

MEMORANDO

Bogotá, 22 de Octubre de 2015

No. 096 GAO-103

PARA: Brigadier General Pablo Federico Przychodny Jaramillo, Director General

DE: Juan Carlos Montaña Montaña, Coordinador Grupo Atención y Orientación Ciudadana.

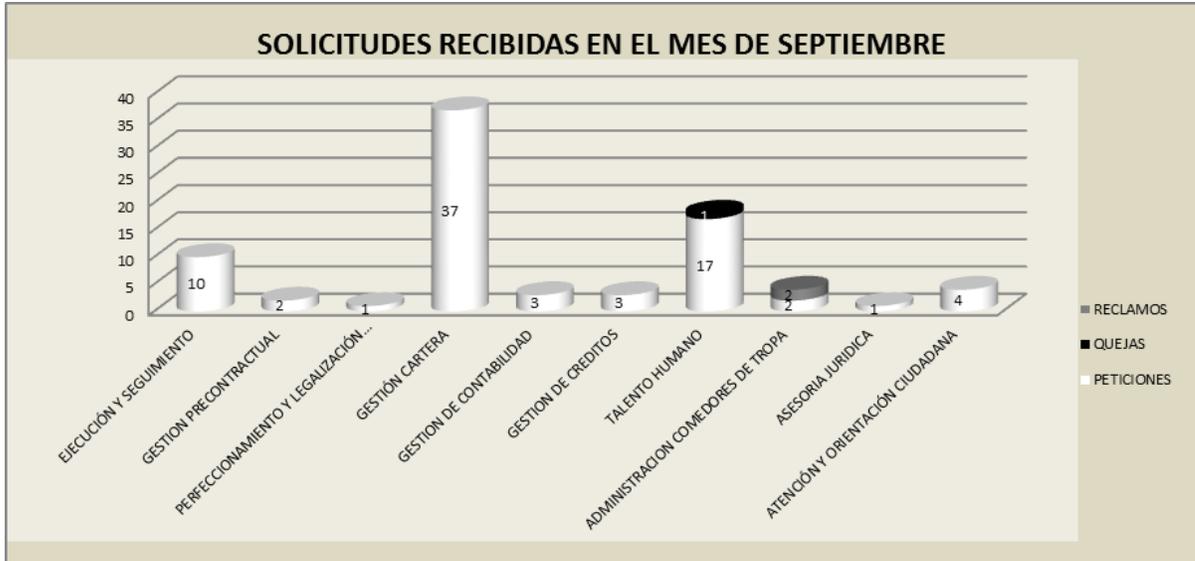
ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y encuestas anticorrupción, correspondiente al mes de SEPTIEMBRE del año 2015.

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 SEPTIEMBRE así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	10	0	0	0	10	12.04
GESTION PRECONTRACTUAL	2	0	0	0	2	2.41
PERFECCIONAMIENTO Y LEGALIZACIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	1	1.23
GESTIÓN CARTERA	37	0	0	0	37	44.57
GESTION DE CONTABILIDAD	3	0	0	0	3	3.61
GESTION DE CREDITOS	3	0	0	0	3	3.61
TALENTO HUMANO	17	1	0	0	18	21.68
ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA	2	0	2	0	4	4.81
ASESORIA JURIDICA	1	0	0	0	1	1.23
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	4	0	0	0	4	4.81
TOTAL	80	1	2	0	83	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS		

GRÁFICO SOLICITUDES POR SUBPROCESOS



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

Para el mes de Septiembre se evidencia que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios es “Gestión de Cartera” con el 44.57% de participación, equivalente a 37 solicitudes; seguida del subproceso de “Talento humano” con un 21.68% de participación, equivalente a 18 solicitudes y “Ejecución y Seguimiento” con un 12.04% de participación, equivalente a 10 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 Septiembre.

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento.	1 Petición.
Gestión de Contabilidad	1 Petición

REGIONAL NORTE	TIPO
Administración de Comedores de Tropa	1 Reclamo.
Gestión Ejecución y Seguimiento.	1 Petición.
Gestión de Contabilidad	1 Petición

REGIONAL TOLIMA GRANDE	TIPO
Perfeccionamiento y Legalización Contractual	1 Petición.
Gestión Precontractual	1 Petición

2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 83 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: Ochenta (80)

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 Septiembre 2015

RECLAMOS: Dos (2)

