

MEMORANDO

Bogotá, 27 de Marzo de 2015

No. 029 GAOC-103

PARA: 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 FEBRERO del año 2015.

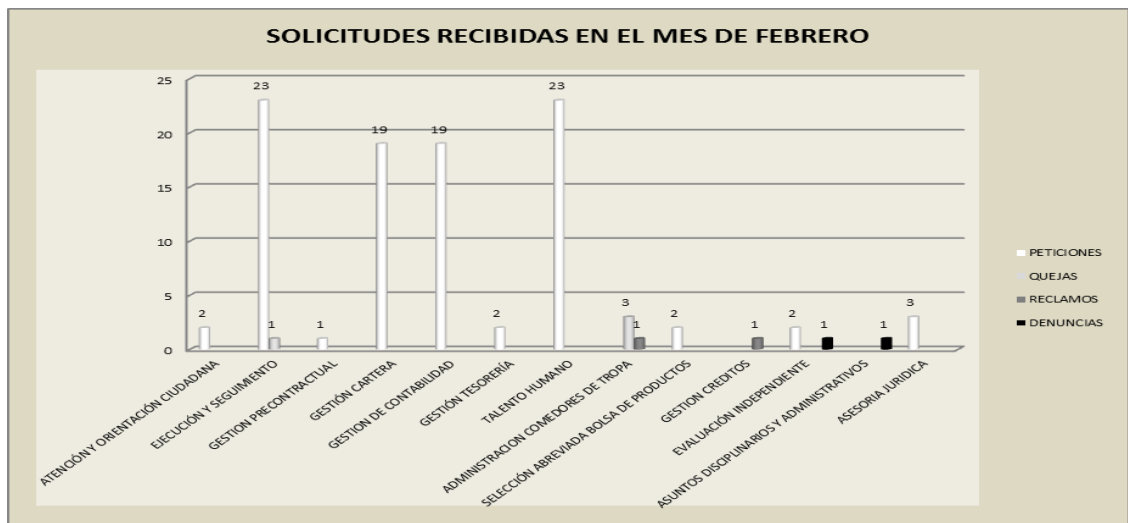
Con toda atención me permito informar al señor Capitán de Navío, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por la Coordinación de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de FEBRERO así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	2	0	0	0	2	1.94
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	23	1	0	0	24	23.07
GESTION PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	1	0.96
GESTIÓN CARTERA	19	0	0	0	19	18.26
GESTION DE CONTABILIDAD	19	0	0	0	19	18.26
GESTIÓN TESORERÍA	2	0	0	0	2	1.94
TALENTO HUMANO	23	0	0	0	23	22.11
ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA	0	3	1	0	4	3.84
SELECCIÓN ABREVIADA BOLSA DE PRODUCTOS	2	0	0	0	2	1.94
GESTION CREDITOS	0	0	1	0	1	0.96
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	2	0	0	1	3	2.88
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	0	0	1	1	0.96
ASESORIA JURIDICA	3	0	0	0	3	2.88

TOTAL	<b>96</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	104	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 2015.

Se evidencia que el subproceso con mayor cantidad de requerimientos, es “Ejecución y seguimiento” con el 23.07% de participación, equivalente a 24 requerimientos, seguida de los subprocesos de “Talento Humano” con el 22.11% equivalente a 23 solicitudes y “Gestión Cartera” junto con “Gestión de Contabilidad” igualados con el 18.26% de participación, equivalente a 19 requerimientos de nuestros usuarios.

