

MEMORANDO

Bogotá, 18-08-2017

No 20171410290747 ALSDG / GAOC - 103



PARA: Señor Coronel (R.A.) OSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO  
Director General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

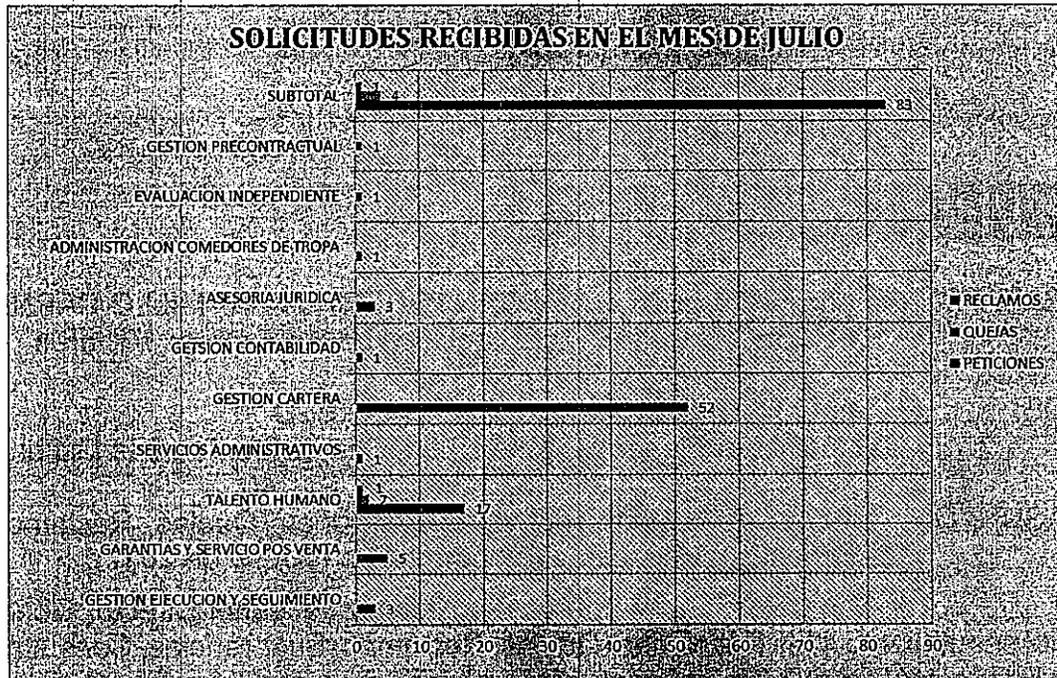
DE: Señor Coronel JUAN VARGAS BARRETO  
Subdirector General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Encuestas Anticorrupción (JULIO de 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 el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de JULIO así:

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

| SUBPROCESO                        | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | SUGERENCIAS | SUBTOTAL | %   |
|-----------------------------------|------------|--------|----------|-----------|-------------|----------|-----|
| GESTION EJECUCION Y SEGUIMIENTO   | 3          | 0      | 0        | 0         | 0           | 3        | 3   |
| GARANTIAS Y SERVICIO POS VENTA    | 5          | 0      | 0        | 0         | 0           | 5        | 6   |
| TALENTO HUMANO                    | 17         | 2 ✓    | 1 ✓      | 0         | 0           | 20       | 23  |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS         | 1          | 0      | 0        | 0         | 0           | 1        | 1   |
| GESTION CARTERA                   | 52         | 0      | 0        | 0         | 0           | 52       | 59  |
| GETSION CONTABILIDAD              | 1          | 0      | 0        | 0         | 0           | 1        | 1   |
| ASESORIA JURIDICA                 | 3          | 0      | 0        | 0         | 0           | 3        | 3   |
| ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA | 1          | 0      | 0        | 0         | 0           | 1        | 1   |
| EVALUACION INDEPENDIENTE          | 0          | 1 ✓    | 0        | 0         | 0           | 1        | 1   |
| GESTION PRECONTRACTUAL            | 0          | 1 ✓    | 0        | 0         | 0           | 1        | 1   |
| SUBTOTAL                          | 83         | 4      | 1        | 0         | 0           | 88       | 100 |



Fuente. Informe mensual PQRD de cada subproceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de julio 2017

Para el mes de julio se evidenció que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos fue "Gestión de Cartera" con 52 solicitudes (Certificado de saldo, paz y salvo y otros documentos relacionados con su crédito); seguida del subproceso "Talento Humano" con 17 solicitudes (ofertas laborales y/o convocatorias).

