

MEMORANDO

Bogotá, 11 de Abril de 2016

No. 031 GAOC-103

PARA: Señor 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 MARZO del año 2016.

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 MARZO así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	4	0	0	0	4	4.39
GESTION PRECONTRACTUAL	3	0	0	0	3	3.29
GESTION DE CONTABILIDAD	41	0	0	0	41	45.1
GESTIÓN DE CARTERA	17	0	0	0	17	18.68
GESTIÓN DE PRESUPUESTOS	1	0	0	0	1	1.12
GESTION DE CREDITOS	1	1	0	0	2	2.19
TALENTO HUMANO	10	1	0	0	11	12.08
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	1	1.12
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	1	0	1	1.12
ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA	0	0	1	0	1	1.12

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	0	0	0	4	4	4.39
ASESORIA JURIDICA	5	0	0	0	5	5.49
TOTAL	83	2	2	4	91	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS		

GRÁFICO SOLICITUDES POR SUBPROCESOS



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

Para el mes de Marzo se evidencia que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios es “Gestión de contabilidad” con un 45.1% de participación, equivalente a 41 solicitudes; seguida del subproceso de “Gestión de cartera” con un 18.68% de participación, equivalente a 17 solicitudes y el subproceso de “Talento Humano” con un 12.08% de participación, equivalente a 11 requerimientos realizados por parte de nuestros usuarios.

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

REGIONAL ANTIOQUIA-CHOCO	TIPO
Gestión Contabilidad	1 Petición
REGIONAL CENTRO	TIPO
Gestión Contabilidad	2 Peticiones

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Gestión de Contabilidad	15 Peticiones.
Gestión Ejecución y Seguimiento	1 Petición

REGIONAL NORTE	TIPO
Servicios Administrativos	1 Petición
Gestión Ejecución y Seguimiento	1 Petición

REGIONAL SUROCCIDENTE	TIPO
Gestión de Contabilidad	1 Petición.

2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 91 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: Ochenta y tres (83)

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 Marzo 2016

RECLAMOS: Dos (2)

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, donde informan el incumplimiento en la compra del arroz para las unidades Militares perjudicando enormemente a la Tropa de la Base N° 18, infringiendo el contrato que se estableció entre el Ejército y la Agencia Logística; se direcciono al Subproceso de “Almacenamiento y Distribución “. (Caso Cerrado).

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, donde se informa novedades en el incumplimiento del menú en el Rancho de Tropa BAEEV13, no llega constantemente los alimentos, llegan sin cumplir las debidas cadenas de frio, empaque y transporte perjudicando a 800 soldados; se direcciono al Subproceso “Administración Comedores de Tropa”. (Se encuentra en Trámite).

QUEJAS: Dos (2)

1 Queja allegada a la Oficina Principal donde expresan inconformidad en la forma de realizar la convocatoria para el cargo de la secretaria de la Dirección de Cadena de Suministros, ya que dice tener el perfil y la experiencia requerida y ser rechazada sin explicación alguna del criterio utilizado para realizar el proceso de selección; se direcciono al Subproceso “Talento Humano” (Caso Cerrado).

1 Queja allegada a la Oficina Principal de parte de una funcionaria del Ministerio de Defensa Nacional en donde expresa su inconformismo en la forma grosera y negligente de atender la asesora de créditos de la Agencia, aconsejando funcionarios con carisma y paciencia para atender a los usuarios. Se direcciono al Subproceso “Créditos” (Se encuentra en Trámite).

DENUNCIAS: Cuatro (4)

1 Denuncia allegada a la Oficina Principal donde informan la novedad ocurrida en la Regional Sur, en Puerto Leguizamón, en donde el coordinador de abastecimientos ayudaba a los proveedores a pasar las propuestas de los contratos. Se direcciono a la Oficina de Control Interno Subproceso Evaluación Independiente (Caso Cerrado).