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

REGIONAL ATLANTICO	TIPO
Asesoría jurídica	1 Petición
Gestión Tesorería	1 Petición

REGIONAL CENTRO	TIPO
Gestión de Contabilidad	1 Petición

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Ejecución y Seguimiento	6 Peticiones
Gestión Contabilidad	3 Peticiones

REGIONAL TECNICA DE INGENIEROS	TIPO
Talento Humano	1 Petición

REGIONAL NORORIENTE	TIPO
Administración Comedores de Tropa	2 Quejas
Gestión de Contabilidad	1 Petición

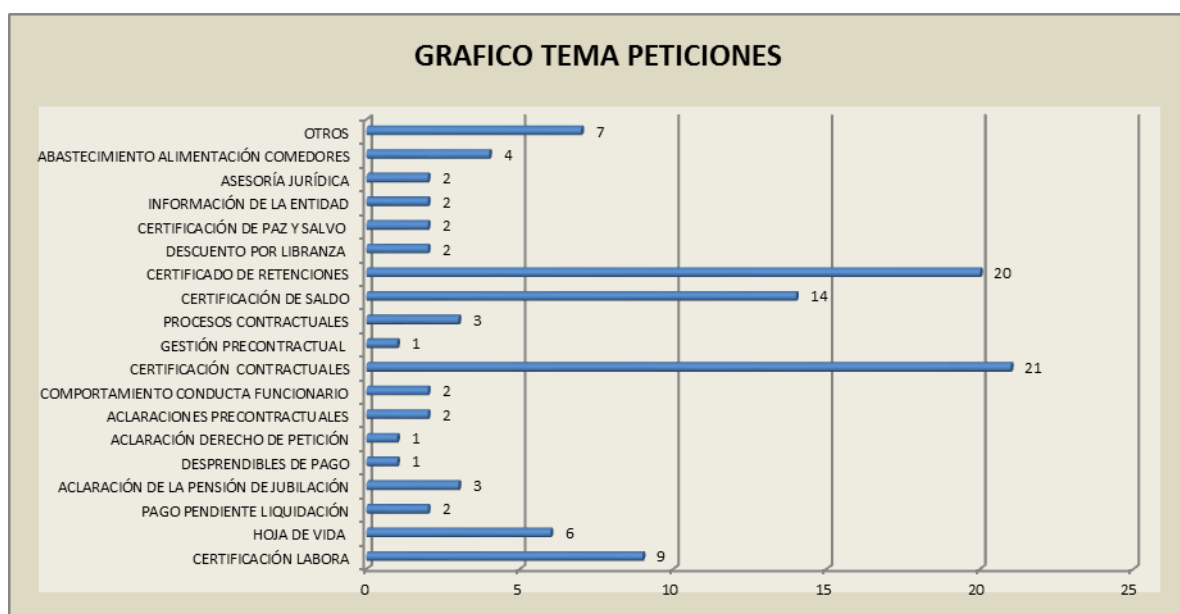
REGIONAL TOLIMA GRANDE	TIPO
Administración Comedores de Tropa	1 Reclamo
Administración Comedores de Tropa	1 Queja
Ejecución y Seguimiento	1 Queja

## 2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 104 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: Noventa y seis (96)

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 Febrero 2015

### **RECLAMOS: Dos (2)**

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, donde el peticionario resalta disgusto por el servicio prestado en el área de crédito de la Agencia en donde recibió una mala atención por parte de las funcionarias sintiéndose burlado y observando la pérdida de tiempo de las mismas, se direcciono al Subproceso de “Gestión de créditos”. (Caso Cerrado).

1 Reclamo allegado a la Regional Tolima Grande, donde se informa la inconformidad al proceso adelantado No. 008 y 009 de 2015 por haberse adjudicado el contrato el mismo día de los resultados, violando el debido proceso por presentar observaciones sin la transparencia que merece todo acto administrativo, se direcciono al Subproceso de “Administración de Comedores de Tropa”. (Caso Cerrado).

### **QUEJA: Cuatro (4)**

2 Quejas allegadas a la Regional Nororient, donde personal activo resalta novedades en los diferentes batallones por la alimentación no apta para el consumo humano, se solicita hacer las coordinaciones necesarias para que esto no vuelva a ocurrir, se direcciono al Subproceso de “Administración de Comedores de Tropa”. (Casos Cerrados).

1 Queja allegada a la Regional Tolima grande, donde el usuario resalta la existencia de un registro Sanitario con inconsistencias como empaques de productos, carga nutricional, etc, se direcciono al Subproceso de “Administración de Comedores de Tropa”. (Caso Cerrado).

