

MEMORANDO

Bogotá, 20-06-2017

No 20171410210477 GAOC - 103



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 MAYO 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 la Coordinación de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de MAYO así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	2	0	0	0	2	4,26
GESTIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	8	0	0	0	8	17,02
GESTIÓN PRECONTRACTUAL.	6	0	0	0	6	12,76
GARANTÍAS SERVICIOS POSVENTA	2	0	0	0	2	4,26
GESTIÓN DE CARTERA	22	0	1	0	23	48,93
TALENTO HUMANO	4	0	0	0	4	8,51
ASESORÍA JURÍDICA	1	0	0	0	1	2,13
GESTIÓN DE OBRAS CIVILES	1	0	0	0	1	2,13
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>
	<b>PETICIONES</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>RECLAMOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>		

En el mes de mayo se evidencio que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios refiere a "Gestión de Cartera" con una participación de 23 solicitudes (Certificado de saldo y paz y salvo); seguida del subproceso de "Gestión de ejecución y seguimiento" con una participación, 8 solicitudes (Copia de documentación referente a procesos contractuales). Así mismo del anterior consolidado se puede discriminar por regionales los tipos de solicitudes hallados para el mes de mayo.

REGIONAL ATLANTICO	TIPO
Gestión Precontractual	2 Peticiones
Gestión Ejecución y Seguimiento	1 Petición

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento	1 Petición
Talento Humano	1 Petición

REGIONAL NORTE	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento	1 Petición

REGIONAL SUROCCIDENTE	TIPO
Gestión Precontractual	1 Petición

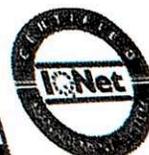
REGIONAL TECNICA DE INGENIEROS	TIPO
Gestión Obras Civiles	1 Petición

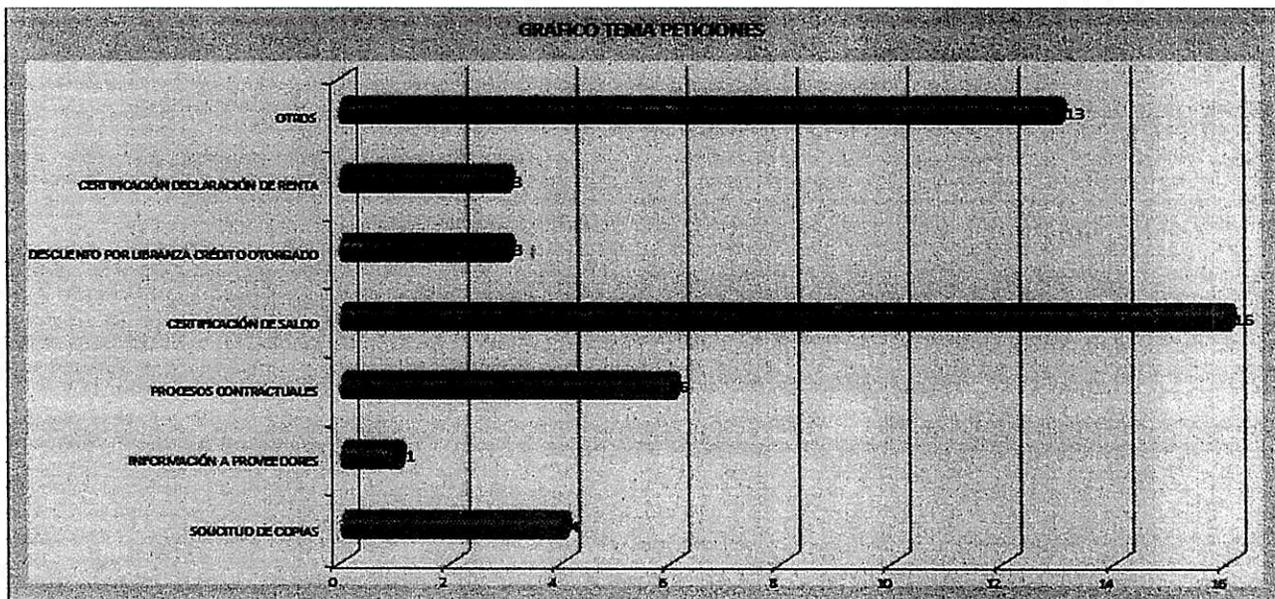
## 2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 47 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 evidencia la siguiente clasificación:

### PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR: Cuarenta y seis (46)

Estas tratan de solicitudes de información de interés particular o solicitudes de copias, así como solicitudes de información general.





