

MEMORANDO

Bogotá, 22 de Febrero de 2016

No. 014 GAOC-103

PARA: Señor Capitán de Navío Rafael Antonio Llinas Hernandez, Subdirector General encargado de las funciones de la Dirección 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 2016.

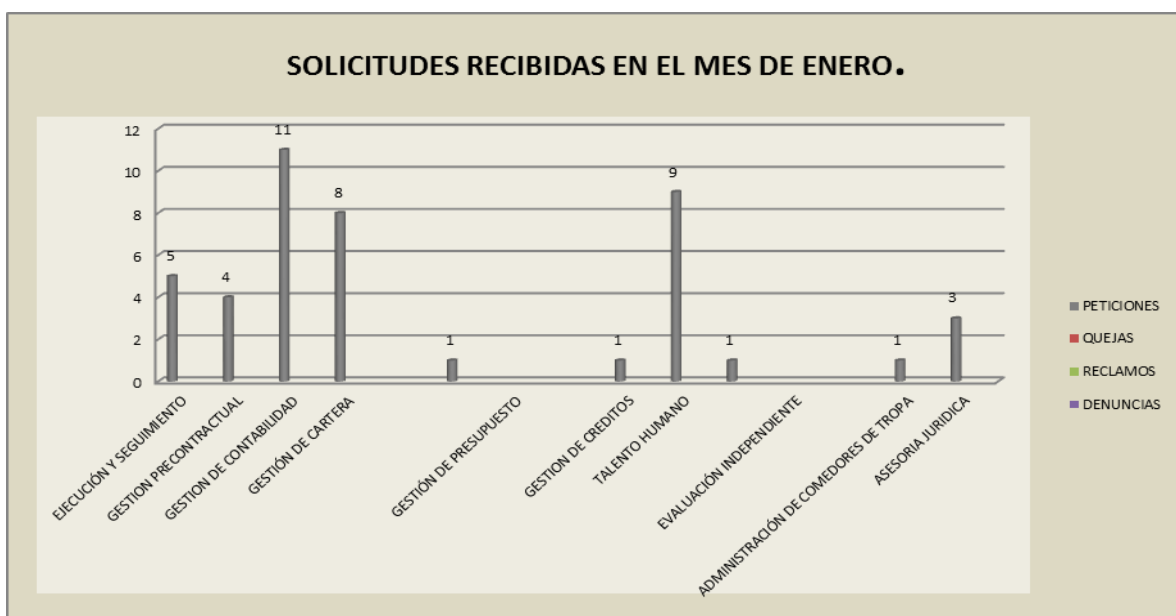
Con toda atención me permito informar al señor Capitán de Navío, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por la Coordinación de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de ENERO así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	5	0	0	0	5	11.36
GESTION PRECONTRACTUAL	4	0	0	0	4	9.09
GESTION DE CONTABILIDAD	11	0	0	0	11	25
GESTIÓN DE CARTERA	8	0	0	0	8	18.18
GESTIÓN DE PRESUPUESTO	1	0	0	0	1	2.27
GESTION DE CREDITOS	1	0	0	0	1	2.27
TALENTO HUMANO	9	0	0	0	9	20.45

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	1	0	0	0	1	2.27
ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES DE TROPA	1	0	0	0	1	2.27
ASESORIA JURIDICA	3	0	0	0	3	6.84
TOTAL	44	0	0	0	44	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS		

GRÁFICO SOLICITUDES POR SUBPROCESOS



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

Para el mes de Enero se evidencia que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios es “Gestión de contabilidad” con el 25% de participación, equivalente a 11 solicitudes; seguida del subproceso de “Talento humano” con un 20.45% de participación, equivalente a 9 solicitudes y “Gestión de Cartera” con un 18.18% de participación, equivalente a 8 requerimientos realizados por parte de nuestros usuarios. Para este mes no se identificaron otra clase de requerimientos como quejas, reclamos y denuncias.

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

REGIONAL AMAZONIA	TIPO
Gestión de Contabilidad	1 Petición.

REGIONAL ATLÁNTICO	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento	1 Petición
Gestión Precontractual	1 Petición

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Gestión Precontractual	1 Petición
Gestión de Contabilidad	7 Peticiones

2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 44 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 cuatro (44)

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 2016

En los temas de las peticiones, se identifica en mayor proporción el asunto "otros" los cuales para este mes de Enero describe novedades como: soporte de pago de parafiscales, resultados de exámenes de convocatorias, copias de actas de posesión, donaciones y pagos de indemnización.

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

Para el mes de Enero de 2016 ingresaron 336 llamadas a través del Centro de Atención telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. Se evidencia una reducción considerable en el aporte de la participación por medio de esta herramienta ya que hasta el pasado 25 de Enero de 2016 tuvimos habilitado en nuevo PBX 6510420, lo que no permitió una mejor comunicación con nuestros clientes.

Así mismo, para el mes de Enero se recibieron un total de 240 solicitudes allegadas a través del correo contactenos@agencialogistica.gov.co las cuales fueron direccionadas a cada dependencia.

