

MEMORANDO

Bogotá, 17-08-2016

No 20161410153907 GAOC-103

20161410153907

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 JULIO del año 2016.

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 JULIO así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	1	2.13
GESTION DE CONTABILIDAD	3	0	0	0	3	6.38
GESTIÓN DE CARTERA	22	0	0	0	22	46.80
TALENTO HUMANO	15	1	1	0	17	36.18
ASESORIA JURIDICA	3	0	0	0	3	6.38
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA	0	1	0	0	1	2.13
TOTAL	44	2	1	0	47	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS		

GRÁFICO SOLICITUDES POR SUBPROCESOS



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

En este mes de Julio se evidencia que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios refiere a “Gestión de Cartera” con un 46.80% de participación, equivalente a 22 solicitudes; seguida del subproceso de “Talento Humano” con un 36.18% de participación, equivalente a 17 solicitudes y los subprocesos de “Gestión de contabilidad” y “Asesorías Jurídicas”, igualados en un 6.38% de participación equivalente a 3 requerimientos. Así mismo del anterior consolidado se puede discriminar por regionales los tipos de solicitudes hallados para el mes de Julio.

REGIONAL ATLANTICO	TIPO
Talento Humano	2 Peticiones

REGIONAL CENTRO	TIPO
Talento Humano	1 Petición.

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Gestión Contabilidad	1 Petición.

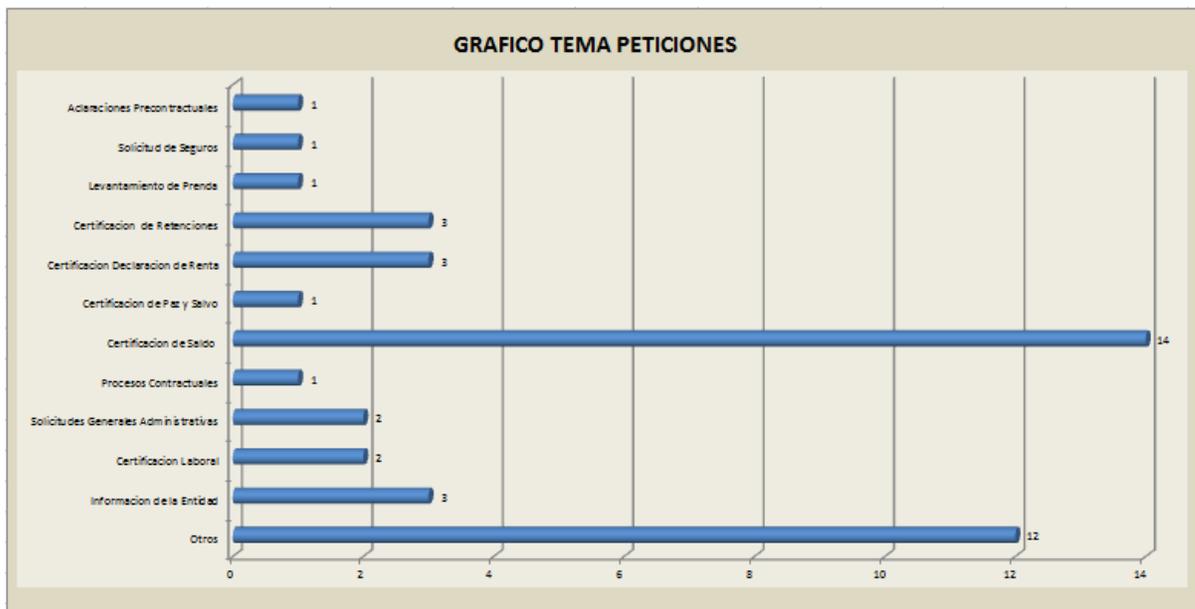
REGIONAL SUROCCIDENTE	TIPO
Talento Humano	1 Reclamo

2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 47 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 tres (43)

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 2016

QUEJAS: Dos (2)

1 Queja allegada a la Oficina Principal, donde una usuaria manifiesta una inconformidad presentada en la Regional Suroccidente, ya que no ha podido obtener sus actas de posesión, ni la resolución de nombramiento correspondiente al cargo, ni el certificación de desvinculación solicitado para acceder al subsidio de desempleo que le ofrece la Caja de Compensación. Se direccionó al Subproceso "Talento Humano" (Caso Tramite).