1 Queja allegada a la Regional Tolima grande, donde el usuario expresa su inconformismo por el mal proceso de selección del contratista que ejecutara los contratos de frutas, verduras, huevos, y papa pastusa, por ser otorgados desde antes de publicarse en el SECOP, se direcciono al subproceso de “Ejecución y Seguimiento” ( Caso Cerrado).

### **DENUNCIAS: Dos (2)**

1 Denuncia allegada a la Oficina Principal, donde anónimamente destacan hechos de corrupción de impedimentos en la contratación por funcionario en prestación de servicios, se direcciono al Subproceso de “Evaluación Independiente”. (Caso Cerrado).

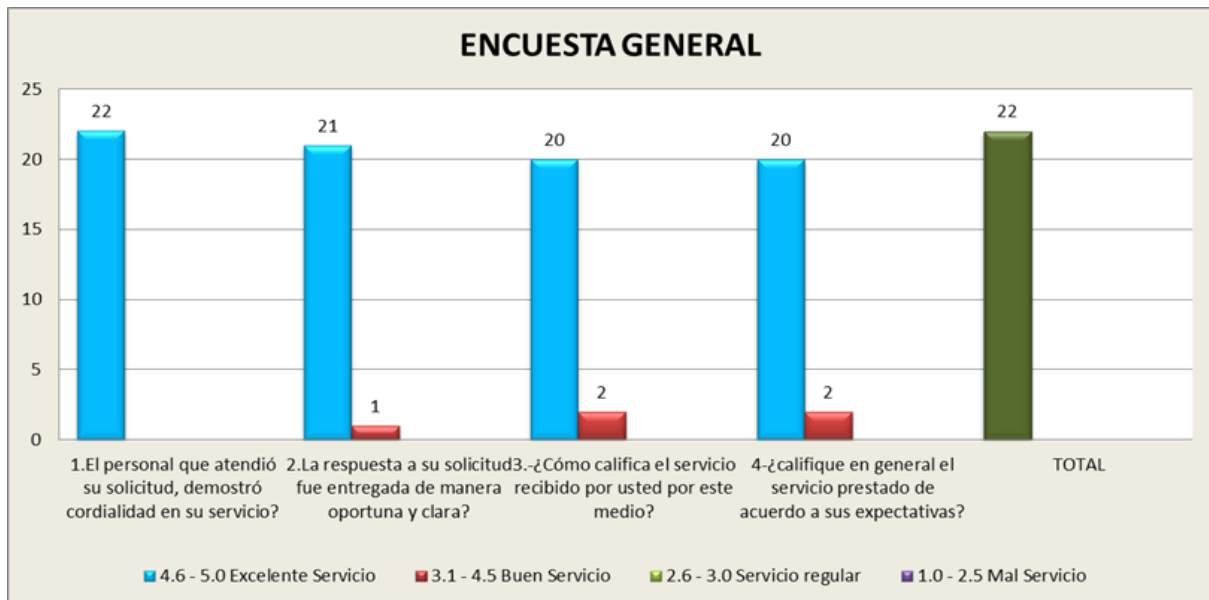
1 Denuncia allegada a la Regional Tolima Grande, donde se destaca el inconformismo por parte de funcionario que no permite la transparencia en un proceso contractual, se direcciono al Subproceso de “Asuntos Disciplinarios y Administrativos”. (Caso Cerrado).

Cada una de ellas fue enviada con anterioridad por medio de memorando a la Dirección General para así cumplir con el procedimiento No. PMC-S03-A02 caso 2.