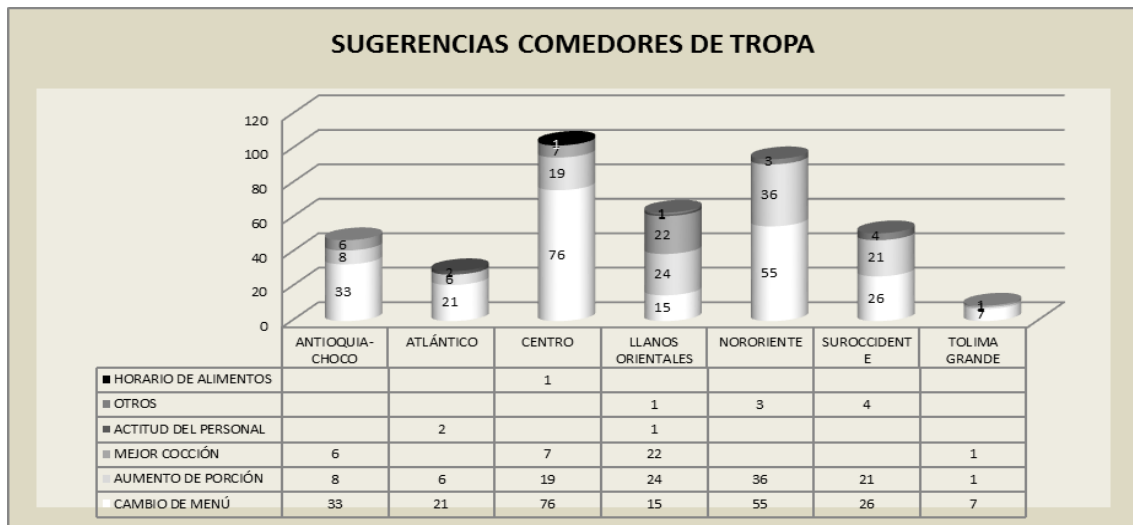
El chat interactivo de la entidad presentó para este mes de Enero, un movimiento de trece (13) solicitudes por parte de los usuarios, en su gran mayoría por información general.

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, se recibieron 468 sugerencias y 799 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

SUGERENCIAS: 468



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

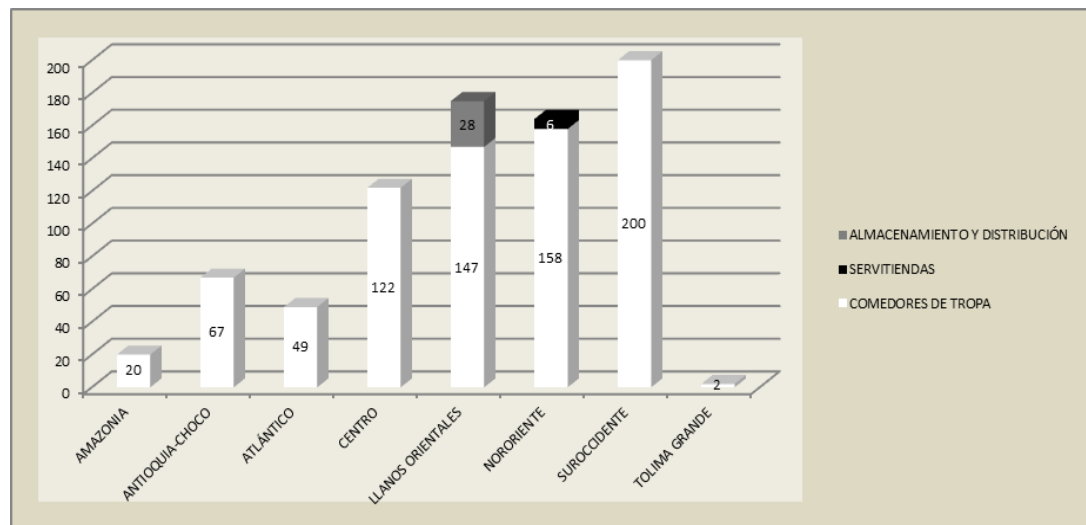
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el "Cambio de menú" con 233 sugerencias, seguida por "Aumento de porción" con 115 sugerencias y "Mejor cocción" con 36 solicitudes.



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

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 “Variedad de surtido” con 35 sugerencias, seguida de “Almacenamiento y Distribución” con 23 propuestas.

