

MEMORANDO

Bogotá, 20-01-2017

No 20171410013857 GAOC-103



PARA: Señor Coronel (RA) Oscar Alberto Jaramillo Carrillo, Director General

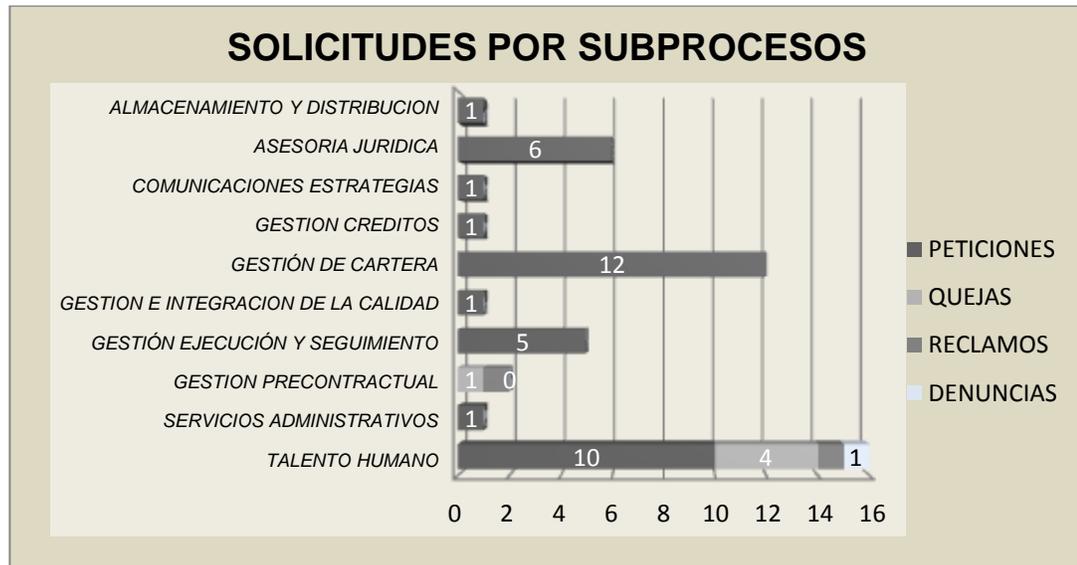
DE: Paula Andrea Fuertes Payan, Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana (E)

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y encuestas anticorrupción, correspondiente al mes de DICIEMBRE 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 DICIEMBRE así:

1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE DICIEMBRE.

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
GESTIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	5	0	0	0	5	10.8
GESTION PRECONTRACTUAL	0	1	1	0	2	4.3
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	1	0	0	0	1	2.1
GESTIÓN DE CARTERA	12	0	0	0	12	26.0
GESTION CREDITOS	1	0	0	0	1	2.1
TALENTO HUMANO	10	4	1	1	16	34.7
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	1	2.1
COMUNICACIONES ESTRATEGIAS	1	0	0	0	1	2.1
GESTION E INTEGRACION DE LA CALIDAD	1	0	0	0	1	2.1
ASESORIA JURIDICA	6	0	0	0	6	13.0
TOTAL	38	5	2	1	46	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS		



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondiente al mes de Diciembre 2016.

En el mes de Diciembre se evidenció que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios refiere a “Talento Humano” con un 34.7% de participación, equivalente a 16 solicitudes; seguida del subproceso de “Gestión Cartera” con un 26.0% de participación equivalente a 12 solicitudes y el subproceso de Gestión Asesoría Jurídica con un 13.0% 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 Diciembre.

REGIONAL CENTRO	TIPO
Talento Humano	1 Queja

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Gestión Precontractual	1 Queja
Gestión Precontractual	1 Reclamo
Almacenamiento y Distribución	1 Petición

