

MEMORANDO

Bogotá, 16-03-2017

No 20171410082377

GAOC-103

CD DIRECCION GENERAL



17MAR16PM 2:54 000770

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 FEBRERO del año 2017.

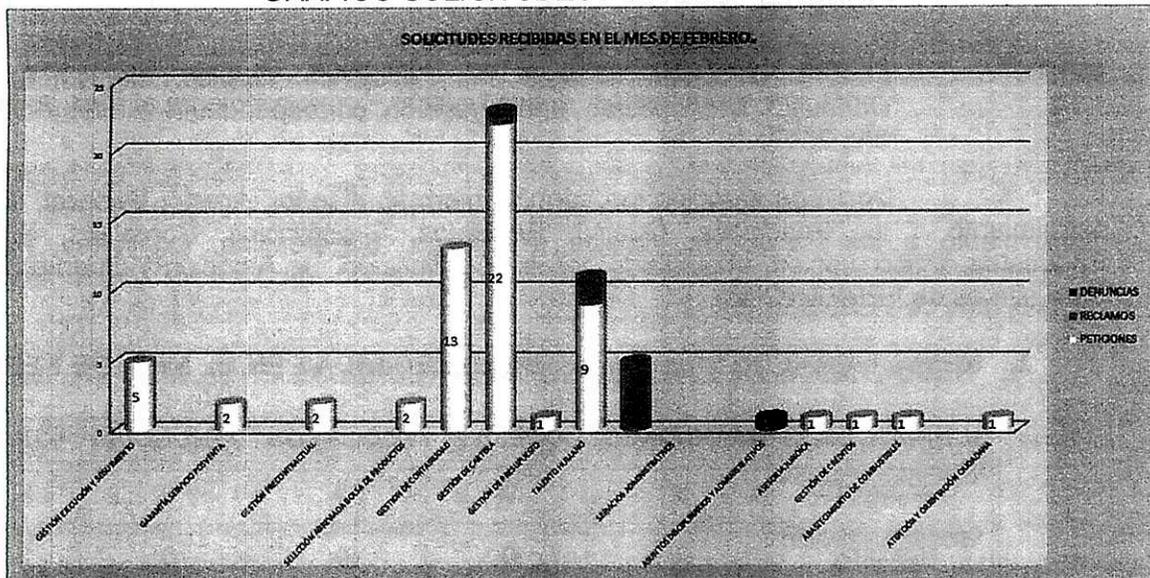
Con toda atención me permito informar al señor Director General, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por la Coordinación de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de FEBRERO así:

**1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE FEBRERO.**

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
GESTIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	5	0	0	0	5	7.24
GARANTÍA SERVICIO POSVENTA.	2	0	0	0	2	2.90
GESTIÓN PRECONTRACTUAL	2	0	0	0	2	2.90
SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS	2	0	0	0	2	2.90
GESTION DE CONTABILIDAD	13	0	0	0	13	18.84
GESTIÓN DE CARTERA	22	0	1	0	23	33.33
GESTIÓN DE PRESUPUESTO	1	0	0	0	1	1.45
TALENTO HUMANO	9	0	2	0	11	15.95
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	5	0	5	7.24
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	0	0	1	1	1.45
ASESORIA JURIDICA	1	0	0	0	1	1.45

GESTIÓN DE CRÉDITOS	1	0	0	0	1	1.45
ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLES	1	0	0	0	1	1.45
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	1	1.45
TOTAL	60	0	8	1	69	100%
	<b>PETICIONES</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>RECLAMOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>		

**GRÁFICO SOLICITUDES POR SUBPROCESOS**

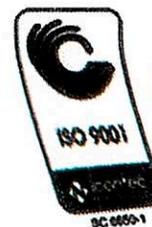


FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Febrero 2017.

En el mes de Febrero se evidencio que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios refiere a "Gestión de Cartera" con un 33.33% de participación, equivalente a 23 solicitudes; seguida del subproceso de "Gestión de Contabilidad" con un 18.84% de participación, equivalente a 13 solicitudes y el subproceso de "Talento Humano", con un 15.95% de participación equivalente a 11 requerimientos. Así mismo del anterior consolidado se puede discriminar por regionales los tipos de solicitudes hallados para el mes de Febrero.

