

MEMORANDO

Bogotá, 31 de Agosto de 2015

No. 083 GAOC-103

PARA: Brigadier General Pablo Federico Przychodny Jaramillo, Director General

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

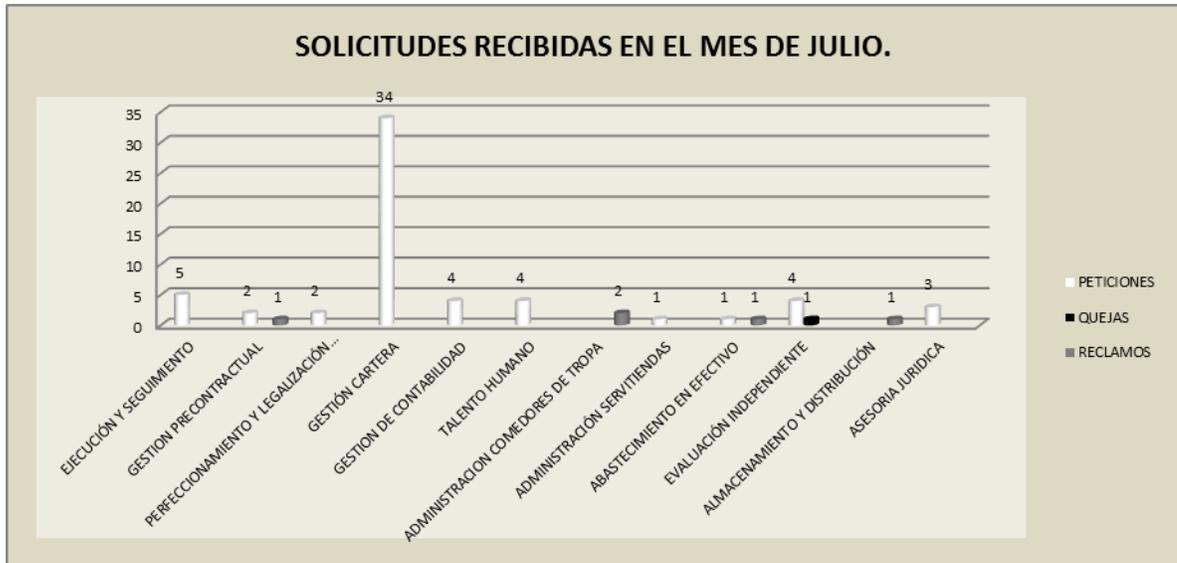
ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y encuestas anticorrupción, correspondiente al mes de JULIO del año 2015.

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 JULIO así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	5	0	0	0	5	7.57
GESTION PRECONTRACTUAL	2	0	1	0	3	4.54
PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	0	2	3.03
GESTIÓN CARTERA	34	0	0	0	34	51.51
GESTION DE CONTABILIDAD	4	0	0	0	4	6.06
TALENTO HUMANO	4	0	0	0	4	6.06
ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA	0	0	2	0	2	3.03
ADMINISTRACIÓN SERVITIENDAS	1	0	0	0	1	1.53
ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	1	0	1	0	2	3.03
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	4	1	0	0	5	7.57
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	1	0	1	1.53
ASESORIA JURIDICA	3	0	0	0	3	4.54
TOTAL	<b>60</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>
	<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 Julio 2015.

Para el mes de Julio se evidencia que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios es “Gestión de Cartera” con el 51.51% de participación, equivalente a 34 requerimientos; seguida del subproceso de “Evaluación Independiente” y “Ejecución y Seguimiento” igualados con un 7.57% de participación, equivalente a 5 requerimientos de cada uno.

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

REGIONAL AMAZONIA	TIPO
Gestión Precontractual	1 Reclamo.