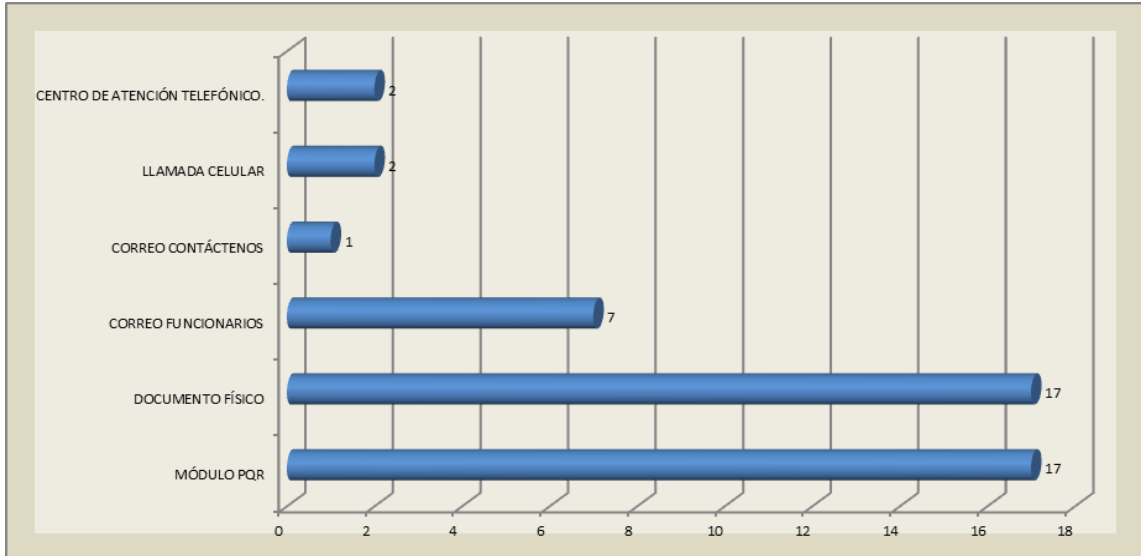
FELICITACIONES: 799



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

El tema 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 765 aspectos positivos, seguido por “Almacenamiento y distribución” con 28 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Suroccidente, Llanos Orientales y Nororiente. Las Regionales que no se registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna.

5. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN



FUENTE: Informes mensuales de la herramienta "Modulo PQR" ubicada en el portal, correspondientes al mes de Enero 2016

Observando el manejo que se le ha dado 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 "Modulo PQR" y "Documento físico" con igualdad en la participación, con 17 solicitudes en el mes de Enero del año 2016.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Enero del año 2016, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal NO participo en audiencias de adjudicación, por lo que no se extrajeron encuestas anticorrupción.

En las regionales hubo un total de 30 encuestas anticorrupción obtenidas de 24 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 10 encuestas de 8 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 4 encuestas de 3 procesos contractuales.
- Regional Llanos Orientales: 3 encuestas de 8 procesos contractuales.
- Regional Nororiente: 3 encuestas de 2 procesos contractuales.
- Regional Pacifico: 5 encuestas de 3 procesos contractuales.
- Regional Sur: 1 encuestas de 1 procesos contractuales
- Regional Tolima Grande: 4 encuestas de 7 procesos contractuales

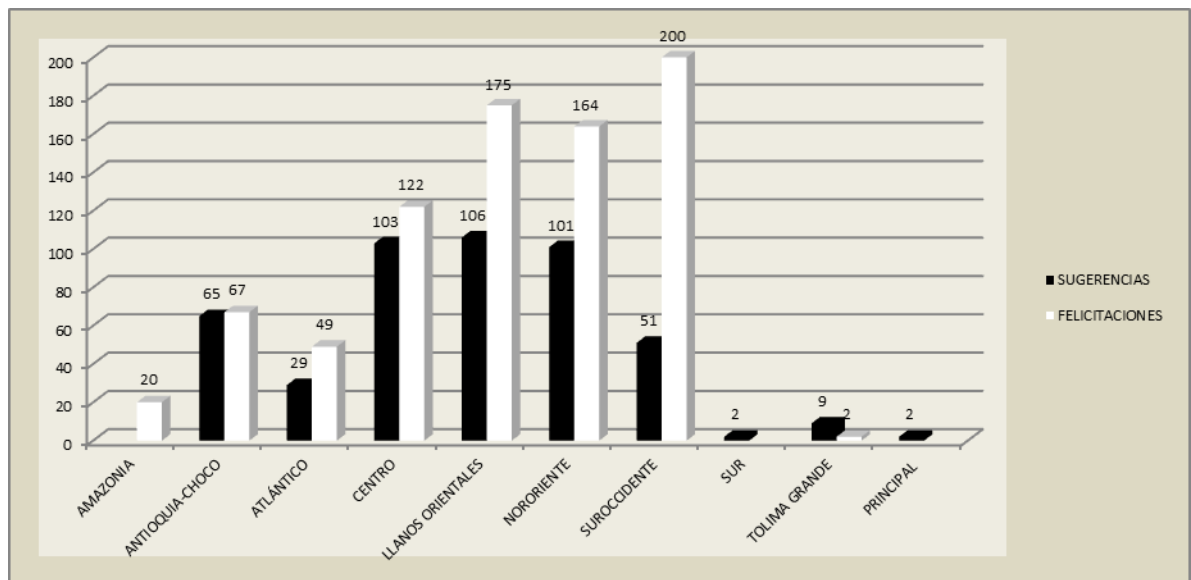
De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 97.3% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Enero del año 2016, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 6.5 días aproximadamente, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Ejecución y Seguimiento	6,2
Gestión Precontractual	3
Gestión Cartera	5,75
Gestión Contabilidad	2
Gestión Presupuesto	7
Gestión Créditos	18
Asesoría Jurídica	5,3
Talento Humano	9
Evaluación Independiente	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 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.



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