De acuerdo a la información expuesta en el recuadro anterior (solicitudes recibidas en el mes de julio), a continuación, se discriminan las regionales a las que les llegó algún tipo de solicitud:

| REGIONAL AMAZONIA | TIPO         |
|-------------------|--------------|
| TALENTO HUMANO    | 2 Peticiones |

| REGIONAL LLANOS ORIENTALES | TIPO       |
|----------------------------|------------|
| TALENTO HUMANO             | 1 Petición |
| GESTION CARTERA            | 1 Petición |

| REGIONAL SUR    | TIPO       |
|-----------------|------------|
| GESTION CARTERA | 1 Petición |



*Sandra*  
23 AGO. 2017  
9:00

| REGIONAL SUROCCIDENTE  | TIPO      |
|------------------------|-----------|
| GESTION PRECONTRACTUAL | 1 Queja ✓ |

| REGIONAL TOLIMA GRANDE            | TIPO       |
|-----------------------------------|------------|
| ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA | 1 Petición |
| TALENTO HUMANO                    | 2 Quejas ✓ |

## 2. CLASIFICACIÓN POR TEMA, DIRECCIÓN O JEFATURA:

De un total de 88 manifestaciones allegadas hacia la Entidad, a través de los diferentes canales del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano, se evidenció la siguiente clasificación:

### PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR: Ochenta y tres (83)

Todas las peticiones que llegaron en el mes de julio, que fueron en total 83, tratan de solicitudes de información de interés particular, de copias, o de información general, tal y como se muestra en la siguiente gráfica:



**Quejas: Cuatro (4)**

1. Queja allegada a la Oficina Principal, en donde un usuario quiere informar su manifestación sobre la situación Laboral en la que se encuentra actualmente en la oficina de contratación de la Regional Llanos Orientales donde se le inicio una persecución laboral por parte del Director Coronel (RA) Roberto Dussan Mejía y la Coordinadora de la Oficina de Contratación Johana Forero Hernández. Co. Roberto Mejía quien se molestó por no estar en acuerdo con él en la modalidad de contratación a implementar en los procesos de contratación a manejar, donde de su parte le manifestaba que dicha modalidad a implementar debía ser la modalidad de Selección Abreviada de Subasta Inversa y no la Modalidad de Selección Abreviada de Subasta Inversa y no la Modalidad de Selección Abreviada de Menor Cuantía, mi fundamento jurídico es la característica de esos procesos al implementar fichas técnicas como lo dispone el Decreto 1082 en la Subsección 2 Se direcciono al Subproceso "Evaluación Independiente" (ID 6600: Caso Cerrado).
2. Queja allegada a la Regional Suroccidente, en donde una usuaria solicita de la valiosa colaboración para que sea revisado el proceso de selección abreviada de menor cuantía N°014-063-2017, el cual presenta demasiadas fallas e inconsistencias en la elaboración de los pliegos. Convocatoria que presenta la Agencia Logística de las Fuerzas Militares Suroccidente por segunda vez puesto que la primera convocatoria N°014-041-2017 fue declarado desierto. El proceso por presentar también fallas en el mismo. Publicadas en la página del SECOP II Se direcciono al Subproceso "Gestión Precontractual" Regional Suroccidente (ID 6576: Caso en Tramite).
3. Queja allegada a la Regional Tolima Grande en donde una usuaria informa que el martes 25 día martes 25 de julio de 2017 ella se encontraba dentro de las instalaciones de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares Regional Tolima Grande suscribiendo una documentación para llevar a cabo la adición de un contrato en ejecución. Sin motivo legal alguno la funcionaria, la increpo me solicito que me saliera de las oficinas por seguridad de la agencia logística a lo que me negué, primeramente. La actitud de la funcionaria, no cambio y para no generar escándalo procedí a retirarme en contra de mi voluntad y violando mi derecho no solo como contratista (por que casi no le deja firmar la adición) como oferente (no permitió que le entregaran copias) y como ciudadana, pues es una entidad pública que está sometida a un régimen diferente a una entidad privada y que debe existir la suficiente motivación para sacarme de esa entidad estatal. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (ID 6663: Caso Cerrado).
4. Queja allegada a la Regional Tolima Grande en donde una usuaria se queja por las irregularidades que están pasando en la Regional Tolima Grande y espera que el señor Director General Oscar Jaramillo les realice las investigaciones necesarias a unos funcionarios. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (ID 6654: Caso Abierto).