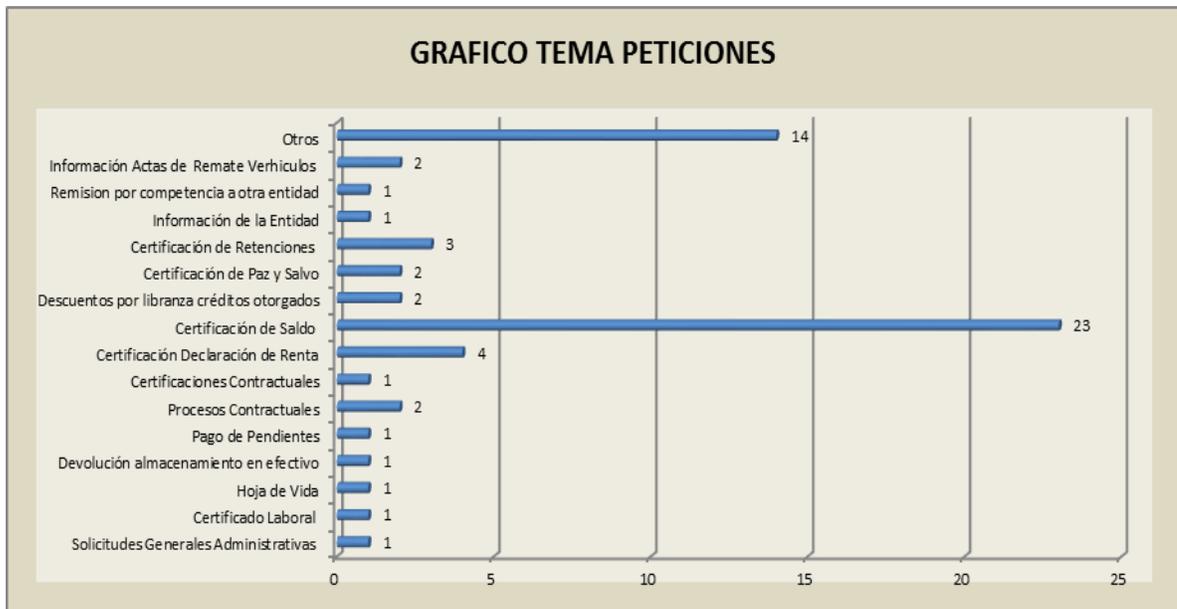
REGIONAL SUR	TIPO
Abastecimiento en Efectivo	1 Reclamo.

## 2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 66 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.



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

## RECLAMOS: Cinco (5)

3 Reclamos, allegados a la Oficina Principal, en donde los diferentes comandantes de comedores de tropa tanto de la Regional Tolima Grande como de transporte aéreo Militar, reflejan su inconformismo por el suministro de los alimentos en malas condiciones; como la harina de la avena con hongos y gorgojos, productos que no son originales, pastas y enlatados en malas condiciones, cambio de marcas de los productos violando las fichas técnicas ya especificadas, se solicita que se investigue estas inconsistencias. Se direcciono al Subproceso de “Administración de comedores de tropa”. (Casos Cerrados).

1 Reclamo allegado a la Regional Amazonia, donde el usuario presenta su malestar por las irregularidades en el contrato de mínima cuantía No. 006-095 de 2015 por no poseer la firma adjudicada del contrato, el certificado de seguridad de calidad exigido, se direcciono al Subproceso de “Gestión Precontractual”. (Caso Cerrado).

1 Reclamo allegado a la Regional Sur, donde se resalta el incumplimiento en el suministro de víveres en las fechas establecidas perjudicando el comedor de infantería de Marina BN3 y descrito en el contrato interadministrativo No. 4-MDN-ARC-JOLA-2015, se direcciono al Subproceso de “Abastecimiento en efectivo”. (Caso Cerrado).

