

MEMORANDO

Bogotá, 16 de Diciembre de 2015

No. 127 GAO-103

PARA: Brigadier General Pablo Federico Przychodny Jaramillo, 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 NOVIEMBRE del año 2015.

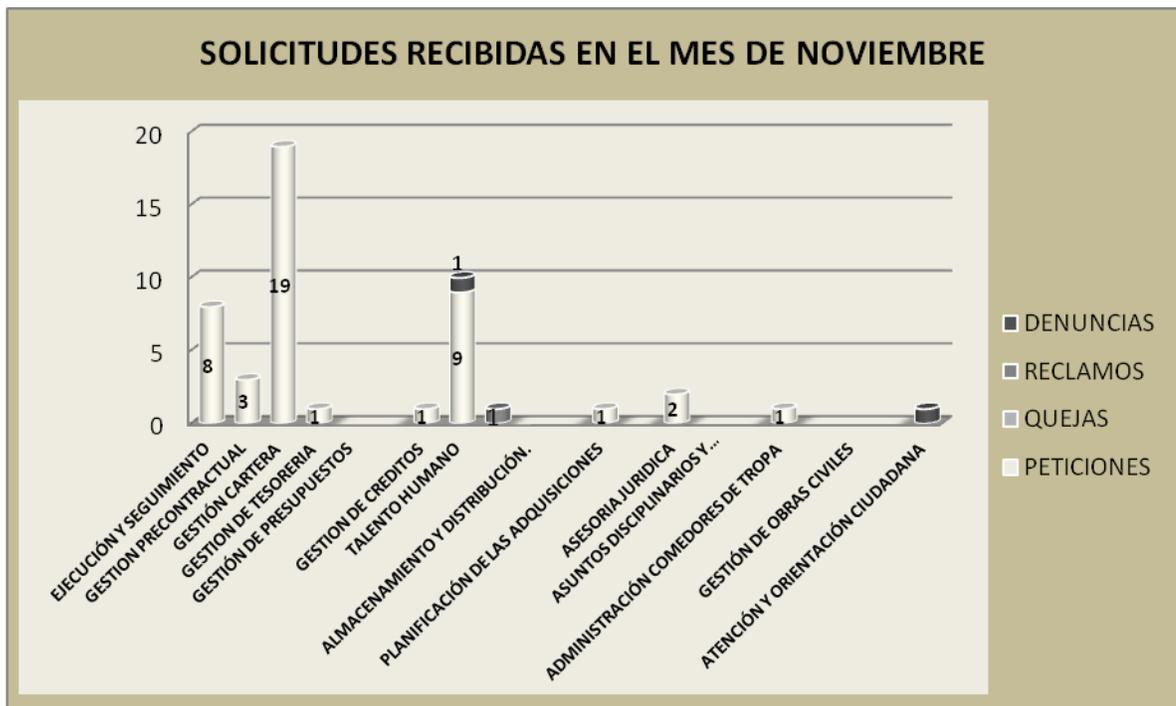
Con toda atención me permito informar al señor Brigadier General, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por la Coordinación de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de NOVIEMBRE así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	8	0	0	0	8	16.66
GESTION PRECONTRACTUAL	3	0	0	0	3	6.25
GESTIÓN CARTERA	19	0	0	0	19	39.58
GESTION DE TESORERIA	1	0	0	0	1	2.08
GESTIÓN DE PRESUPUESTOS	0	0	0	0	0	0
GESTION DE CREDITOS	1	0	0	0	1	2.08
TALENTO HUMANO	9	0	0	1	10	20.83
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN.	0	0	1	0	1	2.08
PLANIFICACIÓN DE LAS ADQUISICIONES	1	0	0	0	1	2.08

ASESORIA JURIDICA	2	0	0	0	2	4.16
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA	1	0	0	0	1	2.08
GESTIÓN DE OBRAS CIVILES	0	0	0	0	0	0
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	0	0	1	1	2.08
TOTAL					48	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS		

GRÁFICO SOLICITUDES POR SUBPROCESOS



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Noviembre 2015.

Para el mes de Noviembre se evidencia que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios es “Gestión de Cartera” con el 39.58% de participación, equivalente a 19 solicitudes; seguida del subproceso de “Talento Humano” con un 20.83% de participación, equivalente a 10 solicitudes y “Ejecución y Seguimiento” con un 16.66% de participación, equivalente a 8 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 Noviembre.