REGIONAL NORORIENTE	TIPO
Talento Humano	2 Peticiones

REGIONAL SUR	TIPO
Talento Humano	1 Queja

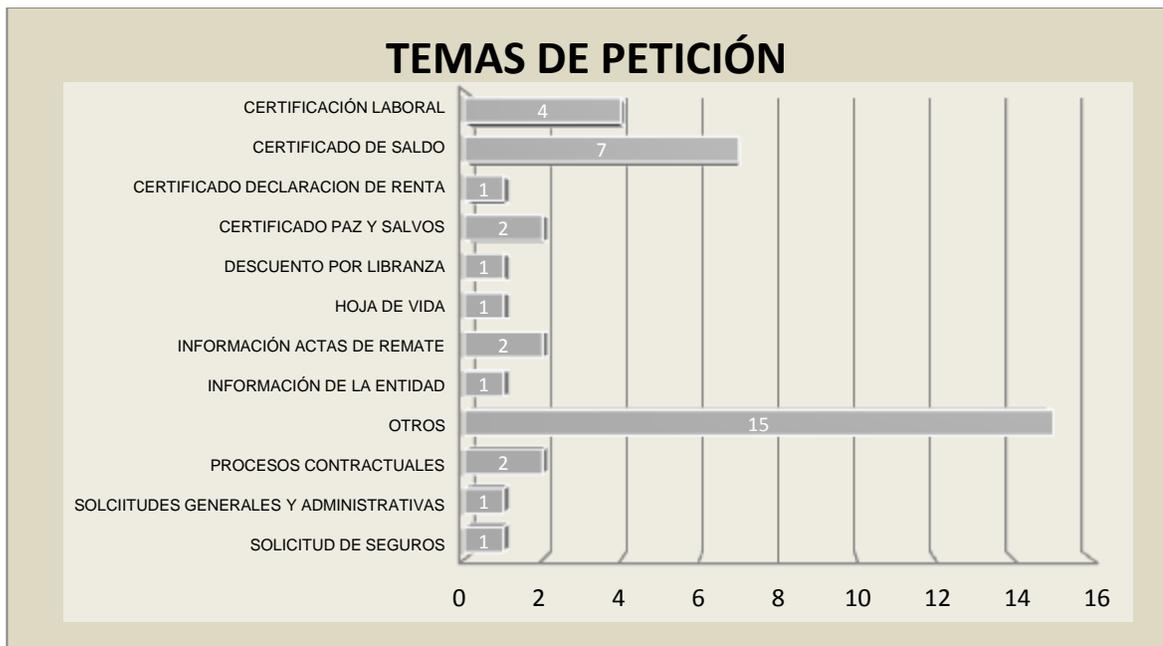
REGIONAL TOLIMA GRANDE	TIPO
Talento Humano	1 Queja
Talento Humano	3 Peticiones

2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA

De un total de 46 manifestaciones de los usuarios allegados e la entidad a través de los diferentes canales del Sistema Nacional de Atención e información al Ciudadano, se evidencia la siguiente clasificación:

PETICIONES DE INTERES PARTICULAR: Treinta y Ocho (38)

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 correspondiente al mes de Diciembre 2016.

RECLAMOS: Dos (2)

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, donde un usuario informa que no está de acuerdo con la notificación de forma individual del proceso de selección en la Convocatoria N° H20161109, Planta de Personal Permanente, en la cual se afectan los intereses del suscrito; solicita que se revisen enviándole, en medio digital, las pruebas psicotécnicas y de conocimientos donde se evidencien los criterios de evaluación y su método científico. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (Caso Cerrado)

1 Reclamo allegado a la Regional Llanos Orientales, donde un usuario presenta su inconformismo al Director de esta Regional por las situaciones que se presentan en los procesos de contratación, ya que al parecer la persona que evalúa incurre en errores no siendo imparcial, “más allá de su legítimo interés de ganar, se tiene la sensación de ilegalidad”, según usuario. Se direcciono al Subproceso “Talento Humano” (Caso Tramite)

QUEJAS: Cinco (5)

1 Queja allegada a la Oficina Principal, en donde un usuario expresa irregularidades sobre el proceso al cargo de Profesional de Defensa 3-1 9 Ingeniero, RTIN ALFM, debido a que la funcionaria encargada no comunico a tiempo la evaluación de dichas pruebas y no realizo una llamada para confirmar que se envió la información al correo, pareciéndole una falta de profesionalismo. A los 8 días se comunicó con la funcionaria encargada para averiguarle sobre el resultado de las pruebas respondiendo que el proceso se encontraba quieto pero apenas que se reanudara se le informaría telefónicamente. Se direcciono al Subproceso “Talento Humano” (Caso Cerrado)