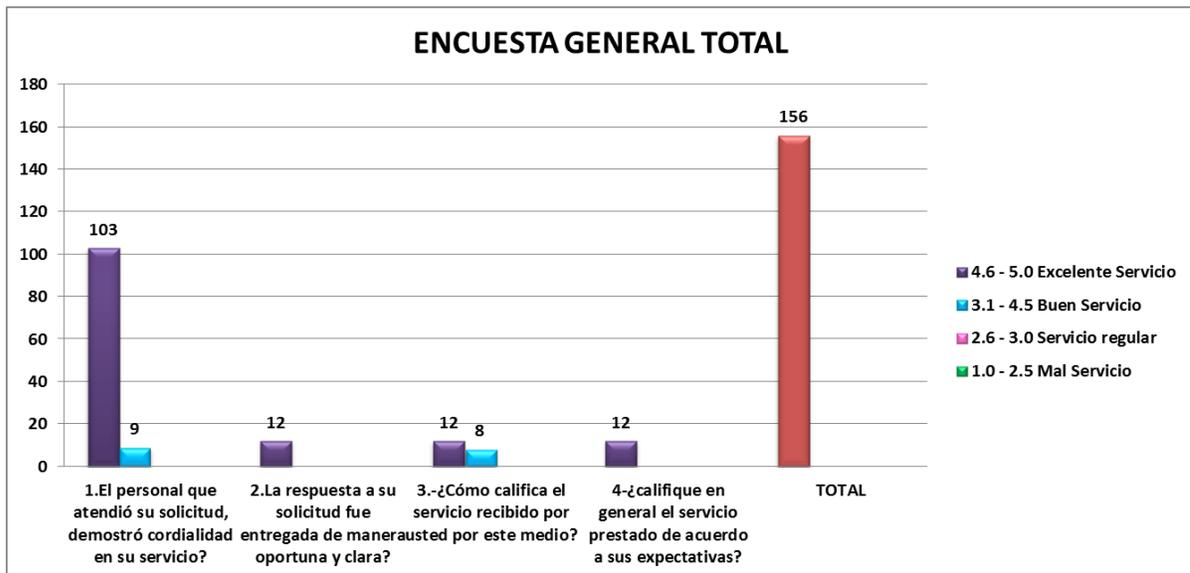
### QUEJA: Una (1)

1 Queja allegada a la oficina Principal, donde el recurrente expresa su inconformidad por las irregularidades presentadas en la contratación del suministro de combustible a la estación de servicio Gasollanos, por realizarse negocios con una persona que no es el representante legal de la firma poseyendo una reputación cuestionable. Se direcciono al Subproceso de “Evaluación Independiente”. (Caso Cerrado).

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

Para el mes de Julio de 2015 ingresaron 1557 llamadas a través del Centro de Atención Telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, de las cuales 154 son asesorías con una muestra de 24 seguimientos reportados.

A continuación se presenta la percepción del usuario externo frente a las asesorías recibidas a través del CAT y los diferentes medios del Sistema Nacional de Atención e información al Ciudadano.



Así mismo, para el mes de Julio se recibieron un total de 285 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 Julio, un movimiento de veinticuatro (24) solicitudes por parte de los usuarios, en su gran mayoría por información de créditos.

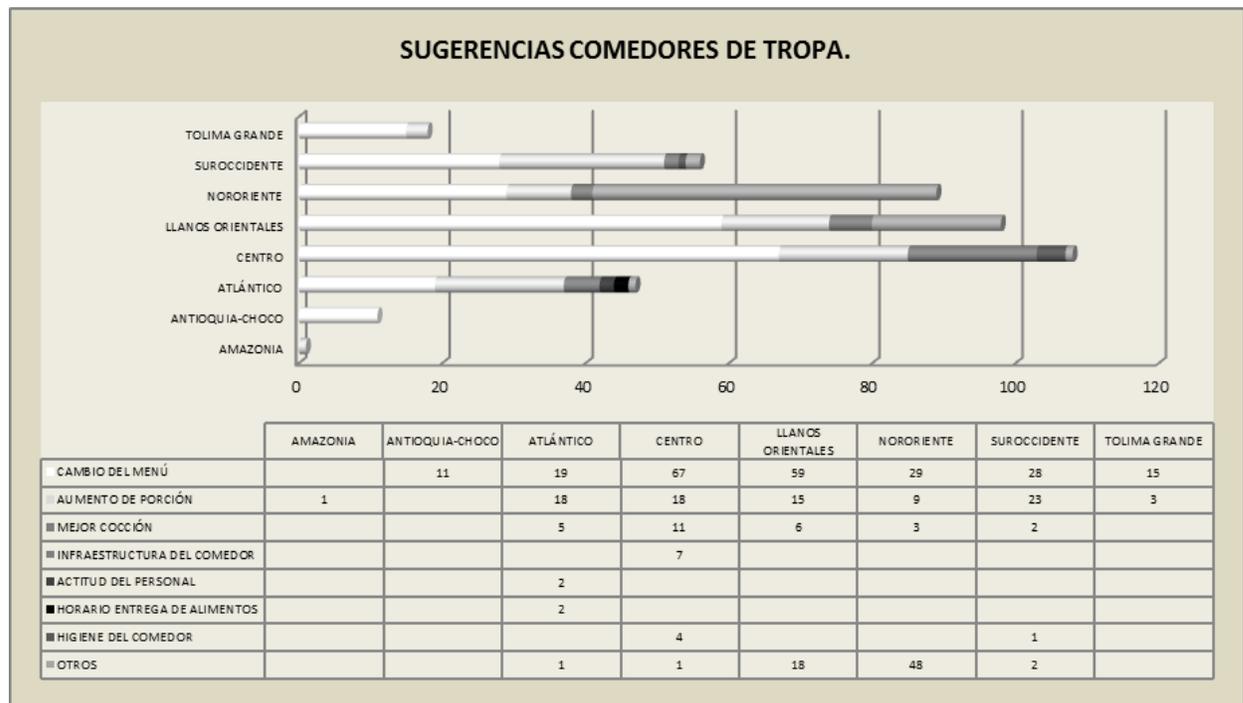
Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co), chat interactivo y los diferentes canales que tiene nuestro Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano; se publicaron en el Módulo PQR del Portal Institucional.

