

MEMORANDO

Bogotá, 23-06-2016

No 20161410087797 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 MAYO del año 2016.

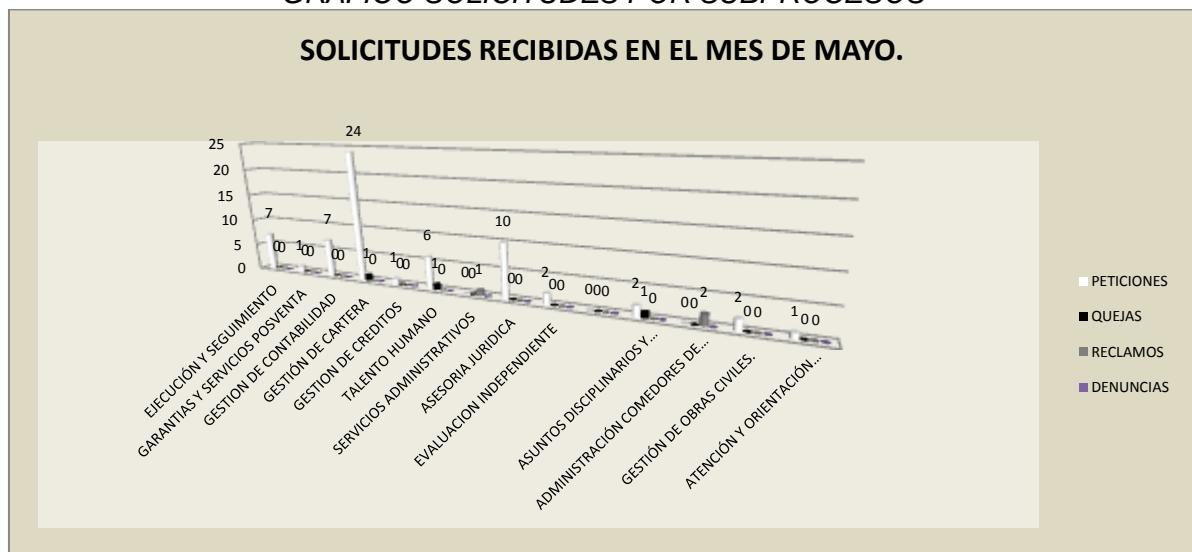
Con toda atención me permito informar al señor Capitán de Navío, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por la Coordinación de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de MAYO así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	7	0	0	0	7	10.14
GARANTIAS Y SERVICIOS POSVENTA	1	0	0	0	1	1.46
GESTION DE CONTABILIDAD	7	0	0	0	7	10.14
GESTIÓN DE CARTERA	24	1	0	0	25	36.24
GESTION DE CREDITOS	1	0	0	0	1	1.46
TALENTO HUMANO	6	1	0	0	7	10.14
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	1	0	1	1.46
ASESORIA JURIDICA	10	0	0	0	10	14.49
EVALUACION INDEPENDIENTE	2	0	0	0	2	2.89
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	2	1	0	0	3	4.34

ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA	0	0	2	0	2	2.89
GESTIÓN DE OBRAS CIVILES.	2	0	0	0	2	2.89
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA.	1	0	0	0	1	1.46
TOTAL	63	3	3	0	69	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS		

GRÁFICO SOLICITUDES POR SUBPROCESOS



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

En este mes de Mayo se evidencia que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios refieren a “Gestión de Cartera” con un 36.24% de participación, equivalente a 25 solicitudes; seguida del subproceso de “Asesoría Jurídica” con un 14.49% de participación, equivalente a 10 solicitudes y los subprocesos de “Ejecución y Seguimiento” y “Talento Humano” igualados con un 10.14% de participación, equivalente a 7 requerimientos de cada uno. Así mismo del anterior consolidado se puede discriminar por regionales los tipos de solicitudes hallados para el mes de Mayo.

REGIONAL ATLANTICO	TIPO
Gestión Contabilidad	1 Petición
Talento Humano	1 Petición

REGIONAL CENTRO	TIPO
Gestión Contabilidad	1 Petición

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Gestión de Contabilidad	1 Petición.