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

**RECLAMO: Uno (1)**

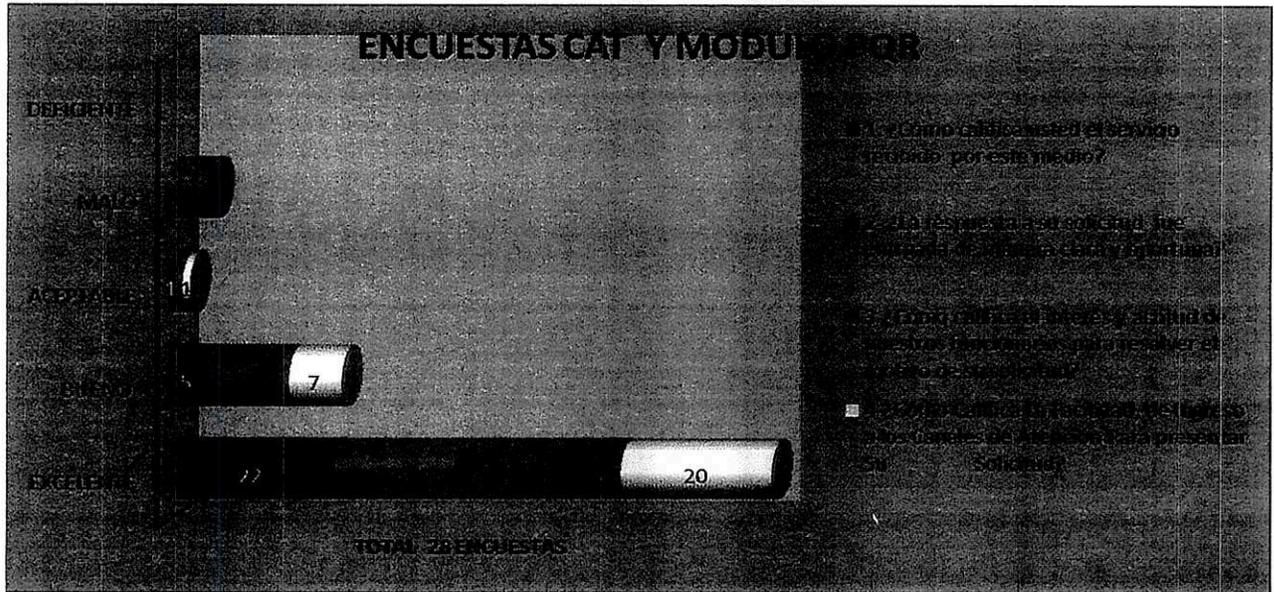
1 Reclamo allegado a la oficina principal, donde una usuaria expresa su inconformidad por observar continuidad de descuento de nómina por concepto de un crédito obtenido en 2004 y cancelado en su totalidad en 2009. Dice estar reportada en casa de cobranzas. Se direcciono al Subproceso "Gestión Cartera" (Caso en Tramite Extendido)

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

Para el mes de mayo de 2017 ingresaron 1289 llamadas a través del Centro de Atención telefónico en el horario de lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm, evidenciando un leve aumento en comparación a meses anteriores, a lo que podríamos 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.