REGIONAL ANTIOQUIA-CHOCO	TIPO
Gestión de Contabilidad	1 Petición

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Gestión de créditos	1 Petición



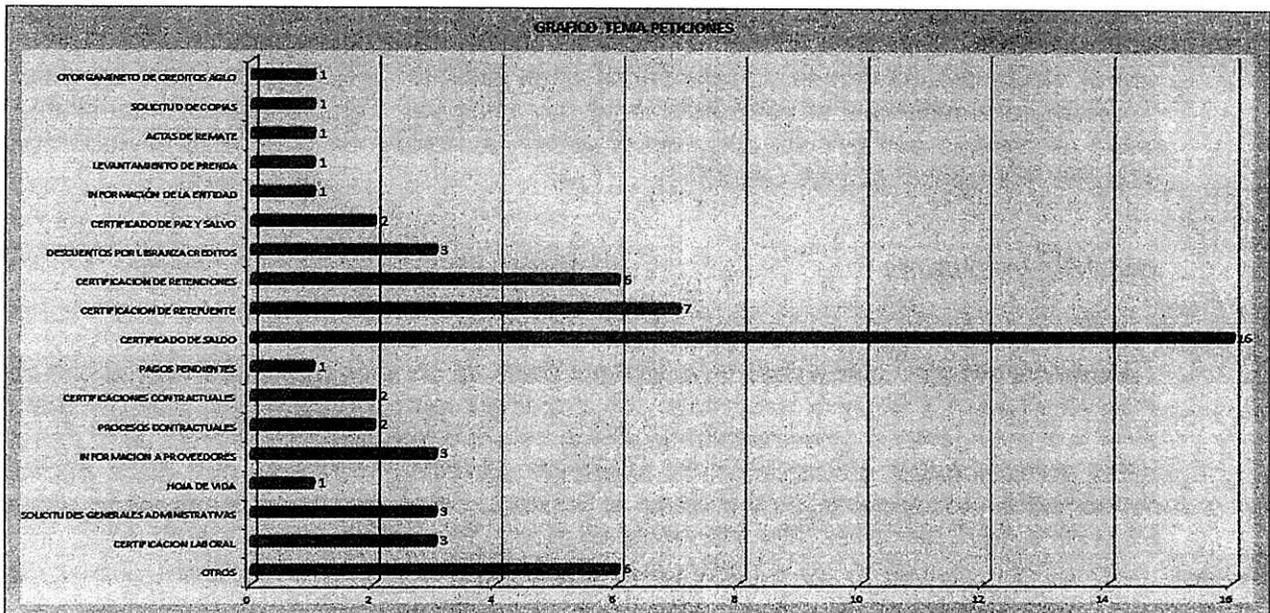
<b>REGIONAL NORORIENTE</b>	<b>TIPO</b>
Talento Humano	1 Petición
<b>REGIONAL NORTE</b>	<b>TIPO</b>
Gestión Ejecución y Seguimiento	2 Peticiones
<b>REGIONAL SUROCCIDENTE</b>	<b>TIPO</b>
Gestión de Contabilidad	3 Peticiones
<b>REGIONAL TOLIMA GRANDE</b>	<b>TIPO</b>
Gestión de Contabilidad	1 Petición

**2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:**

De un total de 69 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 (60)**

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 Febrero 2017

### RECLAMOS: Siete (7)

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, donde un usuario expresa su inconformismo al postularse a una convocatoria pública de la entidad y no ser tenida en cuenta su hoja de vida, la cual dice tener todos los requisitos y cumplir con el perfil exigido. Solicita que se le informe las razones por las cuales no fue aceptada la documentación suministrada. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (Caso Cerrado)

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, donde un usuario manifiesta su malestar en el proceso que se llevó para la convocatoria L20170217, ya que el correo seleccionado para adjuntar todo documento necesario para participar en dicho concurso, no posee capacidad suficiente, lo que perjudico en la recepción por parte del área de talento humano y la cual le informo que no le fue allegada ninguna evidencia para participar de dicha convocatoria. Exige que no se vea atropellado su proceso de convocatoria por culpa de una mala logística de la Agencia Logística. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (Caso Cerrado)

