

MEMORANDO

Bogotá, 23-10-2017

No 20171410374937 ALSDG / GAOC -103



PARA: Señor Coronel (R.A.) OSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO Director General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

DE: Señor Coronel JUAN VARGAS BARRETO Subdirector General Agencia Logística de
las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas
y Encuestas Anticorrupción (SEPTIEMBRE de 2017).

Con toda atención me permito informar al señor Coronel (RA). Director General, de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de Septiembre así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
172	172	1	1	0%

De acuerdo al recuadro anterior, se evidencia que en el mes de Agosto hay un petición ID. (6836) revocatoria directa por resolver se encuentra en la Dirección de contratos, la cual tiene un plazo de (60) días hábiles.

1.2. PERIODO ACTUAL

MEDI DE RECEPCION	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER	Avance Periodo Anterior	Avance Periodo Actual
MODULO PQRD	89	86	3	0	17	7%	95,71%	97%

Respecto al mes de Septiembre, se evidencia que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias allegadas a través del módulo PQRD, disminuyo comparándolo al mes anterior no hay solicitudes vencidas por resolver y 6 de las 89 están en trámite.

MEDIO DE RECEPCION		TOTAL RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	89
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	459
	FELICITACIONES	1154
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		1702

Cabe señalar que a través de los 164 Buzones de Sugerencias, ubicados en las regionales y diferentes unidades de negocio a nivel nacional y en la oficina principal, se reciben la mayor cantidad de sugerencias y felicitaciones, las cuales sumadas llegaron a un total 1630, para el mes de Septiembre.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	SUBPROCESO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA	1	0	0	0	431	1094	0	1526	89,66 %
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	0	20	40	0	60	3,53%
DIRECCION CONTRATOS	GESTION PRE CONTRACTUAL Y LEGALIZACION CONTRACTUAL	2	0	0	0	0	0	0	2	0,12%
	EJECUCION Y SEGUIMIENTO	11	0	0	0	0	0	0	11	0,65%
	ASEGUAMIENTO DEL SERVICIO	1	0	0	0	0	0	0	1	0,06%
GESTION INDUSTRIAL	PROCESADORA DE CAFE	0	1	0	0	0	0	0	1	0,06%
DIRECCION COMERCIAL (GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)	ADMINISTRACION DE SERVIDIENDAS	0	0	0	0	6	18	0	24	1,41%
	GESTION DE CREDITOS	1	1	0	0	0	0	0	2	0,12%
MEJORAMIENTO CONTINUO	ATENCION Y ORIENTACION CIUDADANA	0	1	0	0	0	0	0	1	0,06%

Sandra
7 OCT. 2017
15:44

MEJORAMIENTO CONTINUO	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	1	0	0	0	0	0	1	0,06%
DIRECCIÓN FINANCIERA	GESTIÓN DE CARTERA	2	0	0	47	0	0	0	49	2,88%
	GESTIÓN DE CONTABILIDAD	2	0	0	5	0	0	0	7	0,41%
OFICINA JURÍDICA	ASESORÍA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	0	3	0,18%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	1	0	0	2	0,12%
	CONTROL DE ACCESO Y ADM. DE VISITANTES	0	0	0	0	1	0	0	1	0,06%
	TALENTO HUMANO	6	0	0	2	0	2	0	10	0,59%
CONTROL INTERNO	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	1	0	0	0	0	0	0	1	0,06%
REGIONAL TÉCNICA DE INGENIEROS	OBRAS CIVILES	1	0	0	0	0	0	0	1	0,06%
TOTAL		32	3	0	54	459	1154	0	1702	100%

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada subproceso a nivel Nacional correspondiente al mes de Septiembre de 2017

