

MEMORANDO

Bogotá, 21-12-2016

No 20161410325207 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 NOVIEMBRE del año 2016.

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 NOVIEMBRE así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
GESTIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	8	0	0	0	8	15.38
GESTION PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	1	1.92
PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN CONTRACTUAL.	1	0	0	0	1	1.92
PLANEACION ESTRATEGICA	3	0	0	0	3	5.76
GESTION DE CONTABILIDAD	1	0	0	0	1	1.92
GESTIÓN DE CARTERA	11	0	0	0	11	21.17
GESTIÓN DE TESORERÍA.	1	0	0	0	1	1.92
TALENTO HUMANO	9	2	3	0	14	26.94
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	1	1.92
GESTION DOCUMENTAL	1	0	0	0	1	1.92

ASESORIA JURIDICA	7	0	0	0	7	13.47
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	1	0	0	0	1	1.92
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	2	0	0	0	2	3.84
TOTAL	47	2	3	0	52	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS		

GRÁFICO SOLICITUDES POR SUBPROCESOS



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

En el mes de Noviembre se evidencio que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios refiere a “Talento Humano” con un 26.94% de participación, equivalente a 14 solicitudes; seguida del subproceso de “Gestión de Cartera” con un 21.17% de participación, equivalente a 11 solicitudes y el subproceso de “Gestión de Ejecución y Seguimiento”, con un 15.38% de participación equivalente a 8 requerimientos. Así mismo del anterior consolidado se puede discriminar por regionales los tipos de solicitudes hallados para el mes de Noviembre.

REGIONAL ATLANTICO	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento	1 Petición

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Talento Humano	1 Petición

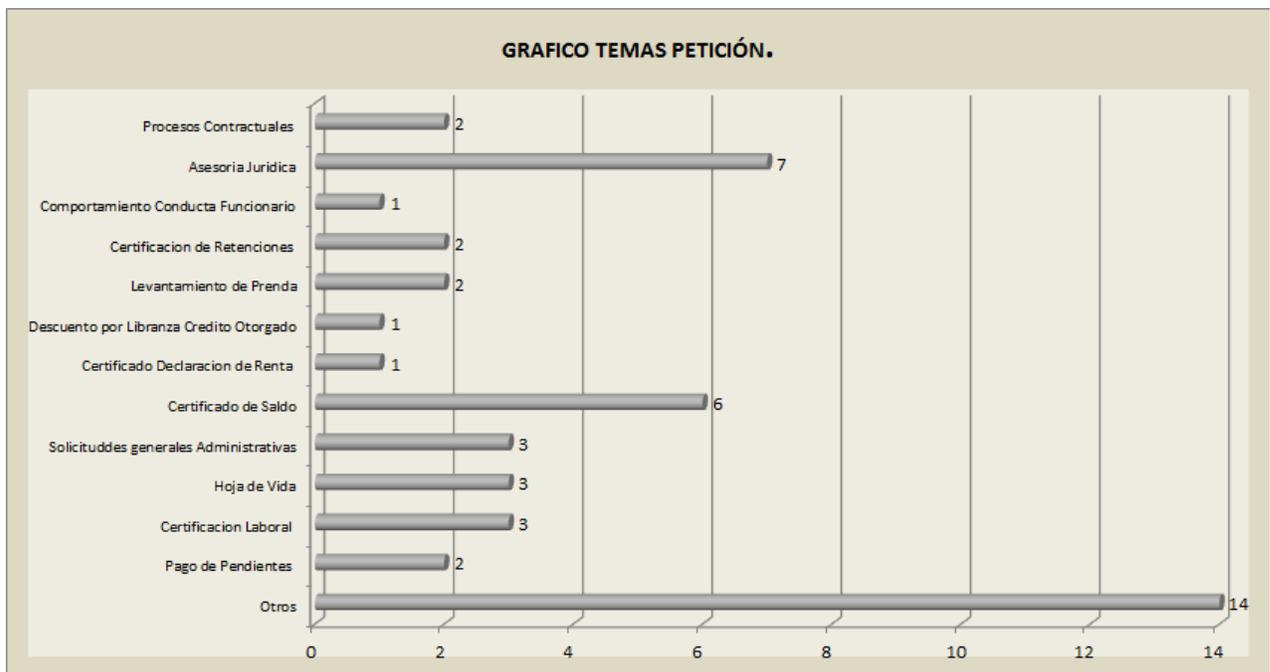
REGIONAL NORORIENTE	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento	1 Petición

2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 52 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 Siete (47)

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 2016

RECLAMOS: Tres (3)

1 reclamo allegado a la oficina principal, en donde un usuario expone su inconformidad por la forma en que la entidad lleva las convocatorias de planta de personal, dice ser amañadas y resalta la modificación de los requisitos de concurso a puertas de cierre de su postulación buscando beneficiar a interés propio y nos da como ejemplo la convocatoria H20161109. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (Caso Cerrado).