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, donde el usuario informa las irregularidades en el momento de requerir un certificado de Saldo, el cual a pesar de múltiples solicitudes no ha sido posible la entrega del mismo, y al haberse podido comunicar con funcionario competente, quien se comprometió con el envío, continua en la espera. También informa que el aplicativo implementado para tal fin nunca funciona presentando continuas fallas técnicas. Se direcciono al Subproceso "Gestión Cartera" (Caso Cerrado)

5 Reclamos allegados a la Oficina Principal, donde varios funcionarios de la Dirección Comercial, informan el olor repugnante fétido y enfermizo que se viene presentado en esta sede, aumentado con el transcurso del tiempo y ocasionando en el personal perjuicios de salud. Lo anterior genera dificultad para desempeñar adecuadamente sus funciones. También se observa fallas en el suministro de agua lo que dificulta aún más la gestión a realizar. Se direcciono al Subproceso "Servicios administrativos" (Casos Cerrados)

### DENUNCIA: Una (1)

1 Denuncia allegada a la Oficina Principal por parte de un anónimo donde informa las actuaciones irregulares de un Ingeniero que trabajo con la entidad como profesional de planta y hasta enero de 2017 y el cual cometió fallas recibiendo sobornos por diferentes proveedores para ajustar los contratos y hacer ganar proveedores de su criterio. El anónimo informa que estos hechos eran de conocimiento por parte de Directivos de la Entidad. Se direcciono al Subproceso "Asuntos Disciplinarios y Administrativos" (Se encuentra en aporte de pruebas - Ley 1755 de 2015, artículo 17).



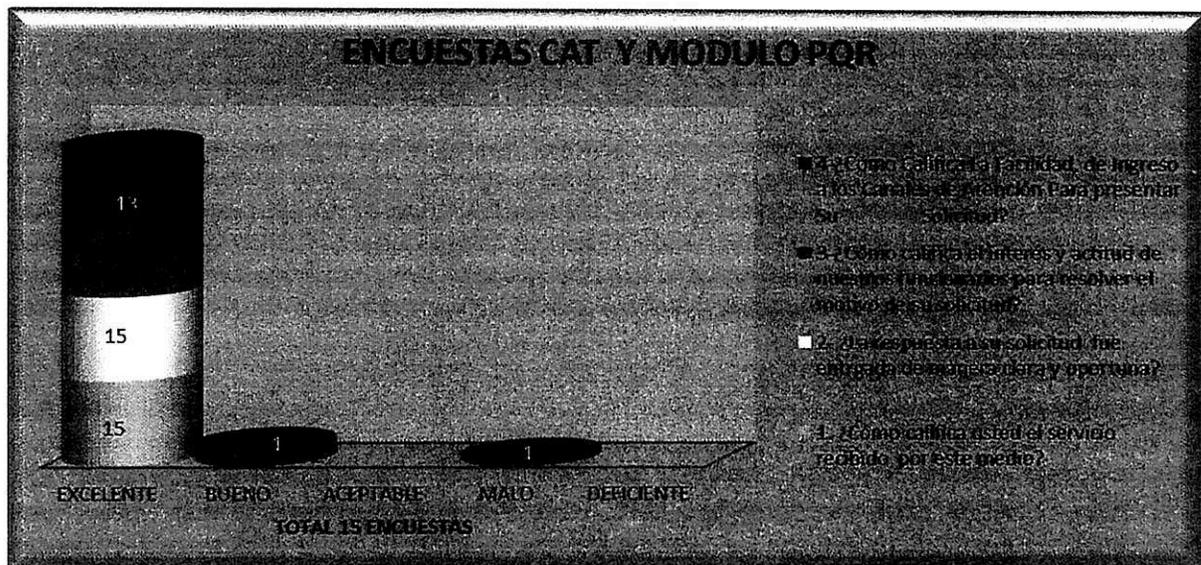
### 3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ALLEGADAS A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO:

Para el mes de Febrero de 2017 ingresaron 1255 llamadas a través del Centro de Atención telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm evidenciando un aumento considerable en comparación con el último mes.

Continuamos trabajando con la herramienta "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 **continuamos sin contrato desde el pasado 31 de Diciembre de 2016** lo que puede ser perjudicial si se presenta posible falla de la herramienta y no poseer soporte técnico.