1 Queja allegada a la Regional Centro en donde una funcionaria expresa su descontento por el trato irrespetuoso de un funcionario de la Regional Centro hacia sus compañeros de la Dirección Cadena de Suministros, quien en diferentes oportunidades responde con altanería a los requerimientos que se le efectúan y que hace parte de sus responsabilidades en la Regional Centro. Solicita la intervención de la Entidad a fin que se conmine al referido funcionario a respetar a sus compañeros de trabajo, más aun cuando son mujeres. Se direcciono al Subproceso “Talento Humano” (Caso Cerrado)

2 Quejas allegadas a la Regional Llanos Orientales en donde un usuario manifiesta que no se le ha brindado respuesta a tres documentos radicados en la oficina de la Agencia Logística de esta regional y los cuales adjunto a esta queja, documentos con observaciones de una evaluación económica hecha al proceso de Mínima Cuantía N° 009-182de 2016 en las fechas correspondientes. No hubo respuesta y así celebraron el contrato considerando el usuario que hubo anomalías en la evaluación. También 1 oficio solicitando copias de una oferta económica que presento un oferente a dos procesos de contratación las cuales consideraron también, que se presentó anomalías en la documentación presentada; tampoco se tuvo respuesta. Se direcciono al Subproceso de “Gestión Precontractual” (Caso Cerrado).

1 Queja allegada a la Regional Sur en donde un ex funcionario de Puerto Leguizamo informa que fue despedido sin justificación por el Director de la Regional Amazonia. Este fue asesorado por el procurador de dicha Regional para que notificara de estos hechos al Señor Director General de la Entidad. El señor informa que esto se debe a un incidente en donde ocurrió un cruce de palabras que no gustaron al director regional por lo que piensa que su despido fue por cuestiones personales. El solicitante manifiesta haber tenido una buena calificación en su evaluación de desempeño la cual fue realizada por su jefe inmediato y no comprende porque tiene que ser verificado por el Director Regional. Se direcciono “Gestión Talento Humano” (Caso Cerrado)

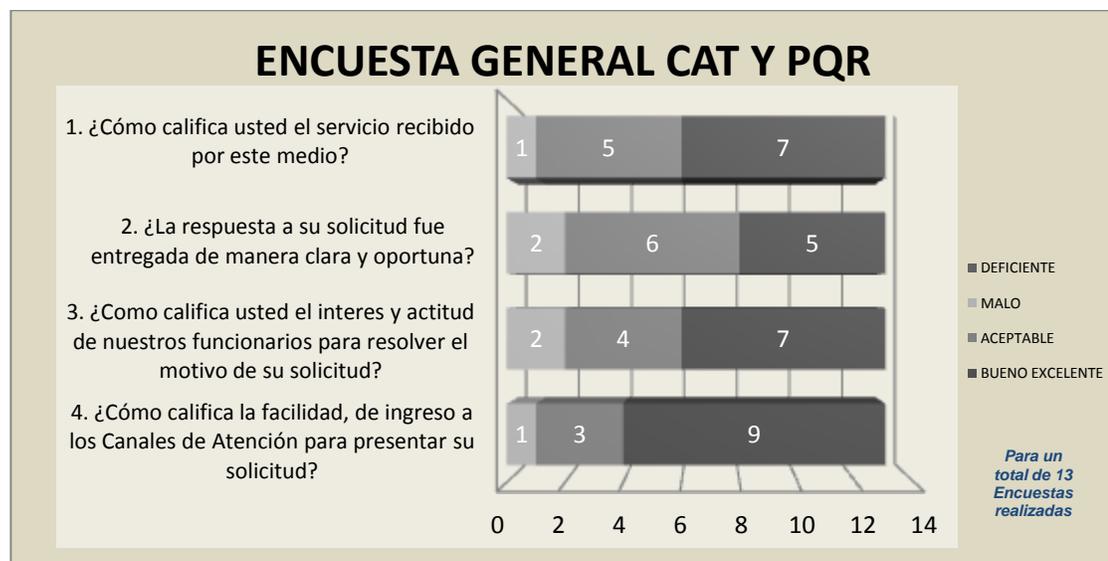
DENUNCIA: Una (1)

1 Denuncia allegada a la Oficina Principal en donde un usuario manifiesta su inconformidad poniendo en conocimiento la gestión adelantada por las funcionarias encargadas de evaluar las hojas de vida de dicha convocatoria, ya que se postuló dentro de los tiempos establecidos y le indican que no cumple con la experiencia referida en la convocatoria en “tiempos”, siendo erróneo, así como le expresan que se encuentra vinculado a un proceso de Cadena de Suministros (diferente al postulado), lo cual es falso. El señor solicita que le sea enviado todo el proceso de planeación del concurso de méritos al cual se postuló, indicando como se evaluaron y descartaron posibles participantes a dicho concurso. Se direcciono al Subproceso “Talento Humano” (Caso Cerrado)

