

MEMORANDO

Bogotá, 27-07-2017

No 20171410261967 ALDG-GAOC-103



PARA: Señor Coronel (R.A.) Oscar Alberto Jaramillo Carrillo, Director General.

DE: Johana Caterinne Ospina Mendez, Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y encuestas anticorrupción, correspondiente al mes de JUNIO 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 el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de JUNIO así:

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

SUBPROCESO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	1	2,17
TALENTO HUMANO	4	0	0	0	4	8,70
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	1	1	0	0	2	4,35
GESTION DE CREDITOS	3	0	0	0	3	6,52
GESTION EJECUCION Y SEGUIMIENTO	5	0	0	0	5	10,87
GARANTIAS Y SERVICIO POS-VENTA	4	0	0	0	4	8,70
ADMINISTRACION ESTACIONES DE SERVICIO	1	0	0	0	1	2,17
GESTION CARTERA	23	0	0	0	23	50,00
ASESORIA JURIDICA	2	0	0	0	2	4,35
GESTION OBRAS CIVILES	0	1	0	0	1	2,17
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>



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

En el mes de junio se evidenció que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios es de "Gestión de Cartera" con 23 solicitudes (Certificado de saldo, paz y salvo y pagos pendientes); seguida del subproceso "Gestión de Ejecución y Seguimiento" con 5 solicitudes (copia de documentación referente a procesos contractuales).

Con respecto al recuadro anterior (solicitudes recibidas en el mes de junio), a continuación se discrimina por regionales los tipos de solicitudes hallados en el mes de junio.

REGIONAL ATLANTICO	TIPO
GESTIÓN EJECUCION Y SEGUIMIENTO	3 Peticiones
TALENTO HUMANO	2 Peticiones

REGIONAL SUR	TIPO
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	1 Queja
TALENTO HUMANO	1 Petición

REGIONAL TECNICA DE INGENIEROS	TIPO
GESTIÓN OBRAS CIVILES	1 Queja

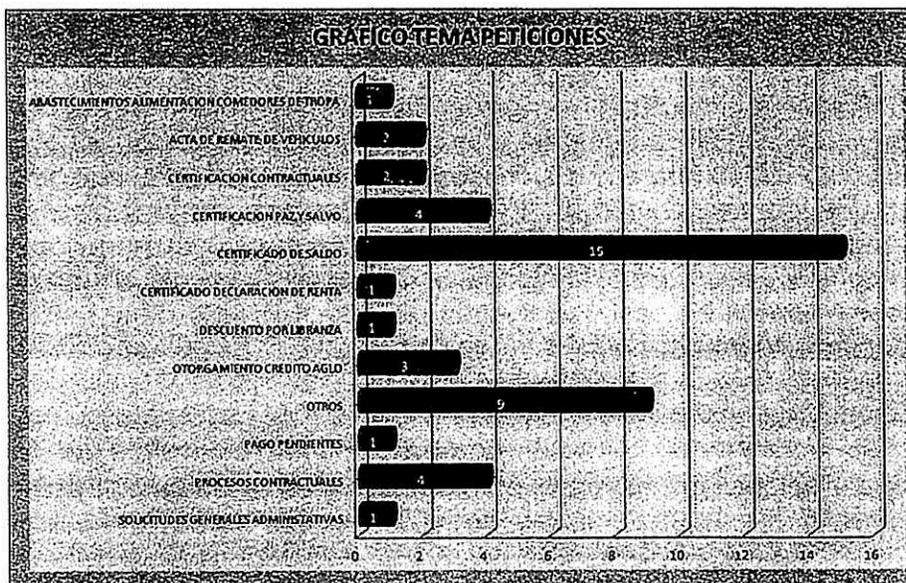


## 2. CLASIFICACIÓN POR TEMA, DIRECCIÓN O JEFATURA:

De un total de 46 manifestaciones allegadas por parte de los usuarios 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: Cuarenta y cuatro (44)

Estas peticiones tratan de solicitudes de información de interés particular, de copias, o de información general, tal y como se muestra en la siguiente gráfica:



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

### QUEJA: Dos (2)

1. Queja allegada a la Regional Sur, en la que un usuario informa que se presentó una novedad el día 12 de Junio del 2017, en la COAL BN3, por suministro de víveres a una de las patrullas del BFIM30 N°059, fechada del 10 de junio de 2017. El día anterior procedieron a preparar el arroz marca "DIANA" por libra, el cual se presentó con una textura pegajosa después de preparado, impidiendo el suministro del mismo. Se han venido presentando este tipo de anomalías con este producto, provocando disgusto por parte de los Infantes de Marina. Este Comando solicita la revisión y cambio del producto con el fin de evitar daños en la Salud del personal. *Dicha queja se direccionó al Subproceso "Almacenamiento y Distribución" (Caso Cerrado).*

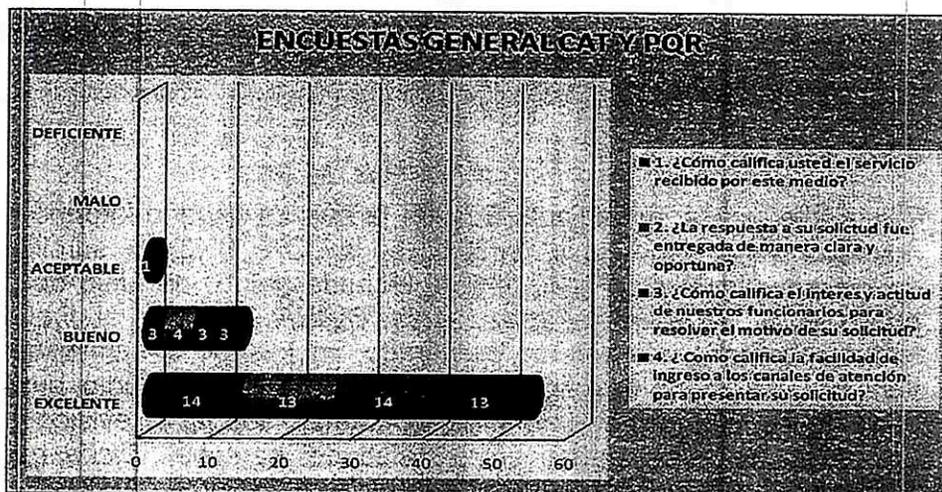


2. Queja allegada a la Oficina Principal, Regional Técnica de Ingenieros, en la que un usuario informa a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares sobre el mal estado de la cubierta del Establecimiento de Sanidad del GBMAT, que en temporada de lluvias imposibilita las labores al interior de las instalaciones en las siguientes áreas: Oficina de Dirección, Consultorio Odontológico, Consultorio de Psicología, Consultorio de Fisioterapia, Sala de Espera y Bodega de Farmacia, ya que la obra presenta un deterioro que impide su adecuado uso, el amparo de Estabilidad y Calidad de la Obra se encuentra vigente y está destinada a indemnizar los perjuicios causados a la entidad contratante. *Se direccionó al Subproceso "Gestión de Obras Civiles" (Caso Cerrado).*

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

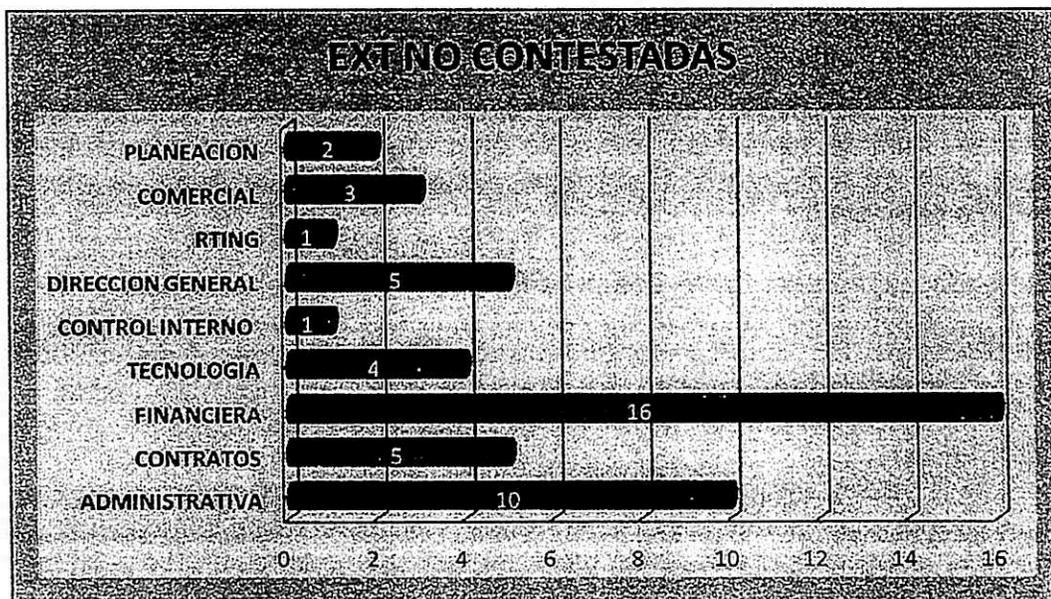
Para el mes de junio de 2017 ingresaron 1.086 llamadas a través del Centro de Atención telefónico en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., evidenciando una disminución en comparación a meses anteriores, que se puede asociar a la puesta en marcha de la herramienta del VICIDIAL, instrumento 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.

