

MEMORANDO

Bogotá, 21-02-2017

No 20171410048527 GAOC-103



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

DE: Juan Carlos Montaña Montaña, Coordinador Grupo Atención y Orientación Ciudadana.

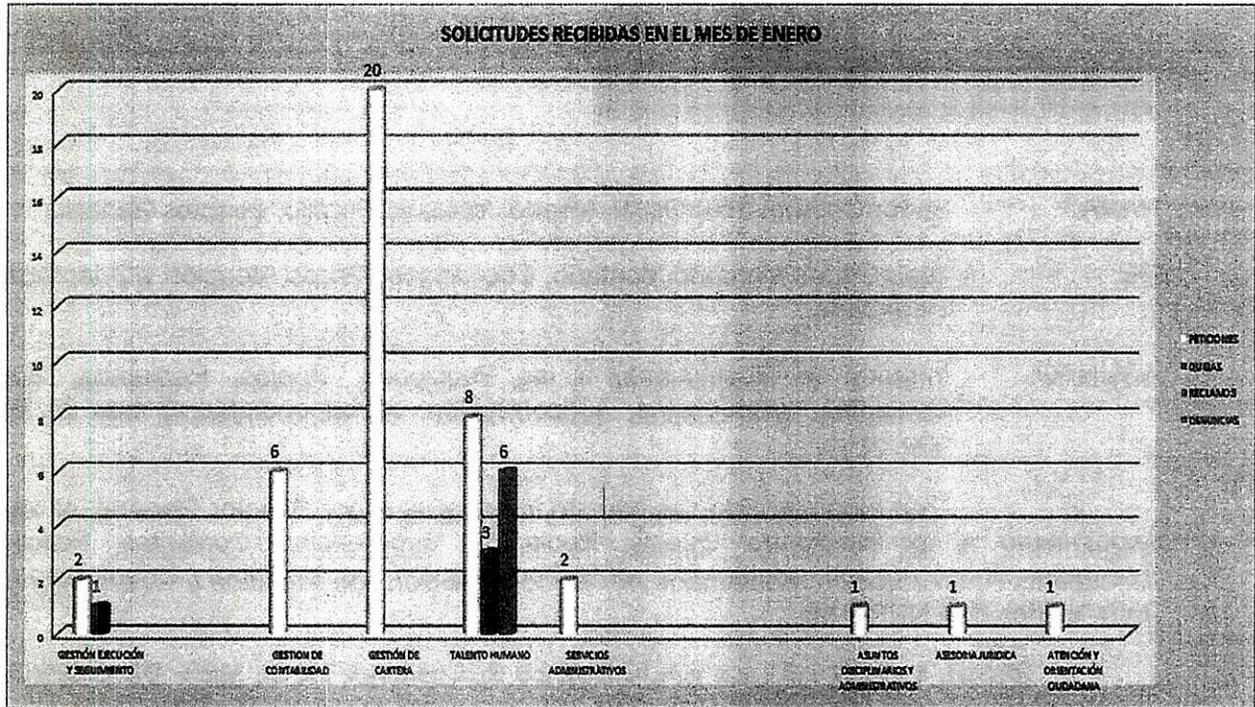
ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y encuestas anticorrupción, correspondiente al mes de ENERO del año 2017.

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

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
GESTIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	2	1	0	0	3	5.88
GESTION DE CONTABILIDAD	6	0	0	0	6	11.76
GESTIÓN DE CARTERA	20	0	0	0	20	39.21
TALENTO HUMANO	8	3	6	0	17	33.35
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0	0	0	2	3.92
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	1	1.96
ASESORIA JURIDICA	1	0	0	0	1	1.96
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	1	1.96
TOTAL	41	4	6	0	51	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS		

GRÁFICO SOLICITUDES POR SUBPROCESOS



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Enero 2017.

En el mes de Enero se evidencio que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios refiere a "Gestión de Cartera" con un 39.21% de participación, equivalente a 20 solicitudes; seguida del subproceso de "Talento Humano" con un 33.35% de participación, equivalente a 17 solicitudes y el subproceso de "Gestión de Contabilidad", con un 11.76% 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 Enero.