A continuación se presenta la percepción del usuario externo frente a las asesorías recibidas a través del CAT (Centro de Atención Telefónico) y los diferentes canales del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano. Para este mes se realizaron 136 asesorías puntuales observándose un aumento considerable en comparación del último mes, lo que podríamos asociar a las altas solicitudes de certificados de saldo y reafuente que se ha evidenciado en este periodo.

De las mismas se pudieron realizar 15 seguimientos evaluados así:



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.

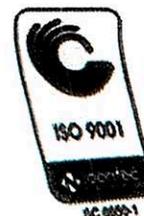


Numero de fallas en la recepción de llamadas, por cada una de las dependencias, para el mes de Febrero de 2017.

Para el mes de Febrero de 2017 tenemos a las dependencias de Financiera, Contratos y Administrativa como aquellas áreas que siguen teniendo problemas a la hora de contestar sus teléfonos. Es de resaltar que para este periodo se reflejó un aumento considerable en esta anomalía y en las mismas dependencias, en comparación al mes anterior, lo que se podría asociar a la falta de compromiso por parte de los funcionarios de cada una de estas dependencias. Se deberá fortalecer los mecanismos de sensibilización para crea cultura de atención al cliente por medio de esta herramienta. Continuamos exhortando a todas las áreas de la entidad con el cumplimiento en la recepción de estos equipos telefónicos.

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 Febrero se recibieron un total de 210 solicitudes allegadas a través del correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co) las cuales fueron direccionadas a cada dependencia. Se continúa refleja disminución en comparación del mes anterior, lo que se podría asociar a las fallas tecnológicas presentadas las cuales no permite el correcto manejo de los correos institucionales así como demás herramientas de participación. El chat interactivo presenta fallas tecnológicas que no sean podido mitigar, por lo que no se refleja manejo en esta herramienta.



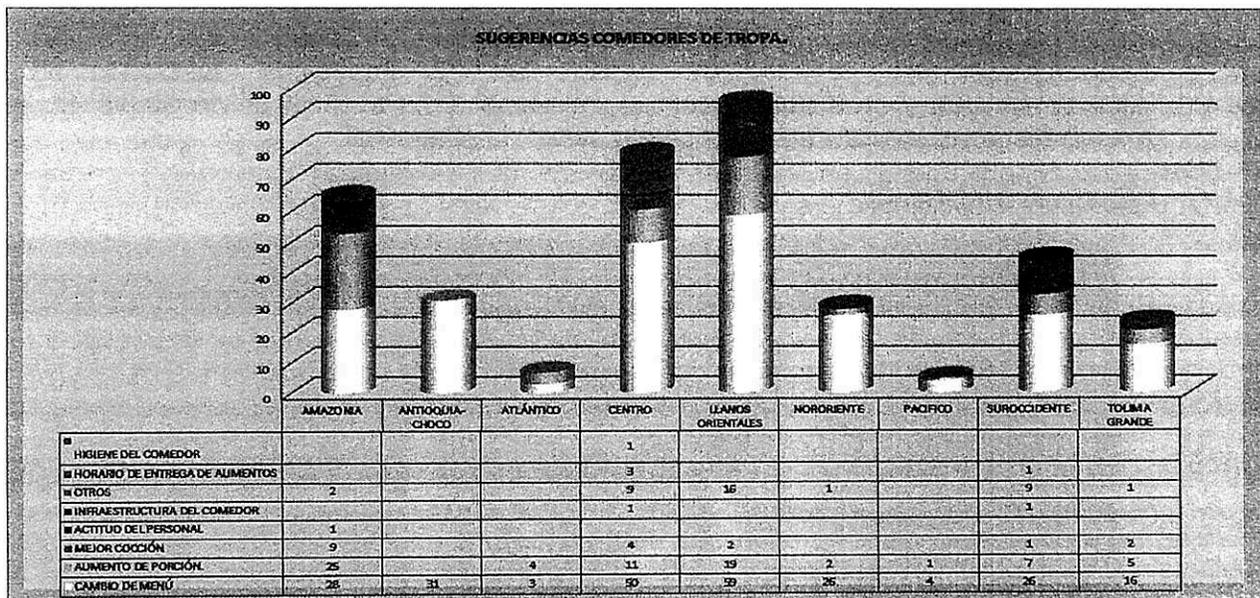
Se evidencia una gestión de 85 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 336 llamadas entrantes al conmutador de la misma. Cada una de ellas se direcciono brindándole la información pertinente. También se demuestran 18 reuniones agendadas y un ingreso formal de 797 personas externas y 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](mailto: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