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 junio se realizaron 98 asesorías puntuales, de las cuales se hicieron 17 seguimientos evaluados así:



### Extensiones no contestadas por las dependencias

En el siguiente gráfico se muestran las irregularidades presentadas al momento de contestar cada una de las extensiones, ubicadas en las diferentes dependencias y que no son recepcionadas oportunamente, lo cual genera inconvenientes con los usuarios.



Número de fallas en la recepción de llamadas por cada una de las dependencias, para el mes de junio de 2017

En el mes de Junio de 2017 las dependencias de Financiera, Administrativa, Contratos y Tecnología son las áreas que presentan más problemas al momento de contestar sus teléfonos, principalmente en la Dirección Financiera, dependencia en la que se aumentó esta falencia en comparación a meses anteriores. Éste resultado se basa en las llamadas recibidas a través del Centro de Atención Telefónico, a través de la plataforma *Go-Agent/Vicidial*. Se realizarán observaciones puntuales a cada líder a través para que se tomen medidas, con el fin de mejorar nuestra comunicación y a su vez contribuir a fortalecer el servicio prestado a nuestros usuarios.

Es de resaltar que contestar oportunamente los teléfonos de 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 le bajen el volumen a los teléfonos y que en el caso que estén cerca a éstos contesten los teléfonos aunque no 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 Junio se recibieron un total de 415 solicitudes allegadas a través del correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co), las cuales fueron direccionadas a cada una de las dependencias correspondientes. Existe un aumento considerable respecto a meses anteriores gracias a la difusión que se ha publicitado por los diferentes canales de participación.

### **Chat interactivo:**

En junio se registraron (5) solicitudes por parte de los usuarios, lo que evidencia una participación mínima a través de este canal de comunicación, el cual se fortalecerá con la actualización de la Página WEB, en la que el Chat será más visible y se le hará mayor publicidad a este canal.

### **Llamadas recibidas por el Conmutador:**

Se notificaron 333 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 127 difusiones realizadas desde la recepción de la Entidad.

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

Se notificaron 44 reuniones agendadas y un ingreso formal de 735 personas externas y registradas en el correspondiente aplicativo DYMO Labelwrite y 450 personas con la herramienta de ingreso de visitantes.