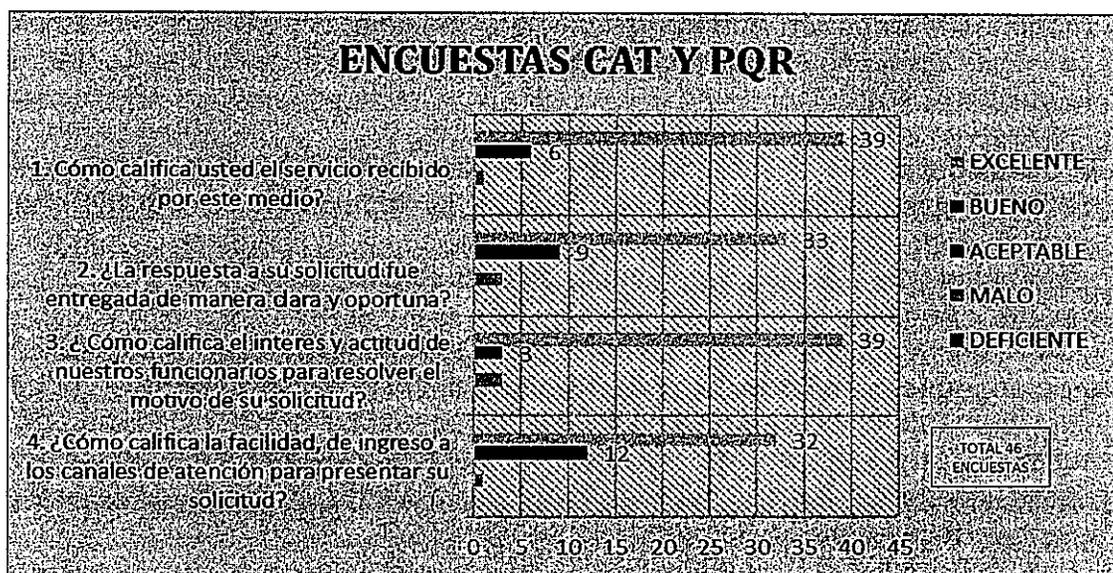
## Reclamos: Uno (1)

1. Reclamo allegado a la Oficina Principal, donde una usuaria informa que se le comunica que no va ser tenida en cuenta en el proceso por no aportar copia de la tarjeta profesional respondió el día 05 de julio al correo indicado me permito indicar que la tarjeta profesional no fue aportada, ya que a la fecha no me ha sido entregada y por esta razón no fue tenida en cuenta. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (ID: 6590: Caso en Tramite)