1 Denuncia allegada a la Oficina Principal donde expresan queja contra un exfuncionario de la Regional Sur, el cual se desempeñaba como coordinador de abastecimiento brindando información a los proveedores sobre contratos que extraía de las oficinas. Se direcciono a la Oficina de Control Interno Subproceso Evaluación Independiente (Caso Cerrado).

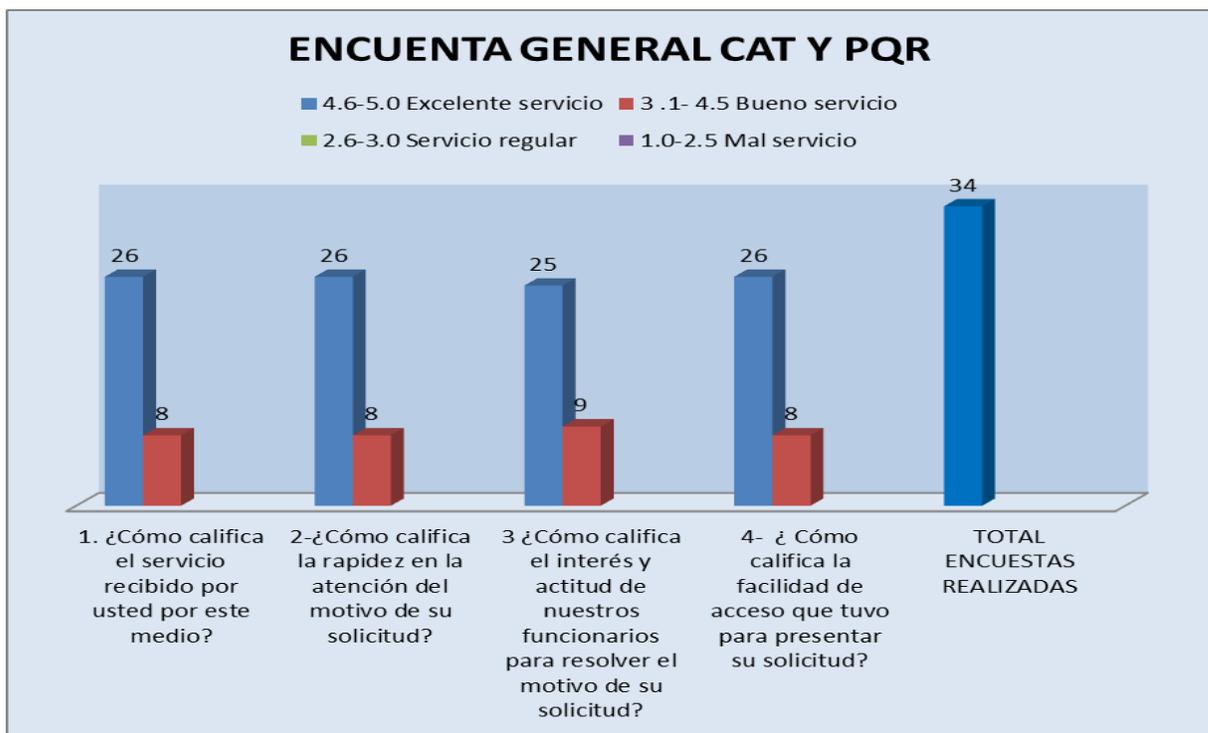
1 Denuncia allegada a la Oficina Principal donde se pone como precedente las irregularidades de la Regional Norte por presunta corrupción del su Director, el cual ha cambiado y retirado varios funcionarios a su voluntad. Se direcciono a la Oficina de Control Interno Subproceso Evaluación Independiente (Caso Cerrado).

1 Denuncia allegada a la Oficina Principal donde se informa posibles actos de corrupción en los procesos de contratación N°005-067-2015 y N° 005-001-2016, realizado por la Agencia Logística de las Fuerzas Militares Regional Atlántico Se direcciono a la Oficina de Control Interno Subproceso Evaluación Independiente. (En Tramite).