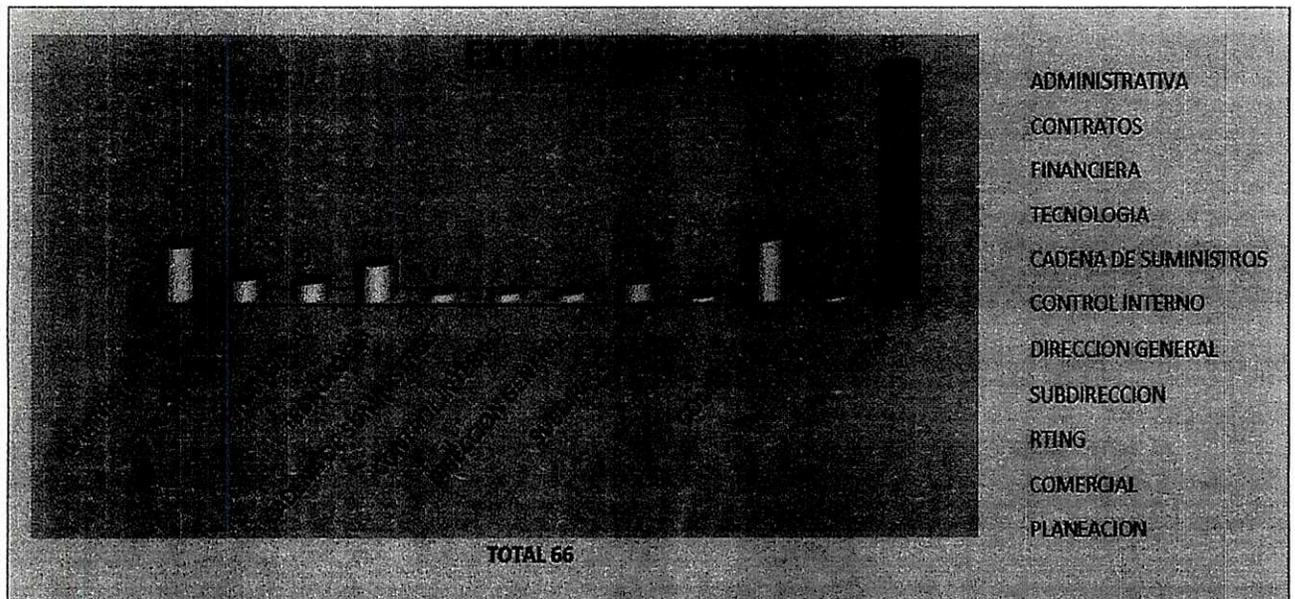
A continuación se presenta la percepción del usuario externo frente a las asesorías recibidas a través del CAT (Centro de Atención Telefónico) y los diferentes canales del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano. Para este mes se realizaron 141 asesorías puntuales observándose un considerable aumento en esta gestión, gracias a la puesta en marcha de la herramienta del VICIDIAL.

De las mismas se pudieron realizar 28 seguimientos evaluados así:



### Extensiones no contestadas por las dependencias

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, para el mes de mayo de 2017



Para el mes de mayo de 2017 tenemos a las Direcciones de: Comercial, Administrativa y Tecnología como aquellas áreas que siguen teniendo problemas a la hora de contestar sus teléfonos. Se ha evidenciado que se incrementaron estas falencias en comparación a meses anteriores, aprovechándose cada punto de recepción en no contar con la herramienta del VICIDIAL, lo que no permitió realizar control real a cada uno de estos equipos, Se realizaron observaciones puntuales a cada competente para mejorar la recepción de esta herramienta contribuyendo a mejorar nuestra comunicación.

Continuamos exhortando a todas las áreas de la entidad con el cumplimiento en la recepción de estos equipos telefónicos. 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 mayo se recibieron un total de 408 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 con respecto a meses anteriores lo que podríamos asociar al fortalecimiento publicitario dado a este canal de participación

El chat interactivo de la entidad presento para este mes un movimiento de cinco (5) solicitudes por parte de los usuarios. Se evidencia una gestión de 139 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 367 llamadas entrantes al conmutador de la misma. Cada una de ellas se direcciono brindándole la información pertinente.

También se demuestran 19 reuniones agendadas y un ingreso formal de 835 personas externas y registradas en el correspondiente aplicativo DYMO Labelwrite 450, herramienta de ingreso de visitantes.

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.

#### 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 456 sugerencias y 1213 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:



**SUGERENCIAS: 456**

**SUGERENCIAS COMEDORES DE TROPA**

AMAZONIA	40	29					10		
ANTIOQUIA- CHOCO	9								
ATLÁNTICO	10	15	6	5		2		3	
CENTRO	32	13	5	7		4	4		4
LLANOS ORIENTALES	32	23	3			1	17	8	
NORORIENTE	60	28			1	2	4		
PACIFICO							1		
SUROCCIDENTE	5	31					2		
TOLIMA GRANDE	2	6							

FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Mayo 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 190 sugerencias, seguida por "Aumento de porción" con 145 sugerencias y "Otros" con 31 propuestas, las cuales refieren a entrega de alimentos oportunamente, comida más caliente, apertura de otro punto de servicio, cambio de menaje, y solicitud de silletería.

**SUGERENCIAS SERVITIENDAS Y OTROS MEDIOS**

<b>AMAZONIA</b>		<b>1</b>	
<b>ANTIOQUIA- CHOCO</b>	<b>6</b>		
<b>LLANOS ORIENTALES</b>		<b>11</b>	
<b>NORORIENTE</b>	<b>3</b>		
<b>PACIFICO</b>	<b>2</b>		<b>5</b>
<b>SUROCCIDENTE</b>	<b>3</b>		
<b>PRINCIPAL</b>			<b>1</b>

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



Para el mes de mayo, las sugerencias presentadas y reflejadas en el cuadro anterior que competen a las diferentes "Servitiendas" así como a otros conceptos a nivel Nacional, se focalizan exclusivamente en "Variedad de surtido" con 14 propuestas y "Almacenamiento y distribución" con 9 opiniones.