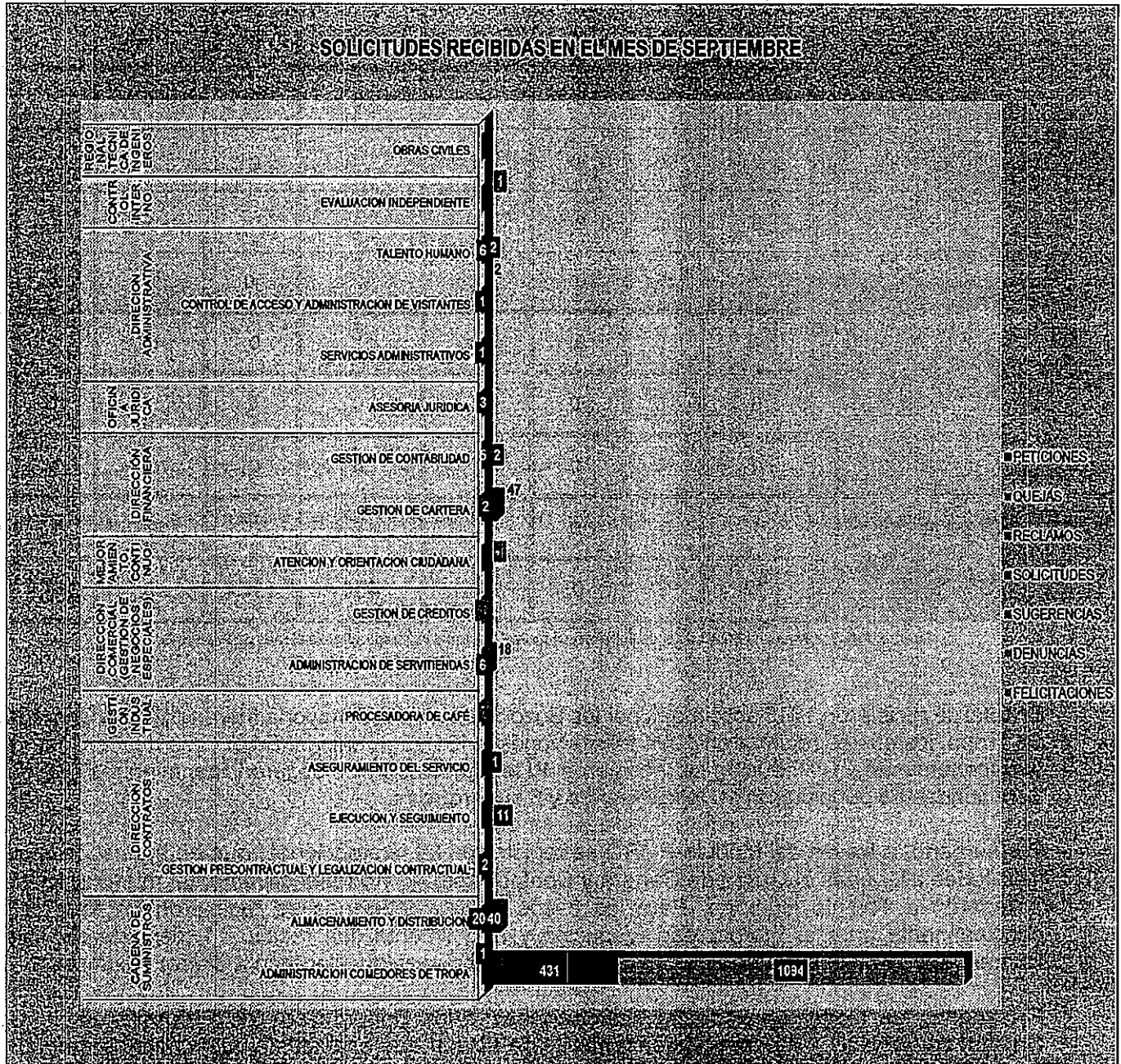
En total se recibieron 1613 solicitudes por los Buzones; que en su mayoría fueron para los Comedores de Tropa, los cuales registraron 1094 felicitaciones y 431 sugerencias. En el caso de los Centros de Almacenamiento y Distribución se recogieron 40 felicitaciones y 20 sugerencias, mientras que en las Servitiendas se depositaron 18 felicitaciones y 6 sugerencias.

Por su parte, a través del Módulo PQRD se registraron 89 interacciones, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas al Grupo de Cartera y Contabilidad, 47 y 5 respectivamente, mientras que sólo 2 llegaron a Talento Humano. Para los casos de las peticiones se recibieron un total de 32, principalmente para el Subproceso Ejecución y Seguimiento que recibió 11, seguida de Talento Humano con 6, Asesoría Jurídica con 3 y otras 12 peticiones que llegaron a diferentes áreas.

Finalmente, se recibieron 3 quejas direccionadas a los Subprocesos de Procesadora de Café, Gestión de Créditos y Atención Ciudadana. Es de aclarar que ésta última queja no es para el grupo en cuestión, sino que hace referencia a un caso de aporte de pruebas, que hasta el momento no han enviado, razón por la que no se ha podido direccionar la queja al área que corresponde.

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias se detallan en el punto 7.2.2 "Conceptos Desfavorables"

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE



Fuente: Informe Mensual PQRD de cada subproceso a nivel Nacional correspondiente al mes de Septiembre de 2017

3. SOLICITUD POR CLASE DE ASUNTO

REGIONAL O DEPENDENCIA	SUBPROCESO	ASUNTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	FELICITAC	INDENUNCIAS	SUBTOTAL	
GADERNA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA	SERVICIO EN GENERAL COMEDORES DE TROPA	1	0	0	0	0	0	0	1	
	GESTION PRECONTRACTUAL Y LEGALIZACION CONTRACTUAL	PRESENTACION PORTAFOLIO DEL PROVEEDOR.	1	0	0	0	0	0	0	1	
DIRECCION CONTRATOS	TELECOMUNICACION Y SEGUIMIENTO	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	8	0	0	0	0	0	0	8	
	ASEGURAMIENTO DEL SERVICIO	INFORMACION DE LA ENTIDAD	1	0	0	0	0	0	0	1	
GESTION INDUSTRIAL	PROCESADORA DE CAFE	GARANTIAS Y SERVICIO POSVENTA	1	0	0	0	0	0	0	1	
	GESTION DE CREDITOS	OTROS	0	1	0	0	0	0	0	1	
DIRECCION COMERCIAL (GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	INFORMACIÓN SOLICITUD DE CREDITO	1	0	0	0	0	0	0	1	
	MEJORAMIENTO CONTINUO	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS.	0	1	0	0	0	0	0	1	
DIRECCION FINANCIERA	GESTION DE CARTERA	COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIO	0	1	0	0	0	0	0	1	
		CERTIFICACION DE PAZ Y SALVO	0	0	0	3	0	0	0	3	
		CERTIFICACION DE SALDO	1	0	0	13	0	0	0	0	14
		CERTIFICACION PARA DECLARAR RENTA	1	0	0	30	0	0	0	0	31
		LEVANTAMIENTO DE PRENDA	0	0	0	1	0	0	0	0	1
GESTION DE CONTABILIDAD	GESTION DE CONTABILIDAD	CERTIFICACION DE RETENCION	1	0	0	2	0	0	0	3	
		PAGO DE PENDIENTES	1	0	0	1	0	0	0	0	2