REGIONAL NORTE	TIPO
Administración de Comedores de tropa	2 Reclamos

REGIONAL SUR	TIPO
Asuntos Disciplinarios y Administrativos	1 Petición
Asuntos Disciplinarios y Administrativos	1 Queja

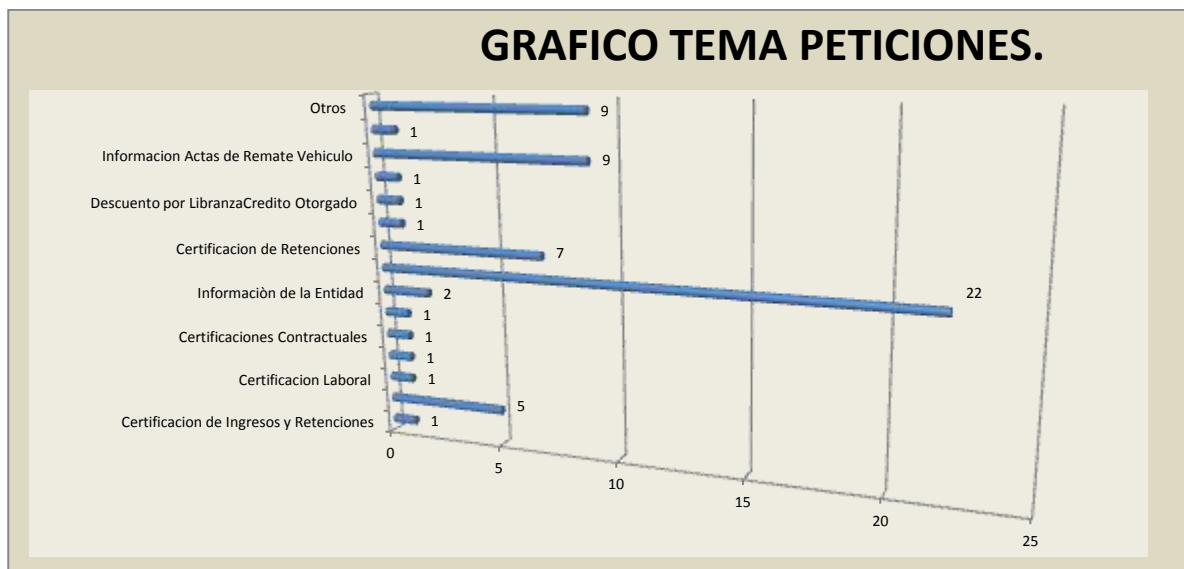
REGIONAL TECNICA DE INGENIEROS	TIPO
Gestión de Obras Civiles	2 Peticiones

2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 69 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 y tres (63)

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 Mayo 2016

RECLAMOS: Tres (3)

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, donde un usuario expresa su inconformidad por no recibir respuesta oficial de una petición relacionada con el nombramiento de un abogado como apoderado frente al Proceso de Responsabilidad Fiscal 0336 de 2012, ya que según el recurrente, la ALFM tomadora de la Póliza, es quien debería garantizarle el derecho fundamental a la defensa a través de la Compañía de Seguros. Se direccionó al Subproceso “Talento Humano” (Caso Cerrado).

1 Reclamo allegado a la Regional Norte, donde se solicita al señor Director de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, la colaboración, para que se coloque en la parte de los ranchos de tropa, un punto limpio para los desechos que produce el comedor de soldados , para evitar una pandemia. Se direcciono al Subproceso “Administración de Comedores de Tropa” (Caso Cerrado).

1 Reclamo allegado a la Regional Norte, donde se solicita al Director de la Regional cumplir con el acuerdo a lo establecido en el Contrato Interadministrativo 015/2015, ya que el usuario dice que ALFM no está cumpliendo con lo establecido, presentando irregularidades en varios aspectos como en el suministro de Carne en los comedores así como la forma de su recepción sin empacar al vacío. Se Direcciono al Subproceso “Administración de Comedores de Tropa” (Caso Cerrado)

QUEJAS: Tres (3)

1 Queja allegada a la Oficina Principal, donde un funcionario informa su inconformismo en su evaluación del desempeño y al presentar un recurso de reposición a la Dirección de la Regional Norte, hasta la fecha no había recibido respuesta sobre el particular. Se direcciono al Subproceso “Talento Humano” (Caso Cerrado).