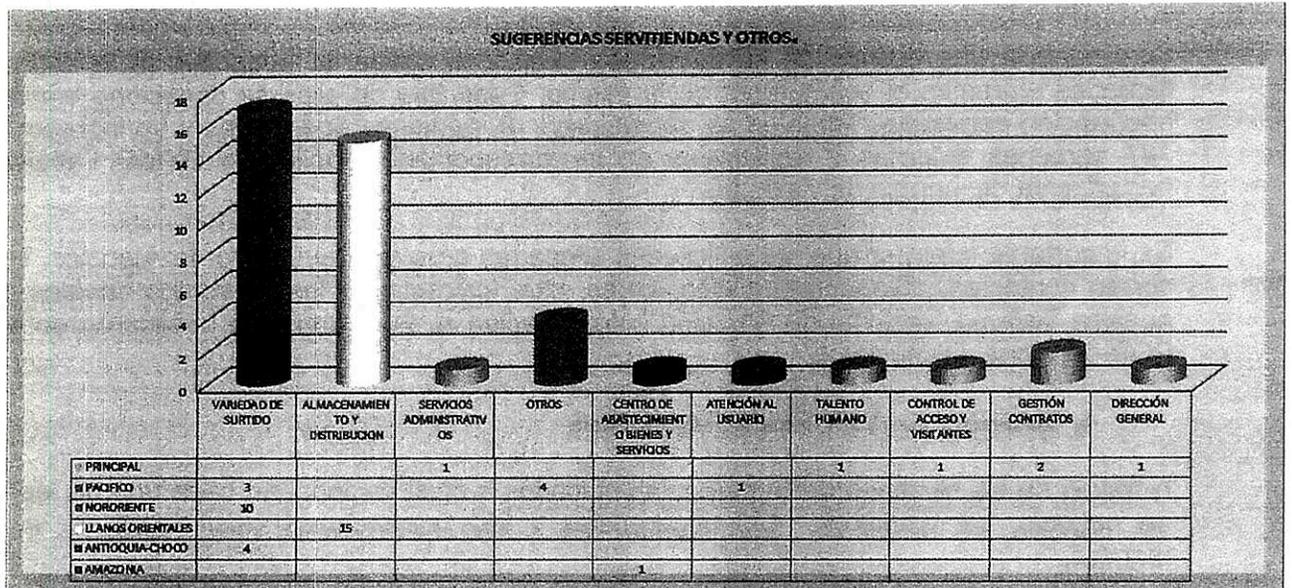
A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional en cada una de las unidades de negocio, se recibieron 425 sugerencias y 982 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

##### SUGERENCIAS: 425



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

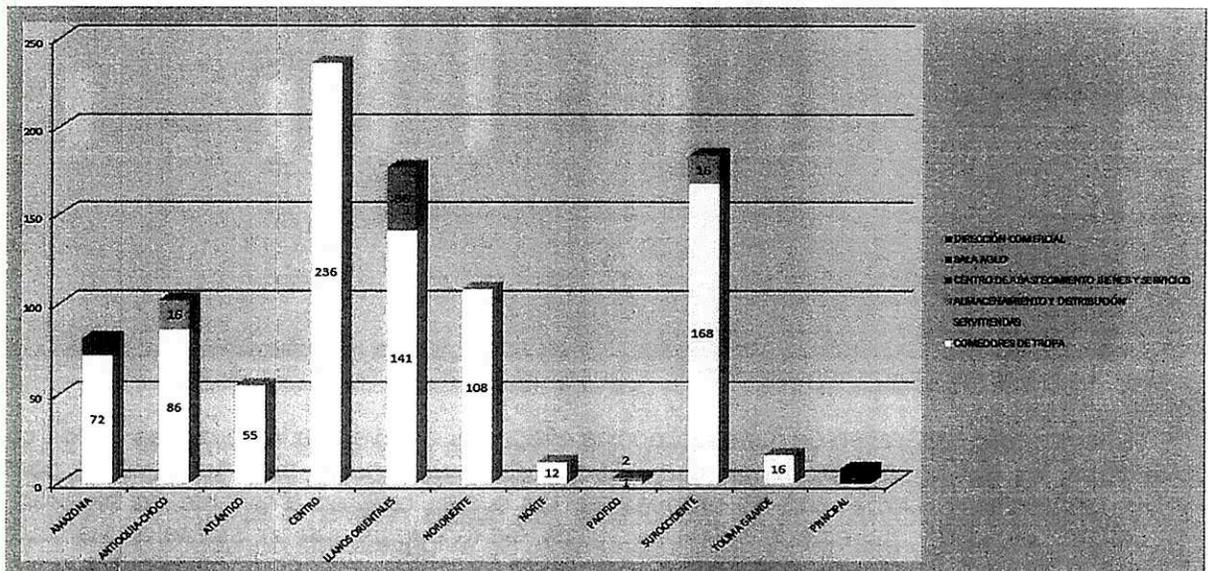
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el "Cambio de menú" con 243 sugerencias, seguida por "Aumento de porción" con 74 sugerencias y "Otros" con 38 propuestas, las cuales refieren a faltante de hieleras, entrega de alimentos fríos y mal estado de los alimentos. Se evidencia una constante en las inconformidades para "cambio de menú", con respecto al último bimestre, así como también las novedades en la falta de los elementos ya descritos.