REGIONAL NORTE	TIPO
Asuntos Disciplinarios y Administrativos	1 Petición

REGIONAL TOLIMA GRANDE	TIPO
Talento Humano	2 Quejas
Gestión Ejecución y Seguimiento	1 Petición y 1 Queja

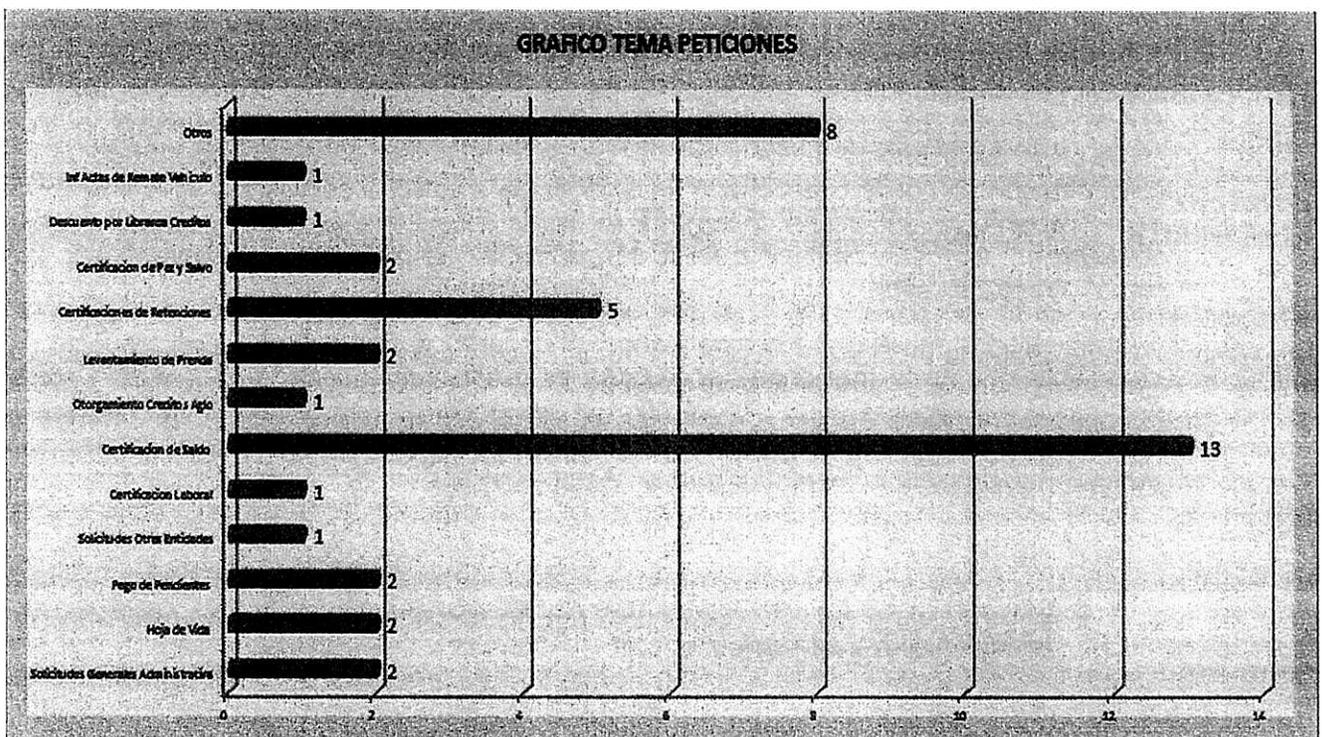


2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 51 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: Cuarenta y Uno (41)

Estas tratan de solicitudes de información de interés particular o solicitudes de copias, así como solicitudes de información general.



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Enero 2017

RECLAMOS: Seis (6)

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, donde un usuario expresa su inconformismo por no ser resuelto su requerimiento de solicitud de pago de cesantías una vez fue retirado de la entidad el pasado 08 de Septiembre de 2016. Ha insistido en varias ocasiones sin conseguir respuesta alguna. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (Caso Cerrado)

5 Reclamos allegados a la Oficina Principal, donde varias usuarias expresan su inconformismo por la forma de realizarse la convocatoria No. L20170125, así como solicitan aclaración a la respues-

tas dadas por la Regional Centro. Dicen no haber existido imparcialidad por no tener en cuenta sus estudios y capacidades así como la presencia de una persona interna que se presentó conociendo las funciones y cuestionamientos. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (Caso Cerrado)

QUEJAS: Cuatro (4)

1 Queja allegada a la Regional Tolima Grande, en donde un usuario expresa su inconformidad en la forma en que el Director de la Regional viene adelantado el proceso contractual imponiéndose, y la forma de evaluar y de declarar inhábil a la sociedad que representa, todo con el fin de excluirlos de cualquier participación, desacreditando a la firma. Se direcciono al Subproceso "Gestión y Seguimiento" (Caso Cerrado).