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

Para el mes de Febrero de 2015 ingresaron 1410 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 Febrero se recibieron un total de 196 solicitudes allegadas a través del correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co) las cuales fueron direccionadas a cada dependencia,

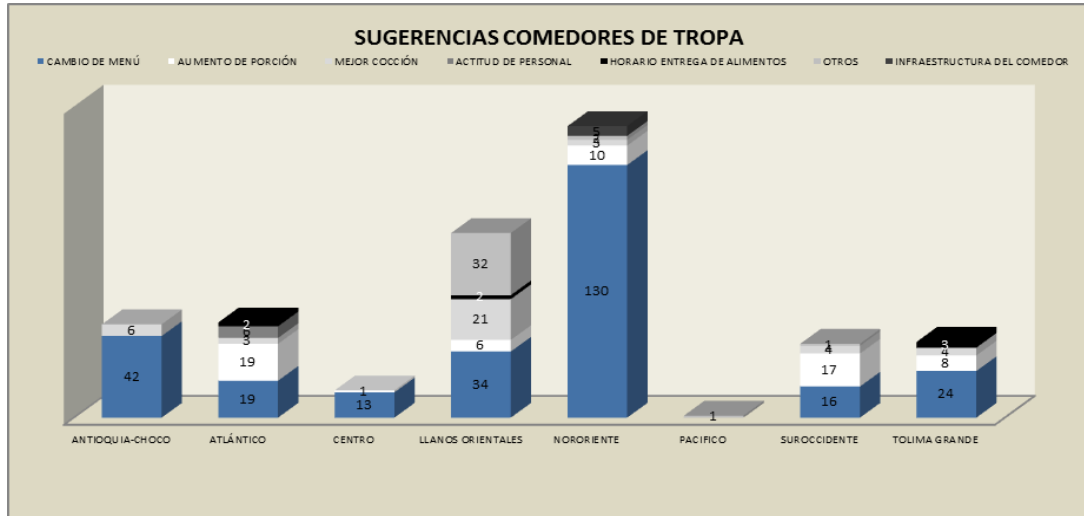
El chat interactivo de la entidad presentó para este mes de Febrero, un movimiento de veintitrés (23) solicitudes por parte de los usuarios.

Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](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 de PQR del Portal Institucional.

### 4. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

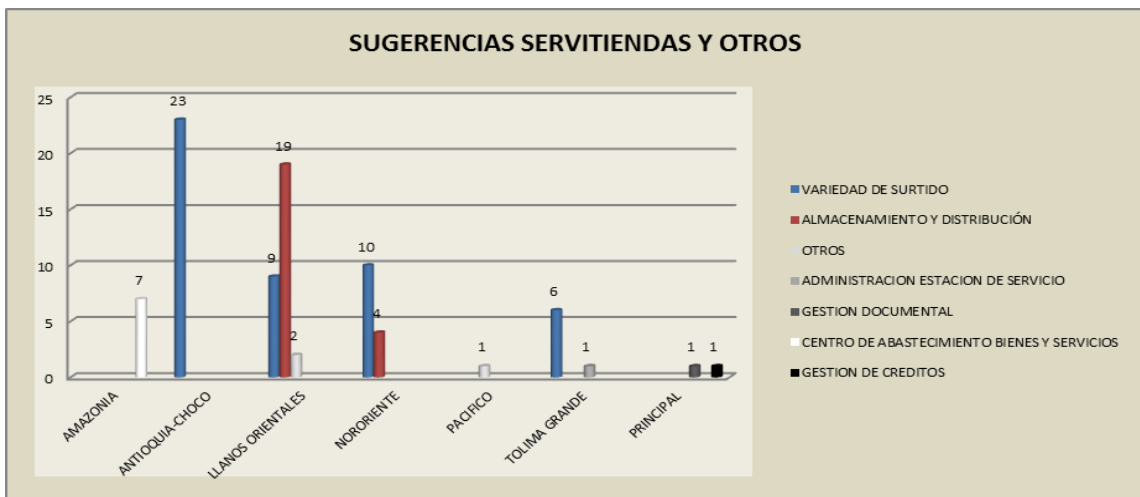
A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional, se recibieron 518 sugerencias y 780 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

## SUGERENCIAS: 518



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Febrero 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 278 sugerencias, seguida por “Aumento de Porción” con 61 sugerencias y “Mejor cocción” con 41 sugerencias.