1 Queja allegada a la Oficina Principal, donde un usuario informa su inconformismo al seguir evidenciado un descuento por libranza a pesar de haberse suspendido dicho credito a partir del mes de Mayo de 2016, afectando su salario. De la misma manera el usuario informa que está Solicitud la viene haciendo hace más de seis (6) meses y no se ha corregido. Se direcciono al Subproceso “Gestión de Cartera “(Caso Cerrado).

1 Queja allegada a la Regional Sur, donde un usuario solicita explicación del porque sus datos no fueron protegidos al momento que presento una denuncia, exponiéndose su nombre al escarnio público siendo vulnerable contra su integridad física. Se direcciono al Subproceso “Talento Humano” (Caso Cerrado).

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

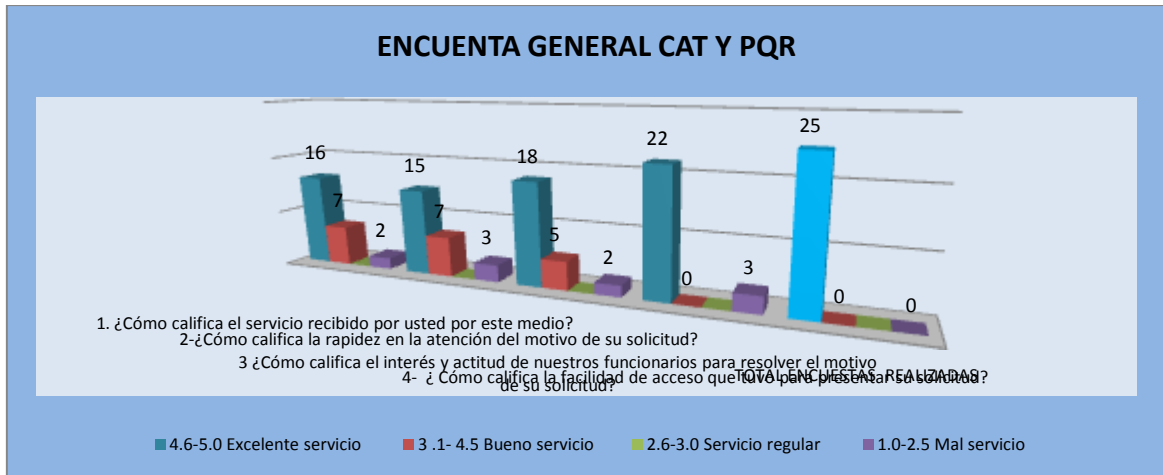
Para el mes de Mayo de 2016 ingresaron 2625 llamadas a través del Centro de Atención telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm evidenciando una constante con respecto a los dos últimos meses.

Se ha tenido complicaciones por continuar sin contrato con la firma que nos proporcionaba la herramienta del “VICIDIAL”, instrumento que maneja el ingreso, direccionamiento, grabación y