REGIONAL ATLÁNTICO	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento.	1 Petición.
Gestión Precontractual	1 Petición.

REGIONAL NORTE	TIPO
Administración Comedores de Tropa.	1 Petición.

REGIONAL SUR	TIPO
Gestión Créditos	1 Petición

REGIONAL TOLIMA GRANDE	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento.	2 Peticiones
Gestión Precontractual	2 Peticiones

2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 48 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 Ocho (48)

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 Noviembre 2015

RECLAMOS: Uno (1)

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal en donde son presentadas las anomalías que se han venido presentando en los Abastecimientos de la Brigada Móvil N°33 adscrita a esta Unidad Militar, en lo que corresponde al abastecimiento de los víveres secos se ven reflejados e irradian desmotivación a los hombres que se encuentran en primera línea, teniendo en cuenta que el soldado es el centro de gravedad del Ejército Nacional. Estas novedades están afectando el desarrollo de las diferentes operaciones militares en curso, siendo un obstáculo para lograr el cumplimiento de su objetivo principal. Se direcciono al Subproceso “Almacenamiento y Distribución CADS” (Caso Cerrado)

DENUNCIAS: Dos (2)

1 Denuncia allegada a la Oficina Principal es una usuaria tiene un inconveniente y solicita que se de aplicación a los rezado en los requisitos generales y competencias según el Decreto 1666 de 2007 en el Capítulo IV Equivalencias entre estudios y Experiencia, ya que no solo es el caso de la usuaria, si no de muchos compañeros que tienen la experiencia mas no un título están en la capacidad de asumir y responder por un cargo que indirectamente lo hacen como funciones encargadas todo esto es por la respuesta que recibieron el pasado 5 de Noviembre 2015; en donde le informan que la documentación enviada no aplica con los requisitos mínimos exigidos en la convocatoria a la cual está postulando, razón por la cual no será tenida en cuenta dentro del proceso. Es importante aclarar que el título profesional es lo mínimo que debe presentar y no está sujeto a equivalencias, cabe anotar q se ven vulnerados derechos como la transparencia, derecho a la meritocracia y al debido proceso. Se direcciono al Subproceso “Talento Humano” (Caso Cerrado)

2 Denuncia allegada a la Oficina Principal en donde un usuario informa que el día 24 de Noviembre 2015 se contacta un señor a la empresa Transportes Vías Colombia S.A.S identificándose como SG Villanueva celular 3132760685 , e-mail fuerzas militares.colombia.gov@gmail.com para solicitar un servicio de transporte de alimentos en la ciudad de Medellín, su empresa al ser certificada BASC, solicito para realizar el servicio una información general para crear la Agencia Logistica como cliente A esta persona se le dio la información del conductor que realizaría el servicio. Se le solicito que suministrara información puntual para poder así cumplirle con el servicio de transporte a lo cual solo enviaron un RUT de Agencia Logística Fuerzas Militares sin ningún otro tipo de información, solicita validar la información para saber si está persona tiene algún vinculo con las Fuerzas Militares, de lo contrario para impedir un intento de suplantación ó estafa. Se direcciono al correo del Coronel William Ariel Ruiz Meza Asesor de Protección de Patrimonio (Caso Cerrado)

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

Para el mes de Noviembre de 2015 ingresaron 2473 llamadas a través del Centro de Atención Telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm

Así mismo, para el mes de Noviembre se recibieron un total de 200 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 Noviembre, un movimiento de tres (3) solicitudes por parte de los usuarios, en su gran mayoría por información de Créditos.

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.

Se evidencia en el mes de Noviembre, una gestión de 113 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 87 llamadas entrantes al conmutador de la misma. Cada una de ellas se direcciono dándole la información pertinente.

4. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

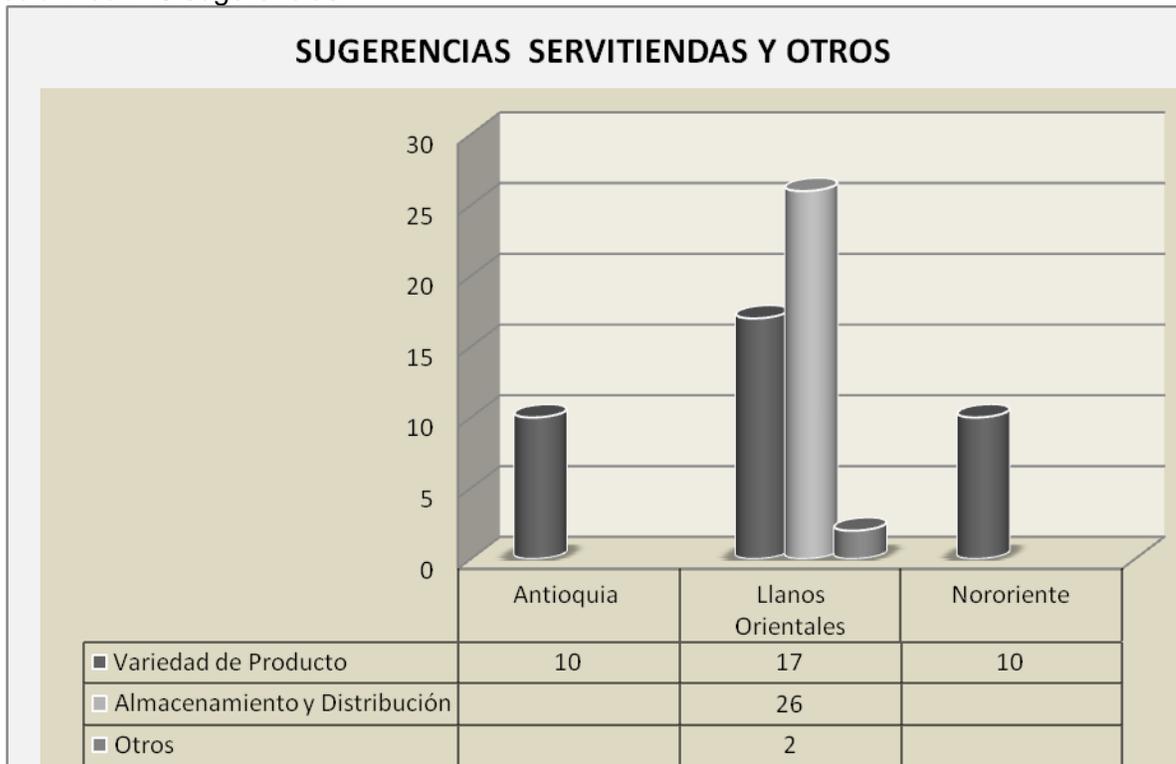
A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional, se recibieron 476 sugerencias y 753 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:



SUGERENCIAS: 476

FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Noviembre 2015.

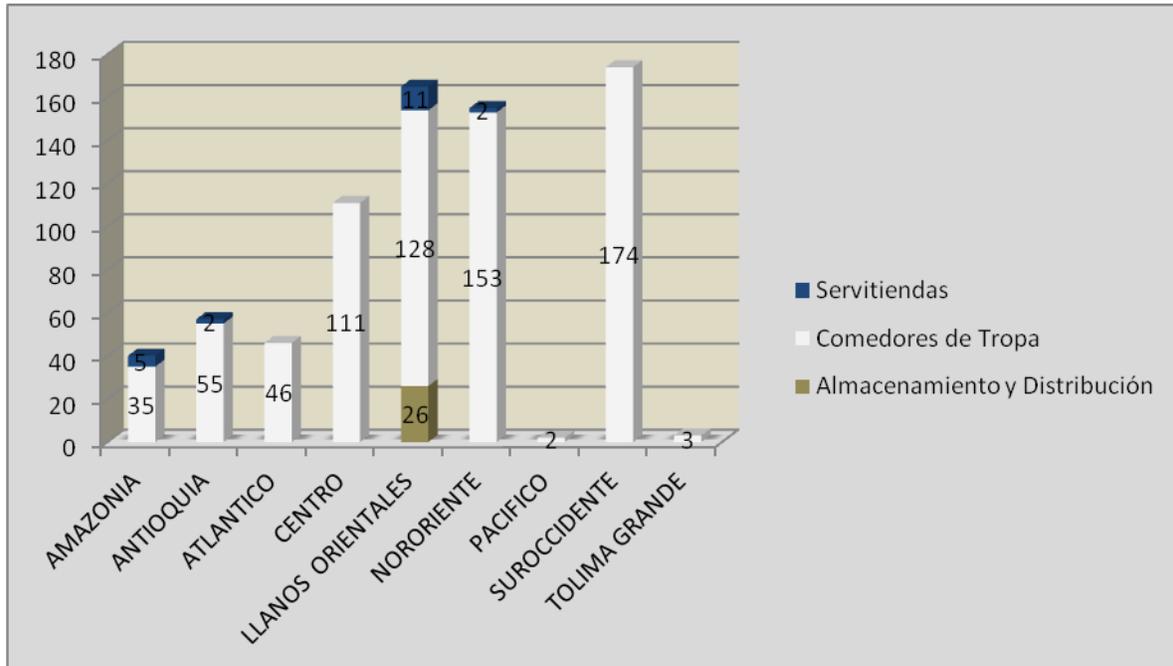
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el “Cambio de menú” con 260 sugerencias, seguida por “Aumento de Porción” con 73 y “Cocción” con 43 sugerencias.