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

Para el mes de Marzo de 2016 ingresaron 2161 llamadas a través del Centro de Atención telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm evidenciando un aumento considerable con respecto a los dos últimos meses. Esto es gracias a la puesta en marcha del nuevo PBX de la Agencia el cual se encuentra en normal funcionamiento.

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.



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, presentando inconvenientes con los usuarios.



Numero de fallas en la comunicación por Dependencias, del mes de Marzo 2016

Allí comprobamos el manejo que se le da a las extensiones de la Oficina Principal en cada una de las dependencias y que son competencia de su personal; estas ya **no** son responsabilidad del Centro de Atención Telefónica una vez ya fueron direccionadas. Se muestra que las áreas de Administrativa, Contratos y Financiera son las dependencias que evidencian mayores fallas a la hora de contestar sus teléfonos.

Es recomendable que por dificultad al contestar las extensiones por cada una de las secretarías a cargo, estas sea resepcionadas por funcionarios allegados a estos equipos telefónicos.

Así mismo, para el mes de Marzo se recibieron un total de 238 solicitudes allegadas a través del correo contactenos@agencialogistica.gov.co las cuales fueron direccionadas a cada dependencia.

El chat interactivo de la entidad presentó para este mes de Marzo, un movimiento de once (11) solicitudes por parte de los usuarios, en su gran mayoría por información general.

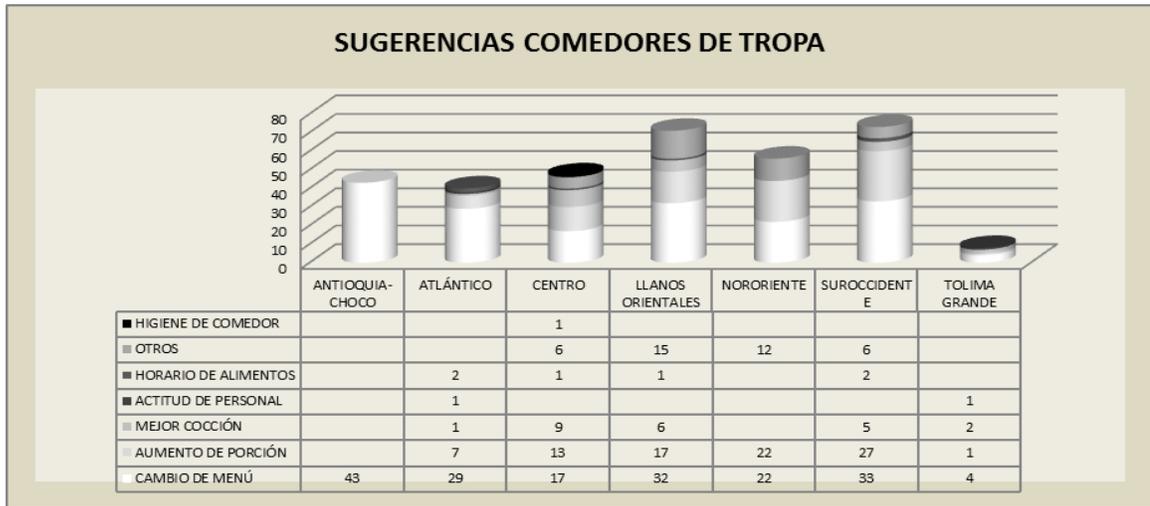
Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónica, correo contactenos@agencialogistica.gov.co, chat interactivo y los diferentes canales que tiene nuestro Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano; se publicaron en el Módulo PQR del Portal Institucional.

Se evidencia en el mes de Marzo del año 2016 una gestión de 49 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 64 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 419 sugerencias y 690 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

SUGERENCIAS: 419



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

El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el “Cambio de menú” con 180 sugerencias, seguida por “Aumento de porción” con 87 sugerencias y “Otros” con 39 solicitudes, las cuales refieren a “instalación de lavaderos de platos, hieleras y televisores en los comedores.