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

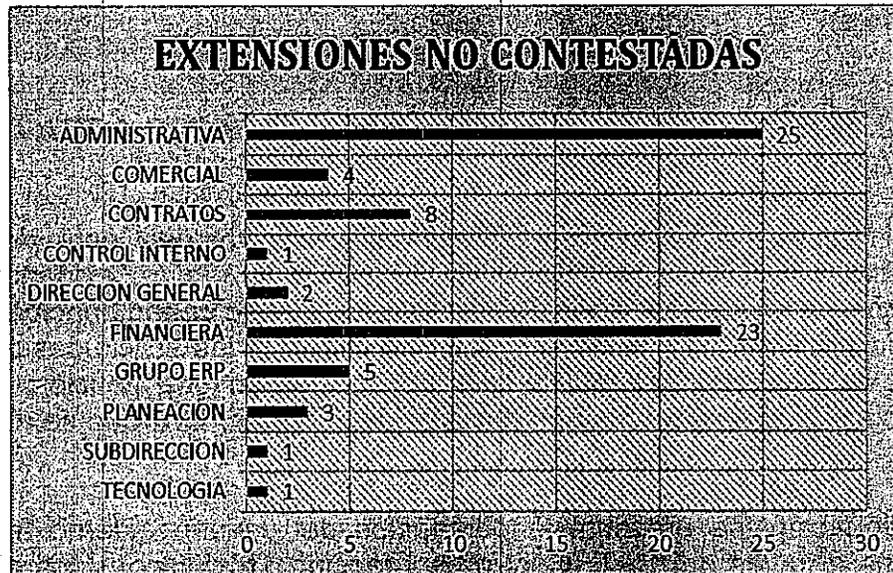
Para el mes de julio ingresaron 1202 llamadas a través del Centro de Atención Telefónico, en el horario de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., evidenciando un aumento en 116 llamadas comparadas con el mes anterior, que se deben principalmente al aumento en las solicitudes de certificaciones. Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja o reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR, que se encuentra en la Página WEB.

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 el mes de julio se realizaron 98 asesorías puntuales, de las cuales se hicieron 46 seguimientos evaluados así:



## Extensiones no contestadas por las dependencias

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado falencias al momento de contestar las extensiones, lo cual afecta el servicio y genera inconvenientes con los usuarios.



En el mes de julio de 2017 las dependencias de Administrativa, Financiera y Contratos, son las áreas que presentan más problemas al momento de contestar sus teléfonos, principalmente en la Dirección Administrativa y la Financiera, dependencias que han sido reiterativas. Éste resultado se basa en las llamadas recibidas a través del Centro de Atención Telefónico.

A través del correo se realizarán observaciones puntuales a las dependencias que presentaron mayores inconvenientes al contestar las llamadas, con el fin de que se tomen las medidas para mitigar esta falla, lo que contribuirá a fortalecer la comunicación y a su vez permitirá mejorar el servicio prestado a nuestros usuarios.

Es de resaltar que contestar oportunamente los teléfonos en cada área es competencia del personal que está a cargo de éstas herramientas de comunicación, pues el Centro de Atención Telefónico cumple con direccionar las llamadas. Además, es primordial que los funcionarios no les bajen el volumen a los teléfonos y que en el caso que estén cerca a éstos contesten, aunque la llamada no sea para ellos, pues de ésta manera se mejora la atención y se fortalece la imagen institucional.

### ✓ Correo Contáctenos:

Para el mes de julio se recibieron un total de 324 correos a [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co), lo que evidencia una disminución de 91 mensajes, respecto al mes anterior.

### ✓ Chat interactivo:

Se registraron (9) solicitudes a través del Chat, que demuestran un aumento, aunque mínimo, de las interacciones realizadas a través de este canal de comunicación. La estrategia para aumentar la participación por este medio está integrada con la actualización de la Página WEB, que saldrá en vivo a finales del mes septiembre y en la que el Chat será más visible.

### ✓ Llamadas recibidas por el Conmutador:

Se notificaron 364 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindo la información pertinente.

### ✓ Difusiones:

Se evidencia una gestión de 118 difusiones realizadas desde la recepción de la Entidad, 85 originadas desde de la Dirección Administrativa, 24 de la Dirección General, 5 de Atención y Orientación Ciudadana, 2 de Tecnología, 1 de Jurídica y 1 de la Subdirección General.