#### FELICITACIONES: 1213

<b>AMAZONIA</b>	<b>84</b>		<b>6</b>
<b>ANTIOQUIA- CHOCO</b>	<b>89</b>	<b>6</b>	
<b>ATLÁNTICO</b>	<b>88</b>		
<b>CENTRO</b>	<b>226</b>		<b>2</b>
<b>LLANOS ORIENTALES</b>	<b>147</b>		<b>39</b>
<b>NORORIENTE</b>	<b>171</b>	<b>3</b>	
<b>NORTE</b>	<b>12</b>		
<b>PACIFICO</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	
<b>SUROCCIDENTE</b>	<b>263</b>	<b>13</b>	
<b>TOLIMA GRANDE</b>	<b>54</b>		

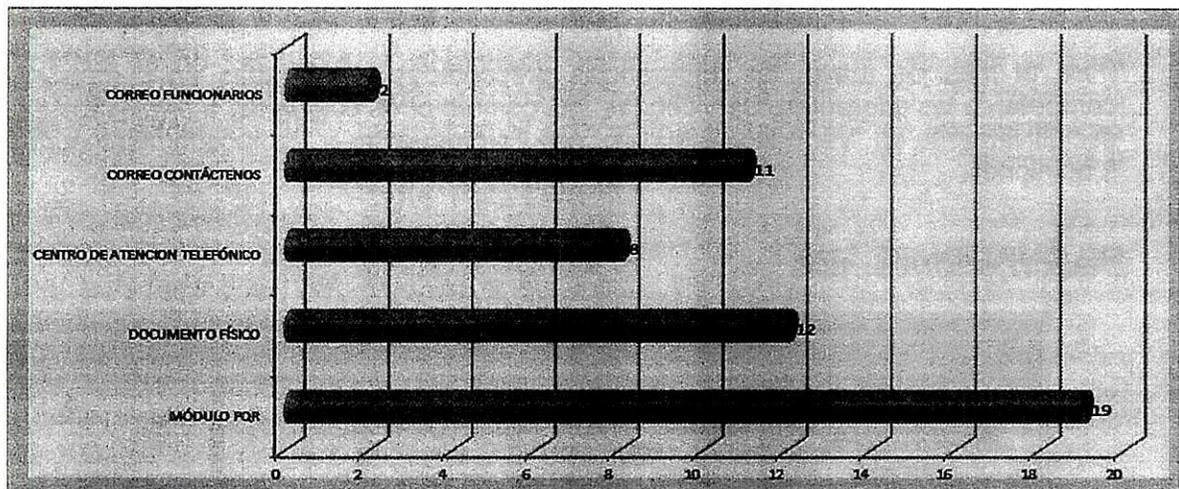
FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Mayo 2017

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 1141 aspectos positivos, seguido por "Almacenamiento y distribución", que poseen 47 cometarios. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Suroccidente y Centro. Las Regionales que no registran en el cuadro, 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 nuevamente el "Modulo PQR" como primera herramienta utilizada por nuestros interesados y como segundo conducto el "Correo contáctenos".

Esto evidencia que gracias a la publicidad brindada a estas herramientas de participación, se ha podido crear credibilidad en el ingreso de requerimientos vía electrónica.



FUENTE: Informes mensuales de la herramienta "Modulo PQR" ubicada en el portal, correspondientes al mes de Mayo 2017

## 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

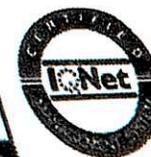
En el mes de Mayo del año 2017, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana continúa trabajando, en colaboración con la Dirección de Contratos, en la parametrización para la aplicación de la encuesta anticorrupción al interior de la herramienta SECOP II, ya que su implementación física a cada uno de los oferentes participantes en los procesos de adjudicación o declaratoria desierta se realizó de manera parcial, lo cual no ha permitido su aplicación total por los parámetros virtuales exigidos por ley.

En el mes de Mayo del año 2017, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal participó en 1 audiencia de adjudicación en donde se arrojaron 4 tabulaciones de encuestas anticorrupción.