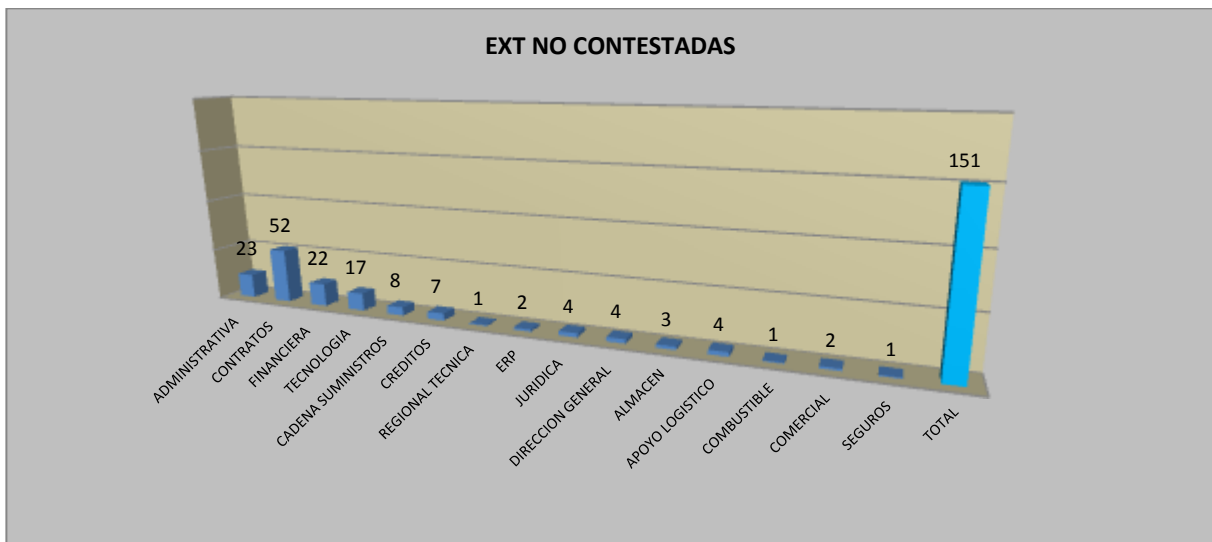


toda administración del centro telefónico. No ha sido posible contar con el aplicativo de las opciones para que sea direccionada cada llamada directamente a cada dependencia para evitar la falta de comunicación con el usuario.

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. Para este mes se realizaron 25 asesorías puntuales evaluadas 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 resepcionadas oportunamente presentando inconvenientes con los usuarios.



Numero de fallas en la recepción de llamadas por cada una de las dependencias, en el mes de Mayo de 2016.

Esta refleja a las áreas de Contratos, Administrativa y Financiera, como aquellas dependencias que siguen evidenciando mayores fallas a la hora de contestar sus teléfonos, pero hay que

resaltar que se visualiza una disminución considerable con respecto a los meses anteriores, lo que permite pensar en mayores compromisos y responsabilidad por parte de los funcionarios cercanos a los 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 resepcionadas por funcionarios allegados a estos equipos telefónicos.**

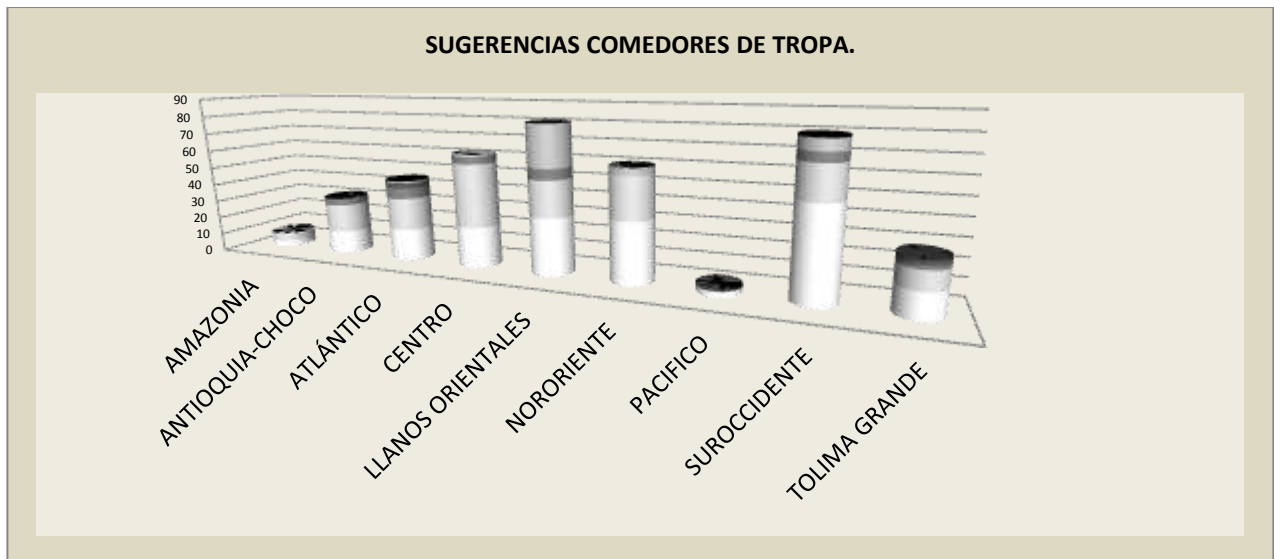
Para el mes de Mayo se recibieron un total de 301 solicitudes allegadas a través del correo contactenos@agencialogistica.gov.co las cuales fueron direccionadas a cada dependencia. El chat interactivo de la entidad presentó para este mes, un movimiento de siete (07) solicitudes por parte de los usuarios, en su gran mayoría por información general y se evidencia una gestión de 94 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 159 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 nuestro Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano; se publicaron en el Módulo PQR del Portal Institucional.

4. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

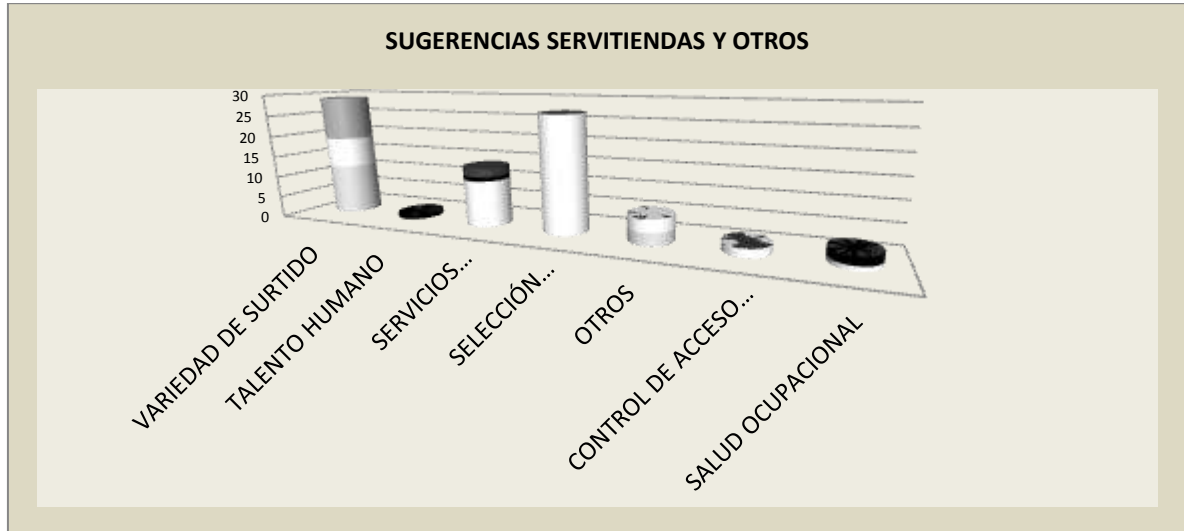
A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional, se recibieron 487 sugerencias y 661 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

SUGERENCIAS: 487



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

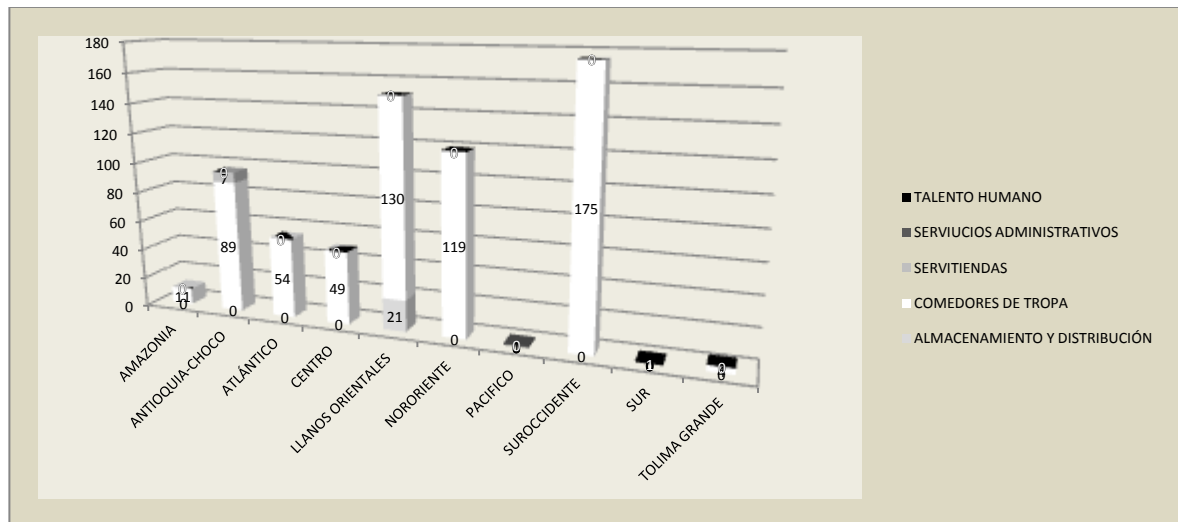
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el “Cambio de menú” con 190 sugerencias, seguida por “Aumento de porción” con 145 sugerencias y “Otros” con 39 solicitudes.



