

MEMORANDO

Bogotá, 26 de Febrero de 2015

No. 011 GAOC-103

PARA: Brigadier General Pablo Federico Przychodny Jaramillo, Director General

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

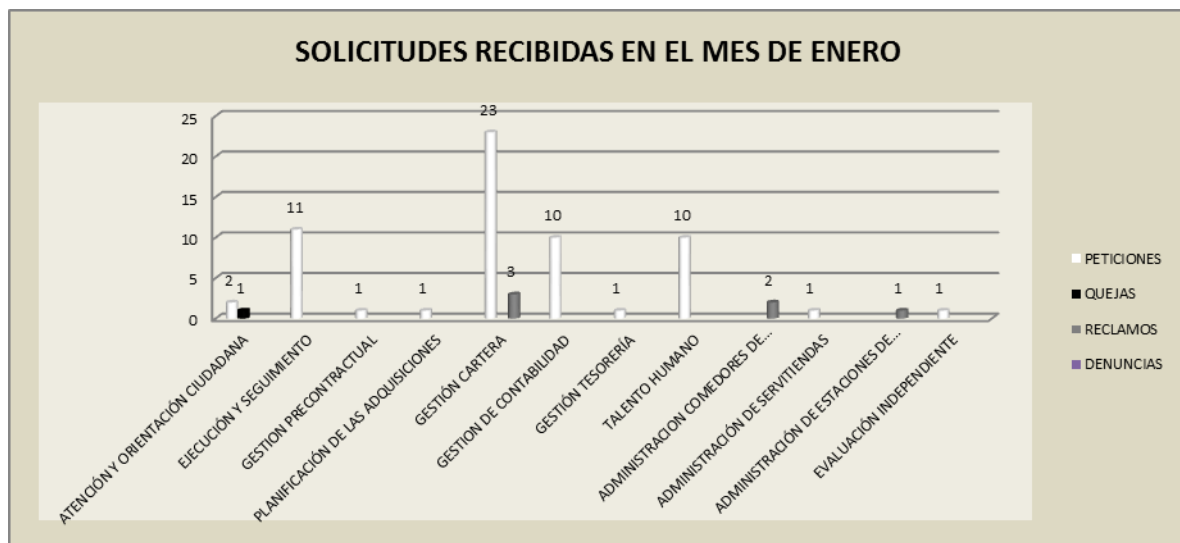
ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y encuestas anticorrupción, correspondiente al mes de ENERO del año 2015.

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

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	2	1	0	0	3	4.44
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	11	0	0	0	11	16.17
GESTION PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	1	1.47
PLANIFICACIÓN DE LAS ADQUISICIONES	1	0	0	0	1	1.47
GESTIÓN CARTERA	23	0	3	0	26	38.23
GESTION DE CONTABILIDAD	10	0	0	0	10	14.70
GESTIÓN TESORERÍA	1	0	0	0	1	1.47
TALENTO HUMANO	10	0	0	0	10	14.70
ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA	0	0	2	0	2	2.94
ADMINISTRACIÓN DE SERVITIENDAS	1	0	0	0	1	1.47
ADMINISTRACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIO	0	0	1	0	1	1.47
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	1	0	0	0	1	1.47
TOTAL	61	1	6	0	68	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS		

GRÁFICO SOLICITUDES POR SUBPROCESOS



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

Se evidencia que el subproceso con mayor cantidad de requerimientos, es “Gestión cartera” con el 38.23% de participación, equivalente a 26 requerimientos, seguida de los subprocesos de “Ejecución y Seguimiento” con el 16.17% equivalente a 11 solicitudes y “Talento humano” junto con “Gestión de Contabilidad” igualados con el 14.70% de participación, equivalente a 10 requerimientos de nuestros usuarios.

Así mismo, del anterior consolidado se puede discriminar por regionales los tipos de solicitudes hallados para el mes de Enero.