Se evidencia en el mes de Julio, una gestión de 206 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 276 llamadas entrantes al conmutador de la misma. Cada una de ellas se direcciono dándole la información pertinente.

#### 4. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

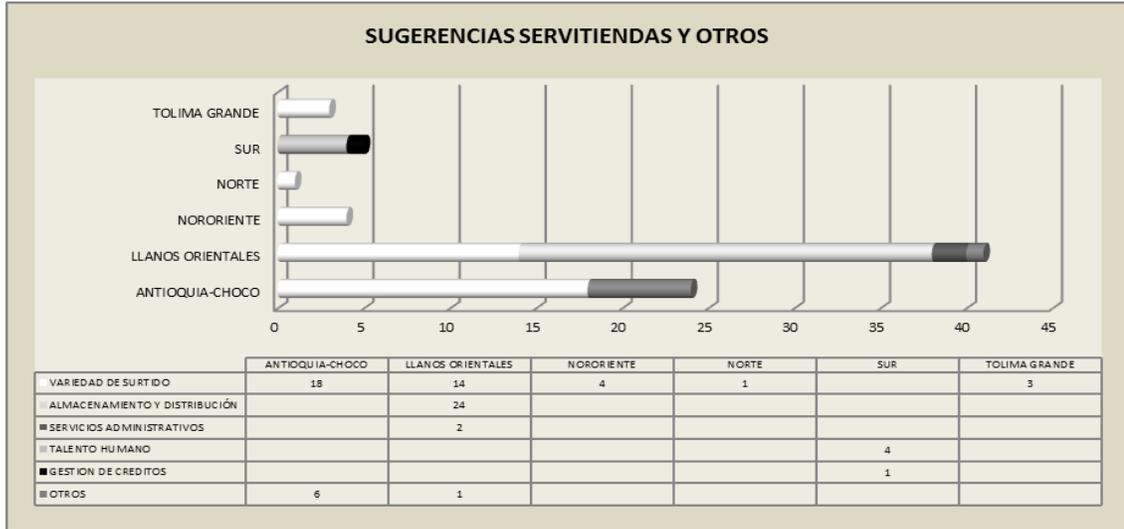
A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional, se recibieron 506 sugerencias y 779 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