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

Para el mes de Mayo, 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 29 sugerencias, seguida de “Selección Abreviada Bolsa de Productos” con 27 propuestas.

FELICITACIONES: 661



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Mayo 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 631 aspectos positivos, seguido por “Almacenamiento y Distribución” con 21 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Suroccidente, Llanos Orientales y Nororientes. Las Regionales que no registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna.

REITERATIVIDADES

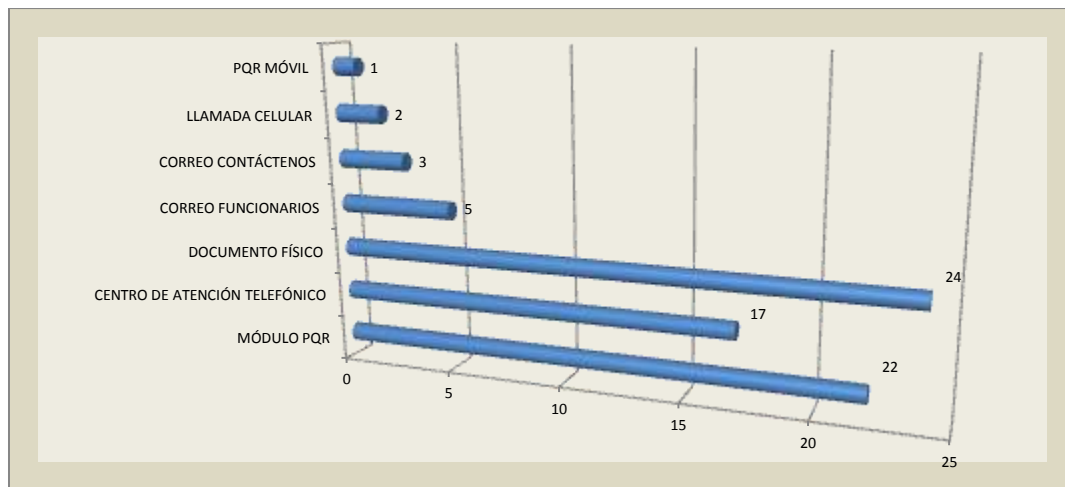
Por medio de los diferentes canales del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano con que cuenta la entidad, en especial la herramienta de “buzones de sugerencias”, hemos podido evidenciar ciertas reiteratividades que han afectado de una o de otra forma a nuestros clientes y que son expuestas por el usuario. Estas refieren a:

- Faltantes de ventiladores, hieleras y televisores
- Arreglos locativos en cuestión de silletería y mesas
- Mala calidad del frijol brindado.
- La cocción de los alimentos es mínima.
- Variedad del surtido en las Servitiendas.

Cada una de ellas fue notificada a los líderes correspondientes para tomarla como insumo y con ayuda de las fuerzas, brindar un mejor servicio.

5. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Con respecto al manejo que se le da 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 “Documento físico” como primer herramienta utilizada por nuestros usuarios, y como segundo canal el “Modulo PQR “. Esto evidencia falta de credibilidad por cierto grupo poblacional en el manejo de los canales dispuestos para la generación de cualquier requerimiento para la ALFM.