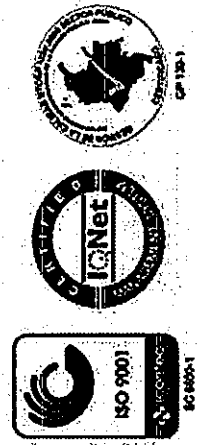
OFICINA JURÍDICA	ASESORÍA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,01
DIRECCION ADMINISTRATIVA	ASESORÍAS JURÍDICAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,01
	CERTIFICACIÓN LIQUIDACIÓN DE UN CONTRATO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,01
DIRECCION ADMINISTRATIVA	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,01
	CERTIFICACIÓN LABORAL	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0,03
DIRECCION ADMINISTRATIVA	INFORMACIÓN SUSTITUCIÓN PENSIONAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,01
	PAGO DE PENDIENTES	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,01
REGIONAL TECNICA DE INGENIEROS	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,01
	CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,01
REGIONAL TECNICA DE INGENIEROS	ACLARACIONES PROCESOS PRECONTRACTUALES	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,01

REGIONAL/O DEPENDENCIA	SUBPROCESO	ASUNTOS	PRETENSIONES	QUEJAS	REGLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	FELICITAC.	DENUNCIAS	SUBTOTAL
REGIONAL AMAZONIA	CADENA DE SUMINISTROS	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION CADS	0	0	0	0	66	8	0	74
		ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	3	104	0	0	107
REGIONAL ANTIOQUIA/CHOCO	CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	24	79	0	0	103
		SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	2	0	0	0	0	0	0	2
REGIONAL ATLANTICO	EVALUACION INDEPENDIENTE	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	0	0	1
		ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	36	104	0	0	140
REGIONAL CENTRO	EJECUCION Y SEGUIMIENTO	CERTIFICACION LIQUIDACION DE UN CONTRATO	1	0	0	0	0	0	0	1
		ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	116	286	0	0	402
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	GESTION DE CONTABILIDAD	CERTIFICACION DE RETENCION	0	0	0	1	0	0	0	1
		GESTION PRE CONTRACTUAL Y LEGALIZACION CONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	0	1
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	GESTION EJECUCION Y SEGUIMIENTO	CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	0	0	1
		ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	17	32	0	0	49
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	CADENA DE SUMINISTROS	ADMINISTRACION DE COMEDORES DE TROPA	0	0	0	87	147	0	0	234
		CERTIFICACION DE RETENCION	0	0	0	0	0	0	0	1

REGIONAL NORORIENTE	REGIONAL PACIFICO	REGIONAL SUROCCIDENTE	REGIONAL SUR	REGIONAL NORTE	REGIONAL TOLIMA GRANDE	TOTAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0,01
GESTION TALENTO HUMANO	GESTION TALENTO HUMANO	GESTION TALENTO HUMANO	GESTION TALENTO HUMANO	GESTION TALENTO HUMANO	GESTION TALENTO HUMANO		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0,01
(GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)	(GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)	(GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)	(GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)	(GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)	(GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0,03
CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	214	0	0	0	0	0	2,71
CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0,08
(GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)	(GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)	(GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)	(GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)	(GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)	(GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0,13
CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	228	0	0	0	0	0	2,89
(GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)	(GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)	(GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)	(GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)	(GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)	(GESTION DE NEGOCIOS ESPECIALES)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0,15
TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0,03
DIRECCION ADMINISTRATIVA	DIRECCION ADMINISTRATIVA	DIRECCION ADMINISTRATIVA	DIRECCION ADMINISTRATIVA	DIRECCION ADMINISTRATIVA	DIRECCION ADMINISTRATIVA		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0,01
CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0,18
CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS	CADENA DE SUMINISTROS		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0,18
32	3	0	0	0	0	54	459	1154	0	1702	100%												

De acuerdo al recuadro anterior, se analiza que los asuntos relacionados con la "Administración de los Comedores de Tropa", en las regionales Centro (286), Suroccidente (183), Nororiente (161), Llanos (147) Atlántico (104) y Amazonia (104), son las que presentan mayor número de felicitaciones, seguido de Antioquia Choco (79). Así mismo, Centro es la regional que tiene más sugerencias (116), seguida de Llanos (87), Nororiente (53) y la regional Suroccidente (45), siendo en su mayoría sugerencias allegadas a los Comedores, con excepción de la regional Amazonia, donde se recibieron más sugerencias por los asuntos de "Almacenamiento y Distribución" (66). Por su parte, las certificaciones para declarar renta (30) y las de saldo (13) que expide Cartera, son las solicitudes más reiterativas por el Módulo PQRD.

Finalmente en el mes de septiembre, el subproceso Ejecución y Seguimiento, de la Dirección de Contratos, fueron los que más recibieron peticiones (8) por el Módulo PQRD, haciendo alusión al asunto de "Aclaraciones de Procesos Contractuales".



4. TEMPORABILIDAD

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	Se encuentra en Trámite de Pruebas
ASESORIA JURIDICA	2
GESTIÓN CARTERA	2,7
GESTIÓN CONTABILIDAD	4,4
GESTIÓN CREDITOS	8
GESTIÓN PRECONTRACTUAL Y LEGALIZACIÓN	11
PLANIFICACIÓN DE LAS ADQUISICIONES	15
GARANTIA Y SERVICIO POSVENTA	2
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	6,6
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	17
TALENTO HUMANO	9,77
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	11

Con relación al tiempo empleado por la Agencia Logística para dar respuesta a los derechos de petición, el promedio fue de 8 días, lo que refleja una disminución de un (1) día comparado con el mes anterior. Cabe señalar que la Regional Atlántico con el subproceso Evaluación Independiente se muestra como el área que empleó mayor tiempo en dar respuesta a una petición, la cual fue suministrada desde la Oficina de Control Interno de la Sede Principal, pero fue un caso al cual no se le solicitó tiempo extendido y por ende sobrepaso el tiempo establecido. Sin embargo, en términos generales, las peticiones se contestaron oportunamente, gracias al compromiso de los Gestores en cerrar los casos dentro de los términos establecidos por la ley.