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Noviembre 2015.

Para el mes de Noviembre, 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 Producto” con 37 sugerencias, seguida de “Almacenamiento y Distribución” con 26 Propuestas

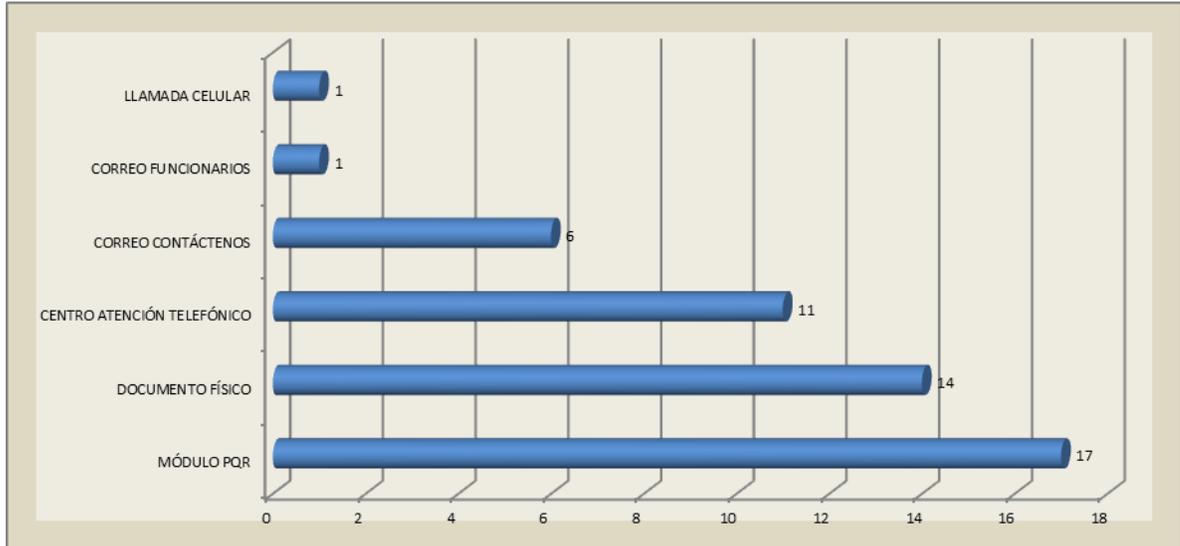
FELICITACIONES: 753



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Noviembre 2015

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 707 aspectos positivos, seguido por “Almacenamiento y Distribución” con 26 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Suroccidente y Nororiente. Las Regionales que no se registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna así como **la Regional Norte y Regional Sur no presento informe sobre la gestión realizada, por lo que no se refleja su manejo.**

5. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN



FUENTE: Informes mensuales de la herramienta "Modulo PQR" ubicada en el portal, correspondientes al mes de Noviembre 2015

De acuerdo a la gráfica anteriormente presentada, el "Modulo PQR" sigue siendo el canal más utilizado por parte de nuestros usuarios, con 17 solicitudes en el mes de Noviembre del año 2015. Los datos arrojados expresan una disminución en la utilización de estas herramientas en comparación con el mes anterior. Es necesario reforzar los medios publicitarios para obtener mayor cobertura e instar a cada una de las dependencias en la necesidad de dar desempeño a la circular 017 de fecha 14 de agosto de 2013, la cual tiene por objeto dar instrucciones para el ingreso de todas las inconformidades las cuales deberán ser reportadas en el Módulo de PQR, a fin de realizar el seguimiento correspondiente por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Noviembre, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal participo en 1 audiencia de adjudicación de las cuales se tabularon tres encuestas anticorrupción presentando un 100% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados allí.