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

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Mayo 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 4 encuestas anticorrupción presentando un 100% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

En las regionales hubo un total de 83 encuestas anticorrupción obtenidas de 85 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 15 encuestas de 8 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 5 encuestas de 5 procesos contractuales.
- Regional Atlántico: 2 encuestas de 3 procesos contractuales.
- Regional Centro: 11 encuestas de 6 procesos contractuales.
- Regional Llanos Orientales: 4 encuestas de 25 procesos contractuales.
- Regional Nororiente: 6 encuestas de 3 procesos contractuales.
- Regional Norte: 8 encuestas de 6 procesos contractuales.
- Regional Pacifico: 22 encuestas de 12 procesos contractuales.
- Regional Sur: 3 encuestas de 3 procesos contractuales
- Regional Tolima Grande: 7 encuestas de 14 procesos contractuales

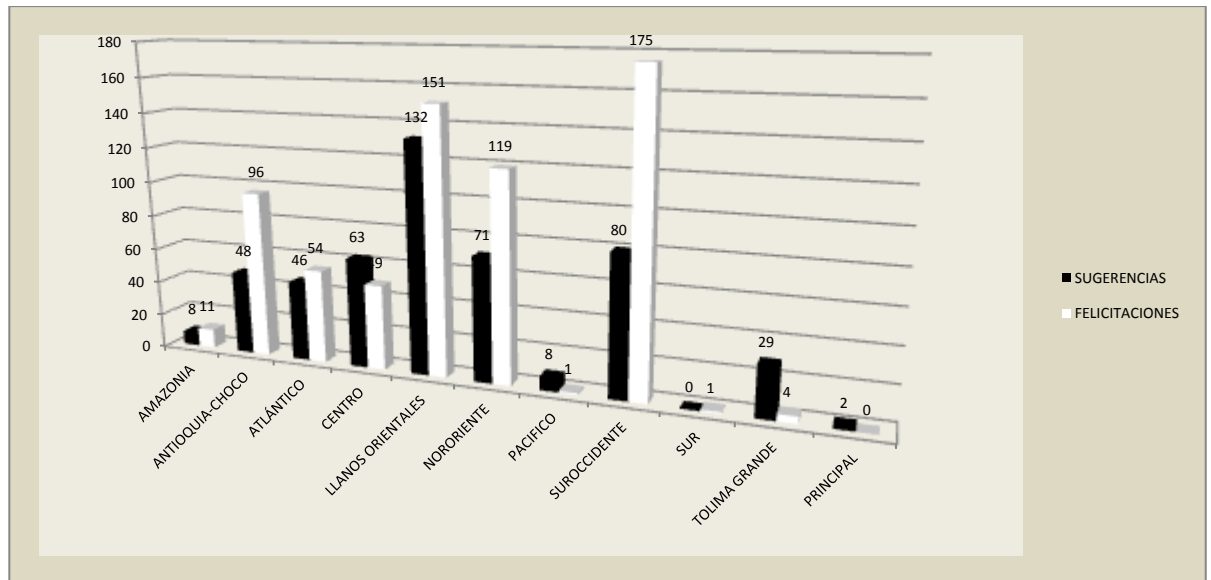
De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 97.88% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Mayo del año 2016, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 5.5 días aproximadamente, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Administración Comedores de Tropa	8
Atención y Orientación Ciudadana	1
Asesoría Jurídica	4,1
Asuntos Disciplinarios y Administrativos	10,5
Gestión de Cartera	2,8
Gestión de Contabilidad	6,7
Gestión de Créditos	6
Ejecución y Seguimiento	7,6
Evaluación Independiente	1
Servicios Administrativos	2
Servicio Posventa	9
Obras Civiles	8,5
Talento Humano	5,3

- 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 Mayo 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. La Regional Norte no presentó movimiento alguno en la implementación de esta herramienta en lo corrido del año.



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Mayo 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.
- d. Para este mes se implementaron nuevas mesas de trabajo para la racionalización de los trámites y servicios de la ALFM, en colaboración con la oficina de Tecnología, comunicaciones y cada uno de los líderes de los Trámites y Servicios, en donde se realizaron nuevas propuestas para este plan de trabajo logrando actualizar los existentes y eliminar los que ya no son manejados por la entidad. Estos constan de:



- Solicitud para Créditos de libre inversión bienes y servicios
- Solicitud de reconocimiento de sustitución pensional para el personal civil de la ALFM
- Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito.

Estos se encuentran publicados en el portal Institucional para ejercer una mayor transparencia e información hacia nuestros usuarios.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO
JUAN CARLOS MONTAÑO MONTAÑO
Coordinador Subproceso Atención y Orientación Ciudadana

c.c. Líderes de Proceso y Subproceso

