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE EN EL MODULO	DIAS POSTERIORES DE RESPUESTA AL VENCIMIENTO	OBSERVACION
7807	SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES LOGISTICAS	11/07/2018	02/08/2018	03/08/2018	1	Olga Robles 03/08/2018: La gestora informa que ya emitió la respuesta al usuario pero no se acordaba de como cerrar la petición en la herramienta Módulo PQRD , por lo anterior y verificando que la respuesta se emitió dentro del plazo establecido este ID NO se reporta como vencido.
7810	REGIONAL ATLANTICO	13/07/2018	06/08/2018	09/08/2018	2	Olga Robles 09/08/2018: Para la fecha del cierre el modulo presentaba fallas, así mismo, se evidencia que la respuesta fue emitida dentro del tiempo estipulado por lo anterior NO se reporta como vencido.
7821	DIRECCIÓN FINANCIERA	16/07/2018	08/08/2018	09/08/2018	1	Olga Robles 03/08/2018: Se abre nuevamente este ID teniendo en cuenta que en el oficio emitido por el Grupo de Cartera se indica que le darán respuesta formal al usuario el día 06/08/18 y que a esa fecha aún están dentro del plazo establecido para dar respuesta oportuna. Olga Robles 09/08/18: Se evidencia que el ID fue respondido dentro de los términos estipulados, por tal motivo NO se reporta como vencido; así mismo, se debe tener en cuenta que el Modulo PQR hasta el 09 de agosto quedo habilitado.
7835	REGIONAL NORORIENTE	16/07/2018	08/08/2018	09/08/2018	1	Olga Robles 10/08/2018: Para la fecha del cierre de esta PQR el Modulo PQR se encontraba inhabilitado, de igual manera la respuesta se dio dentro del término estipulado y por esta razón este ID NO se reporta como vencido.
7836	REGIONAL NORORIENTE	16/07/2018	08/08/2018	09/08/2018	1	Olga Robles 10/08/2018: Para la fecha del cierre de esta PQR el Modulo PQR se encontraba inhabilitado, de igual manera la respuesta se dio dentro del término

						estipulado y por esta razón este ID NO se reporta como vencido.
7874	REGIONAL NORORIENTE	25/07/2018	16/08/2018	21/08/2018	2	Olga Robles 21/08/2018: Se cierra la PQR por solicitud de la gestora ya que no le ha sido posible ingresar al Modulo, de igual manera se verifica que se dio respuesta en el tiempo establecido y por lo tanto NO se reporta como vencida. Olga Robles 23/08/2018: Una vez se habilita el Modulo se verifica que no quedaron guardados los cambios de la primer vez que se cerró, por lo tanto se volvió a cargar el archivo de respuesta y se dio cierre nuevamente.
7884	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	27/07/2018	28/08/2018	10/09/2018	9	Se solicita tiempo extendido ya que el Grupo Administración y Desarrollo de Talento Humano se encuentra recopilando todas las respuestas emitidas sobre el siniestro ocurrido en el mes de octubre del año 2016. Olga Robles 10/09/18: Cordial Saludo, Con toda atención me permito enviar adjunto soporte respuesta solicitud ID # 7884, la cual se tramito en tiempo extendido, pero el modulo no genero la opción de cierre por las falencias presentadas en el Módulo. Cordialmente, Omar Camilo Zamora Lozano Teniendo en cuenta esta novedad se cierra el ID por solicitud del gestor, de igual manera se verifica y la respuesta fue emitida dentro del tiempo establecido y por lo tanto este NO se reporta como vencido.
7901	GESTION CARTERA	01/08/2018	09/08/2018	10/08/2018	1	Olga Robles 03/08/18: Buen Día Franci, te informo que se abre nuevamente este ID porque la respuesta está incompleta y el usuario instauro una PQR el día de hoy informando esa situación, la cual fue anulada. Olga Robles 10/08/2018: Para la fecha del cierre de esta PQR el Modulo PQR se encontraba inhabilitado, de igual manera la respuesta se dio dentro del término estipulado y por esta razón este ID NO se reporta como vencido.
7913	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	03/08/2018	28/08/2018	31/08/2018	3	Olga Robles 03/09/2018: El ID fue cerrado el día 27/08/2018 pero el modulo no guardo este cambio, el gestor lo cierra nuevamente el 31/08/2018, se verifica y la respuesta fue emitida dentro del tiempo establecido y por lo tanto este NO se reporta como vencido.
7915	GESTION CARTERA	02/08/2018	10/08/2018	14/08/2018	2	Olga Robles 10/08/2018: Se envía correo a la gestora de Financiera indicando lo siguiente: Buen Día Franci, te informo que se abre nuevamente este ID porque lo que se le respondió al usuario, no era lo que solicitaba. Franci Avila 14/08/2018: Se cierra la solicitud vencida teniendo en cuenta que se le había subido una certificación que no era la solicitada, y se tardó en realizar la Certificación de Saldo, ya que el usuario presenta 16 meses de mora, y la persona que realiza dicha certificación indica que el sistema no está parametrizado para realizar la liquidación de interés, lo que genera un detalle manual para realizar dicha liquidación. Olga Robles 15/08/2018: Teniendo en cuenta la novedad que indica el gestor este ID NO se reporta como vencido.
7935	TALENTO HUMANO	10/08/2018	27/08/2018	31/08/2018	4	Olga Robles 03/09/2018: El ID fue cerrado el día 27/08/2018 pero el modulo no guardo este cambio, el gestor informa esta novedad: La respuesta fue cargada el día 27 de agosto de 2017, pero por las inconsistencias presentadas en el Módulo no tomo la actualización de la respuesta y lo cierra nuevamente el 31/08/2018, se verifica y la respuesta fue emitida dentro del tiempo establecido y por lo tanto este NO se reporta como vencido.
7936	TALENTO HUMANO	10/08/2018	27/08/2018	28/08/2018	1	Olga Robles 28/08/2018: El gestor envía correo informando lo siguiente: Se informa que la petición fue resuelta dentro del tiempo estipulado, pero el Módulo PQR no actualizo la novedad de respuesta. Al tratar de actualizar nuevamente la información arroja el siguiente error; por lo anterior, el ID se cierra nuevamente el 28/08/2018, se verifica y la respuesta fue emitida dentro del tiempo establecido y por lo tanto este NO se reporta como vencido.