2 Quejas allegadas a la Regional Tolima Grande en donde unas funcionarias dan a conocer las situaciones presentadas en la realización de las pruebas de la Convocatoria No L2017017, "Auxiliar de Contratos Regional Tolima Grande". Informan que una de las participantes de la convocatoria se retiró de la sala de juntas hacia la Coordinación Administrativa para entregar la evaluación, volviendo con un nuevo cuestionario de pruebas para volver a contestar y al realizar el correspondiente reclamo la funcionaria encargada se dirigió de manera grosera hacia las quejas por su observación. Solicitan anulación de la convocatoria. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (Caso Cerrado)

1 Queja allegada a Oficina Principal donde un usuario informa novedad con respecto a la falta de comunicación de la funcionaria encargada de la Convocatoria N° L20170128 "Auxiliar Gestión Documental Regional Centro". Lo anterior ya que el día en que se realizó las pruebas de conocimiento no le brindaron información anteriormente solicitada sobre su proceso de selección en esta entidad. Se direcciono "Talento Humano" (Caso Cerrado)

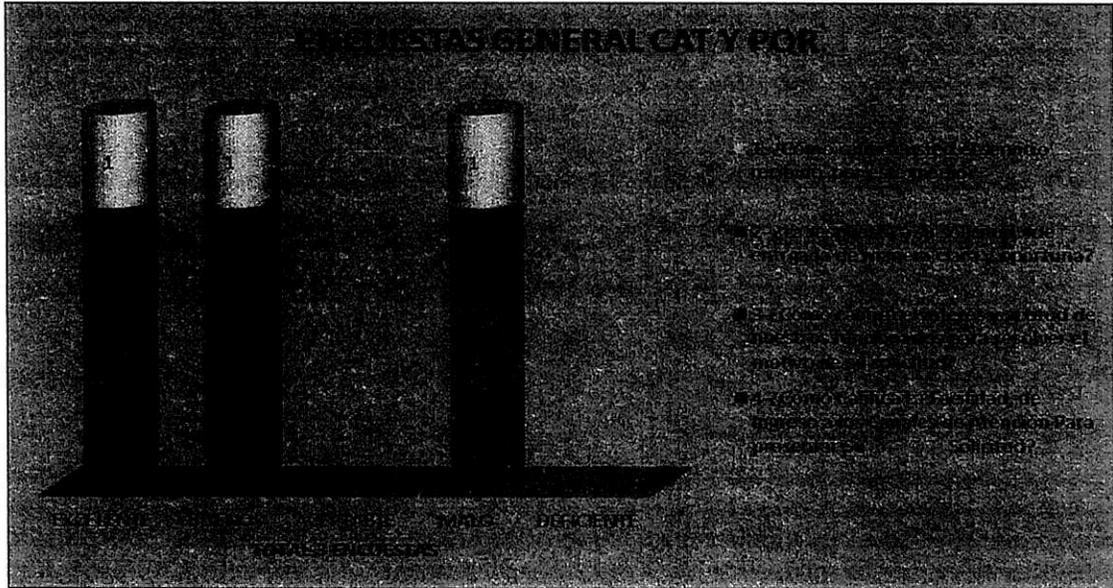
3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ALLEGADAS A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO:

Para el mes de Enero de 2017 ingresaron 1042 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 constante en comparación con el último mes.