REGIONAL ATLANTICO	TIPO
Ejecución y Seguimiento	1 Petición
Gestión Tesorería	1 Petición

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Ejecución y Seguimiento	2 Petición
Gestión Contabilidad	3 Petición

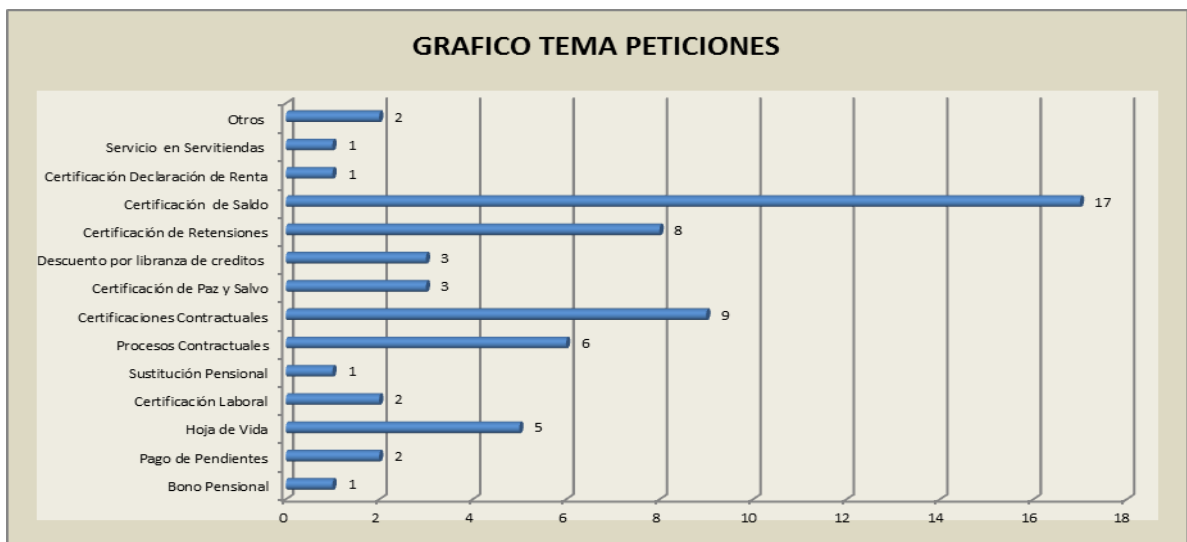
REGIONAL NORORIENTE	TIPO
Administración Comedores de Tropa	1 Reclamo
Administración de Servitiendas	1 Petición

2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 68 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: Sesenta y uno (61)

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 Enero 2015

RECLAMOS: Seis (6)

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, donde se Informa las condiciones higiénicas en que se encuentra el Rancho de tropa Batallón de Sanidad ya que no son los más adecuadas, se direcciono al Subproceso de "Administración de comedores de tropa". (Caso Cerrado).

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, donde se Informa los incumplimientos en la entrega oportuna del combustible que es realizada por la firma DISTRACOM, ocasionando traumatismo en las unidades militares, se direcciono al Subproceso de "Administración de Estaciones de Servicio". (Caso Cerrado).

2 Reclamos allegados a la Oficina Principal, donde se Informa inconformismos por parte del usuario por evidenciar que sus créditos no han sido suspendido a pesar de haberse pagado en su totalidad la deuda, se direcciono al Subproceso de "Gestión de Cartera". (Casos Cerrados).

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, donde el usuario solicita corrección de su paz y salvo por contener el número de cedula erróneo, lo que perjudica sus finanzas, se direcciono al Subproceso de “Gestión de Cartera”. (Caso Cerrado).

1 Reclamo allegado a la Regional Nororiente, donde se informa anomalías en el suministro de alimentos en las instalaciones del BITER 30, ya que no existe cocción en los mismos, mostrando reiteratividad mes a mes; se direcciono al Subproceso de “Administración de comedores de tropa”. (Caso Cerrado).