5. SOLICITUDES RECIBIDAS

5.1. POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co	4	0
ORFEO	16	1
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO	42	2
PRESENCIAL	0	0
CORREO FUNCIONARIOS	2	0
MODULO PQR	25	1
BUZON DE SUGERENCIAS	459	27
FELICITACIONES	1154	68
TOTAL	1702	100

NOTA: Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónico y de manera presencial se sube al Módulo, sin embargo en este punto sólo se clasifica como solicitudes recibidas por el "Módulo PQRD", aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

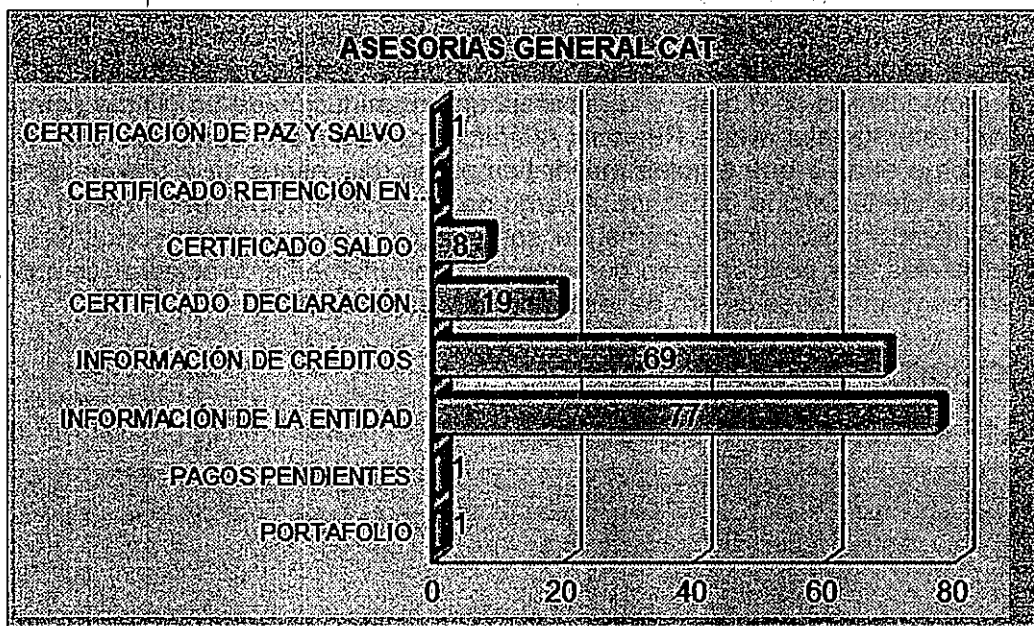
5.1.1. CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de septiembre se recibieron un total de 55 correos, de los cuales 38 se definieron como solicitudes formales, 4 de éstos mensajes se registraron en el Módulo PQRD y las demás se enviaron a las dependencias responsables de la información. Finalmente, 17 mensajes recibidos por éste correo NO fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

5.1.2. ORFEO

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 16 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las dependencias competentes para dar trámite.

5.1.3. CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente: Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de Septiembre de 2017

Por este medio ingresaron 898 llamadas, en el horario de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., evidenciando una disminución considerable de 344 llamadas, comparadas con el mes anterior. Para el mes de septiembre se realizaron 177 asesorías puntuales, con 29 seguimientos, de los cuales se hicieron 11 encuestas de satisfacción.

Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQRD, que se encuentra en la Página WEB.

5.1.3.1. Extensiones no contestadas por las dependencias

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado falencias al momento de contestar las extensiones, lo cual genera inconvenientes con los usuarios, afectando el servicio y la imagen de la Entidad.

Los resultados se basan en las llamadas recibidas a través del Centro de Atención Telefónico:



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de Septiembre de 2017

En septiembre las Direcciones de Financiera, Administrativa y Contratos fueron las áreas que presentaron más inconvenientes al momento de contestar sus teléfonos, lo que evidencia que las dos últimas dependencias mencionadas son reiterativas con este asunto, ya que el mes anterior también presentaron falencias al contestar sus respectivas extensiones.

Es de aclarar que contestar oportunamente los teléfonos en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues el Centro de Atención Telefónico cumple con direccionar las llamadas.

Además, es primordial que los funcionarios no le bajen el volumen a los teléfonos y que en el caso que estén cerca a éstos contesten, aunque la llamada no sea para ellos, pues de esta manera se mejora la atención, lo que se verá reflejado en el fortalecimiento de la imagen institucional.

5.1.4. ATENCIÓN PRESENCIAL

Para este mes no se recibió ningún tipo de solicitud de tipo presencial.