7937	TALENTO HUMANO	10/08/2018	27/08/2018	29/08/2018	2	Se dio trámite a la solicitud dentro de los tiempos estipulados por el Módulo el día 27 de agosto de 2018, por las inconsistencias presentadas este día en el módulo, no genero la novedad de cierre con los soportes adjuntados para el cierre de la solicitud. Olga Robles 29/08/2018: El ID fue cerrado el día 27/08/2018 pero el modulo no guardo este cambio, se verifica y la respuesta fue emitida dentro del tiempo establecido y por lo tanto este NO se reporta como vencido.
7951	TALENTO HUMANO	10/08/2018	27/08/2018	31/08/2018	4	Olga Robles 02/09/2018: El ID fue cerrado el día 27/08/2018 pero el modulo no guardo este cambio, el gestor indica lo siguiente: La respuesta fue cargada el día 27 de agosto de 2017, pero por las inconsistencias presentadas en el Módulo no tomo la actualización de la respuesta, y lo cierra nuevamente el 31/08/2018, se verifica y la respuesta fue emitida dentro del tiempo establecido y por lo tanto este NO se reporta como vencido. ESTE SE REMITE POR COMPETENCIA OTRA ENTIDAD
7959	GRUPO CONTABILIDAD	15/08/2018	30/08/2018	31/08/2018	1	Al usuario se le dio respuesta el día 31/08/2018 por medio de correo, no se podía cerrar la petición porque arrojaba un error en Medio de recepción de la solicitud. Esta solicitud corresponde a la Dirección Administrativa. Olga Robles 31/08/2018: Por error se direcciono esta solicitud a Cartera siendo para la Dirección Administrativa, pero como el modulo presento fallas no se pudo Re direccionar, por lo anterior y por ser error del Administrador este ID NO se reporta como vencido.
7963	GESTION CARTERA	15/08/2018	23/08/2018	28/08/2018	3	Olga Robles 28/08/2018: Teniendo en cuenta que el modulo presentaba fallas no se pudo ingresar para verificar lo que el usuario solicitaba, así como los datos para remitir respuesta, por lo anterior este ID NO se reporta como vencido.
7967	GESTION CARTERA	16/08/2018	24/08/2018	31/08/2018	5	Olga Robles 02/09/2018: El ID fue cerrado el día 24/08/2018 pero el modulo no guardo este cambio, el gestor lo cierra nuevamente el 31/08/2018, y teniendo en cuenta que la respuesta fue emitida dentro del tiempo establecido este ID NO se reporta como vencido.
7972	INNOVACIÓN Y REDES DE VALOR	12/08/2018	27/08/2018	28/08/2018	1	Olga Robles 28/08/2018: El ID fue cerrado el día 27/08/2018 pero el modulo no guardo este cambio, el gestor lo cierra nuevamente el 28/08/2018, y teniendo en cuenta que la respuesta fue emitida dentro del tiempo establecido este ID NO se reporta como vencido.
7974	GESTION CARTERA	17/08/2018	27/08/2018	28/08/2018	1	Olga Robles 28/08/2018: La respuesta fue emitida por correo el día 24/08/18 y teniendo en cuenta que el modulo presentaba fallas no se pudo cerrar por lo anterior este ID NO se reporta como vencido.
7975	GESTION CARTERA	17/08/2018	27/08/2018	31/08/2018	4	Olga Robles 02/09/2018: La respuesta fue emitida de manera parcial, pero teniendo en cuenta que una de estas se emito dentro del tiempo y que el modulo estaba fallando, este ID NO se reporta como vencido.
7977	GESTION CARTERA	17/08/2018	27/08/2018	28/08/2018	1	Olga Robles 21/08/18: El usuario solicita que se le genere el documento antes del 24/08/18. Franci Avila 28/08/2018: Se dio respuesta mediante correo el día 24/08/2018. Olga Robles 30/08/2018: La respuesta fue emitida dentro del tiempo establecido y teniendo en cuenta que el modulo presentaba fallas y no se pudo cerrar, este ID NO se reporta como vencido.
7982	GESTION CARTERA	16/08/2018	24/08/2018	28/08/2018	2	Olga Robles 28/08/2018: La respuesta fue emitida por correo el día 24/08/18 y teniendo en cuenta que el modulo presentaba fallas no se pudo cerrar por lo anterior este ID NO se reporta como vencido.
7983	GESTION CARTERA	17/08/2018	27/08/2018	28/08/2018	1	Olga Robles 28/08/2018: La respuesta fue emitida por correo el día 24/08/18 y teniendo en cuenta que el modulo presentaba fallas no se pudo cerrar por lo anterior este ID NO se reporta como vencido.
7989	GESTION CONTRACTUAL	17/08/2018	27/08/2018	29/08/2018	2	Buenos días Teniendo en cuenta que el Módulo PQR presenta problemas y no ha sido posible subir la respuesta al Peticionario N°7989 Señor Mario Fernando Ramos Mora, de