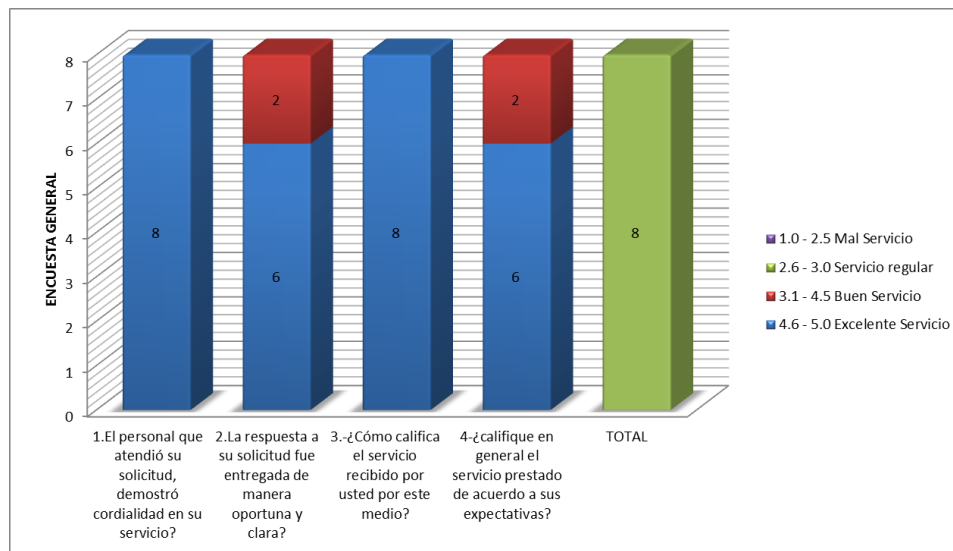
QUEJA: Una (1)

1 Queja allegada a la Oficina Principal, donde anónimamente anuncian el mal comportamiento del Director Regional Norte, lo cual no se direccionó por ser una petición de carácter insultante lo que la ley nos permite no tramitar el hecho, se direcciono al Subproceso de “Atención y Orientación Ciudadana”. (Caso Cerrado).

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

Para el mes de Enero de 2015 ingresaron 900 llamadas a través del Centro de Atención Telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

A continuación se presenta la percepción del usuario externo frente a las asesorías recibidas a través del CAT.



Así mismo, para el mes de Enero se recibieron un total de 184 solicitudes allegadas a través del correo contactenos@agencialogistica.gov.co las cuales fueron direccionadas a cada dependencia,

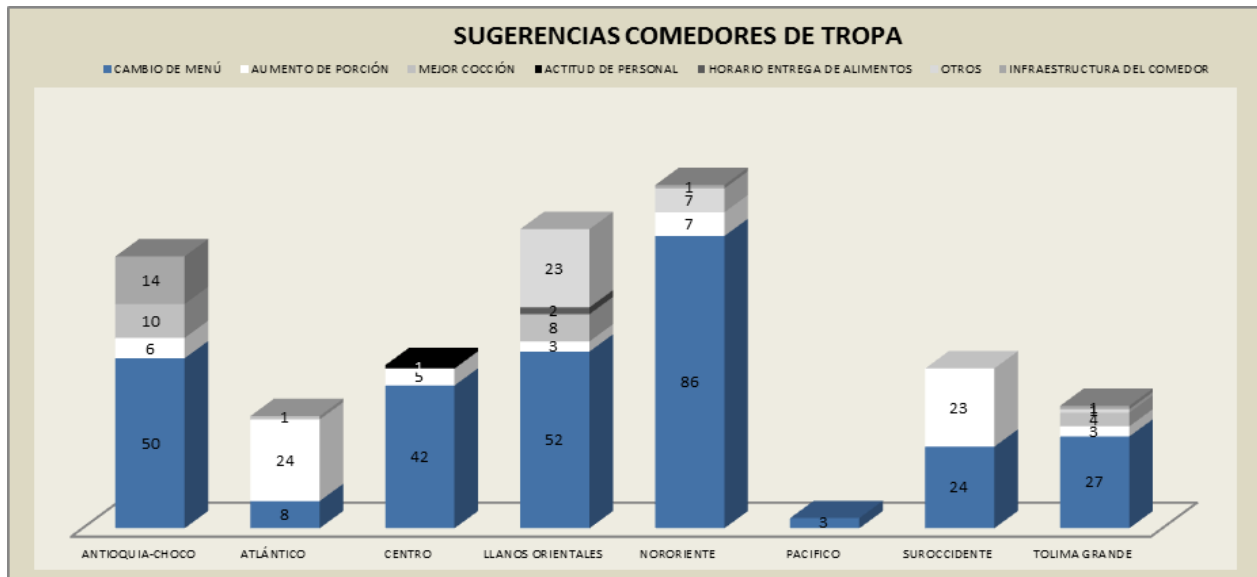
El chat interactivo de la entidad presentó para este mes de Enero, un movimiento de diez (10) solicitudes por parte de los usuarios.

Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, correo contactenos@agencialogistica.gov.co y chat interactivo, se publicaron en el Módulo de PQR del Portal Institucional.

4. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

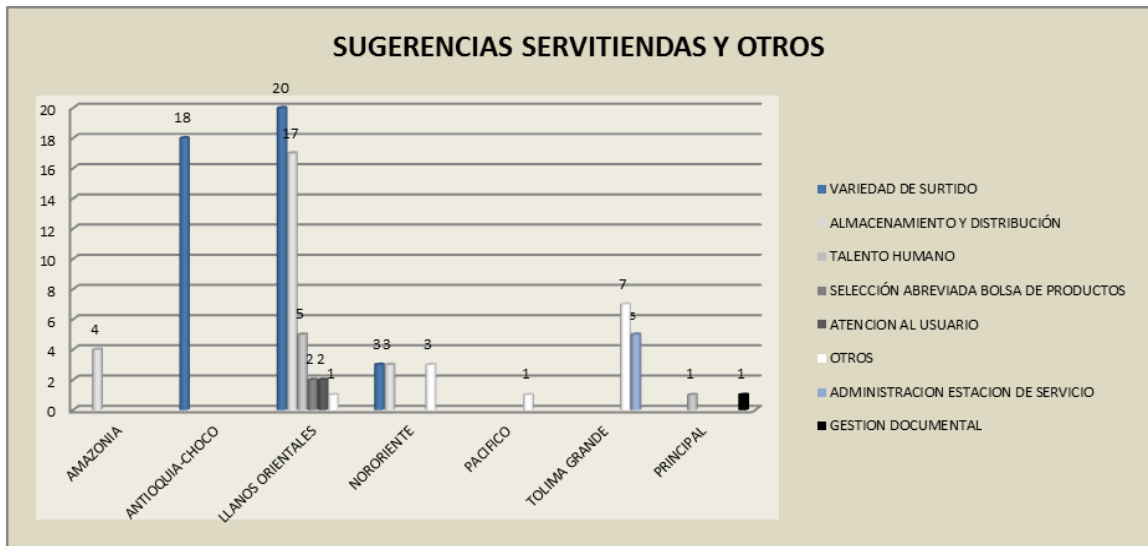
A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional, se recibieron 529 sugerencias y 845 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