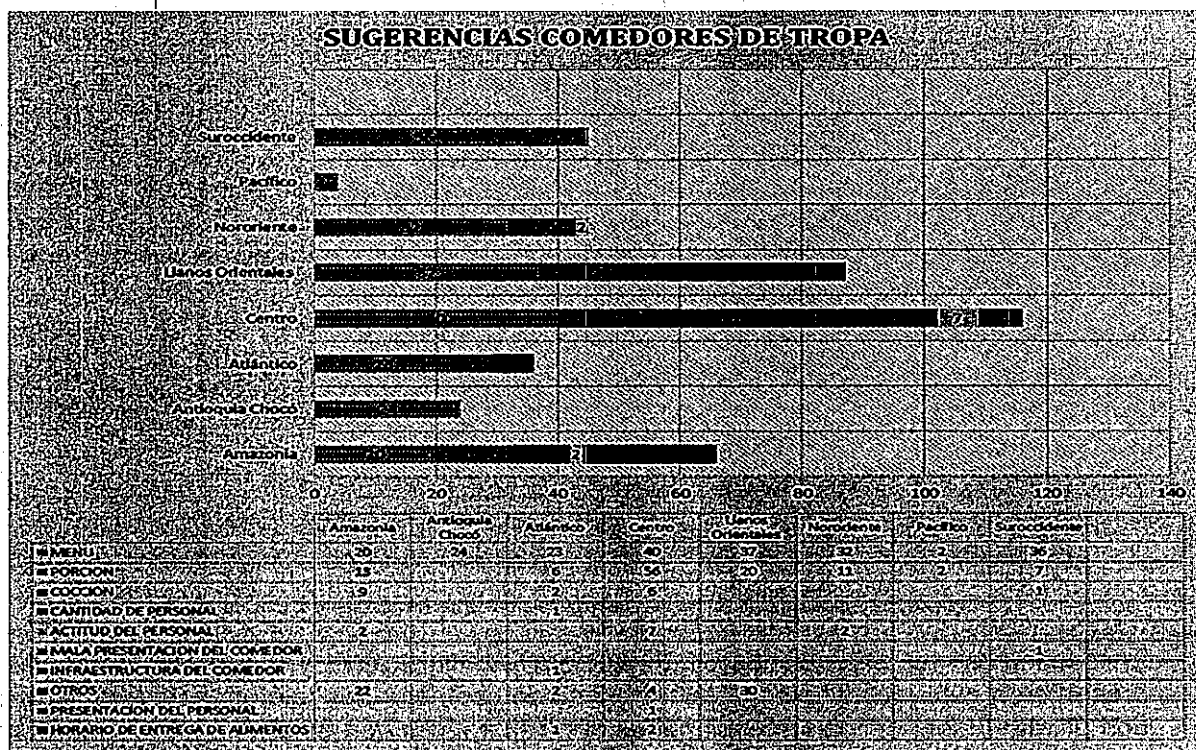
5.1.5. CORREO FUNCIONARIOS

Por el correo de los funcionarios se gestionaron (2) solicitudes.

5.1.6. MÓDULO PQRD

Se gestionaron (25) solicitudes, las cuales como se explicó en el punto 5.1, se clasifican como solicitudes del Módulo PQRD, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

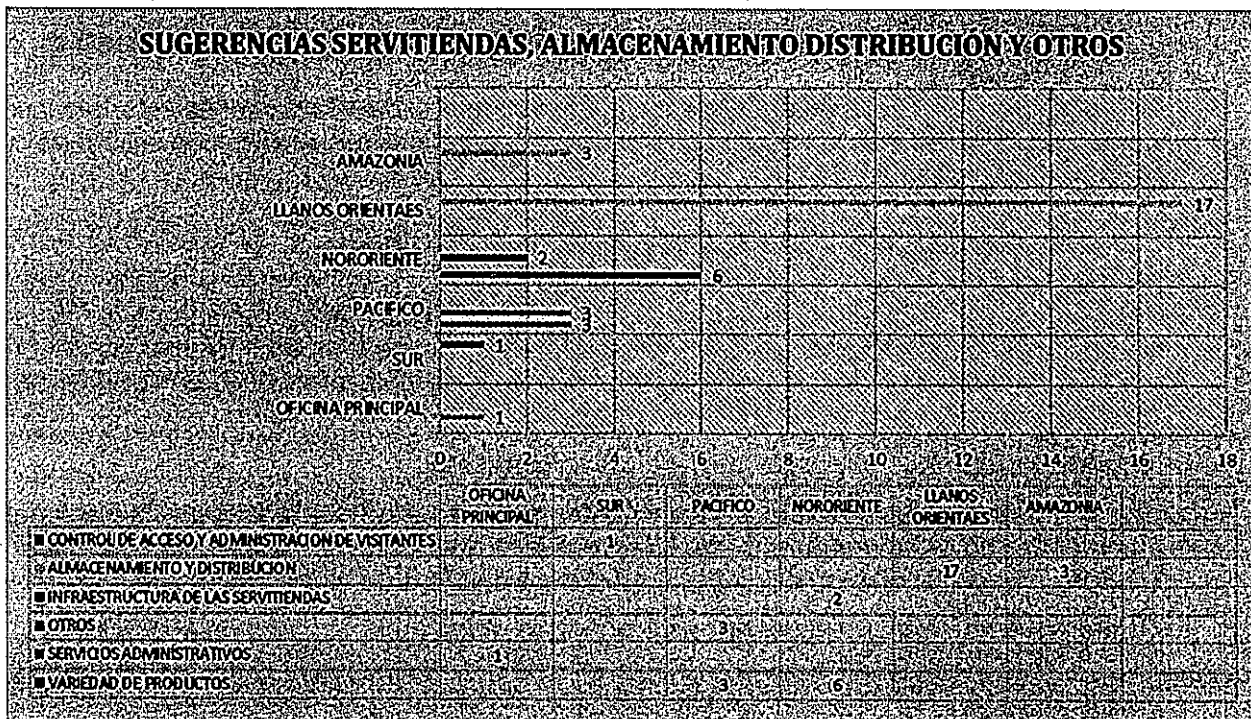
5.1.7. BUZON DE SUGERENCIA



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada subproceso a nivel Nacional correspondiente al mes de Septiembre de 2017

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en los Comedores de tropa, fue el de "Cambio de menú" con 214 sugerencias, allegadas principalmente a la Regional Centro, Llanos Orientales y Suroccidente, seguido por el "Aumento de porción" con 115, también en su mayoría de Centro y de Llanos, la opción "Otros" con 58; en la que se hace referencia a la entrega de alimentos oportunamente, comida más caliente, apertura de otros puntos de servicio, cambio de menaje,

solicitudes de mesa, objetos que se encuentran dentro de los alimentos y verificación en la entrega de los mismos, continúa el asunto de "Cocción" con 18 solicitudes, "Actitud de personal" con 11, "Horario de entrega de alimentos" con 3, "Mala presentación del comedor" con 1, "Infraestructura del comedor" con 1, "Cantidad de personal" con 1 y "Mala presentación del Comedor" con 1, para un total de 423 solicitudes.