						fecha 21 de agosto de 2018 y de acuerdo con su sugerencia se envía evidencia de la respuesta a tiempo, con el fin de dar cumplimiento. Cordial saludo Luz Marina Clavijo Ortiz. Olga Robles 30/08/18: Teniendo en cuenta que la respuesta fue emitida dentro del tiempo y que el modulo presento fallas, este ID NO se reporta como vencido.
8002	GESTION CARTERA	24/08/2018	31/08/2018	03/09/2018	1	Olga Robles 29/08/2018: El sistema genero esta solicitud con el # 7969, en el momento en que se restableció siguió con la secuencia inicial, con la novedad que tomo como fecha de creación el 27/08/2018 y no quedo reasignado al responsable, por lo anterior se modifican las fechas y se reasigna nuevamente, respetando la fecha en que el usuario la instauro. Olga Robles 04/09/2018: El ID fue cerrado el día 29/08/2018 pero el modulo no guardo este cambio, el gestor lo cierra nuevamente el 03/09/2018, y teniendo en cuenta que la respuesta fue emitida dentro del tiempo establecido este ID NO se reporta como vencido.
8020	OFICINA ASESORA JURIDICA	06/08/2018	29/08/2018	30/08/2018	1	Olga Robles 30/08/2018: La respuesta fue emitida dentro del tiempo establecido, pero como el modulo estaba inhabilitado no se pudo cerrar; así mismo, la gestora solicita se cierre porque el modulo no le da esta opción, se verifica esta información y por lo tanto este NO se reporta como vencido.
8023	OFICINA ASESORA JURIDICA	06/08/2018	29/08/2018	30/08/2018	1	Olga Robles 30/08/2018: La respuesta fue emitida dentro del tiempo establecido, pero como el modulo estaba inhabilitado no se pudo cerrar; así mismo, la gestora solicita se cierre porque el modulo no le da esta opción, se verifica y la respuesta fue emitida dentro del tiempo establecido y por lo tanto este NO se reporta como vencido.
7997	GESTION CARTERA	23/08/2018	30/08/2018	04/09/2018	3	Olga Robles 06/09/18: Teniendo en cuenta esta novedad este ID NO se reporta como vencido.

1.4. Se registraron 7 peticiones entre autoridades.

2 - Contraloría Delegada Para el Sector Defensa, direccionados a Control Interno con número de ID. 7976 Y 7978.

3 – Colpensiones con números de ID7935, 7936 y 7937, direccionados a Talento Humado.

2 - Personería municipal de Fortul en Arauca, con números de ID 7933 y 7952, direccionados a la subdirección de contratos.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	135
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	432
	FELICITACIONES	1160
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		1727

Al contar con 157 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de negocio, principalmente en las Regionales y algunos en la Oficina Principal, éste es 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 agosto un total de 1592 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de julio se evidencia un aumento de (209) interacción.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE AGOSTO

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	SEGURIDAD Y PROTECCIÓN AL PATRIMONIO	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	414	1119	0	1533	88,8
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	0	18	40	0	58	3,4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	12	0	0	0	0	0	0	12	0,7
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	2	3	0,2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INNOVACION INSTITUCIONAL	GESTION DE REDES DEVALOR	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	8	1	5	69	0	1	0	84	4,9
	CONTABILIDAD	4	0	0	0	0	0	0	4	0,2
OFICINA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA	3	0	0	0	0	0	0	3	0,2
OFICIA TIC	TECNOLOGIA	0	0	1	0	0	0	0	1	0,1

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0	0	0	0	0	0	2	0,1
	TALENTO HUMANO	20	0	0	0	0	0	0	20	1,2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	1	0	0	0	0	0	2	0,1
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	2	0	0	0	0	0	0	2	0,1
TOTAL		56	2	6	69	432	1160	2	1727	100