1 Queja allegada a la Oficina Principal, donde una funcionaria manifiesta su inconformidad en la gestión de la oficina de tecnología al no contar con el correo institucional ni las herramientas básicas, lo que atrasa su trabajo. Esta anomalía fue notificada en numerables ocasiones sin tener ninguna respuesta. Se direcciono al Subproceso "Gestión de Tecnología" (Caso Cerrado).

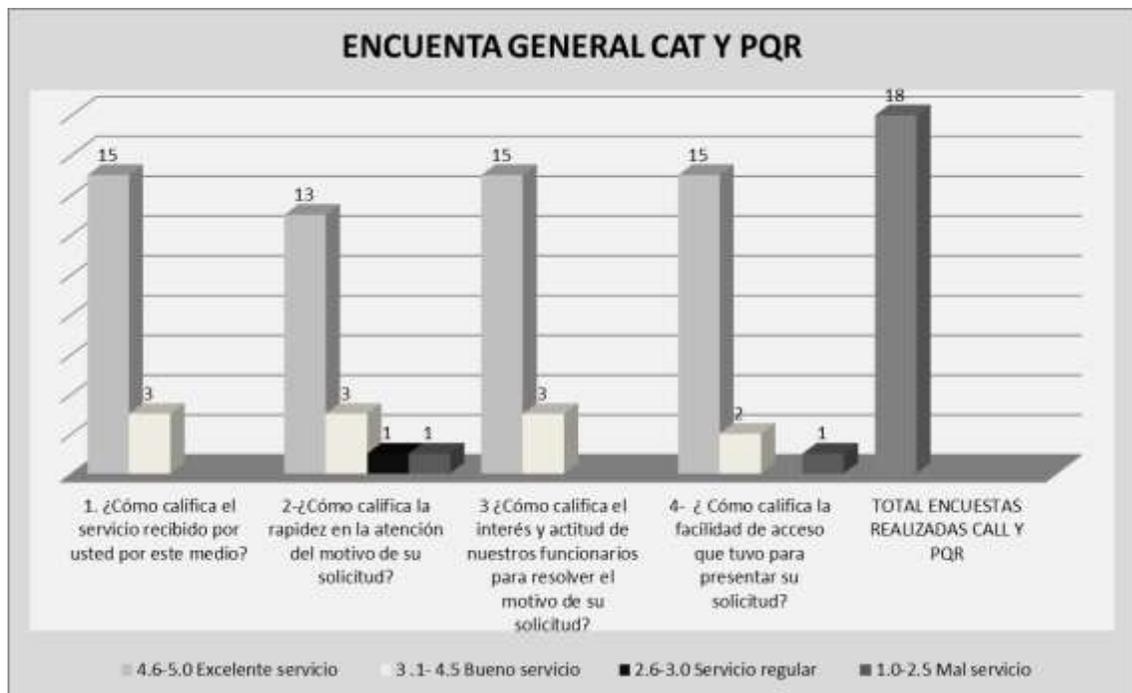
RECLAMOS: Uno (1)

1 Reclamo allegado a la Regional Suroccidente, donde un usuario informa que hasta el momento no le han facilitado comprobante de su acta de entrega del cargo así como paz y salvos, lo que perjudica el retiro de cesantías y liquidación, sintiéndose violentado contra el derecho al trabajo. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (Caso Cerrado)

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

Para el mes de Julio de 2016 ingresaron 1100 llamadas a través del Centro de Atención telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm evidenciando una disminución con respecto a los últimos meses. Este descenso sucede por la puesta en marcha de la herramienta del VICIDIAL, instrumento que maneja el ingreso, direccionamiento, grabación y toda administración del centro telefónico. Este instrumento posee la facilidad de 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 logrando así disminución de llamadas para las consultoras.