1 Reclamo allegado a la Regional Norte en donde le informan al señor Director de la Agencia Logística de esta Regional, las constantes quejas por parte del personal de Soldados que toman la alimentación en el rancho de tropa del Cantón de Malambo; y los cuales expresan su inconformismo respecto a los repetidos hallazgos que se evidencian en las porciones que son suministradas por el personal a cargo de esta actividad, las cantidades no están de acuerdo a los partes de rancho entregados con anterioridad con el objeto de prever novedades, así como alimentación incompleta. Se direcciono al Subproceso “Administración de Comedores de Tropa” (Caso Cerrado)

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal en donde se envía el informe que hace referencia a la prestación del servicio de alimentación en el comedor de tropa BITER-7, el cual está soportado con base al diligenciamiento de la “Encuesta Voluntaria de Satisfacción Servicio de Comedores”. Lo anterior evidenciado inconformismo en el suministro de alimentos. Se direcciono al subproceso de “Administración de Comedores de Tropa” (Caso Cerrado)

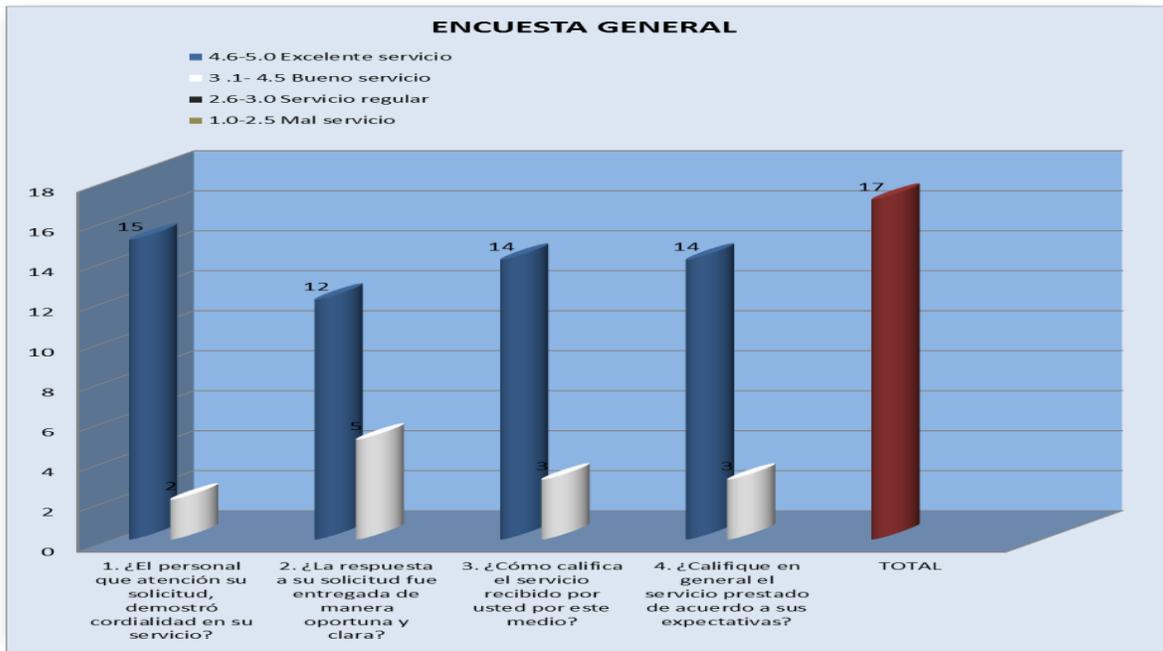
QUEJA: Una (1)

1 Queja allegada a la Oficina Principal en donde una usuaria expresa su inconformismo por la atención recibida de parte de un funcionario responsable de la expedición de certificados laborales, quien de manera displicente argumenta no saber para cuándo puede expedir la certificación solicitada, lo que provoca malestar a la usuaria por la forma desatenta y poco cordial del funcionario en brindarle esta información, Se direcciono a “Talento Humano” (Caso Cerrado)

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

Para el mes de Septiembre de 2015 ingresaron 1449 llamadas a través del Centro de Atención Telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, de las cuales 104 son asesorías con una muestra de 26 seguimientos reportados.

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.



Así mismo, para el mes de Septiembre se recibieron un total de 280 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 Septiembre, un movimiento de doce (12) solicitudes por parte de los usuarios, en su gran mayoría por información general.