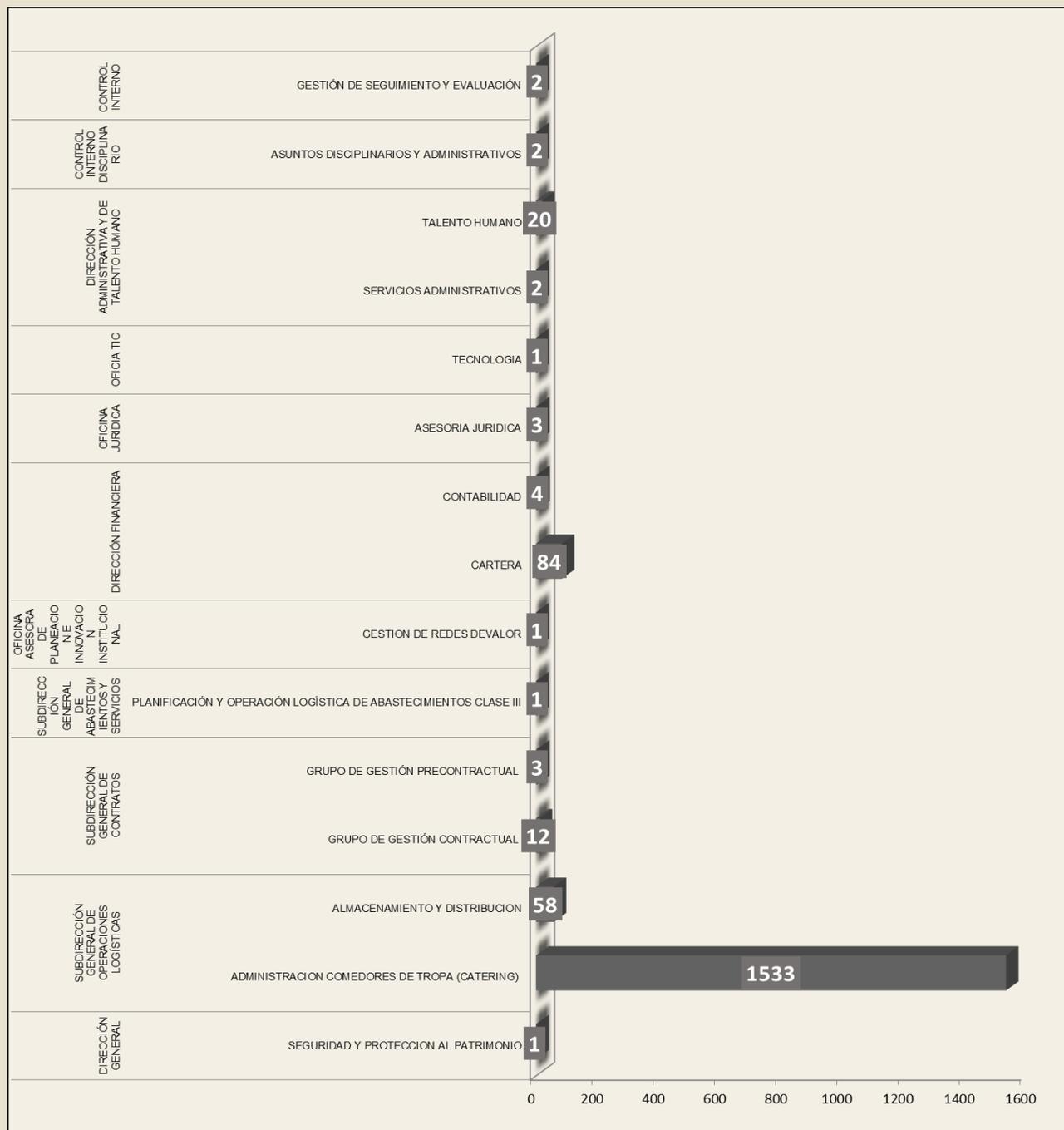
Como se mencionó en el punto anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que, para el mes de agosto, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 414 sugerencias y 1119 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 18 sugerencias y 40 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 135 interacciones, entre las que el Grupo de Talento Humano y Servicios Administrativos recibió (22) peticiones, Grupo Gestión Contractual y precontractual con (13) peticiones, seguida de Contabilidad y Gestión Cartera con (12) y la oficina Jurídica con (3) peticiones, la oficina de Control Interno con dos (2) Las demás se relacionan con una (1) Petición como se evidencia en el recuadro anterior.

Además, la Dirección Financiera – Gestión Cartera recibió (5) Reclamos y una (1) Queja, seguido de (69) Solicitudes relacionadas con certificaciones de Saldo, de Paz y Salvo y certificado para declarar renta y una (1) Felicitación. A Control Disciplinario se le direccionó una (1) Queja, la oficina de Tecnología recibió un (1) Reclamo, y se direccionaron dos Denuncias a la Subdirección General de Contratación.

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

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE AGOSTO



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	12
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
DIRECCION GENERAL	15
OFICINA ASESORA JURIDICA	8
CONTROL INTERNO	15
CONTROL DISCIPLINARIO	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACION	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	10
OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	12
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	12
REGIONAL ATLÁNTICO	10
REGIONAL CENTRO	15
REGIONAL TOLIMA	15
REGIONAL LLANOS	16

El tiempo de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, se encuentra dentro de los términos establecidos en la ley.

Se debe aclarar que, para determinar la temporalidad de las respuestas se toman los días en que se dio respuesta a todas las solicitudes allegadas a cada dependencia, y se realiza el cálculo pertinente, para el caso de la Regional Llanos el tiempo de respuesta es de 16 días porque se dio tiempo extendido.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS CANALES DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%	
CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co	26	1,5	
ORFEO	30	1,7	
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	27	1,6	
CORREO FUNCIONARIO	1	0,1	
MODULO PQR	51	3,0	
BUZON DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	432	25,2
	FELICITACIONES	1160	67,2
TOTAL	1727	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.