A continuación se presenta la percepción del usuario externo frente a las asesorías recibidas a través del CAT y los diferentes canales del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano. Para este mes se realizaron 105 asesorías puntuales de las cuales se pudieron realizar 18 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, en el mes de Julio de 2016.

Esta refleja a las áreas de Contratos, Administrativa y Cadena de Suministros, como aquellas dependencias que continúan presentando fallas a la hora de contestar sus teléfonos. Hay que instar a todas las áreas de la entidad con el cumplimiento en la recepción de estos equipos telefónicos, al evidenciar una constante negativa en el manejo de los mismos en comparación a los dos últimos meses.

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 Julio se recibieron un total de 301 solicitudes allegadas a través del correo contactenos@agencialogistica.gov.co las cuales fueron direccionadas a cada dependencia. El chat interactivo de la entidad presentó inconvenientes debido a las fallas en las herramientas tecnológicas que no tuvieron funcionamiento habitual

Se evidencia una gestión de 131 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 236 llamadas entrantes al conmutador de la misma, Cada una de ellas se direcciono brindándole la información pertinente.

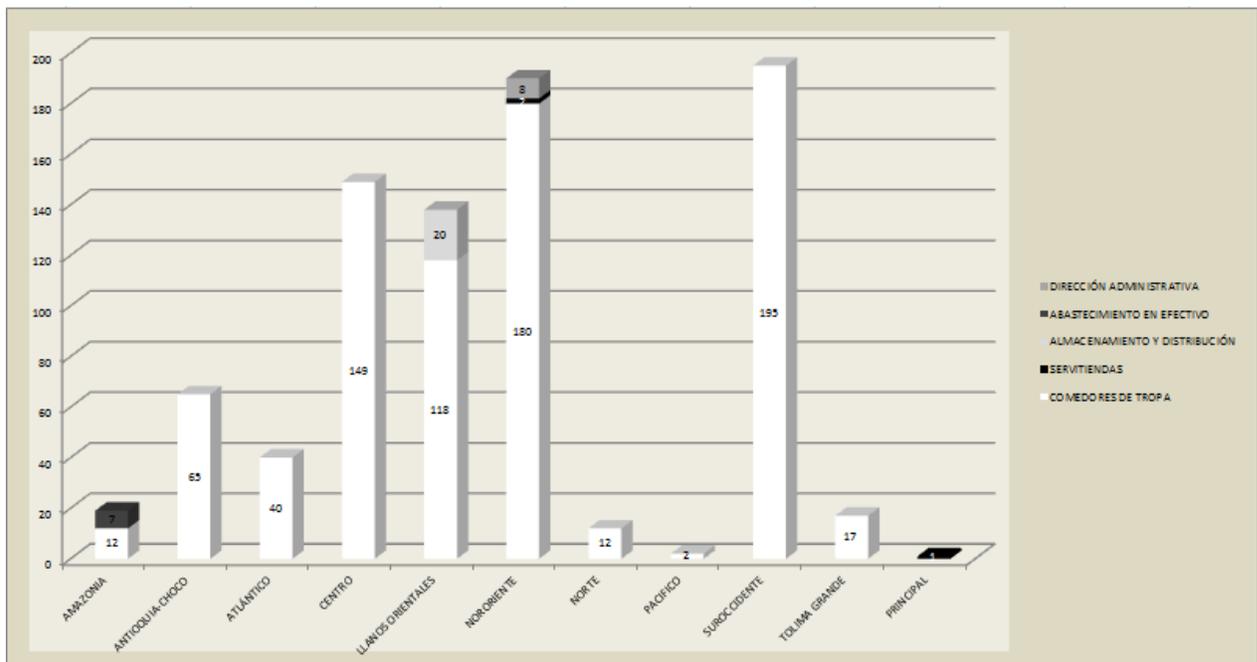
Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, correo contactenos@agencialogistica.gov.co, chat interactivo y los diferentes canales que tiene



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

Para el mes de Julio, 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 26 sugerencias, seguida de “Selección abreviada bolsa de productos” con 22 propuestas.