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

Para el mes de Febrero, 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 17 propuestas, superando de nuevo a “Almacenamiento y Distribución” con 15 opiniones. Se evidencia un constante en la clase de propuestas interpuestas por el usuario por medio de este canal.

**FELICITACIONES: 982**



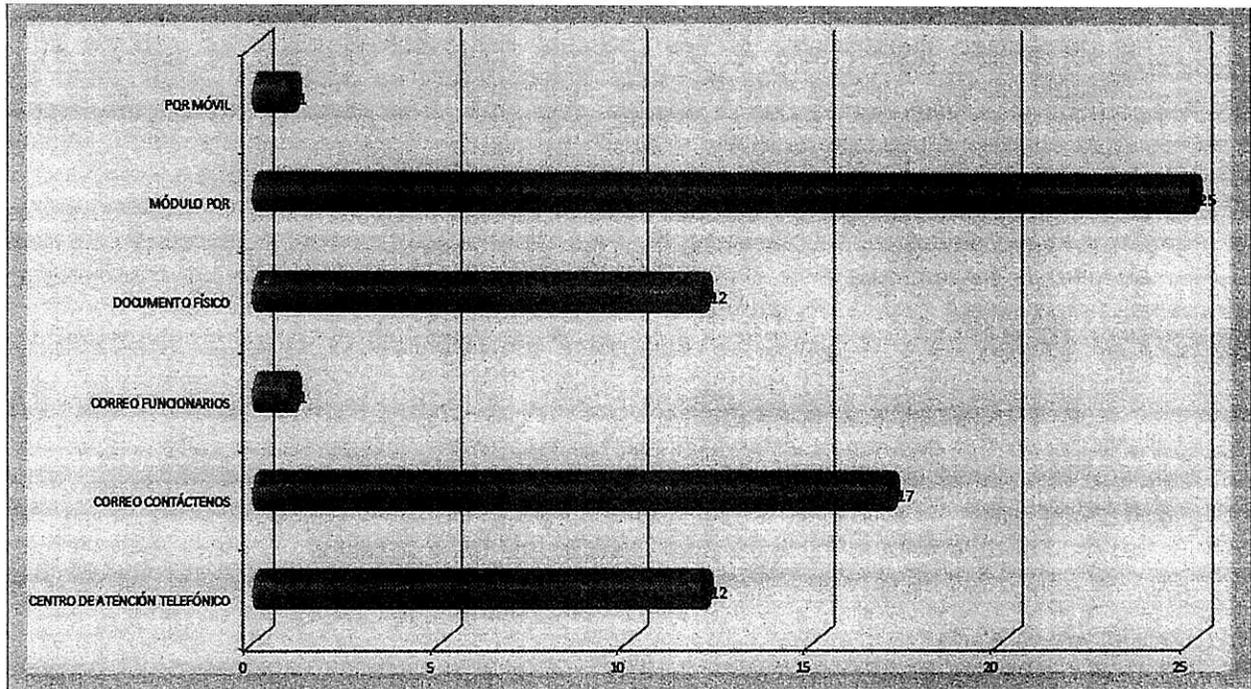
FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Febrero 2017



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 895 aspectos positivos, siendo desplazando las “Servitiendas”, que posee 34 cometarios por “Almacenamiento y Distribución” con 36 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Centro, Suroccidente y Llanos Orientales. 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 “Correo Contáctenos”. Esto evidencia que a pesar del manejo intermitente de los canales electrónicos y gracias a la publicidad brindada a estas herramientas de participación, se ha podido crear credibilidad en el ingreso de requerimientos vía electrónica.