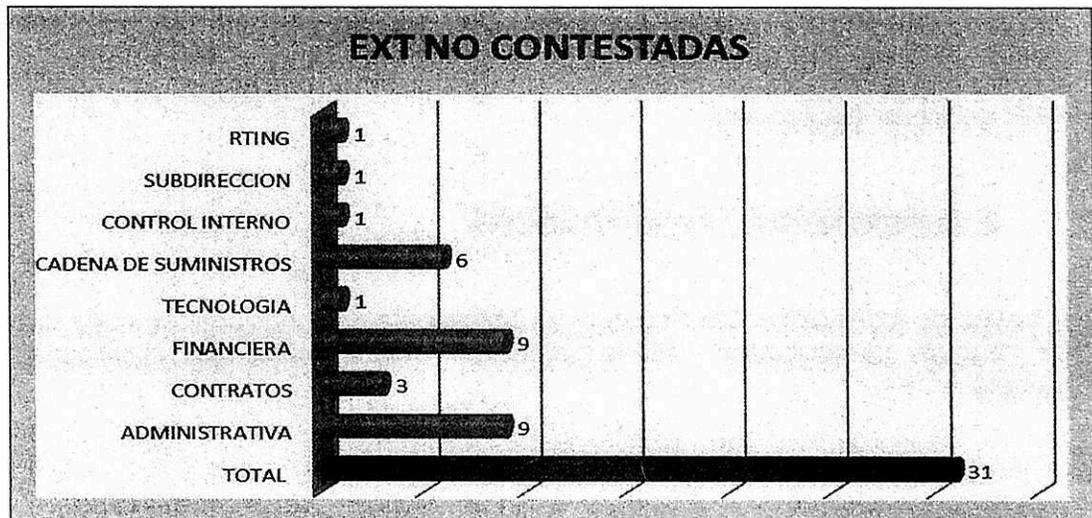
A pesar de poder seguir trabajando con la herramienta del VICIDIAL, instrumento que nos permite dirigir cada una de las llamadas entrantes a las diferentes áreas por medio de las opciones creadas para cada dependencia y las cuales facilitan al usuario hacer uso de la marcación directamente al funcionario solicitado, así como grabación de llamadas para realizar seguimiento para posteriores investigaciones; es importante aclarar que actualmente **no contamos con contrato desde el pasado 31 de Diciembre de 2016** lo que estamos supeditados a que nos falle esta herramienta.



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 86 asesorías puntuales. Se observa disminución en comparación del último mes, lo que podríamos asociar al periodo de vacaciones en el que nos encontrábamos, siendo normal esta observación en estos periodos del año.



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 Enero de 2017.

Para el mes de Enero de 2017 tenemos a las dependencias de Administrativa, Financiera y Cadena de Suministros como aquellas áreas que siguen teniendo problemas a la hora de contestar sus teléfonos. Es de resaltar que para este periodo se reflejó una disminución considerable de esta anomalía en comparación al mes anterior, lo que evidencia el logro obtenido por las sensibilizaciones realizadas para crear cultura en los funcionarios sobre protocolos de atención. Continuamos exhortando a todas las áreas de la entidad con el cumplimiento en la recepción de estos equipos telefónicos, lo que demuestra que los ajustes realizados en el mes anterior deberán fortalecerse para obtener un mayor avance.

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.**

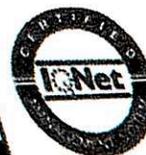
Para el mes de Enero se recibieron un total de 232 solicitudes allegadas a través del correo contactenos@agencialogistica.gov.co las cuales fueron direccionadas a cada dependencia. Se refleja una disminución en comparación del mes anterior. Se podría asociar a la temporada de vacaciones en la cual normalmente baja este indicador. El chat interactivo de la entidad presento para este mes un movimiento de una (1) solicitud por parte de los usuarios.

Se evidencia una gestión de 40 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 379 llamadas entrantes al conmutador de la misma. Cada una de ellas se direcciono brindándole la información pertinente. También se demuestran 7 reuniones agendadas y un ingreso formal de 834 personas externas y registradas en el correspondiente aplicativo DYMO Labelwrite 450, herramienta de ingreso de visitantes.