Fuente: Informe mensual PQRD de cada subproceso a nivel nacional correspondiente al mes de Septiembre de 2017

De acuerdo a la gráfica se evidencia que "Almacenamiento y Distribución", obtuvo el mayor número de sugerencias con 17 en la Regional Llanos y 3 en Amazonia, mientras que por "Variedad de productos" se recibieron 9 solicitudes entre Nororiente y Pacífico, seguida de la opción "otros" con 3, "Infraestructura de las servitiendas" 2, "servicios administrativos" 2, para un total de 36 sugerencias realizadas a nivel nacional en el mes de septiembre.

5.1.8. CHAT INTERACTIVO

Se registraron (0) solicitudes a través del Chat, que demuestran la falta de participación que hay por este canal de comunicación, razón por la que trabajamos en una estrategia para aumentar la interacción por este medio, la cual está ligada con la actualización de la Página WEB, que saldrá en vivo en noviembre y en la que el Chat se hará más visible.

5.1.9. PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 269 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.



5.1.9.1. Difusiones:

Se evidenció una gestión de 80 difusiones realizadas desde la Recepción de la Entidad, distribuidas así: Talento Humano con 20, Dirección General con 13, Bienestar con 13, Transportes con 9, Atención Ciudadana con 6, Subdirección General con 4, Administrativa con 4, Seguridad con 3, SOGA con 3, SAP con 3, Tecnología con y Contratos con 1.

5.1.9.2. Reuniones Agendadas y Control de ingreso de Visitantes:

Se notificaron 49 reuniones agendadas, un ingreso formal de 635 personas externas inscritas en el correspondiente aplicativo DYMO Labelwrite y 450 personas registradas con el libro de control para el ingreso de visitantes.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de septiembre, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal participó en una (1) Audiencia de Adjudicación, en la cual se entregó 1 Encuesta Anticorrupción de manera aleatoria, que arrojó un 100% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

Oficina Principal: 1 encuesta, de 1 proceso contractual

En las regionales hubo un total de 5 encuestas anticorrupción, realizadas por la Regional Antioquia Chocó, de un total reportado de 36 procesos contractuales, adjudicados en las diferentes Regionales para el mes de septiembre, lo cual se detalla a continuación:

Regional Amazonia: 0 encuestas, de 3 proceso contractual.

Regional Antioquia-Chocó: 5 encuestas, de 5 procesos contractuales.

Regional Llanos Orientales: 0 encuestas, de 4 procesos contractuales.

Regional Norte: 0 encuestas, de 19 procesos contractuales.

Regional sur: 0 encuestas, de 1 proceso.

Regional Tolima Grande: 0 encuestas, de 4 procesos contractuales.

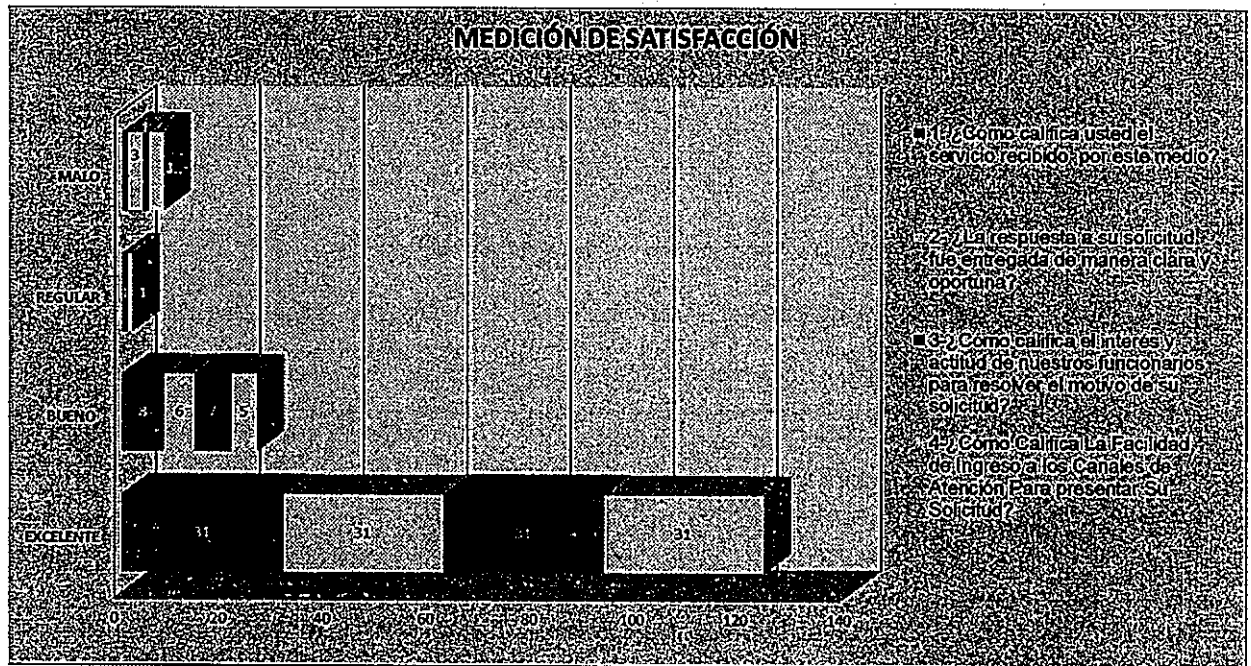
7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Este punto se relaciona con la medición de los factores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los peticionarios y ciudadanía en general.