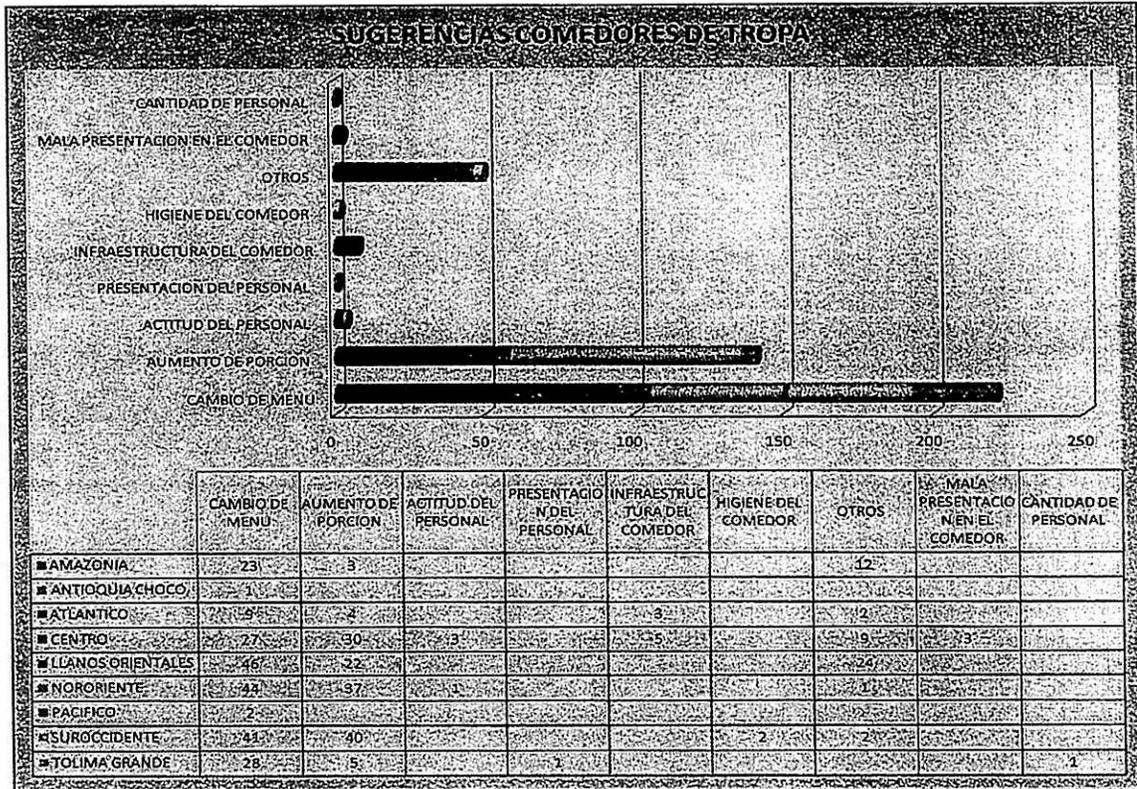
NOTA: Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co), chat interactivo y los diferentes canales con los que cuenta nuestro Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano; se subieron y respondieron a través del Módulo PQR, que se encuentra en la Página WEB.

## **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 489 sugerencias y 1175 felicitaciones, clasificadas de la siguiente manera:



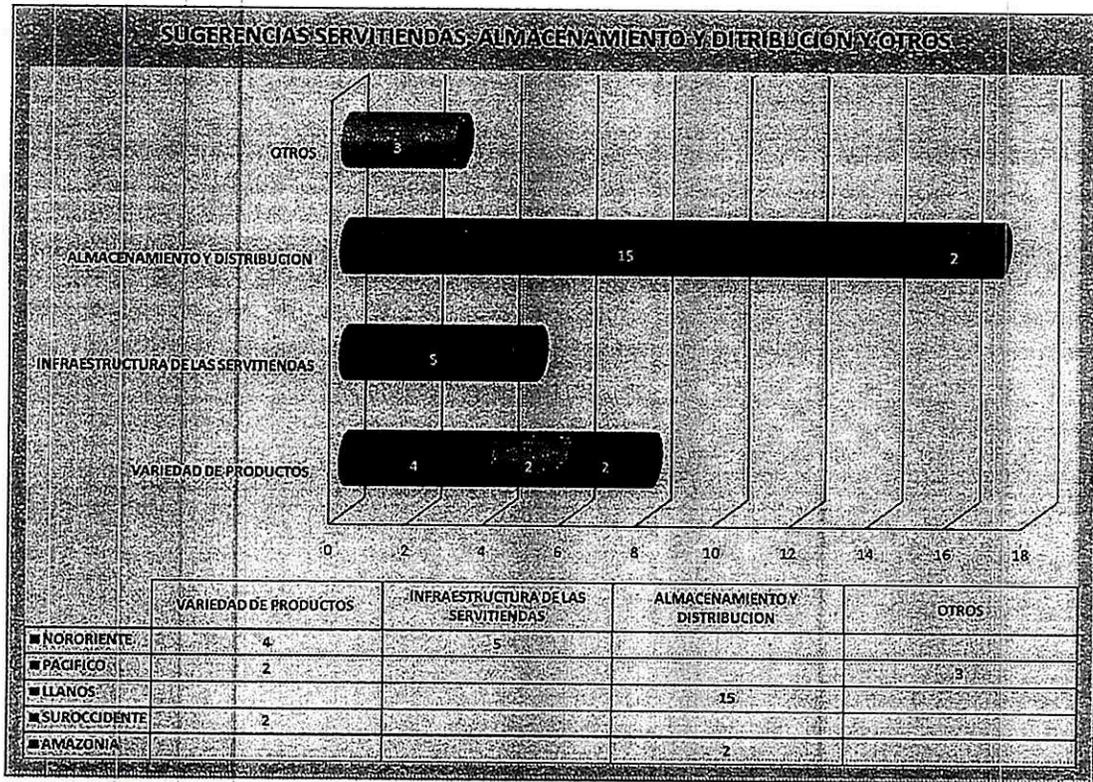
**SUGERENCIAS: 489**



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Junio 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 221 sugerencias, seguida por el “Aumento de porción” con 141 y la opción “Otros” con 50; éstas últimas hacen referencia a la 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.

**SUGERENCIAS: 33**

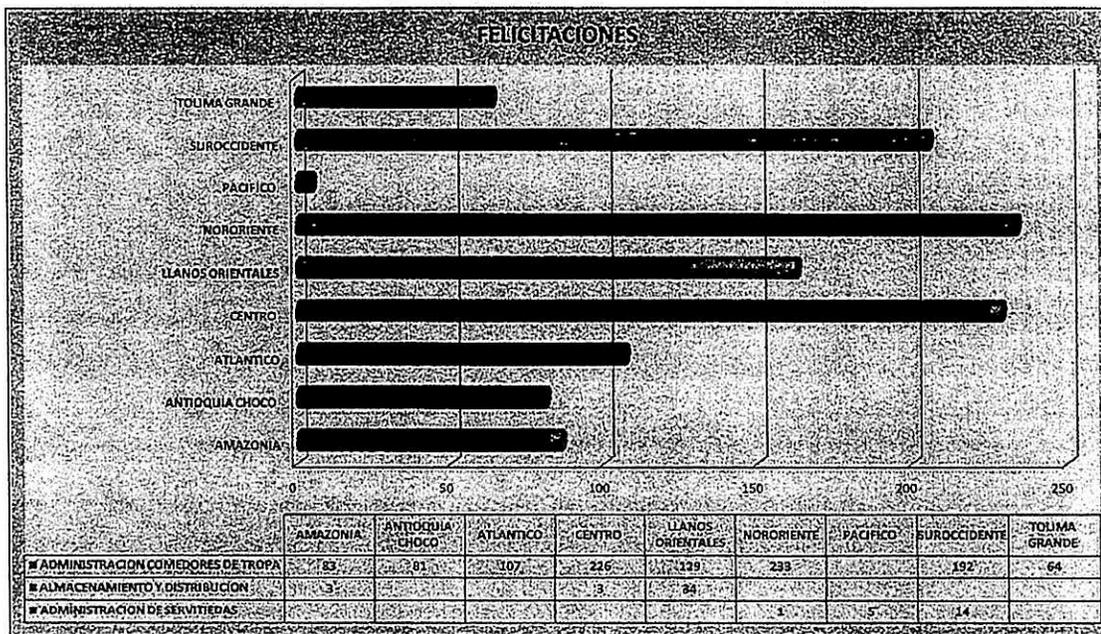


FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Junio 2017

Respecto a la información expuesta sobre las Servitiendas, se evidencia que la opción "Almacenamiento y Distribución" obtuvo el mayor número de sugerencias con 17, "Infraestructura de las Servitiendas" alcanzó 5, "Variedad de Productos" tuvo 8 opiniones y la opción "otros" contó con 3, para un total de 33 sugerencias realizadas a nivel nacional en el mes de junio.



**FELICITACIONES: 1175**



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

El Subproceso “Comedores de Tropa” ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la ALFM, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado con 1175 aspectos positivos, seguido por “Almacenamiento y distribución” que obtuvo 40 cometarios y “Administración de Servitiendas” con 20 observaciones positivas. Frente a estos resultados se evidencia que las Regionales Nororiente y Centro son las que presentan mayor satisfacción en el servicio.

Las Regionales que no aparecen en el recuadro, no obtuvieron ninguna felicitación.