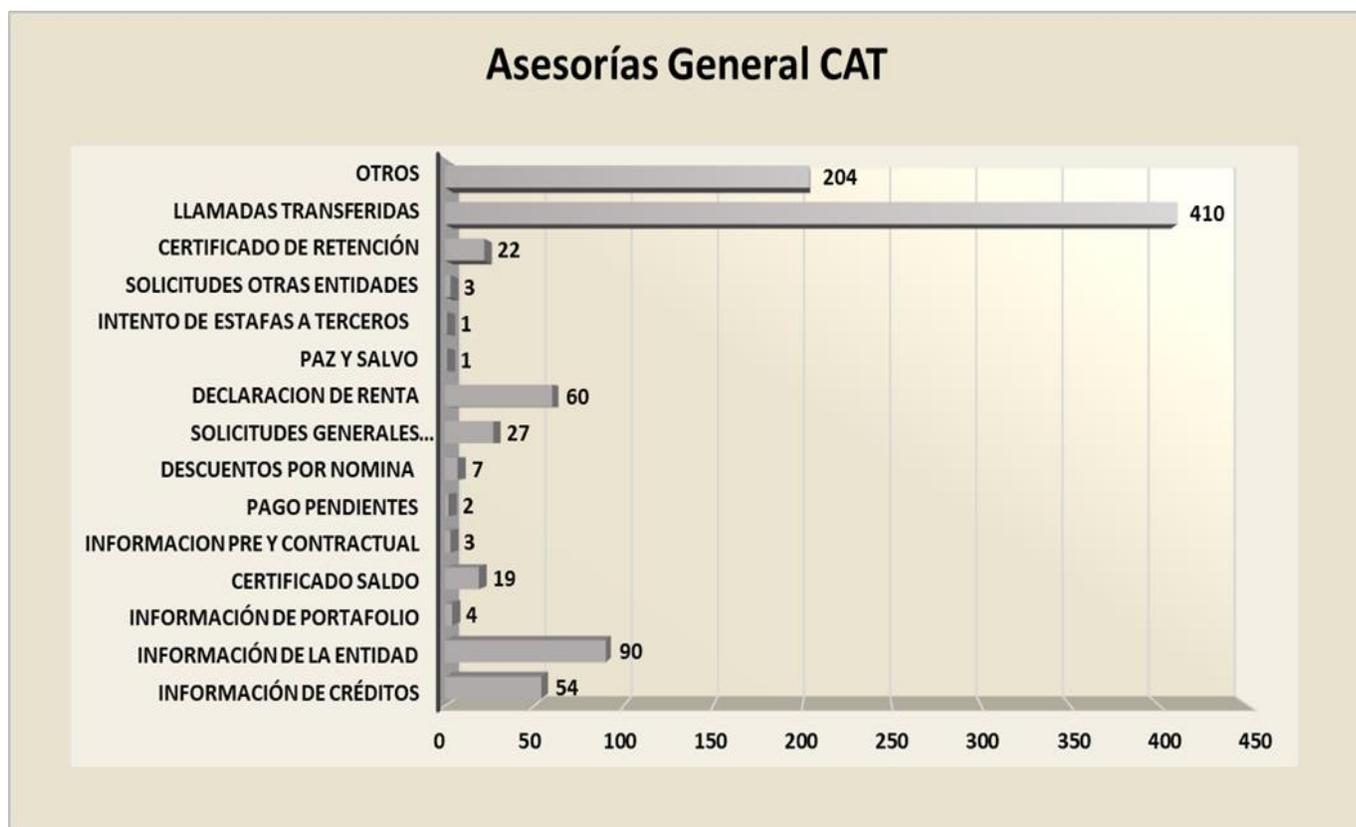
4.1.1 CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de agosto se recibieron un total de 221 correos, de los cuales 62 se direccionaron como solicitudes formales y se enviaron a los funcionarios competentes, 36 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 26 se registraron en el Módulo PQRD, finalmente 98 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 (30) 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 agosto 2018

Por este medio ingresaron 907 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 155 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como de funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 111, se registraron en el módulo PQRD 27 solicitudes, 410 transferencias, 204 llamadas salientes y números desconectados dentro de las que se encuentran 73 que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada.