3. SOLICITUDES DE INFORMACION ALLEGADAS A TRAVES DEL CENTRO DE ATENCION TELEFONICO:

Para el mes de Diciembre de 2016 ingresaron 1038 llamadas a través del centro de Atención Telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm evidenciando una disminución. Este fenómeno se podría asociar con la efectividad con la herramienta del VICIDIAL que es un instrumento que posee la facilidad de dirigir cada una de las llamadas entrantes a las diferentes aéreas 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.

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 79 asesorías puntuales de las cuales se pudieron realizar 6 seguimientos que permitiría cierta percepción por medio de encuestas realizadas a los usuarios por parte de las consultoras.



Encuestas realizadas a través del Centro de Atención Telefónico y módulo PQR

En el siguiente gráfico 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.



FUENTE: Numero de fallas en la recepción de llamadas por cada una de las dependencias para el mes de Diciembre de 2016

Para el mes de Diciembre tenemos a las dependencias de Contratos, Administrativa, Tecnología y Financiera como aquellas áreas que siguen teniendo problemas a la hora de contestar sus teléfonos, reflejando un considerable aumento negativo en comparación al mes anterior. Hay que seguir exhortando a todas las áreas de la entidad con el cumplimiento en la recepción de estos equipos telefónicos ya que se evidencia una constante en el manejo de los mismos, lo que demuestra que los ajustes realizados en el mes anterior no han sido en su totalidad efectivos por no observarse.

Es de resaltar que su contestación es competencia del personal de cada área y estas ya no son responsabilidad del Centro de Atención Telefónica 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.**

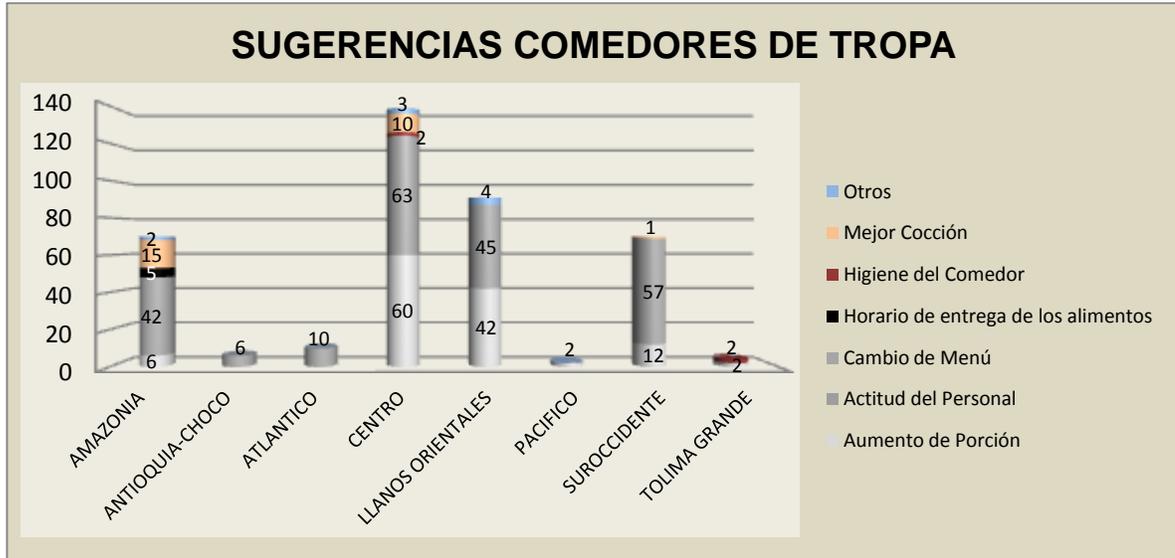
Para el mes de Diciembre se recibieron un total de 290 solicitudes allegadas a través del correo contactenos@agencialogistica.gov.co las cuales fueron direccionadas a cada dependencia. Se refleja una disminución en comparación al mes anterior.

Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónica, correo 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 Modulo PQR del Portal Institucional

4. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional en cada una de las unidades de negocio, se recibieron 425 sugerencias y 751 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

SUGERENCIAS: 425



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Diciembre 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 225 sugerencias, seguida por “Aumento de Porción” con 122 sugerencias y “Mejor cocción” con 26 propuestas. Se evidencia un aumento considerable en las inconformidades en cambio de menú y disminución en el “Aumento de Porción”.



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondiente al mes de Diciembre 2016

Para el mes de Diciembre, 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 “Almacenamiento y Distribución” con 17 propuestas, seguida por “Variedad de Surtido” con 10 opiniones. Se evidencia un constante en la clase de propuestas interpuestas por el usuario por medio de este canal.

FELICITACIONES: 751



El Subproceso que representa el mayor índice de las felicitaciones allegadas a la ALFM, corresponde a la satisfacción frente al servicio suministrado de los “Comedores de Tropa” con 697 aspectos positivos seguido por “Almacenamiento y Distribución” con 33 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito en las Regionales Llanos Orientales, Centro y Suroccidente. Las Regionales que no registran en el gráfico no evidenciaron felicitación alguna. **La Regional Nororiente no aportó la correspondiente información en los tiempos establecidos para la consolidación del informe general por lo que no se refleja su manejo**

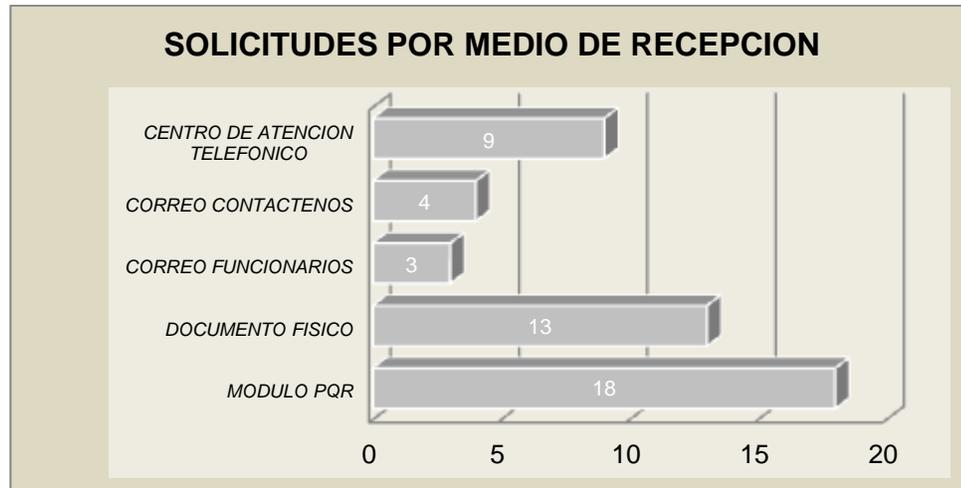
REITERATIVIDADES

Se notificó a cada una de la dependencia competente en las irregularidades presentadas por medio de memorandos.

Nº 20171410012477 GAOC-103 Para el subproceso de Comedores de Tropa; memorando Nº20171410012377 GAOC-103 para el Coordinador (e) del Grupo CADS. Todo ello evidenciando inconformidades reiterativas para las aéreas anunciadas

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 grafica en donde se visualiza el canal más utilizado por ellos, encontrando el “Modulo PQR” como primera herramienta utilizada por nuestros interesados y como segundo conducto el “Documento Físico”. Esto evidencia que gracias a la publicidad brindada a las herramientas tecnológicas, se ha podido crear credibilidad en el ingreso de requerimiento vía electrónica



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

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

En el mes de Diciembre del año 2016, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal participo en 1 audiencia de adjudicación y 3 encuestas

En las regionales hubo un total de 103 encuestas anticorrupción de 85 procesos contractuales de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 31 encuestas de 22 procesos contractuales.
- Regional Antioquia- Choco: 11 encuestas 11 procesos contractuales.
- Regional Atlántico: 4 encuestas 1 proceso contractual.
- Regional Llanos Orientales: 11 encuestas de 11 procesos contractuales.
- Regional Pacífico: 15 encuestas 13 procesos contractuales.
- Regional Sur: 2 encuestas 2 procesos contractuales.
- Regional Tolima Grande: 29 encuestas 25 procesos contractuales.