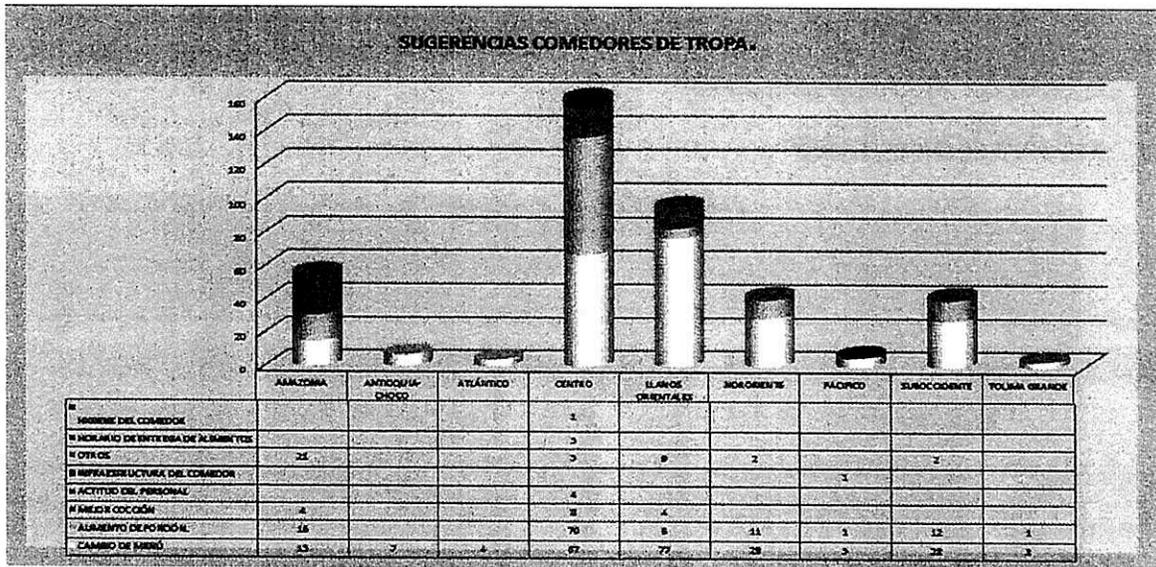
Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico; correo contactenos@agencialogistica.gov.co, chat interactivo y los diferentes canales que tiene nuestro Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano; se publicaron en el Módulo PQR del Portal Institucional

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 465 sugerencias y 942 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