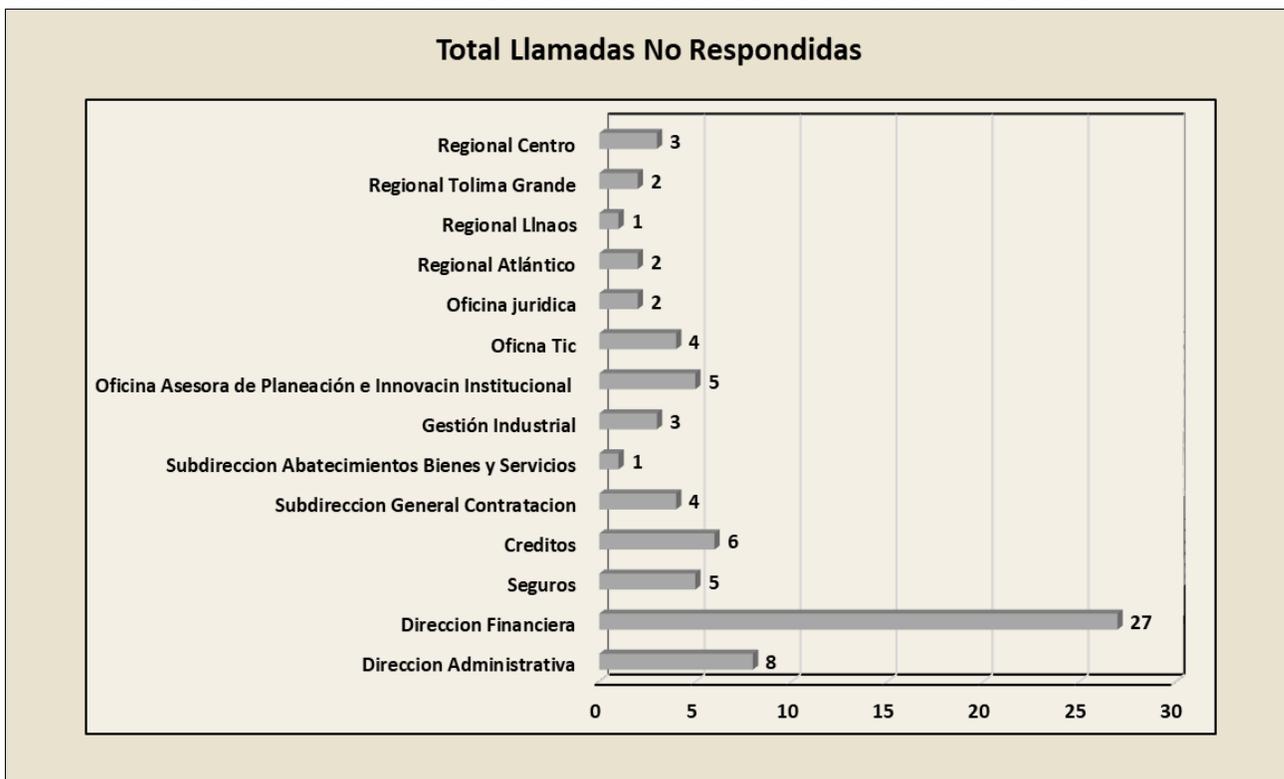
Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran

una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQRD que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

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 institucional. Registrando un total de 73 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 agosto 2018

En agosto la Dirección Financiera “Gestión Cartera”, Gestión de créditos, Subdirección de Contratación y la oficina de Planeación, fueron las áreas que presentaron más novedades al momento de contestar sus teléfonos, por lo que se evidencia en comparación con el mes anterior que las citadas dependencias siguen presentado novedades al momento de atender las llamadas. 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.