De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 93.85% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

La percepción desfavorable en los procesos licitatorios descritos se centra en las regionales Amazonia, Llanos Orientales, y Tolima Grande las cuales sus oferentes resaltan en varios puntos

La Regional Amazonia en el punto 2 hubo 2 oferentes seleccionaron la Opción C, NADA TRANSPARENTES Y NADA CONFIABLES, sin ningún comentario

La Regional Llanos Orientales en este punto 2 un oferente selecciono la opción B, POCO TRANSPARENTE, sin ningún comentario

La Regional Tolima Grande en este punto 2 un selección la opción B, POCO TRANSPARENTES, con un comentario.

- Sacan procesos y los declaran a desierto sin marco jurídico

2. Considera usted que los procesos contractuales de la Agencia Logística son:

- A. Transparentes y Altamente Confiables**
- B. Poco Transparentes**
- C. Nada Transparentes y nada Confiable**

La Regional Atlántico en el punto 4 dos oferentes seleccionaron la opción A, SI, sin ningún comentario

La Regional Llanos Orientales en el punta 4 un oferente selecciono la opción A, SI, sin ningún comentario

4. Ha tenido conocimiento sobre hechos de corrupción en la Agencia Logística

- A. Si**
- B. No**
- C. No Tiene Conocimiento**

La Regional Amazonia en el punto 5, 3 oferentes seleccionaron la opción C, sin ningún comentario

La Regional Tolima Grande en este punto 1 oferente selecciono la opción B, sin ningún comentario



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**

La Regional Amazonia en el punto 6, 4 oferentes seleccionaron la opción F, todos con un comentario

- Porque no existe comunicación entre las áreas para con los proveedores

La Regional Antioquia Choco 1 oferente selecciono la opción F, sin ningún comentario

La Regional Llanos Orientales 5 oferentes seleccionaron la opción A, y 1 selecciono la opción B, y 2 seleccionaron la opción D, sin ningún comentario

La Regional Tolima Grande 2 oferentes seleccionaron la opción F, sin ningún comentario

6. De acuerdo con su experiencia en la entidad, cual nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida la corrupción?

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

La Regional Llanos Orientales en el punto 7, 1 oferente selecciono la opción B, sin ningún comentario

7. Como percibe usted el interés de la entidad por combatir la corrupción

- A. Muy Interesada**
- B. Poco Interesada**
- C. Nada Interesada**
- D. No tiene Conocimiento**

La Regional Tolima Grande en el punto 8, 2 oferentes seleccionaron la opción A con un comentario

- En declarar procesos a desiertos sin motivación jurídica

8. Siente que la entidad en desarrollo de los diferentes procesos contractuales ha vulnerado sus derechos

- A. Si
- B. No

La Regional Tolima Grande en el punto 9, 1 oferente selecciono la opción B, sin ningún comentario

9. Considera que las respuestas a las observaciones, o inquietudes y sugerencias, son dadas bajo el principio de objetividad

- A. SI
- B. No
- C. No tiene Conocimiento

La Regional Amazonia en el punto 10, 1 oferente selecciono la opción B, sin ningún comentario

La Regional Tolima Grande 3 oferentes seleccionaron la opción B, con un comentario

- No han dado respuesta

10. las solicitudes presentadas por usted a la Agencia Logística han sido atendidas

- A. SI
- B. NO

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

a. Para el mes de Diciembre del año 2016, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 6.1 días aproximadamente se refleja una disminución en los tiempos de respuesta lo que refleja el compromiso de la áreas en dar celeridad en lo requerido. Estas se clasificaron por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Comunicaciones Estratégicas	1
Asesoría Jurídica	6
Gestión Cartera	4,8
Gestión Créditos	6
Gestión Ejecución y Seguimiento	5,6
Gestión e Integración de la Calidad	7
Gestión Talento Humano	9,1
Servicios Administrativos	10

b. En cumplimiento a la circular N° 38 de fecha 9 de Noviembre de 2016, que trata sobre el manejo dado a los buzones de sugerencias; a continuación se presenta un gráfico de las sugerencias así como de las felicitaciones reportadas en el mes de Diciembre 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 nuestro usuarios. **La regional Nororiente no aportó la correspondiente información en los tiempos establecidos para la consolidación del informe general por lo que no refleja su manejo.**



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

c. Es importante recordar a los señores líderes de proceso y subproceso el cumplimiento de la Directiva permanente N° 14 ALDG/GAOC-103 del 18 de Noviembre de 2016, la cual tiene por objeto "Sistema Nacional de Atención e información al Ciudadano y su Implementación". En donde se especifican los responsables del tratamiento de las actividades de todos los requerimientos que deberán ser reportados en el Modulo PQR, a fin de realizar el seguimiento correspondiente por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana

FOROS Y ENCUESTAS

Cumpliendo con la democratización de la gestión pública y culminando al vigencia 2016, se ha implementado ciertos interrogantes hacia la ciudadanía para obtener su percepción

Encuesta ¿Conoce realmente que Bienes y Servicios ofrece la ALFM?