### ✓ Reuniones Agendadas y Control de ingreso de Visitantes:

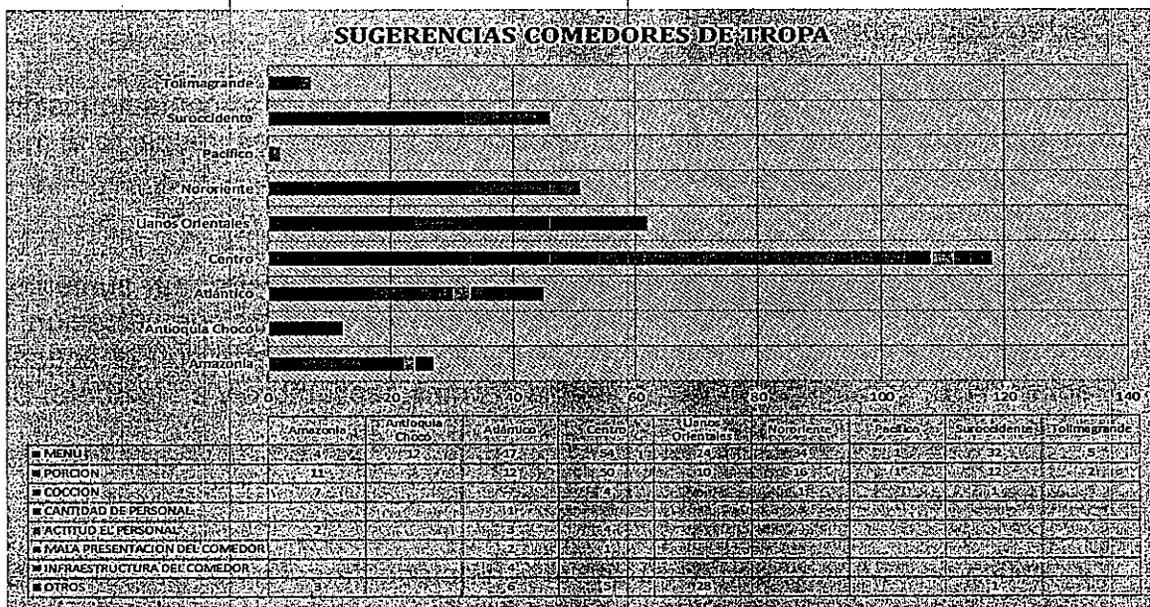
Se notificaron 73 reuniones agendadas y un ingreso formal de 711 personas externas y registradas en el correspondiente aplicativo DYMO Labelwrite y 450 personas con el libro de control para el ingreso de visitantes.

## ✓ 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 411 sugerencias y 1175 felicitaciones, clasificadas de la siguiente manera:

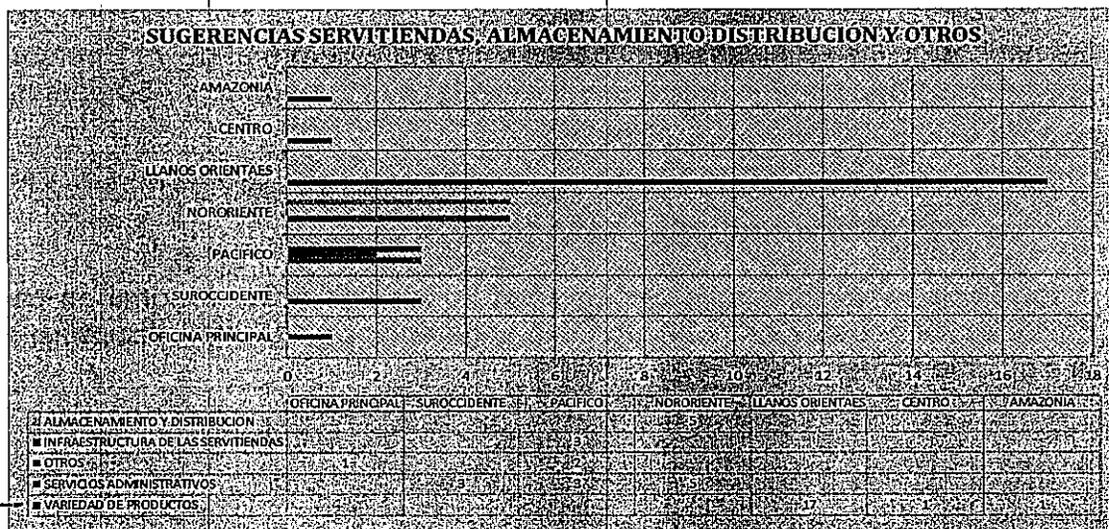


**SUGERENCIAS: 411**



Fuente. Informe mensual PQRD de cada subproceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de julio 2017

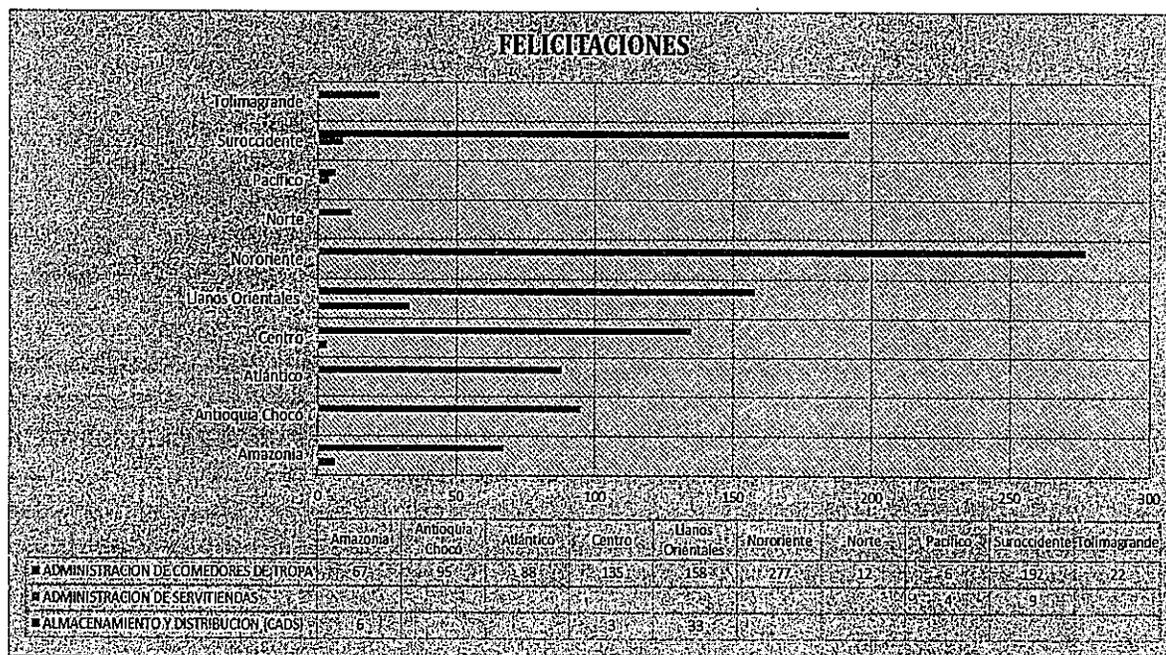
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el "Cambio de Menú" con 183 sugerencias, seguida por el "Aumento de porción" con 114 y la opción "Otros" con 43; éstas últimas hacen referencia a la entrega de alimentos oportunamente, comida más caliente, apertura de otro punto de servicio, cambio de menaje, solicitud de mesas, objetos que se encuentran dentro de los alimentos y verificación en la entrega de los mismos.



Fuente. Informe mensual PQRD de cada subproceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de julio 2017

Respecto a la información expuesta sobre las Servitiendas, se evidencia que la opción “Variedad de Productos” obtuvo el mayor número de sugerencias con 19, “Servicios Administrativos” contó con 11, y “Almacenamiento y Distribución” 5, “Infraestructura de las Servitiendas” 3 y la opción “otros” 2, para un total de 40 sugerencias realizadas a nivel nacional en el mes de julio.