FUENTE: Informes mensuales de la herramienta “Modulo PQR” ubicada en el portal, correspondientes al mes de Febrero 2017

## 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

En el mes de Febrero del año 2017, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana continúa trabajando, en colaboración con la Dirección de Contratos, en la parametrización para la aplicación de la encuesta anticorrupción al interior de la herramienta SECOP II, ya que su implementación física a cada uno de los oferentes participantes en los procesos de adjudicación o

declaratoria desierta se realizó de manera parcial, en algunos puntos, lo cual no ha permitido su aplicación total por los parámetros virtuales exigidos por ley.

En el mes de Febrero del año 2017, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal participo en 1 audiencia de adjudicación de las cuales se tabularon 1 encuesta anticorrupción presentando un 100% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

En las regionales hubo un total de 30 encuestas anticorrupción obtenidas de 35 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 0 encuestas de 7 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 27 encuestas de 14 procesos contractuales.
- Regional Sur: 3 encuestas de 6 procesos contractuales.
- Regional Tolima Grande: 0 encuestas de 8 procesos contractuales

De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 93.55% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

La percepción desfavorable en los procesos licitatorios descritos se centran en la regional Antioquia-Choco; la cual dos oferentes seleccionaron la opción A, en el punto Seis (6) *"De acuerdo a su experiencia con la entidad, cual nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?"*

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

## 7. TRÁMITES Y SERVICIOS

La entidad cuenta actualmente registrado en la SUIT (Sistema Único de Información de Trámites) dos (2) trámites:

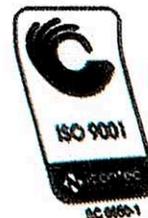
- a. Solicitud para créditos de libre inversión bienes y servicios
- b. Solicitud de reconocimiento de sustitución pensional para el personal civil de la ALFM

y un (1) servicio:

- a. Solicitud expedición de paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito.

Estos se encuentran en proceso de racionalización, donde se solicitó autorización al Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP para:

- ⇨ Cambio de tipología (de trámite a servicio) para el trámite de Créditos
- ⇨ Eliminación del trámite de solicitud pensional, por no ser viable su aplicación ya que según líder de este trámite, este servicio tiende a desaparecer por estar ahora administrado por los fondos privados.
- ⇨ Actualización del módulo de solicitud en línea de certificados de paz y salvo.



En el Plan Anticorrupción existe el componente No 2 "Racionalización de tramites" en donde se especifican actividades para la racionalización de estos trámites y servicios los cuales para esta vigencia 2017 y por información de la oficina de Tecnología, **no se podrá realizar su racionalización tecnológica** por ausencia de presupuesto, así como también se incumpliría con las actividades del Plan de Gobierno en línea.

Se aclara que se brindaron las necesidades para mejorar estos instrumentos de participación, por parte de cada uno de los líderes de trámites y servicios, que centraban su gestión en la implementaciones de mejoras en las herramientas tecnológicas para cumplir con la ley Antitramites y brindar transparencia y celeridad al usuario.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Febrero del año 2017, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 6.7 días aproximadamente, se refleja un leve aumento en los periodos de respuesta pero siempre resueltos en tiempos de ley, lo que significa que deberemos instar en las áreas en dar mayor celeridad en lo requerido. Estas son clasificadas por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención y Orientación Ciudadana	10
Abastecimiento de Combustible	6
Gestión Ejecución y Seguimiento	2,5
Gestión Precontractual	5
Garantía y Servicio Posventa	11
Gestión Contabilidad	5
Gestión Cartera	3,27
Gestión Presupuesto	1
Gestión Créditos	11
Asesoría Jurídica	10
Talento Humano	9,8
Servicios Administrativos	4
Asuntos Disciplinarios y Administrativos	4
Selección Abreviada Bolsa de Producto	12

- 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 Febrero 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.