2 Reclamos allegado a la Regional Tolima Grande y Oficina Principal, por la misma usuaria, en donde expresa irregularidades en el proceso de convocatoria de planta de personal No. 2016112 "Técnico Contable de la regional Tolima Grande", ya que apporto todos los documentos como requisito para participar y no se tuvo en cuenta ni se le dio explicación alguna al ser rechazada para dicho proceso. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (Caso Cerrado)

QUEJAS: Dos (2)

1 Queja allegada a la Oficina Principal en donde una funcionaria expresa su descontento en el servicio de información que se brinda en la Dirección Administrativa y con la cual no se ha podido comunicar, dice no haber tenido colaboración por parte de esta área, teniendo que dirigirse al sitio personalmente para solicitud urgente de un archivo. Expresa que en muchas oficinas se presenta la misma situación. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (Caso Cerrado)

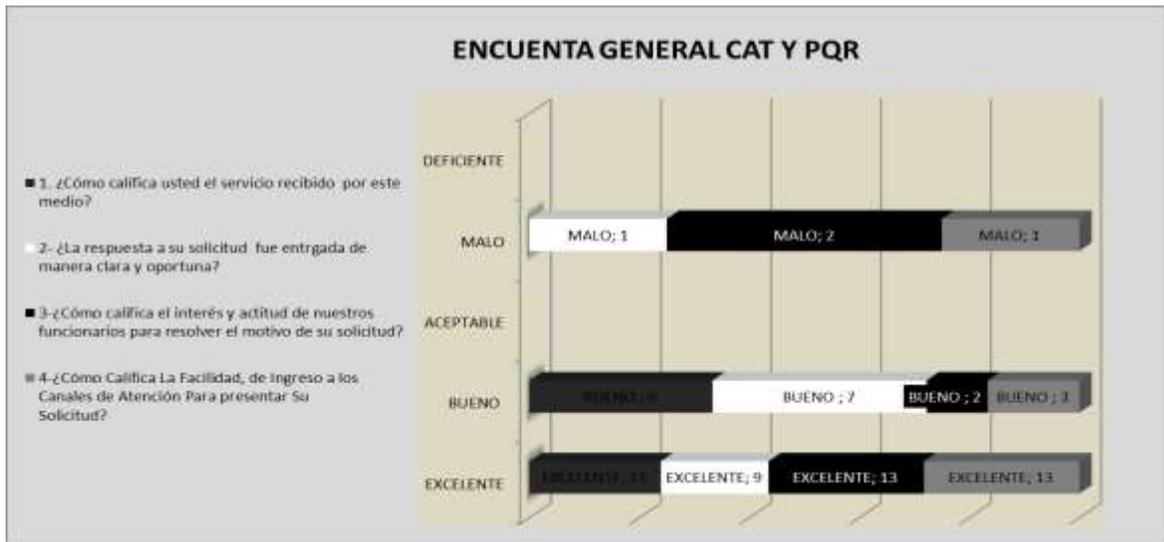
1 Queja allegada a la Oficina Principal por ex funcionaria, en donde expone su inconformismo al no tener respuesta de solicitud de pago retroactivo de sus prestaciones sociales después de nueve meses de su retiro, a pesar de varios correos enviados a la Dirección Administrativa. Solicita que se le cancele la liquidación de las prestaciones con incremento salarial del 2016 a que dice tener derecho. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (Caso Cerrado)

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

Para el mes de Noviembre de 2016 ingresaron 1145 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 disminución en comparación con este último bimestre. Este fenómeno se podría asociar con la efectividad en la herramienta del VICIDIAL que es un instrumento que posee la facilidad de 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 logrando así mayor celeridad en la información al interesado.