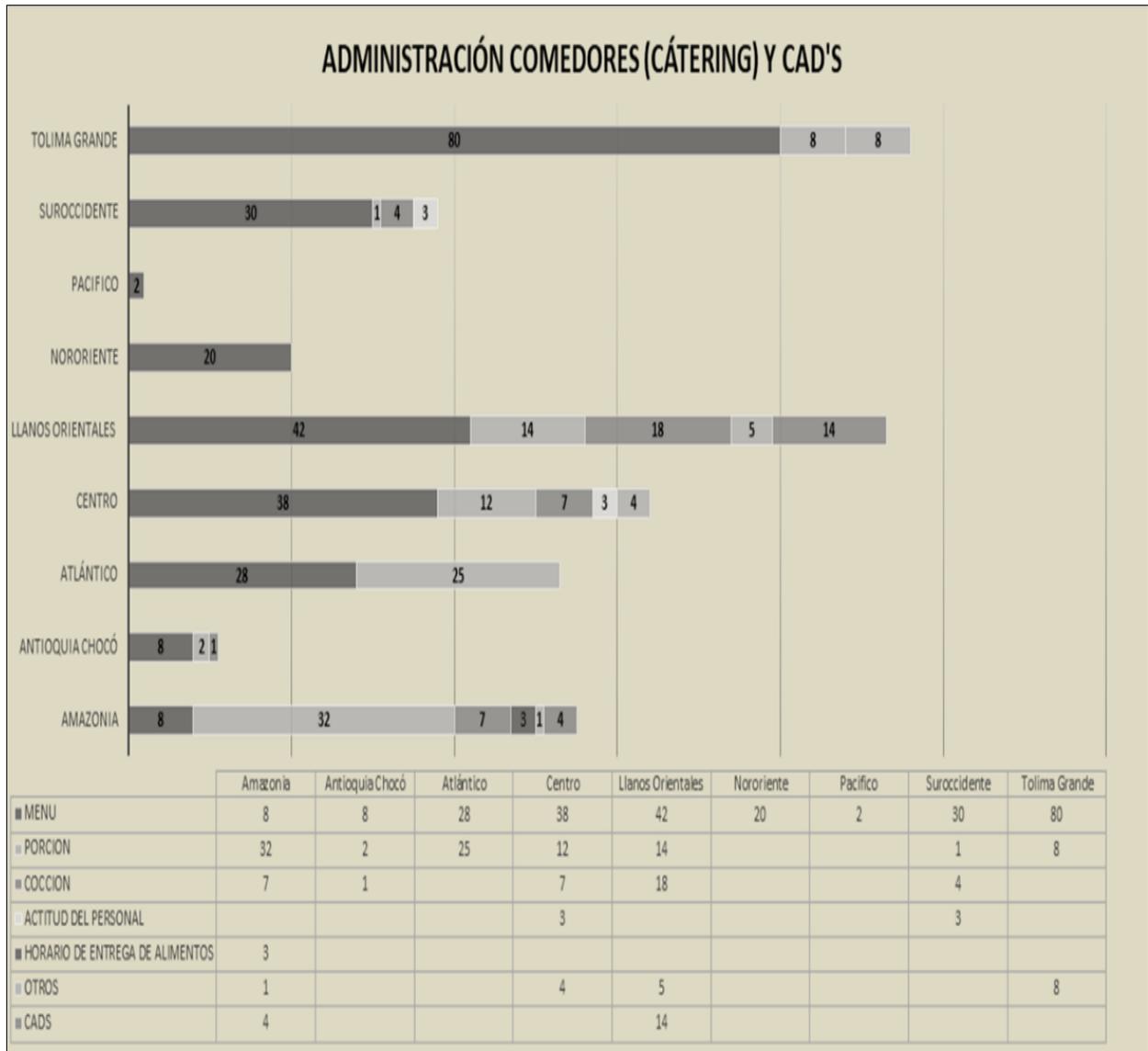
4.1.4 CORREO FUNCIONARIO

Por este medio se registró una (1) solicitud.

4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 51 solicitudes impetradas directamente por los usuarios.

4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA (432)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de julio de 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 256 sugerencias a Nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Tolima, Regional Llanos, Regional Suroccidente y Regional Atlántico, seguido del tema “Aumento de Porción” con 94, en su gran mayoría para la Regional Amazonia, regional Atlántico y la Regional Llanos, la opción “Cocción” con 37 sugerencias; su gran mayoría para Regional Llanos, centro y Amazonia, y “Otros” con 18 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 Regional Tolima y Llanos. Almacenamiento y Distribución CAD obtuvo 18 sugerencias en la Regional Llanos y Amazonia. Los demás temas se pueden evidenciar en el cuadro respectivamente, para un total de 432 sugerencias recibidas a nivel nacional.

4.1.7 CHAT INTERACTIVO

No se recibió ninguna solicitud por este medio, es necesario precisar que el Chat Interactivo no funcionaba.

Observación: CASO DE MESA DE AYUDA N° (Tiquete: 19258)

4.1.8 PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 237 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 90 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 25 reuniones agendadas y un ingreso formal de 676 personas externas, de las cuales 51 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 agosto se evidenciaron 17 Audiencias a Nivel Nacional y se realizaron 9 encuestas anticorrupción.

Regional Amazonia: 0 encuestas, de 9 Audiencias procesos contractuales.

Regional Pacifico: 1 encuestas, de 1 Audiencias procesos contractuales.

Regional Tolima Grande: 8 encuestas, de 7 Audiencias procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del 100%

Registrando una percepción desfavorable 0%

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

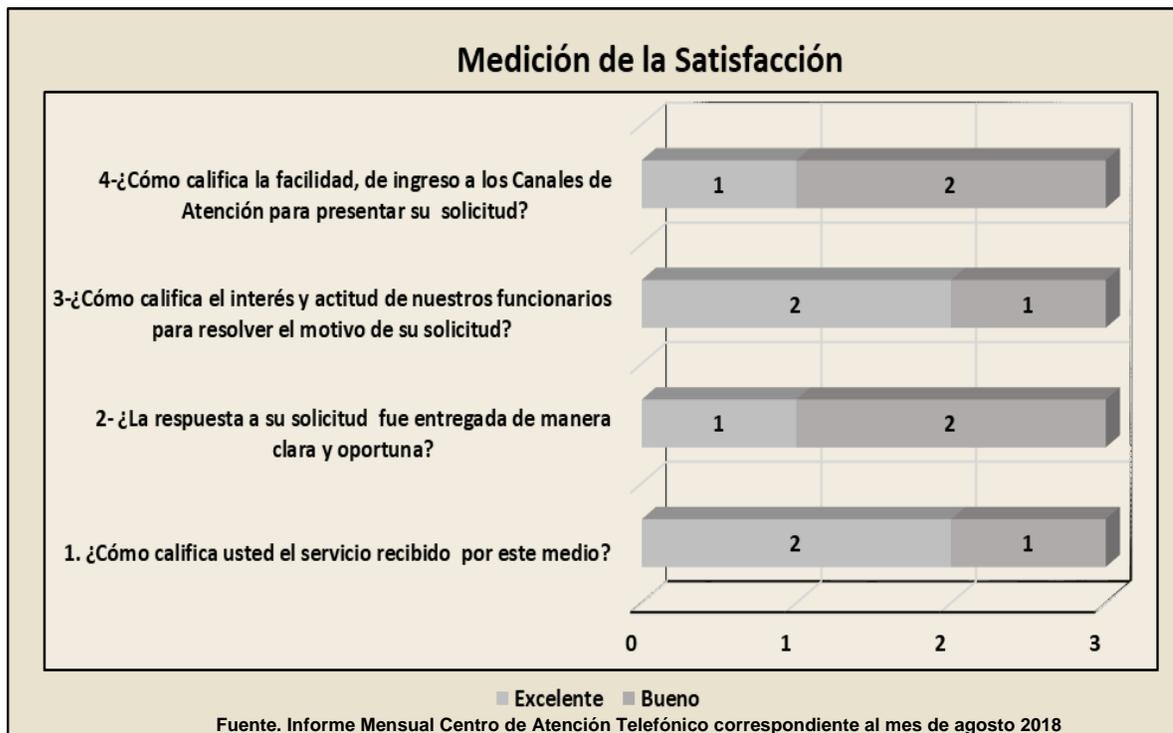
Este punto se relaciona con la medición de los factores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los petitionarios y ciudadanía en general, sobre los servicios que presta la Entidad.