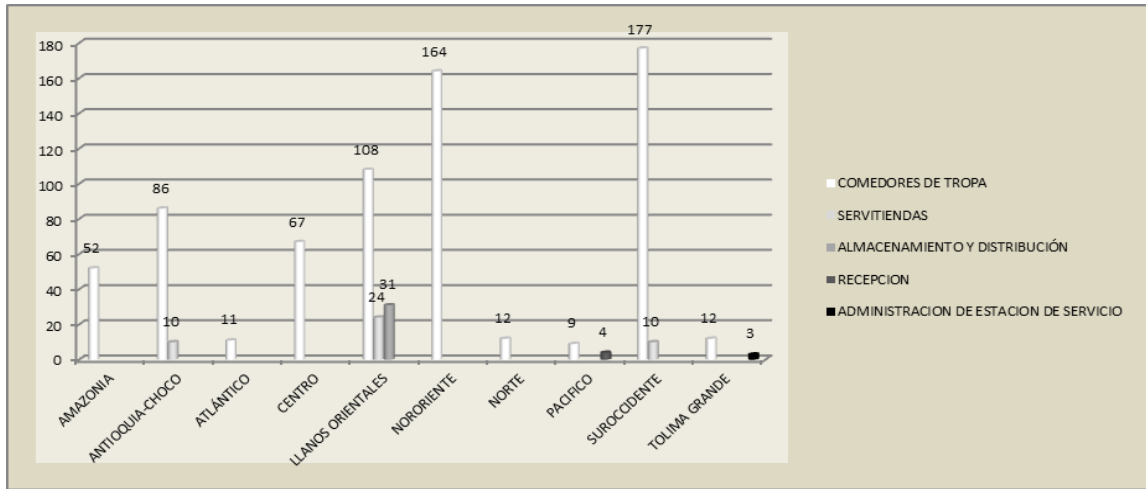


FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Febrero 2015.

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 Febrero del año 2015 seguimos con la constante en el manejo de estos criterios en las Regionales.



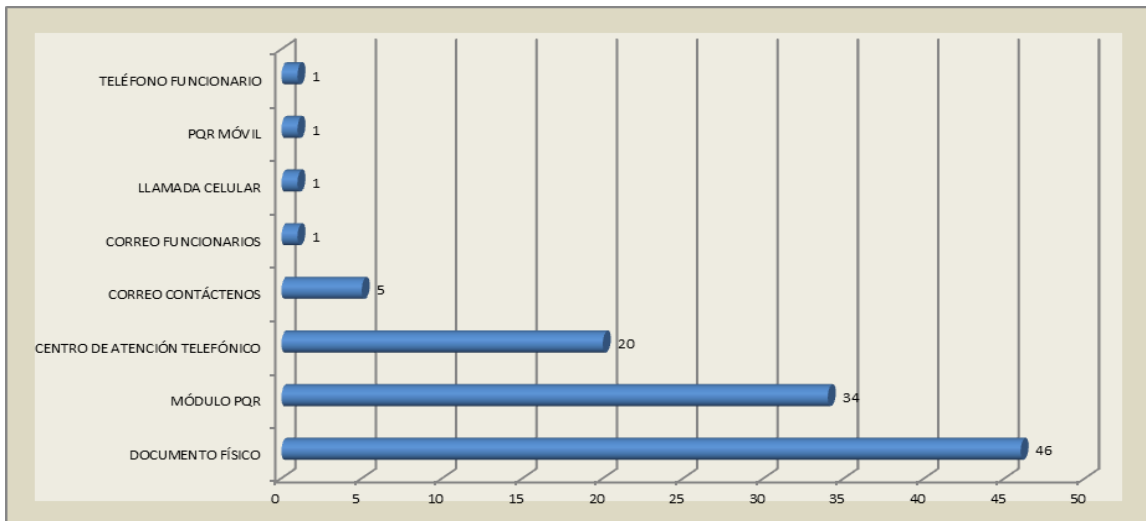
**FELICITACIONES: 780**



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

De acuerdo a la gráfica anteriormente presentada, el “Documento físico” demuestra ser el canal más utilizados por nuestros usuarios, con 46 solicitudes para el mes de Febrero del año 2015.