A continuación se presenta la percepción del usuario externo frente a las asesorías recibidas a través del CAT y los diferentes canales del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano. Para este mes se realizaron 114 asesorías puntuales de las cuales se pudieron realizar 17 seguimientos. Se observa una disminución en comparación del último bimestre, que podríamos asociar al direccionamiento de llamadas a cada una de las dependencias gracias a las opciones de contestación, lo que no permitiría capturar en su totalidad los requerimientos del usuario por parte de las consultoras que realizan las encuestas.





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 Noviembre de 2016.

Para el mes de Noviembre tenemos a las dependencias de Administrativa, Contratos, Financiera y Tecnología como aquellas áreas que siguen teniendo problemas a la hora de contestar sus teléfonos, reflejando un leve aumento negativo en comparación al mes anterior. Hay que seguir exhortando a todas las áreas de la entidad con el cumplimiento en la recepción de estos equipos telefónicos ya que se evidencia una constante en el manejo de los mismos, lo que demuestra que los ajustes realizado en el mes anterior no han sido en su totalidad efectivos por no observarse avance.

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 Noviembre se recibieron un total de 370 solicitudes allegadas a través del correo contactenos@agencialogistica.gov.co las cuales fueron direccionadas a cada dependencia. Se refleja un aumento en comparación del mes anterior.

Se evidencia una gestión de 158 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 343 llamadas entrantes al conmutador de la misma, Cada una de ellas se direcciono brindándole la información pertinente. También se demuestran 29 reuniones agendadas y un ingreso formal de 1037 personas externas y registradas en el correspondiente libro de admisión.

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 en cada una de las unidades de negocio, se recibieron 427 sugerencias y 822 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

SUGERENCIAS: 427



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

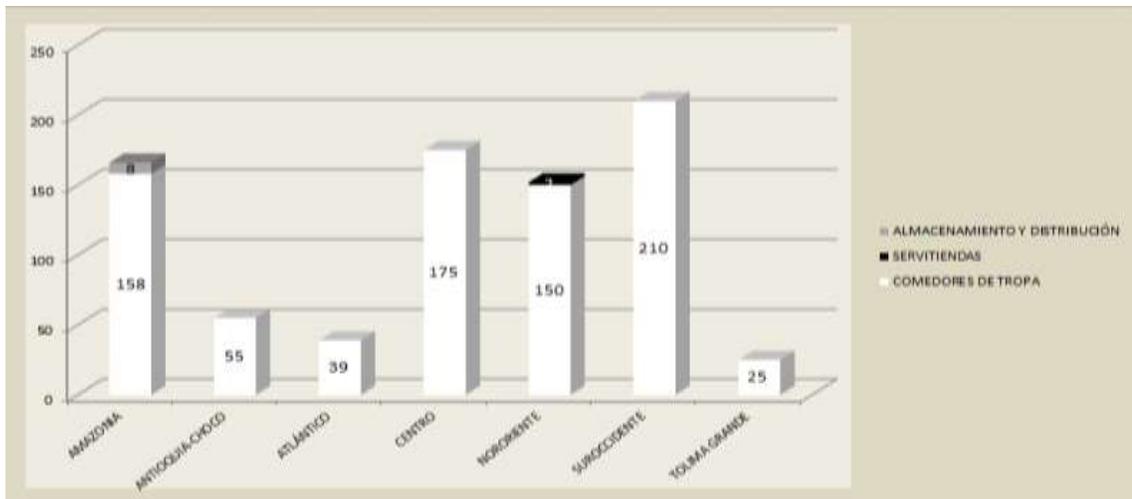
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el “Cambio de menú” con 172 sugerencias, seguida por “Aumento de porción” con 141 sugerencias y “Mejor cocción” con 49 propuestas. Se evidencia un aumento considerable en las inconformidades para aumento de porción con respecto al último bimestre y disminución en el cambio de menú en este mismo periodo comparativo.



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

Para el mes de Noviembre, 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 22 propuestas, seguida por “Almacenamiento y distribución” con 6 opiniones. Se evidencia un constante en la clase de propuestas interpuestas por el usuario por medio de este canal.

FELICITACIONES: 822

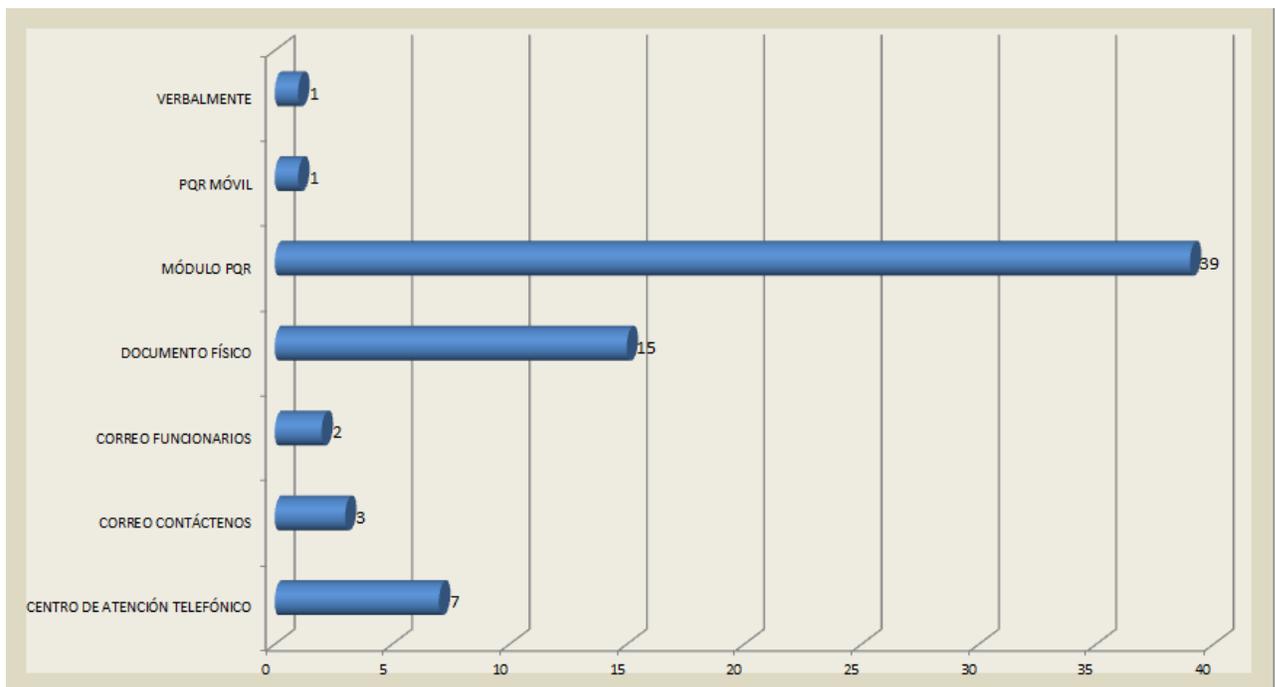


FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Noviembre 2016

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 812 aspectos positivos, seguido por “Almacenamiento y Distribución” con 8 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Suroccidente, Centro y Amazonia. Las Regionales que no registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna. **La regional Llanos Orientales y Pacifico no aportaron la correspondiente información en los tiempos establecidos para la consolidación del informe general por lo que no se refleja su manejo.**

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 el “Modulo PQR” como primera herramienta utilizada por nuestros interesados y como segundo conducto el “Documento físico”. Esto evidencia que gracias a la publicidad brindada a las herramientas tecnológicas, 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 Noviembre 2016

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Noviembre del año 2016, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal no participo en audiencias de adjudicación.



En las regionales hubo un total de 49 encuestas anticorrupción obtenidas de 42 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 16 encuestas de 10 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 10 encuestas de 9 procesos contractuales.
- Regional Atlántico: 1 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Nororiente: 1 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Sur: 1 encuestas de 3 procesos contractuales.
- Regional Tolima Grande: 20 encuestas de 18 procesos contractuales.

De acuerdo a la tabulación nacional, se evidenció un 96.09% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

La percepción desfavorable en los procesos licitatorios descritos se centran en las regionales Amazonia y Tolima; las cuales sus oferentes resaltan en los puntos: cinco (5) “*Cuál es su percepción con respecto a hechos de corrupción en la Entidad?*”:

- A. *Altamente Corrupta*
- B. *Medianamente Corrupta*
- C. *Baja Corrupción*
- D. *No existe*

En la Regional Amazonia un oferente selecciono la opción C, sin ningún comentario, en la Regional Tolima Grande tres oferentes selecciono la opción C con el siguiente comentario: Me abstengo de calificar ese concepto. En el punto seis (6) “*¿De acuerdo a su experiencia con la entidad, cual nivel de organización puede llegar a influir en mayor medida la corrupción?*”