7.1. Medición de satisfacción

TRÁMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN			
		Excelente (4,5 a 5)	Buena (3,5 a 4,5)	Regular (2,5 a 3,5)	Mal (1 a 2,5)
Percepción del servicio en general (PQRD)	40	32	3	2	3
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
	96	4,6			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se puede evidenciar que las personas que realizan consultas a través del centro de Atención Telefónico o del Módulo PQRD, tienen una percepción muy positiva del servicio prestado por este medio.



Fuente: Informe mensual PQRD de cada subproceso a nivel nacional correspondiente al mes de Septiembre de 2017

Tomando como referencia la gráfica anterior, se determina que en general la satisfacción del cliente respecto al Módulo PQR es muy favorable, especialmente frente a la facilidad para acceder a los canales de atención al ciudadano.

7.2. Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

7.2.1. CONCEPTOS FAVORABLES

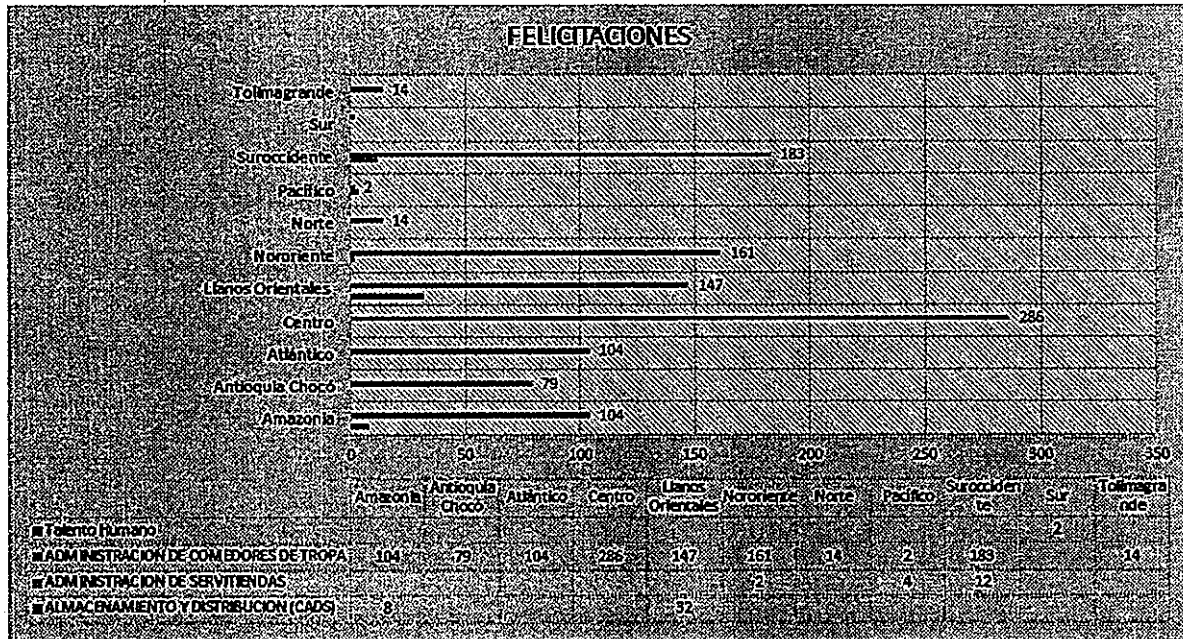
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1154
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	152
TOTAL	1306

Es de resaltar que los buzones de sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, que en su mayoría exaltan la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones en los Comedores de Tropa y las

percepciones positivas del servicio, con las encuestas de satisfacción del Módulo PQRD y de Créditos.

7.2.1.1. FELICITACIONES (1154)

Para el mes de septiembre llegaron un total de 1154 sugerencias las cuales se clasificaron así:



Fuente: Informe mensual PQRD de cada subproceso a nivel nacional correspondiente al mes de Septiembre de 2017

El Subproceso de "Administración Comedores de Tropa" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1094, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Almacenamiento y Distribución con 40", "Administración de Servitiendas" con 18, y "Talento Humano" con 2, resultados que evidencian el buen trabajo realizado por las Regionales a nivel nacional.

7.2.2. CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	3
RECLAMOS	0
DENUNCIAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	8
TOTAL	11

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

7.2.2.1. QUEJAS (3)

1. Queja allegada a la Oficina Principal (ID 6871), donde una funcionaria informó que el día 06 de septiembre del presente año realizó la compra de una libra de café AGLO, por un valor de \$9.500 pesos. Al consumir el producto este presentó un olor y sabor a quemado, al momento de su preparación, contrario al suave sabor que lo caracteriza, el cual ni siquiera al endulzar con panela y mezclar con leche logró disminuir su inusual sabor. Por lo anterior, la persona solicitó el cambio del producto, así como la verificación del proceso productivo, con el fin de evitar comentarios negativos del producto insignia de la Entidad. Queja que se direccionó al Subproceso "Gestión de Negocios Especiales", quienes le pidieron excusas a la funcionaria por los inconvenientes generados y le cambiaron el café (Caso Cerrado).
2. Queja allegada a la Oficina Principal (ID 6933), en el que un usuario informó que su solicitud de crédito está congelado hasta que aporte los documentos exigidos, que son la COPIA DEL CARNET DE SERVICIOS MÉDICOS ACTUALIZADO y preguntó por qué razón el área de Créditos de la Agencia Logística solicita este documento para la aprobación de un crédito, además de aplazar su solicitud porque el carnet de servicios médicos está desactualizado. Al señor le parece necesario analizar la pertinencia de los requisitos exigidos y capacitar a los funcionarios de esa dependencia en temas de créditos. Se direccionó al Subproceso "Gestión de Negocios Especiales" (Caso en Tramite).
3. Queja allegada a la Oficina Principal (ID 6934) por parte de un funcionario, la cual no se le ha podido dar trámite, ya que el documento adjunto no se deja visualizar y aunque en varias oportunidades se ha tratado de contactar al señor, a través del celular que registró en el Módulo, para que envíe el documento anexo y así poder dar trámite a la queja, hasta la fecha no ha enviado la información, y sin ésta es imposible dar respuesta a su petición. Por lo anterior, al ser un caso especial, se direccionó al Subproceso "Atención y Orientación Ciudadana", mientras el usuario envía y adjunta los soportes, si al finalizar el tiempo establecido por la ley no ha enviado la documentación requerida, se cerrará el caso por falta de pruebas (Caso Abierto).