FELICITACIONES: 828

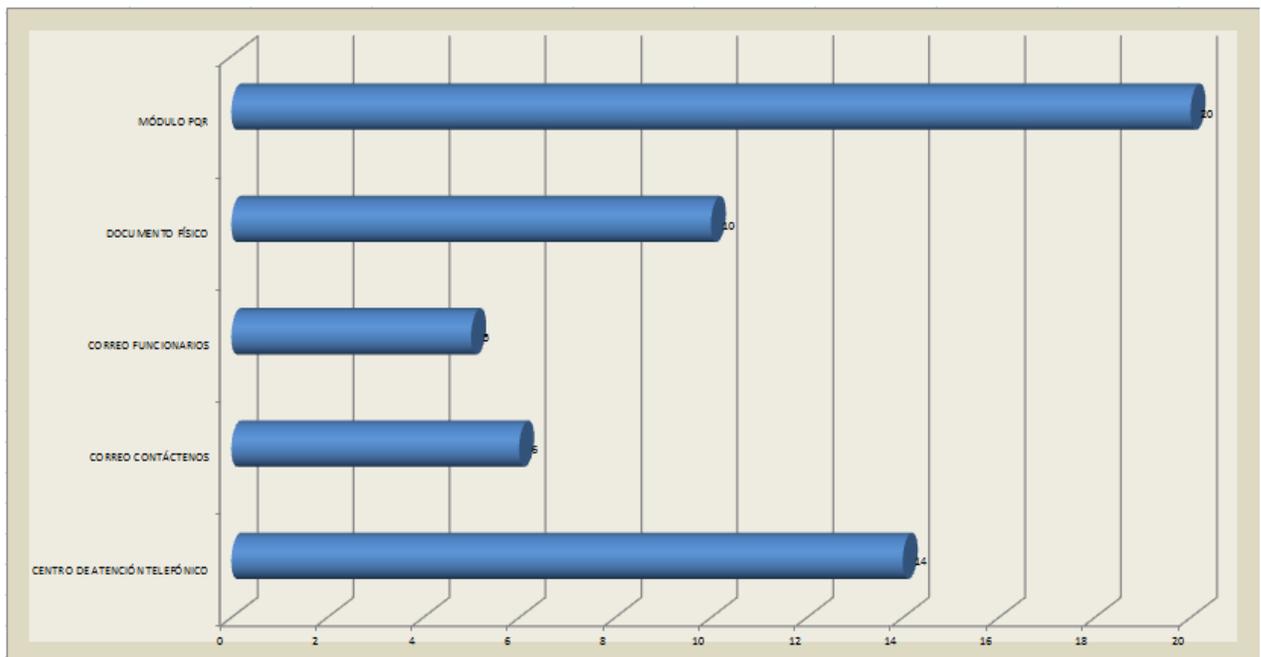


FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Julio 2016

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 790 aspectos positivos, seguido por “Almacenamiento y Distribución” con 20 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Suroccidente, Nororiente y Centro. 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 el “Modulo PQR” como primera herramienta utilizada por nuestros usuarios, y como segundo canal “el Centro de Atención Telefónico”, desplazando al “Documento físico”. Esto evidencia mayor confianza en las herramientas virtuales para generar todo requerimiento por parte del usuario. Es indispensable dar mayor conocimiento de las herramientas virtuales de participación que posee la entidad, utilizando todos los medios publicitarios con el fin de generar más confianza y credibilidad al interesado.



FUENTE: Informes mensuales de la herramienta “Modulo PQR” ubicada en el portal, correspondientes al mes de Julio 2016

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Julio del año 2016, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal participo en 2 audiencias de adjudicación de las cuales se tabularon 5 encuestas anticorrupción presentando un 92.0% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.



En las regionales hubo un total de 75 encuestas anticorrupción obtenidas de 68 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 12 encuestas de 8 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 1 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Atlántico: 1 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Centro: 27 encuestas de 15 procesos contractuales.
- Regional Llanos Orientales: 10 encuestas de 14 procesos contractuales.
- Regional Nororiente: 4 encuestas de 3 procesos contractuales.
- Regional Norte: 11 encuestas de 11 procesos contractuales.
- Regional Suroccidente: 3 encuestas de 3 procesos contractuales.
- Regional Tolima Grande: 6 encuestas de 12 procesos contractuales

De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 97.5% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

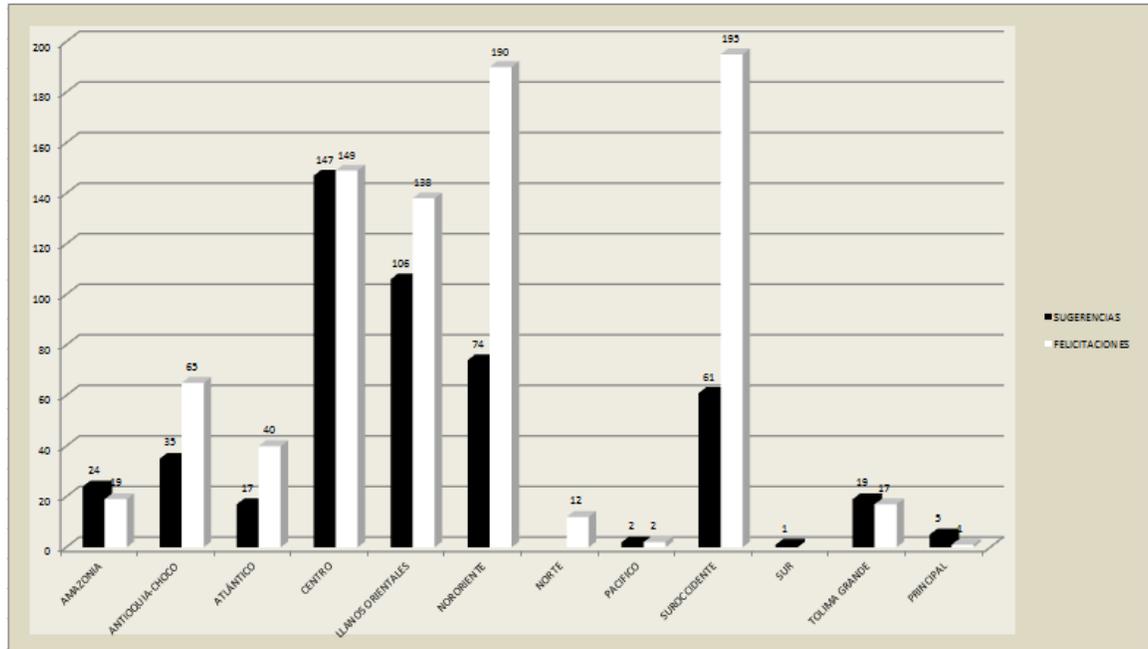
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Julio del año 2016, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 4.4 días aproximadamente, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Asesoría Jurídica	6,6
Gestión Precontractual	3
Gestión Cartera	1,8
Gestión Contabilidad	1,5
Talento Humano	5,5
Gestión Tecnología	8

- b. En cumplimiento a la circular No 9 de fecha 2 de Marzo de 2016, 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 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 Julio 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