## 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

- a. En el mes de Febrero, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal, no participo en audiencias de adjudicación por lo cual no se tabularon encuestas anticorrupción.
- b. En las regionales hubo un total de 113 encuestas anticorrupción obtenidas de 102 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:
  - Regional Amazonia: 10 encuestas de 10 procesos contractuales.
  - Regional Antioquia Chocó: 18 encuestas de 20 procesos contractuales
  - Regional Centro: 20 encuestas de 10 procesos contractuales.
  - Regional Llanos Orientales: 11 encuestas de 30 procesos contractuales.
  - Regional Norte: 2 encuestas de 3 procesos contractuales.
  - Regional Pacifico: 13 encuestas de 8 procesos contractuales.
  - Regional Suroccidente: 11 encuestas de 5 procesos contractual.
  - Regional Tolima Grande: 28 encuestas de 16 procesos contractuales.

De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 98.35% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

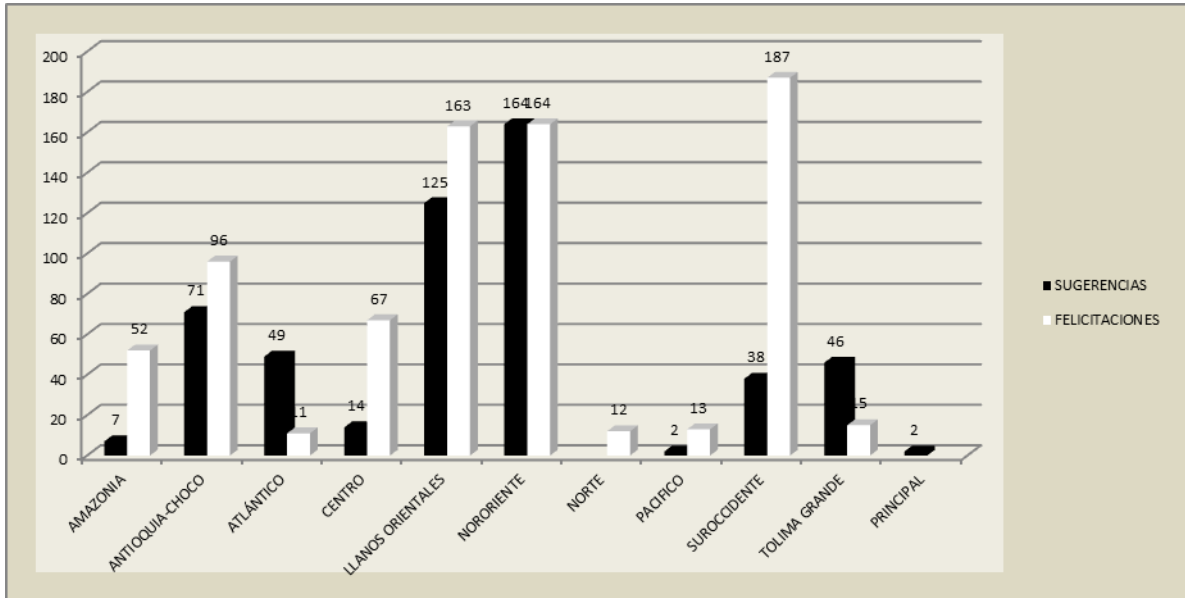
- a. Para el mes de Febrero del año 2015, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los Derechos de Petición se encuentra en 6.3 días, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención y Orientación Ciudadana	6
Ejecución y Seguimiento	6,6
Gestión Precontractual	9
Gestión Contabilidad	3,1
Gestión Cartera	2,5
Gestión Tesorería	1
Selección Abreviada Bolsa de Producto	2,5
Administración Comedores de Tropa	8,2
Gestión Créditos	4
Asesoría Jurídica	10,3
Talento Humano	8,1
Evaluación Independiente	12

- 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 Febrero 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 Febrero 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