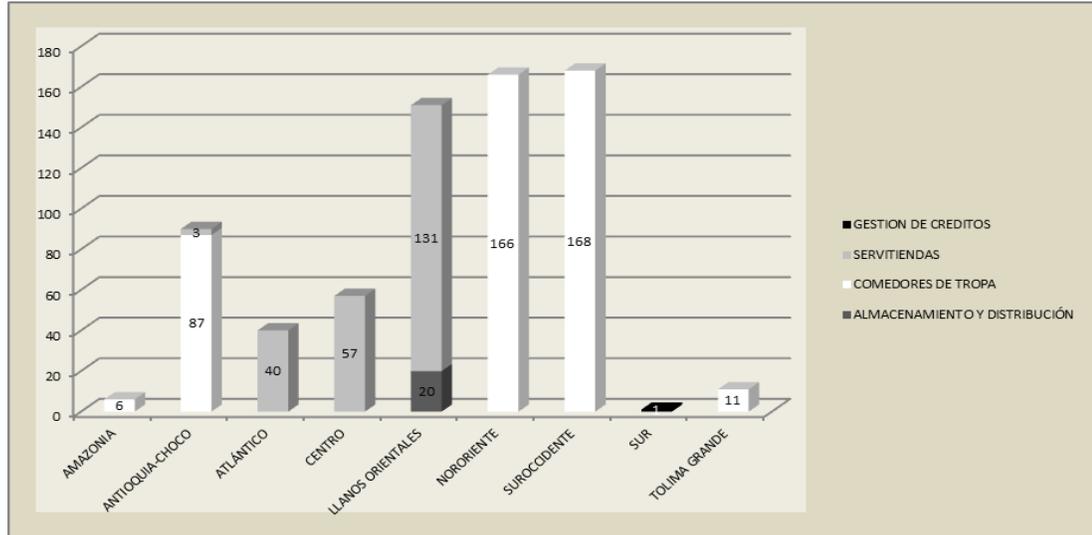


FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Marzo 2016.

Para el mes de Marzo, las sugerencias presentadas y reflejadas en el gráfico anterior que

competen a las diferentes Serviendas así como a otros conceptos a nivel Nacional, se focalizan exclusivamente en “Variedad de surtido” con 41 sugerencias, seguida de “Almacenamiento y Distribución” con 30 propuestas.