**FELICITACIONES: 1107**

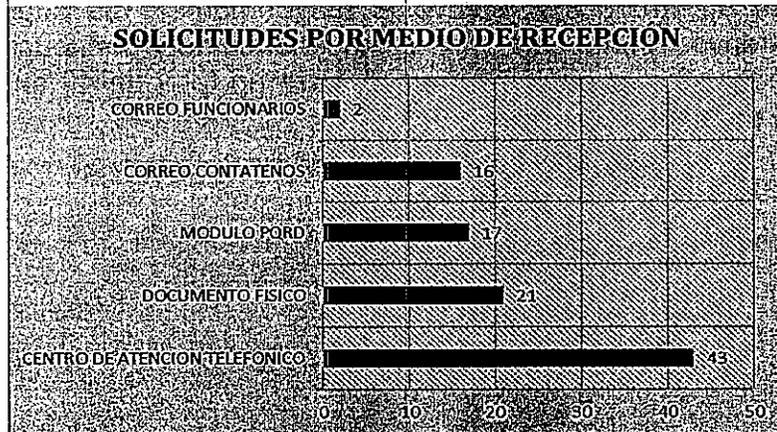


El Subproceso “Comedores de Tropa” ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1052, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, “Almacenamiento y Distribución” con 43 observaciones positivas y “Administración de Servitiendas” con 13. Frente a estos resultados se evidencia que las Regionales Nororiente y Suroccidente son las que presentan mayor satisfacción en el servicio.

## 5. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Sobre el uso de las diferentes herramientas con las que cuenta el usuario para generar un requerimiento, el “Centro de Atención Telefónico” es el principal medio de recepción de solicitudes que utilizan nuestros interesados, seguido del “Documento Físico” y el “Módulo PQR”. Esto evidencia que aunque nuestros usuarios se han acercado cada vez más a los canales virtuales, porque han visto su efectividad, los requerimientos allegados físicamente aún son uno de los medios más utilizados.

A continuación, se expone la gráfica que refleja el canal más utilizado por la ciudadanía:



Fuente. Módulo PQRD mes de julio 2017

## 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

En el mes de julio del año 2017, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la oficina Principal participó en una Audiencia de Adjudicación, en la cual se entregó una encuesta anticorrupción de manera aleatoria, que arrojó un 100% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados por la entidad.

En las regionales hubo un total de 7 encuestas anticorrupción, obtenidas de 49 procesos contractuales, las cuales corresponden a:

- Regional Amazonia: 0 encuestas de 7 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-Choco: 5 encuestas de 4 procesos contractuales.
- Regional Llanos Orientales: 0 encuestas de 14 procesos contractuales.
- Regional Nororiente: 2 encuestas de 6 procesos contractuales.
- Regional Norte: 0 encuestas de 13 procesos contractuales.
- Regional Tolima Grande: 0 encuestas de 5 procesos contractuales.

## 7. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

### a. TEMPORALIDAD

El tiempo en promedio empleado por la Agencia Logística para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 6 días aproximadamente; para este mes se refleja una leve disminución en el envío de las respuestas, gracias a la diligencia de las dependencias que

tuvieron requerimientos y los contestaron a tiempo. Estas son clasificadas por Subproceso así:

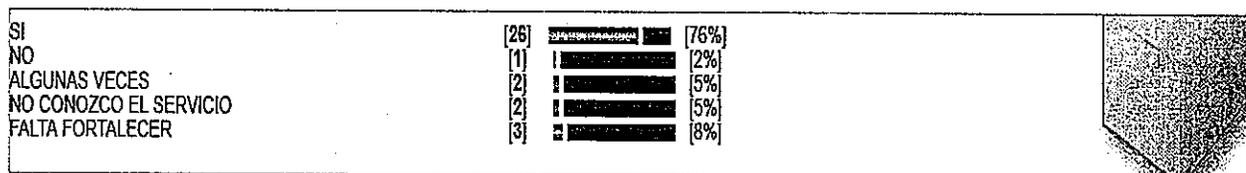
| SUBPROCESO                      | TIEMPO DE RESPUESTA |
|---------------------------------|---------------------|
| Asesoría Jurídica               | 2                   |
| Evaluación Independiente        | 14 <sup>30</sup>    |
| Garantías y Servicio Posventa   | 4                   |
| Gestión Cartera                 | 3,74                |
| Gestión Contabilidad            | 3                   |
| Gestión Ejecución y Seguimiento | 9,3 <sup>30</sup>   |
| Gestión Precontractual          | 11                  |
| Talento Humano                  | 11                  |

#### b. FOROS Y ENCUESTAS

En cumplimiento con la democratización de la gestión pública y culminando el segundo trimestre del año 2017, se han formulado ciertos interrogantes hacia la ciudadanía para obtener su percepción acerca de:

**Encuesta: ¿Es útil y veraz la información que se brinda a través del Centro de Atención Telefónico de la Agencia Logística de las fuerzas Militares?**

Podemos evidenciar un total de 34 votos; de los cuales 26 votos (76%) corresponden a la opción "Sí", 1 voto (2%) a la opción "No", 2 votos (5%) corresponde a la opción "Algunas veces", 2 votos (5%) corresponde a la opción "No conozco el servicio" y 3 votos (8%) corresponde a la opción "falta fortalecer"



#### FORO SEGUNDO TRIMESTRE

Participación del 14 de julio de 2017 al 01 agosto de 2017

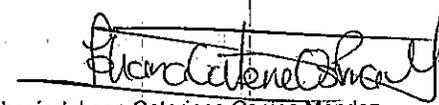
**¿Cómo le gustaría que fuera el servicio brindado por nuestras consultoras de servicio a través del Centro de Atención Telefónico de la ALFM?**

La intervención de la ciudadanía se plasma en los siguientes cometarios los cuales se dieron a conocer por medio del portal institucional de la entidad

- *Aunque ya es de conocimiento, el grupo del Centro Telefónico presta su servicio personalizado dando pronta respuesta a las diferentes solicitudes, igualmente se le da seguimiento a las llamadas a las cuales se les requiera dar un trato especial. Sin embargo, esto va ligado a todas las dependencias las cuales deben estar dispuestas a colaborar en la misión encomendada para lograr dar un mejor servicio al cliente tanto interno como externo, como se lograría esto que se respondan los requerimientos de manera oportuna en los tiempos establecidos por ley para así llegar a un mejoramiento continuo. Por eso debemos trabajar todos unidos para un bien común para dejar en alto el nombre de nuestra entidad. ALFM.*
- *Que el servicio prestado sea siempre buscando satisfacer las necesidades oportunamente de los usuarios sin importar su rango.*
- *Direccionamiento de la solicitud, llamada, correo etc. de la necesidad a la persona competente para darle solución a la solicitud.*
- *Que sea un servicio humanizado, dando respuestas y soluciones a las inquietudes presentadas, caracterizan doce por la prontitud, seriedad, brindando alternativas reales de solución.*
- *Son muchos los medios tecnológicos que se utilizan en la actualidad, en el momento de la llamada tomar por ejemplo el número telefónico y si la respuesta al requerimiento demora un lapso de tiempo informar al solicitando tiempo estimado de respuesta vía Email, mensaje de texto, WhatsApp. etc.*
- *Fundamental que sea una atención amable, clara, precisa y que solucione el requerimiento.*
- *En cuanto a los medios de comunicación que sean variados, especialmente internet.*
- *Que las respuestas sean oportunas.*

Cordialmente,

  
Coronel JUAN VARGAS BARRETO  
Subdirector General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

  
Elaboró: Johana Caterinne Ospina Méndez  
Cargo: Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana