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

En la Regional Amazonia tres oferentes seleccionaron la opción F, uno de ellos con el siguiente comentario: Todos los funcionarios de la entidad pueden llegar a influir en temas de corrupción; en la regional Tolima Grande dos oferentes seleccionaron la opción A y tres seleccionaron la opción F, sin ningún comentario. En el punto ocho (8) “*¿Siente que la entidad en desarrollo de los diferentes procesos contractuales ha vulnerado sus derechos?*”

- A. *Si*
- B. *No*

En la Regional Tolima Grande dos oferentes seleccionaron la opción A, sin ningún comentario. En el punto nueve (9) “*¿Considera que las respuestas a las observaciones, o inquietudes y sugerencias, son dadas bajo el principio de objetividad?*”.



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

En la regional Tolima Grande un oferente selecciono la opción B, sin ningún comentario.

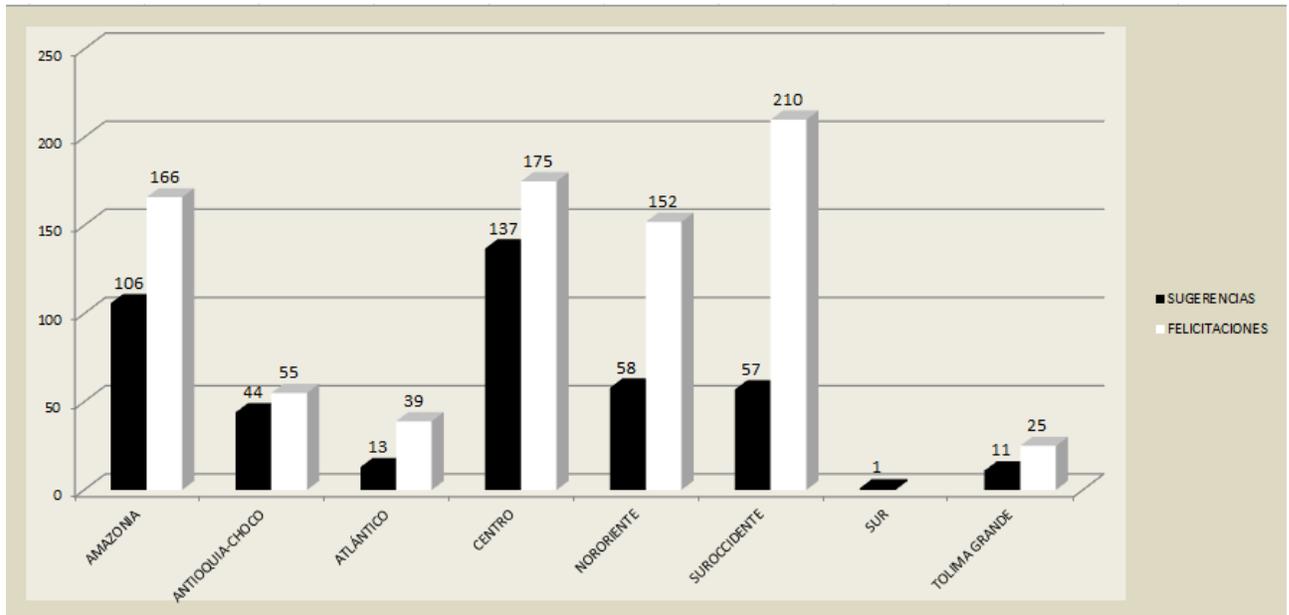
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Noviembre del año 2016, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 5.5 días aproximadamente, se refleja una disminución en los tiempos de respuesta lo que refleja el compromiso de las áreas en dar celeridad en lo requerido. Estas se clasificación por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención y Orientación Ciudadana	11,5
Asesoría Jurídica	6
Gestión Cartera	4,8
Gestión de Contabilidad	3
Gestión de Tesorería	4
Gestión Ejecución y Seguimiento	6,2
Gestión Precontractual	5
Perfeccionamiento y Legalización Contractual	2
Gestión Talento Humano	8,7
Planeación	4

- b. En cumplimiento a la circular No 38 de fecha 9 de Noviembre de 2016, que trata sobre el procedimiento manejo buzones de sugerencias; a continuación se presenta un gráfico de las sugerencias así como de las felicitaciones reportadas en el mes Noviembre 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 Llanos Orientales y Pacifico no aportaron la correspondiente información en los tiempos establecidos para la consolidación del informe general por lo que no refleja su manejo.**





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

- 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,

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