FELICITACIONES: 690

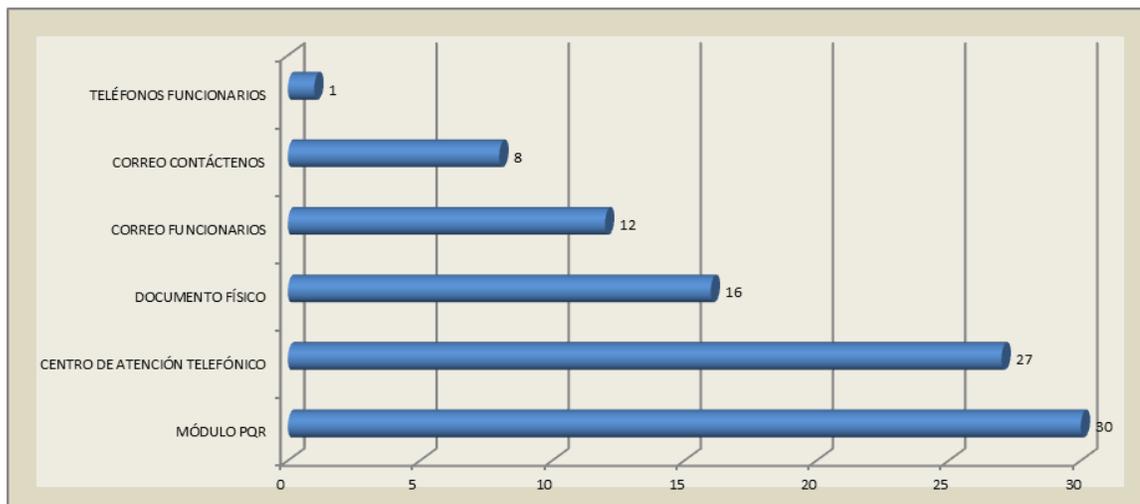


FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Marzo 2016

El tema 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 438 aspectos positivos, seguido por “Serviendas” con 231 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Suroccidente, Nororiente y Llanos Orientales. Las Regionales que no se registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna.

5. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Observando el manejo que se le ha dado 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” y “Documento físico” con una constante con respecto a meses anteriores.



FUENTE: Informes mensuales de la herramienta "Modulo PQR" ubicada en el portal, correspondientes al mes de Marzo 2016

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Marzo del año 2016, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal participo en 1 audiencia de adjudicación de las cuales se tabularon 8 encuestas anticorrupción presentando un 97.5% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

En las regionales hubo un total de 78 encuestas anticorrupción obtenidas de 71 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 24 encuestas de 11 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 5 encuestas de 4 procesos contractuales.
- Regional Centro: 1 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Llanos Orientales: 1 encuestas de 10 procesos contractuales.
- Regional Nororiente: 13 encuestas de 6 procesos contractuales.
- Regional Norte: 3 encuestas de 10 procesos contractuales.
- Regional Pacifico: 19 encuestas de 10 procesos contractuales.
- Regional Suroccidente: 1 encuestas de 1 procesos contractuales
- Regional Sur: 4 encuestas de 4 procesos contractuales.
- Regional Tolima Grande: 7 encuestas de 14 procesos contractuales

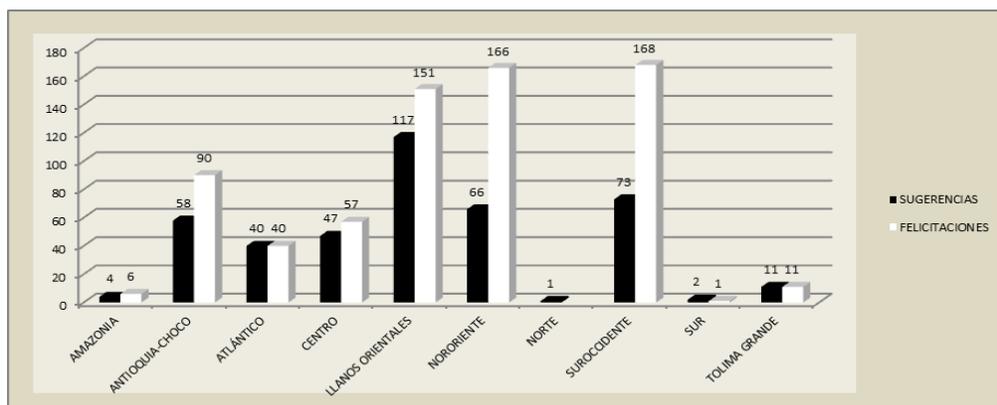
De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 96.82% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Marzo del año 2016, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 7.5 días aproximadamente, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Ejecución y Seguimiento	8
Gestión Precontractual	9,3
Gestión Contabilidad	4
Gestión Cartera	4,1
Almacenamiento y Distribución	12
Gestión Créditos	14
Asesoría Jurídica	2,4
Talento Humano	5,8
Servicios Administrativos	8,5

- b. En cumplimiento a la circular 09 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 Marzo 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 Marzo 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,



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



JUAN CARLOS MONTAÑO MONTAÑO
Coordinador Subproceso Atención y Orientación Ciudadana

c.c. Líderes de Proceso y Subproceso