##### SUGERENCIAS: 506



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

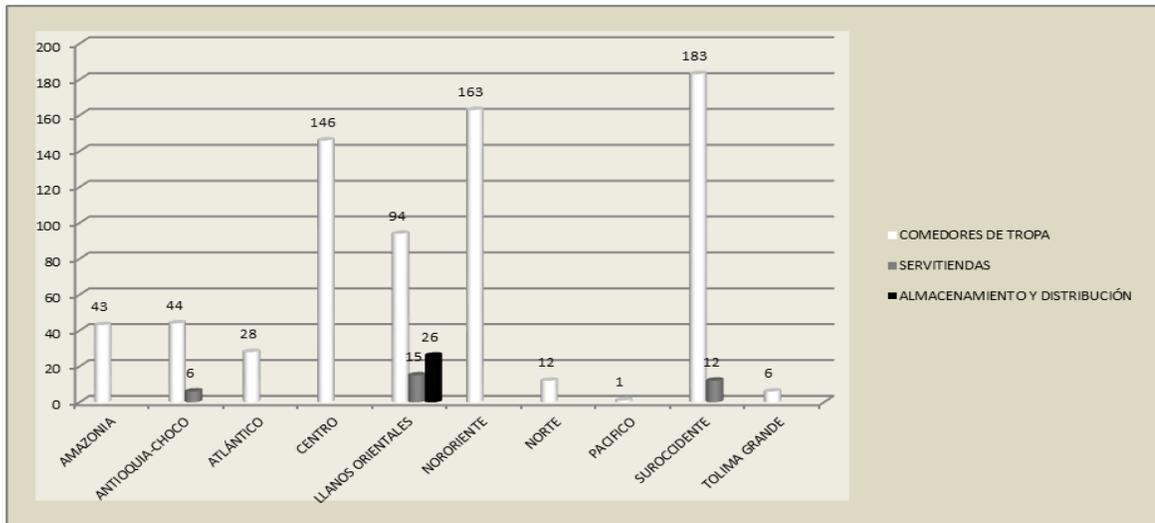
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el “Cambio de menú” con 228 sugerencias, seguida por “Aumento de Porción” con 87 sugerencias y “otros” como solución de goteras, falta de ventiladores, televisión, extractores, eliminación de plagas, pintura, etc., con 70 sugerencias.



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

Las sugerencias presentadas y reflejadas en el gráfico para el mes de Julio del año 2015 y que competen a las diferentes Servitiendas así como a otros conceptos, a nivel Nacional, se focalizan exclusivamente en “Variedad de surtido” con 40 sugerencias, seguida de “Almacenamiento y distribución” con 24 propuestas.

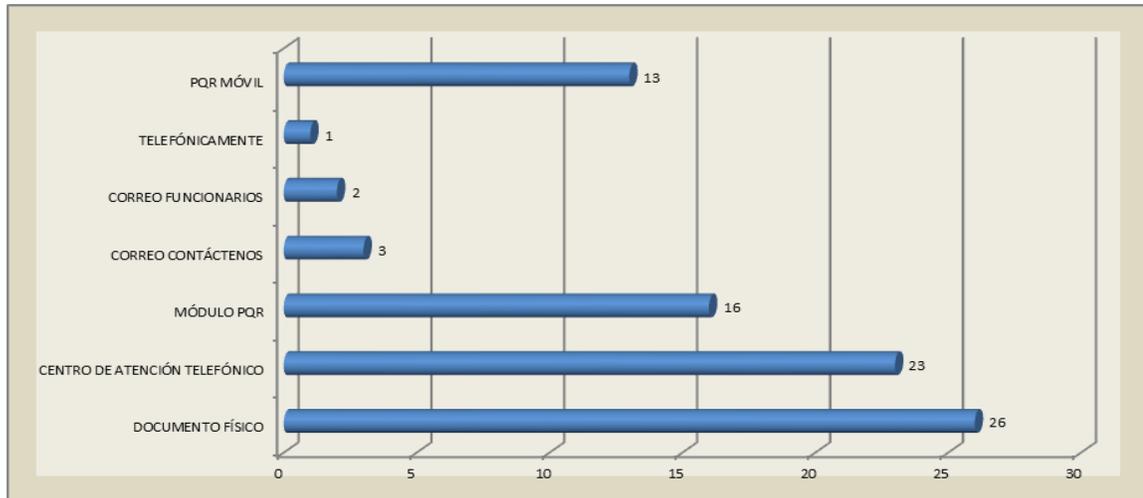
### FELICITACIONES: 779



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

El tema que representa el mayor índice de las felicitaciones corresponde a la satisfacción frente al servicio suministrado en los “Comedores de Tropa” con 720 aspectos positivos, seguido por “Servitiendas” con 33 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado en las Regionales Suroccidente y Nororiente. 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 Julio 2015

De acuerdo a la gráfica anteriormente presentada, el “Documento físico” sigue siendo el canal más utilizado por parte de nuestros usuarios, con 26 solicitudes para el mes de Julio del año 2015. Los datos arrojados reflejan un aumento considerable por parte de nuestros usuarios en el manejo de la herramienta PQR Móvil a comparación de los meses anteriores.

## 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Julio, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal, participo en 10 audiencias de adjudicación de las cuales se tabularon 26 encuestas anticorrupción presentado un 93.43% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados allí.

- a. En las regionales hubo un total de 58 encuestas anticorrupción obtenidas de 55 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:
  - Regional Amazonia: 6 encuestas de 9 procesos contractuales.
  - Regional Antioquia-choco: 4 encuestas de 3 procesos contractuales.
  - Regional Atlántico: 3 encuestas de 1 procesos contractuales.
  - Regional Centro: 10 encuestas de 5 procesos contractuales.
  - Regional Llanos Orientales: 5 encuestas de 13 procesos contractuales.
  - Regional Nororiente: 7 encuestas de 7 procesos contractuales.
  - Regional Pacifico: 9 encuestas de 5 procesos contractuales.
  - Regional Suroccidente: 4 encuestas de 1 procesos contractual.
  - Regional Sur: 3 encuestas de 2 procesos contractuales.
  - Regional Tolima Grande: 7 encuestas de 9 procesos contractuales

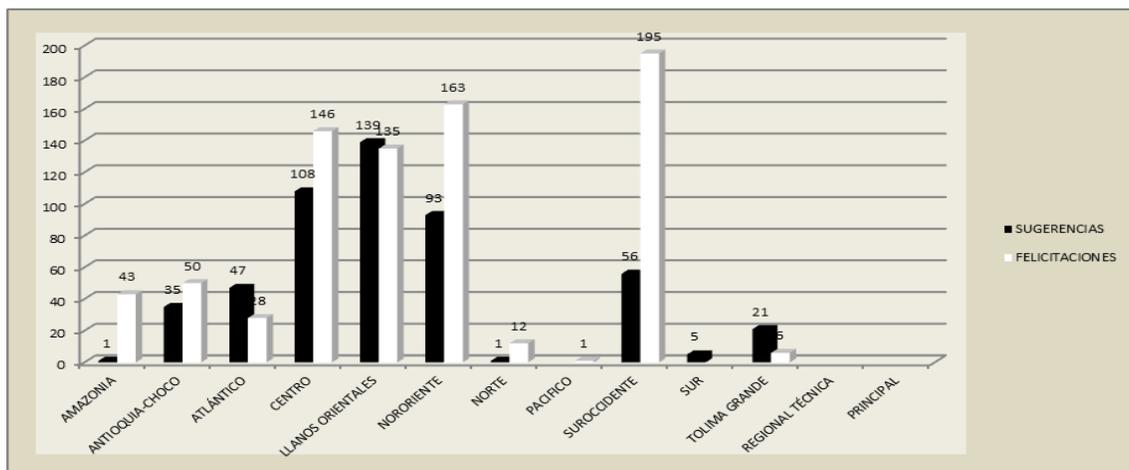
De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 96.27% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Julio del año 2015, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los Derechos de Petición se encuentra en 10.8 días, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Abastecimiento Comedores de Tropa	18,5
Abastecimiento en Efectivo	9
Administración Comedores de Tropa	21
Administración de Serviendas	12
Almacenamiento y Distribución	15
Asesoría Jurídica	6,33
Ejecución y Seguimiento	7,6
Gestión Precontractual	11,6
Perfeccionamiento y Legalización Contractual	11,5
Evaluación Independiente	9,6
Gestión Cartera	3,5
Gestión Contabilidad	3,25
Talento Humano	12,7

- 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 Julio 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.



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

- 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