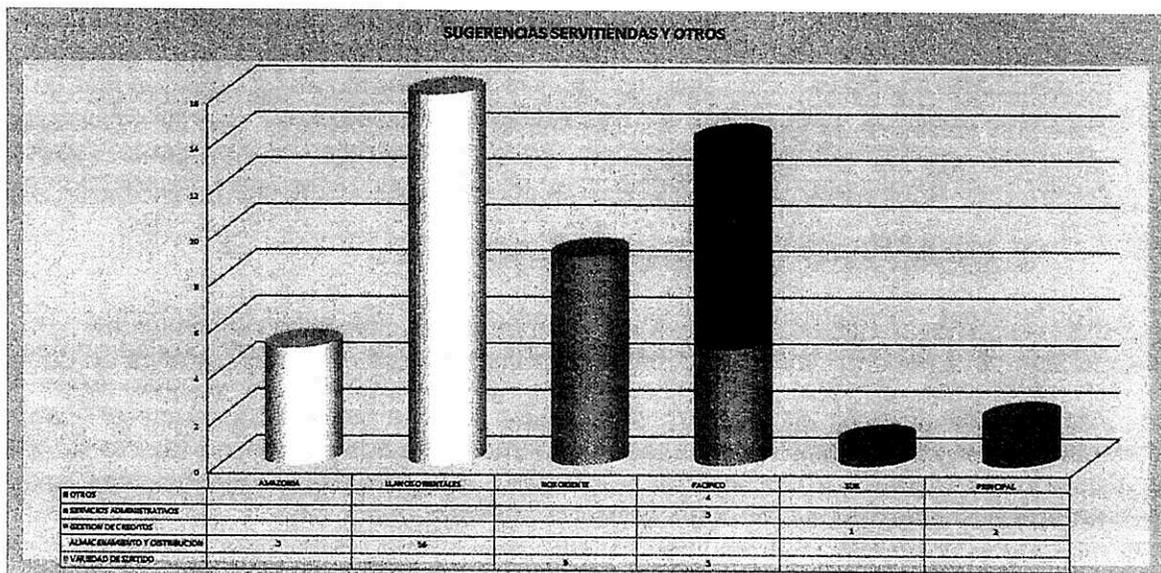


SUGERENCIAS: 465



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Enero 2017

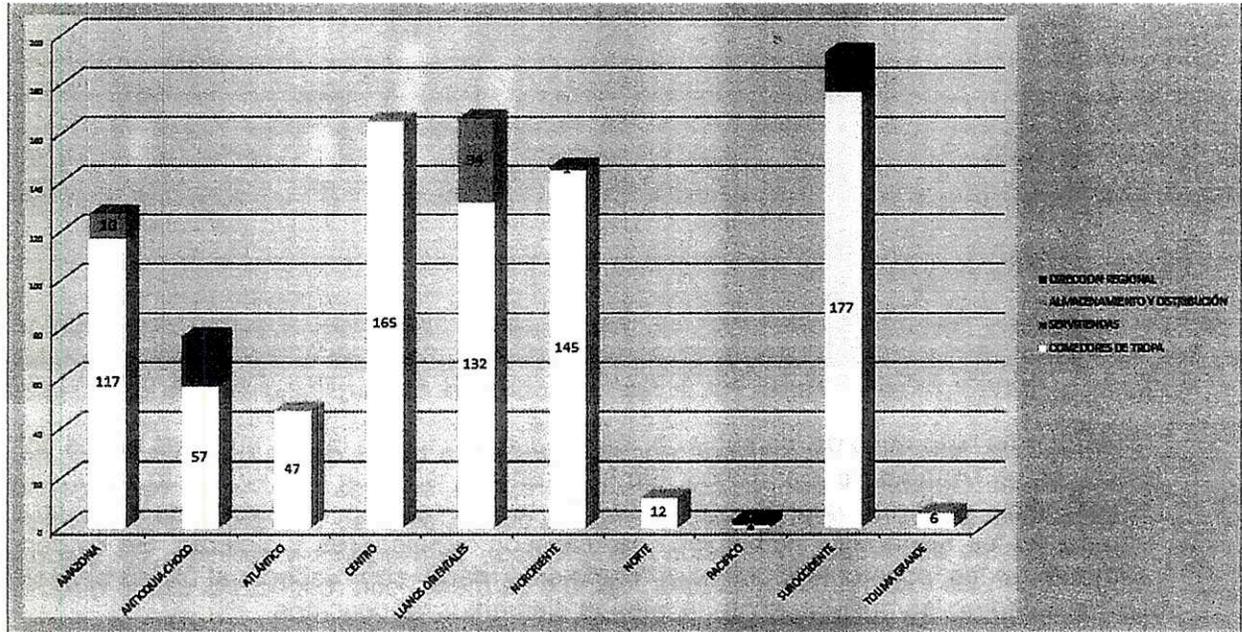
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el “Cambio de menú” con 235 sugerencias, seguida por “Aumento de porción” con 117 sugerencias y “Otros” con 39 propuestas la cuales refieren a entrega de alimentos fríos, mal estado de los alimentos, instalación de televisor, ventiladores y hieleras. Se evidencia un leve aumento en las inconformidades para “cambio de menú” con respecto al último bimestre así como se incrementan las novedades en la falta de elementos ya descritos.



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Enero 2017

Para el mes de Enero, 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 21 propuestas, seguida por “Variedad de Surtido” con 14 opiniones. Se evidencia un constante en la clase de propuestas interpuestas por el usuario por medio de este canal.