“Para la encuesta planteada la cual refiere: ¿Conoce realmente que Bienes y Servicios ofrece la ALFM?, podemos evidenciar una totalidad de 33 votos; de los cuales 20 votos (60%) corresponden a la opción SI y 13 (39%) corresponde a la opción NO. Según la percepción de los usuarios participantes existe un desconocimiento, en alguna población de los bienes y servicios ofrecidos por la ALFM. Tomando estas cifras como insumo para ofrecerles bienes y servicios de calidad a nuestros usuarios así como en el mejoramiento continuo de la entidad. Se fortalecerán los distintos medios publicitarios y herramientas existentes dando cobertura nacional

SI.....	[20]		[60%]
NO.....	[13]		[39%]

Foro:

¿Qué otros espacios de participación ciudadana propone usted debe implementar la ALFM?

La participación de toda ciudadanía es descrita en los siguientes comentarios los cuales se dieron a conocer a la Dirección General para ser tenidos en cuenta.

- *“Que se edite un boletín informativo”.*
- *“Estoy seguro que cuando asiste una buena información esto facilita la toma de decisiones oportunas y justo a tiempo. El boletín debería ser personalizado”.*
- *“Una programación mensual de las actividades más importantes a realizar por la entidad, Informándolas con anticipación al ciudadano, para una participación más activa a través de los canales de TIC y no sondear opiniones sobre hechos ya cumplidos”.*
- *“Para mi opinión tenemos las herramientas suficientes para ejercer este derecho, lo importante es que la gente conozca los medios de comunicación con que cuenta la Agencia Logística, igualmente que lo sepan utilizar en el momento que lo requieran. En pocas palabras que se dé la respectiva explicación o pasos a seguir cuando sean utilizados dichos medios de Participación Ciudadana”.*
- *“Recursos humanos capacitación convivencia capacitación en principios y virtudes”.*
- *“Hola buenos días me gustaría que se le informara el señor director general de la agencia logística que si están dando vacantes a los militares presos que pronto saldrán de las cárceles ya que los guerrilleros tendrán tantos beneficios obviamente a las competencias adquiridas en su tiempo de privación de la libertad contestar en el CRM Puente Aranda .. Gracias”*
- *“Creo y estoy seguro que la justicia y la ley transición no va permitir esto no me preocupa esto”*

- *"Buenos días: Independiente de la rendición de cuentas que se realiza en la entidad, se deberían realizar más foros acerca de las políticas de las Fuerzas Militares, los principios de la entidad y participación activa de los ciudadano".*
- *"Suficientes con dos foros al año"*
- *"Deberían crear un App informativa como lo han hecho otras entidades".*
- *"Creo que sí debería haber un boletín informativo".*
- *"La Agencia posee varios canales de participación que no se contemplan aun en varias entidades, pero sería interesante que se incluyeran espacios juveniles, de participación hacia la mujer como consejos consultivos, ejercicios de veedurías e interacción con discapacitados. Gracias"*
- *"Creo que este tema es de recursos humanos y participación ciudadana".*

RESPUESTA:

En cumplimiento de la Ley de Participación Ciudadana 1757 de 2015. Dada la importancia que reviste la consolidación de la Participación Ciudadana en el territorio como componente fundamental de una paz estable y duradera abrimos este espacio para que la ciudadanía se involucre significativamente en el ámbito de la Agencia Logística y en su cotidianidad agradeciendo cada una de las contribuciones aportadas ya que significan un valioso insumo que favorecen al mejoramiento de nuestra entidad.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
PAULA ANDREA FUERTE PAYAN
Coordinadora (E) Subproceso Atención y Orientación Ciudadana

(ORIGINAL FIRMADO)
Elaboró: Carmenza Jagua Jimenez
Cargo: Gestora Atención y Orientación Ciudadana