En las regionales hubo un total de 139 encuestas anticorrupción obtenidas de 131 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 17 encuestas de 10 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 19 encuestas de 19 procesos contractuales.
- Regional Atlántico: 5 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Centro: 35 encuestas de 12 procesos contractuales.
- Regional Llanos Oriental: 3 encuesta de 55 procesos.
- Regional Nororiente: 5 encuestas de 4 procesos contractuales.
- Regional Norte: 5 encuestas de 2 procesos contractuales
- Regional Pacifico: 11 encuestas de 10 procesos contractuales.

- Regional Suroccidente: 9 encuestas de 4 procesos contractuales
- Regional Sur: 1 encuestas de 1 procesos contractuales
- Regional Tolima Grande: 29 encuestas de 13 procesos contractuales

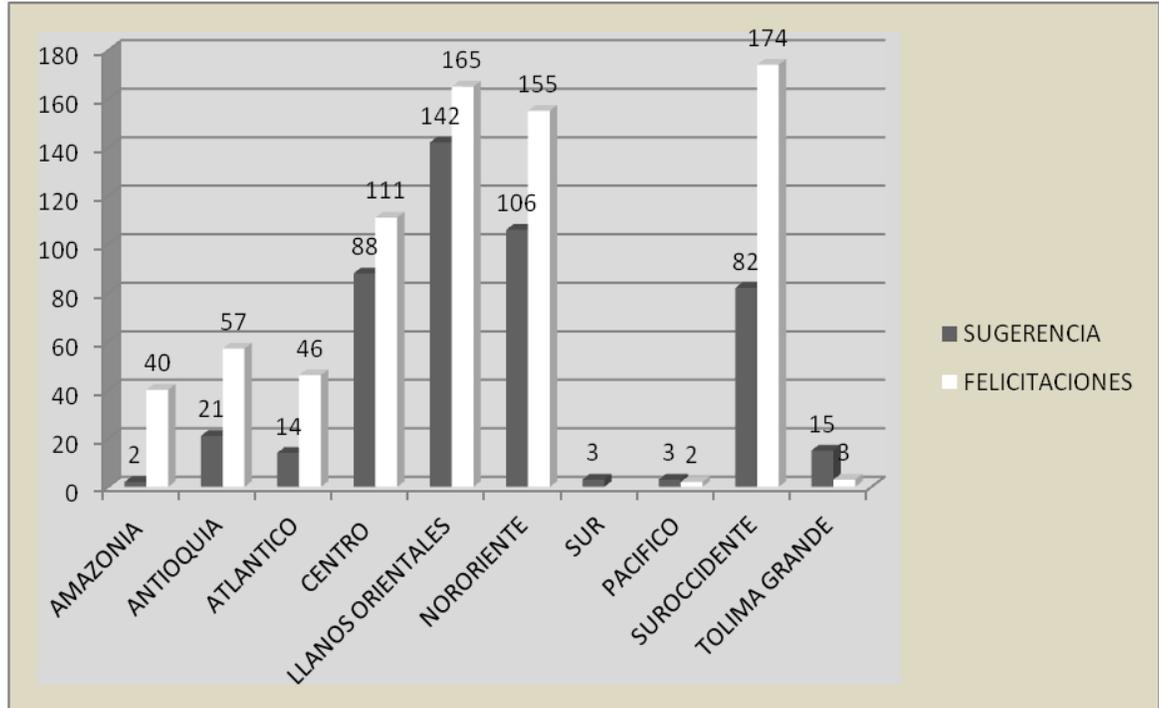
De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 98.8% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Noviembre del año 2015, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 6 días aproximadamente, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Almacenamiento y Distribución	6
Asesoría Jurídica	2,5
Atención y Orientación Ciudadana	13
Gestión Cartera	3,6
Gestión Tesorería	9
Gestión Créditos	6
Gestión Ejecución y Seguimiento	5,8
Gestión Talento Humano	7,4

- b. En cumplimiento a la circular 026 de fecha 04 de julio de 2012, 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 Noviembre de 2015. 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 Noviembre 2015.

- 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)
CARMENZA JAGUA JIMENEZ

Encargada de la Coordinación Subproceso Atención y Orientación Ciudadana

c.c. Líderes de Proceso y Subproceso