FELICITACIONES: 942

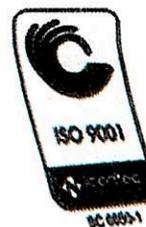


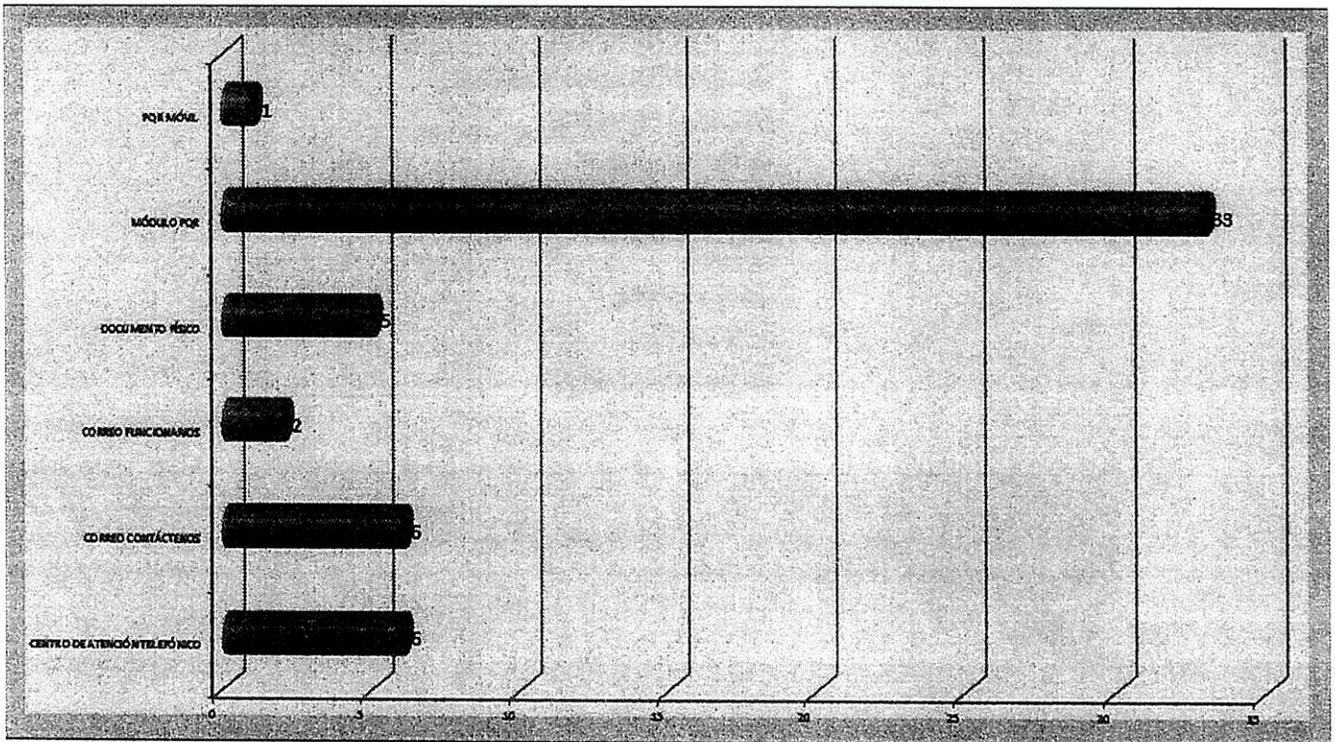
FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Enero 2017

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 859 aspectos positivos, seguido por “Almacenamiento y Distribución” con 44 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Suroccidente, Llanos Orientales y Centro. Las Regionales que no registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna.

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 nuevamente el “Modulo PQR” como primera herramienta utilizada por nuestros interesados y como segundo conducto el “Centro de Atención Telefónico” y el “Correo Contáctenos” igualados en participación por medio de este canal. Esto evidencia que gracias a la publicidad brindada a las herramientas tecnológicas, se ha podido crear credibilidad en el ingreso de requerimientos vía electrónica.





FUENTE: Informes mensuales de la herramienta "Módulo PQR" ubicada en el portal, correspondientes al mes de Enero 2017