8. FOROS Y ENCUESTAS

Cumpliendo con la democratización de la gestión pública y culminando el tercer trimestre del año 2017, surgieron ciertos interrogantes, de los cuales queremos conocer la opinión de la ciudadanía para obtener su percepción acerca de:

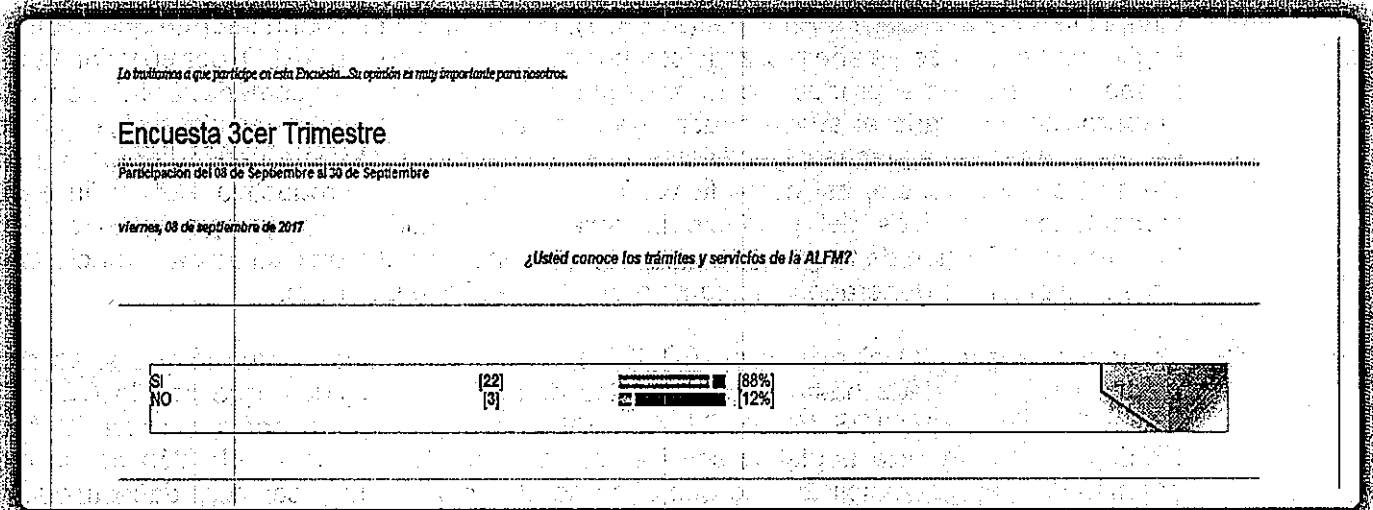
8.1 ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE

Con el fin de indagar sobre el tema de los Trámites que ofrece la Entidad, a través del módulo de Encuesta se preguntó lo siguiente:

¿Usted conoce los trámites y servicios de la ALFM?



Se puede evidenciar un total de 25 votos; de los cuales 22 (88%) afirmaron que sí conocen los trámites y servicios de la Entidad, y sólo 3 (12%) eligieron la segunda opción, que hace referencia a que no conocen los trámites y servicios ofrecidos por la Agencia.



8.2 FOROS TERCER TRIMESTRE.

Participación del 08 al 30 de septiembre de 2017

¿Qué tan útil usted considera que los trámites y servicios de la ALFM se puedan gestionar en línea?

La participación de la ciudadanía se plasma en los siguientes comentarios, los cuales se dieron a conocer por medio de la página WEB:

- ⇐ *Se agiliza más el servicio en tiempo para los usuarios. Me parece excelente que todo lo pueda uno realizar desde su casita u oficina, sin tener que desplazarse al lugar. Igualmente dando respuesta oportuna para que el ciudadano quede satisfecho con el servicio prestado.*
- ⇐ *Considero que le dan más agilidad a los trámites, además acortan los tiempos y mayor viabilidad en conocerlos y en realizarlos. hay que utilizar la tecnología pues así hay mayor cobertura en la información.*

9. RECOMENDACIONES

1. Se reitera la recomendación realizada el mes pasado para la Dirección Financiera, específicamente al Subproceso de Cartera, agilizar el tiempo de respuesta de las Certificaciones de Saldo, de Paz y Salvo y Para Declarar Renta, ya que se evidencian demoras reiterativas en el envío de las respuestas a través del Módulo PQRD, lo que afecta la percepción del servicio de

los usuarios hacia la Entidad, e impacta negativamente el indicador de "Gestión Oportuna a las PQRD", del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

2. Se recomienda a las regionales Norte y Pacífico enviar el Informe Mensual con los datos de PQR, Buzones de Sugerencia y demás información, dentro del tiempo establecido por la Alta Dirección, los 3 primeros días hábiles del siguiente mes, ya que el reporte para el mes de septiembre lo enviaron 3 y 4 días hábiles después de la fecha estipulada.
3. Que las demás Regionales sigan cumpliendo con los plazos de entrega del Informe, pues gracias al compromiso de los gestores y Directores Regionales, hemos podido ser más eficientes y oportunos con el trámite de las PQR y los Buzones.

Cordialmente,



Coronel **JUAN VARGAS BARRETO**
Subdirector General Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Johana Catherine Ospina Mendez
Cargo: Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana