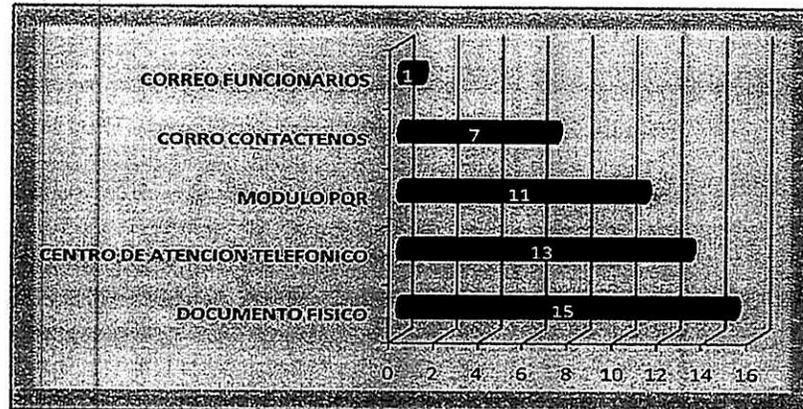
**REITERATIVIDADES.**

**5. SOLICITUDES POR MEDIOS DE RECEPCIÓN**

Sobre el uso de las diferentes herramientas con las que cuenta el usuario para generar un requerimiento, el “Módulo PQR” es el principal medio utilizado por nuestros interesados y en segundo lugar se encuentra el “Centro de Atención Telefónico”. Esto evidencia que nuestros usuarios se han acercado cada vez más a los canales virtuales, porque han visto su efectividad, disminuyendo así los requerimientos allegados físicamente.



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



## 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Junio 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 10 encuestas anticorrupción obtenidas de 35 procesos contractuales, las cuales corresponden a:

- *Regional Amazonia: 0 encuestas de 11 procesos contractuales.*
- *Regional Atlántico: 10 encuestas de 2 procesos contractuales.*
- *Regional Nororiente: 0 encuestas de 7 procesos contractuales.*
- *Regional Nororiente 0 encuestas de 12 procesos contractuales.*
- *Regional Tolima Grande: 0 encuestas de 3 procesos contractuales.*

De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 96.34% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la Entidad. Sin embargo la percepción **desfavorable** en los procesos licitatorios descritos se centró en la Regional Atlántico,

En el punto cuatro (4) "ha tenido conocimiento sobre hechos de corrupción en la Agencia Logística" Un oferente selecciono la opción A, sin ningún comentario

- A. Si
- B. No
- C. No tiene conocimiento



En el punto cinco (5) “¿Cuál es su percepción con respecto a hechos de corrupción en la entidad?” Un oferente selecciono la opción C, sin ningún comentario.

- A. Altamente corrupta
- B. Medianamente corrupta
- C. Baja corrupción
- D. No existe

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?” Un oferente selecciono la opción A, sin ningún comentario.

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

**7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

**a. TEMPORALIDAD**

El tiempo empleado por la Agencia Logística para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 5.0 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
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0
TALENTO HUMANO	4
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	9
GESTIÓN CREDITOS	1
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	3,7
GARANTIAS Y SERVICIO POSVENTA	3,5
ADMINISTRACION ESTACIONEAS DE SERVICIO	0
GESTIÓN CARTERA	4,36
ASESORIA JURIDICA	9
GESTION OBRAS CIVILES	16



## b. FOROS Y ENCUESTAS

**Anotación:** Teniendo en cuenta los últimos cambios presentados en el Grupo, respecto a la situación del Coordinador, tan pronto recibió el cargo la funcionaria Johana Ospina, se dio apertura al foro y la encuesta, que busca conocer la opinión del servicio que se presta a través del Centro de Atención Telefónico y que por ende aún se encuentra en línea. Dada esta situación para el próximo informe se adjuntarán los resultados de foros y encuestas del segundo trimestre.

### Pregunta foro:

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

### Pregunta 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?*

- SI
- NO
- ALGUNAS VECES
- NO CONOZCO EL SERVICIO
- FALTA FORTALECER

Cordialmente,



**JOHANA CATERINNE OSPINA MENDEZ**  
Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana



Elaboró: Carmenza Jagua Jimenez  
Cargo: Gestora Grupo Atención Ciudadana



Revisó: Yanira Patricia Pulido González  
Cargo: Gestora Grupo Atención Ciudadana