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)	3	6	6	0	0
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	3	Bueno (3.5. a 4.5)			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se evidencia una baja participación de los usuarios en comparación al mes anterior, los cuales utilizaron el Módulo PQRD en el mes de agosto, se determinó

que el personal encuestado presentó en general un nivel bueno de satisfacción frente al servicio prestado.



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

CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1116
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	12
TOTAL	1128

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 (1160)

Para el mes de agosto llegaron un total de 1160 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.119, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (CAD) con 40, y por medio del módulo PQRD, se recibió un total de 12 opiniones positivas frente al servicio prestado en las encuestas de Satisfacción.

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

6.2.2 CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	6
QUEJAS	2
DENUNCIA	2
OPINIONES NEGATIVAS	0
TOTAL	10

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

RECLAMO (6)

1. ID 8011, el usuario solicitó el Certificado para Declarar Renta a través de la ventanilla virtual “Trámites y Servicios” y han transcurrido ocho (8) días hábiles y no se lo han remitido. Se direccionó Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).

2. ID 8009, el usuario solicitó el Certificado para Declarar Renta a través de la ventanilla virtual “Trámites y Servicios” y han transcurrido cinco (5) días hábiles y no se lo han remitido. Se direccionó Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
3. ID 7994, el usuario indica que en el momento de diligenciar la encuesta genera error, situación que es reiterativa en dicha plataforma tecnológica. Se direccionó a la Oficina Tecnología de la Información y las Comunicaciones (Cerrado).
4. ID 7961, el usuario solicitó el Certificado de Saldo y en vista que no se le envió nada, se comunicó con la Entidad y después de varias llamadas fallidas, le respondió un funcionario del área de cartería indicándole que ya le iba a gestionar la solicitud y pero aun no le responden. Se direccionó Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
5. ID 7939, el usuario solicitó el Certificado para Declarar Renta y no ha tenido respuesta, se comunicó al área financiera y le indicaron que le remitían la certificación por correo en una fecha determinada y aun no le remiten el documento. Se direccionó Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
6. ID 7922, el usuario solicita la devolución de la cuota del mes de julio de 2018 que le fue descontada del crédito ya cancelado; y a la fecha no se le ha desembolsado. Se direccionó Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).

QUEJAS (2)

1. ID 8014, el usuario solicitó por varios canales de atención y con bastante tiempo de anticipación el Certificado para Declarar Renta y ha transcurrido mucho tiempo sin que le envíen el documento, de igual manera se comunicó con uno de los funcionarios del área financiera y aun no le han resuelto nada, lo cual acarrea incumplimiento en que realice la declaración a tiempo. Se direccionó Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
2. ID 8042, queja trasladada por el ministerio de Defensa Nacional e interpuesta en contra del Director de la Regional Atlántico por la presunta celebración indebida de contratos de los planes de bienestar de esa Regional. Se direccionó a la oficina de control Interno Disciplinario Oficina Principal (Cerrado).

DENUNCIA (2)

1. ID 8028, el usuario denuncia hechos de presuntas irregularidades que se presentaron en la Regional Tolima Grande durante la etapa pre contractual del proceso de contratación No. 015-052-2018. Se direccionó a la Subdirección General de Contratación (Cerrado).
2. ID 8001, la ciudadana denuncia inconsistencias dentro del Proceso de Contratación mediante la Modalidad selección abreviada mediante mecanismo de subasta inversa, publicada en la plataforma de SECOP II No 011-063 de 2018. Se direccionó a la Subdirección General de Contratación (Cerrado).

7. RECOMENDACIONES

- En atención a los constantes inconvenientes presentados a la hora de transferir las llamadas a las dependencias que no contestan las extensiones, se hace necesario enviar correo electrónico a cada dependencia, exhortando a los Servidores Públicos atender de manera oportuna y eficiente al usuario con el fin de brindar un excelente servicio.
- Teniendo en cuenta que al momento de aplicar las encuestas anticorrupción en la plataforma del SECOP II se presentan inconvenientes, se debe verificar la accesibilidad del sistema.
- En cuanto a las demoras para expedir las certificaciones de saldo y para declarar renta, se requiere de mayor compromiso por parte de los Servidores Públicos con el fin de atender las necesidades de los usuarios de manera oportuna.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
CORONEL 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