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

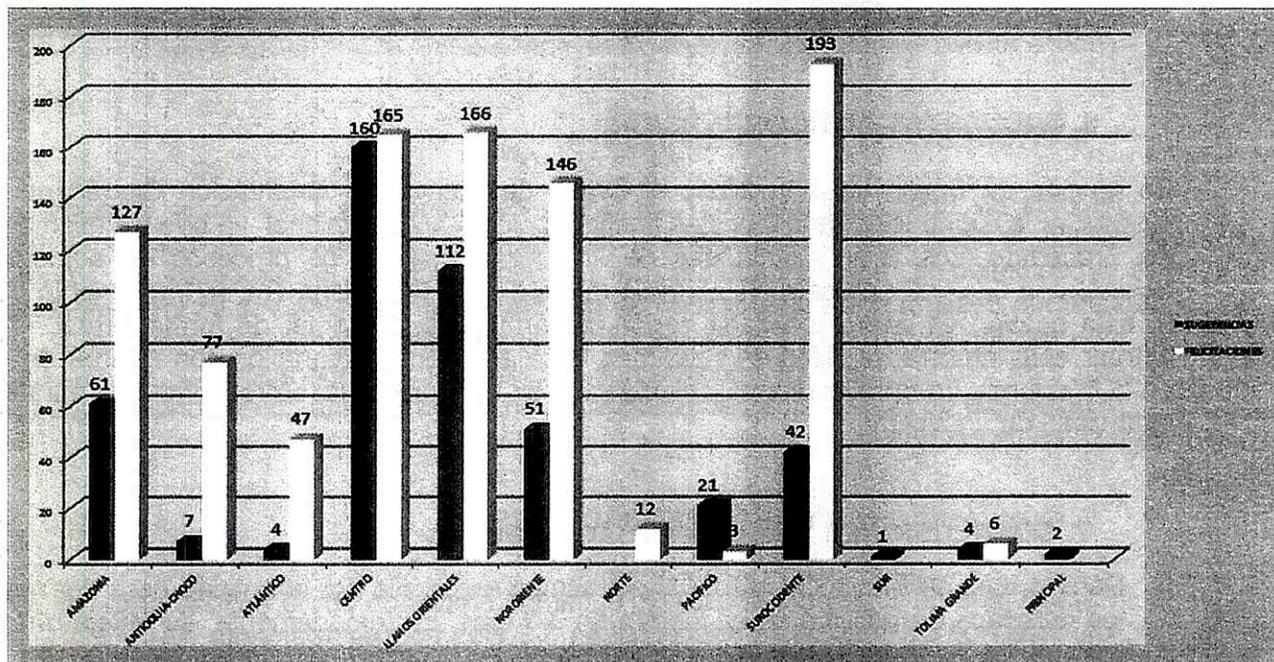
En el mes de Enero del año 2017, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana no pudo evidenciar la distribución de encuestas anticorrupción a nivel Nacional ya que las mismas y según los procedimientos, eran distribuidas de manera física en los procesos de adjudicación o declaratoria desierta que se realizaban de manera presencial. Una vez se implementó el SECOP II, esta gestión es ahora realizada según la normatividad vigente, de forma virtual, impidiendo extraer esta información. Nos encontramos trabajando en colaboración con el área de contratos en la búsqueda de realizar una parametrización en la herramienta correspondiente para involucrar esta clase de encuestas.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

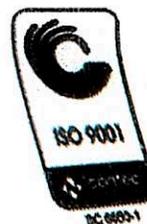
- Para el mes de Enero del año 2017, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 3.3 días aproximadamente, se refleja una disminución en los tiempos de respuesta lo que significa el compromiso de las áreas en dar celeridad en lo requerido. Estas son clasificadas por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención y Orientación Ciudadana	7
Ejecución y Seguimiento	1
Gestión Contabilidad	4,2
Gestión Cartera	4,4
Asuntos Disciplinarios y Administrativos	0
Asesoría Jurídica	2
Talento Humano	8.5
Servicios Administrativos	0

- b. En cumplimiento a la circular No 38 de fecha 9 de Noviembre de 2016, que trata sobre el procedimiento del manejo de los buzones de sugerencias; a continuación se presenta un gráfico de las sugerencias así como de las felicitaciones reportadas en el mes Enero de 2017. 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 Enero 2017.



- 6
- c. Es importante recordar a los señores líderes de proceso y subprocesos el cumplimiento de la Directiva permanente No. 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 Módulo PQR, a fin de realizar el seguimiento correspondiente por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.
 - d. Es indispensable verificar las herramientas tecnológicas una vez se realizó solicitud formal a la oficina de Tecnología, ya que actualmente nos encontramos trabajando intermitentemente con la herramienta Modulo PQR la cual impide llevar un control y seguimiento veraz a cada uno de los requerimientos a nivel Nacional ocasionando trabajo manual, no siendo muy confiable.

Cordialmente,



JUAN CARLOS MONTAÑO MONTAÑO
Coordinador Subproceso Atención y Orientación Ciudadana

c.c. Líderes de Proceso y Subproceso

GD DIRECCION GENERAL

*17FEB21PM 4:37 000362