SUGERENCIAS: 529



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

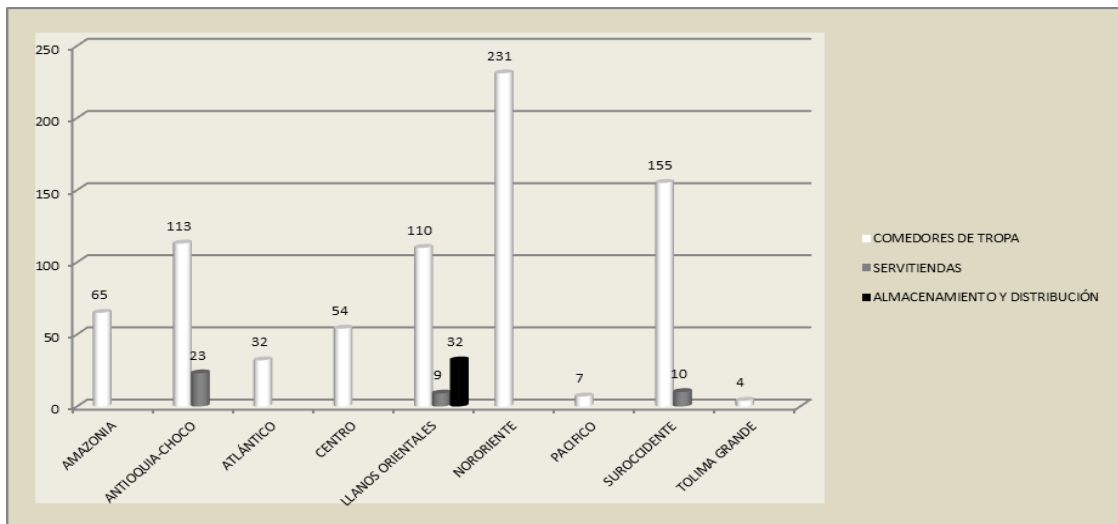
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el “Cambio de menú” con 292 sugerencias, seguida por “Aumento de Porción” con 71 sugerencias y “Mejor cocción” con 31 sugerencias.



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

Las sugerencias presentadas en el gráfico y que competen a las diferentes Servitiendas así como a otros conceptos a nivel Nacional, se focalizan exclusivamente en “Variedad de surtido”, seguido de “Almacenamiento y distribución”. Para el mes de Enero del año 2015 seguimos con la constante en el manejo de estos criterios en las Regionales.

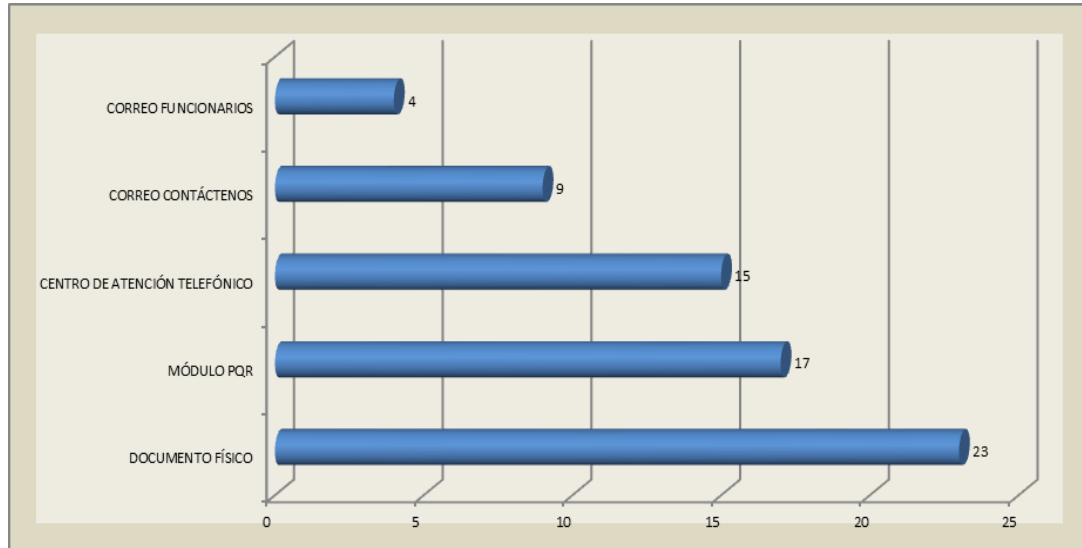
FELICITACIONES: 845



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

El tema más reiterativo de las felicitaciones corresponde a la satisfacción frente al servicio suministrado en los “Comedores de Tropa”, seguido por “Servitiendas”, reflejando un mayor agrado en las Regionales Nororiente y Suroccidente. Las Regionales que no se registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna.

5. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN



FUENTE: Informes mensuales extraídos de la herramienta “Modulo PQR” ubicada en el portal, correspondientes al mes de Enero 2015

De acuerdo a la gráfica anteriormente presentada, el “Documento físico” demuestra ser el canal más utilizados por nuestros usuarios, con 23 solicitudes para el mes de Enero del año 2015.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

- En el mes de Enero, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal, participo en 1 audiencias de adjudicación en la cual se tabularon 2 encuestas anticorrupción registrando un 100% de transparencia contractual.
- En las regionales hubo un total de 16 encuestas anticorrupción de las cuales corresponde a:
 - Regional Amazonia: 3 encuestas de 3 procesos contractuales.
 - Regional Antioquia Chocó: 7 encuestas de 4 procesos contractuales
 - Regional Atlántico: 0 encuestas de 1 procesos contractuales
 - Regional Llanos Orientales: 3 encuestas de 24 procesos contractuales.
 - Regional Pacifico: 0 encuestas de 1 procesos contractuales.
 - Regional Suroccidente: 3 encuestas de 1 procesos contractual.

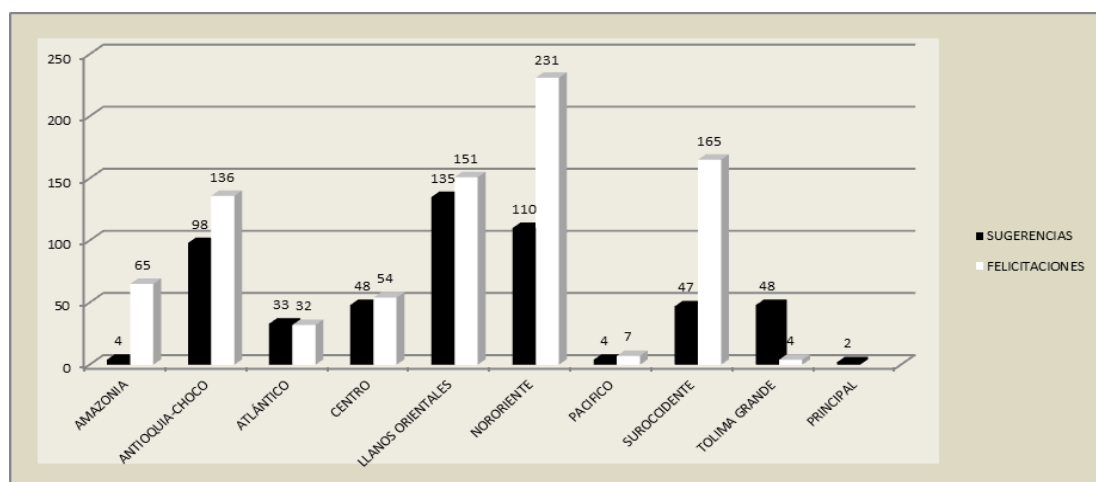
De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 97.21% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Enero del año 2015, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los Derechos de Petición se encuentra en 6.8 días, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención y Orientación Ciudadana	2,5
Ejecución y Seguimiento	7,8
Gestión Precontractual	2
Gestión Contabilidad	2,6
Gestión Cartera	2,4
Planificación de las Adquisiciones	10
Administración Estaciones de Servicio	15
Administración Comedores de Tropa	9
Administración de Servitiendas	10
Talento Humano	6,2

- b. En cumplimiento a la circular 026 de fecha 04 de julio de 2012, que trata sobre la implementación de los buzones de sugerencias; a continuación se presenta un gráfico de las sugerencias así como de las felicitaciones reportadas en el mes de Enero de 2015. Hay que resaltar el buen comportamiento de cada una de las regionales en el cumplimiento a la mencionada circular, lo cual repercute positivamente en la retroalimentación con nuestros usuarios. La Regional Sur no ha evidenciado el manejo de esta herramienta a pesar de los constantes llamados de atención para su implementación.



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

- a. 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