En las regionales hubo un total de 4 encuestas anticorrupción obtenidas de 54 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 0 encuestas de 17 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 0 encuestas de 0 procesos contractuales.
- Regional Atlántico: 3 encuestas de 1 procesos contractuales
- Regional centro: 0 encuestas de 0 procesos contractuales
- Regional Llanos Orientales: 0 encuestas de 0 procesos contractuales.
- Regional Nororiente: 1 encuestas de 1 procesos contractuales
- Regional Norte: 0 encuestas de 25 procesos contractuales
- Regional Pacifico: 0 encuestas de 0 procesos contractuales
- Regional Suroccidente: 0 encuestas de 0 procesos contractuales
- Regional Sur: 0 encuestas de 1 procesos contractuales
- Regional Tolima Grande: 0 encuestas de 9 procesos contractuales

De acuerdo a la tabulación nacional, se evidenció un 100% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

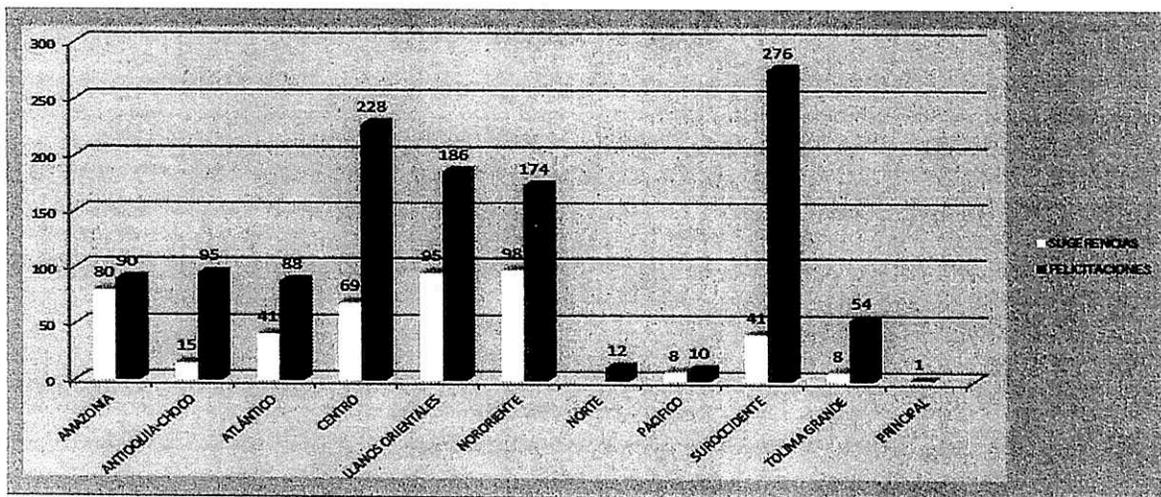


**8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

- a. Para el mes de mayo del año 2017, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 6.8 días aproximadamente, se refleja una leve disminución en los periodos para dar respuesta, lo que podríamos asociar al éxito logrado con las campañas de sensibilización para instar a los funcionarios competentes en la pronta proyección de las respuestas a cada uno de los requerimientos. Estas son clasificadas por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
SUBDIRECCION GENERAL	11
TALENTO HUMANO	8,5
GESTION PRECONTRACTUAL	6,6
GESTION EJECUCION Y SEGUIMIENTO	8,1
GARANTIAS Y SERVICIO POS-VENTA	4,5
GESTION CARTERA	6
ASESORIA JURIDICA	2
GESTION OBRAS CIVILES	8

- b. En cumplimiento a la circular No 38 de fecha 9 de Noviembre de 2016, que trata sobre el procedimiento del manejo de los buzones de sugerencias; a continuación se presenta un gráfico de las sugerencias así como de las felicitaciones reportadas en el mes mayo de 2017. 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 Mayo 2017.

- c. Es importante recordar a los señores líderes de proceso y subprocesos el cumplimiento de la Directiva permanente No. 14 ALDG/GAOC-103 del 18 de Noviembre de 2016, la cual tiene por objeto "Sistema Nacional de Atención e información al Ciudadano y su Implementación". En donde se especifican los responsables del tratamiento de las actividades de todos los requerimientos que deberán ser reportados en el Módulo PQR, a fin de realizar el seguimiento correspondiente por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

Cordialmente,



JUAN CARLOS MONTAÑA MONTAÑA  
Coordinador Subproceso Atención y Orientación Ciudadana

c.c. Líderes de Proceso y Subproceso