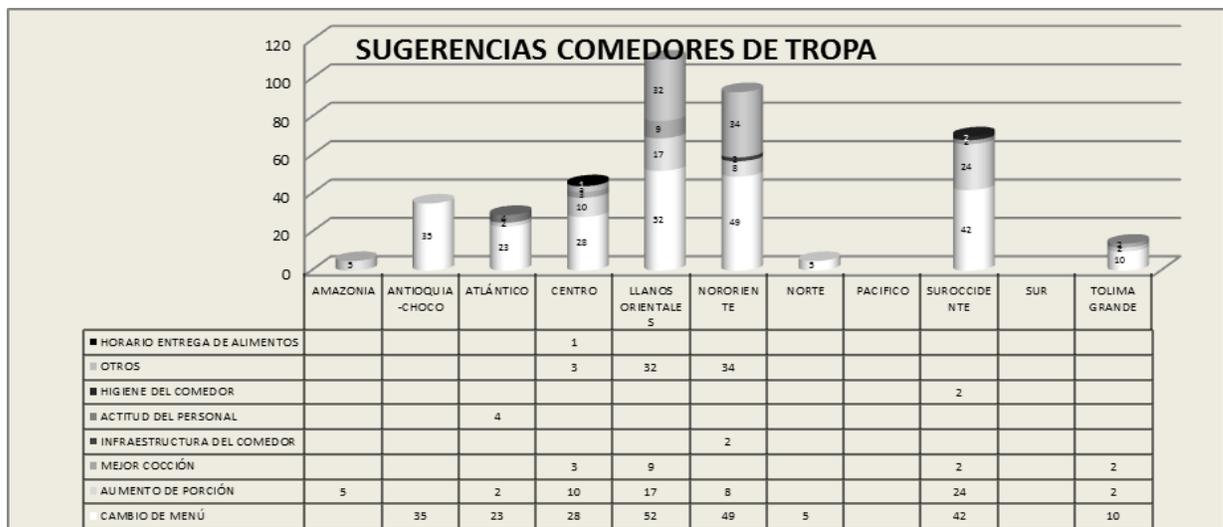
Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, correo contactenos@agencialogistica.gov.co, chat interactivo y los diferentes canales que tiene nuestro Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano; se publicaron en el Módulo PQR del Portal Institucional.

Se evidencia en el mes de Septiembre, una gestión de 167 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 192 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 470 sugerencias y 939 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

SUGERENCIAS: 470



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

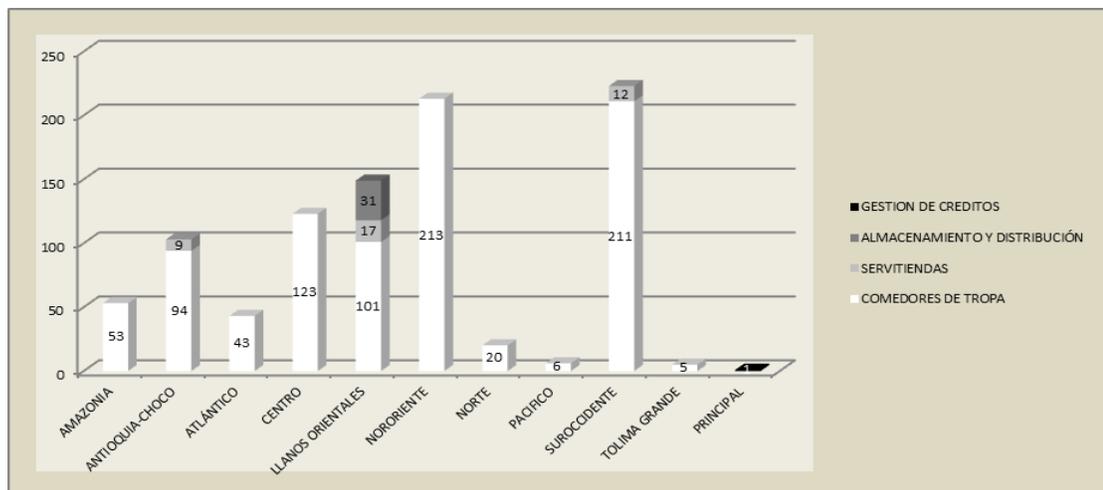
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el “Cambio de menú” con 244 sugerencias, seguida por “Otros” con 69 sugerencias las cuales refiere a conceptos como: aumento de partidas para la alimentación, rutas de evacuación, depósito de desperdicios, botiquín en los puntos, etc. y “Mejor cocción” con 68 sugerencias.



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

Para el mes de Septiembre, 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 37 sugerencias, seguida de “Almacenamiento y Distribución” con 12 propuestas.

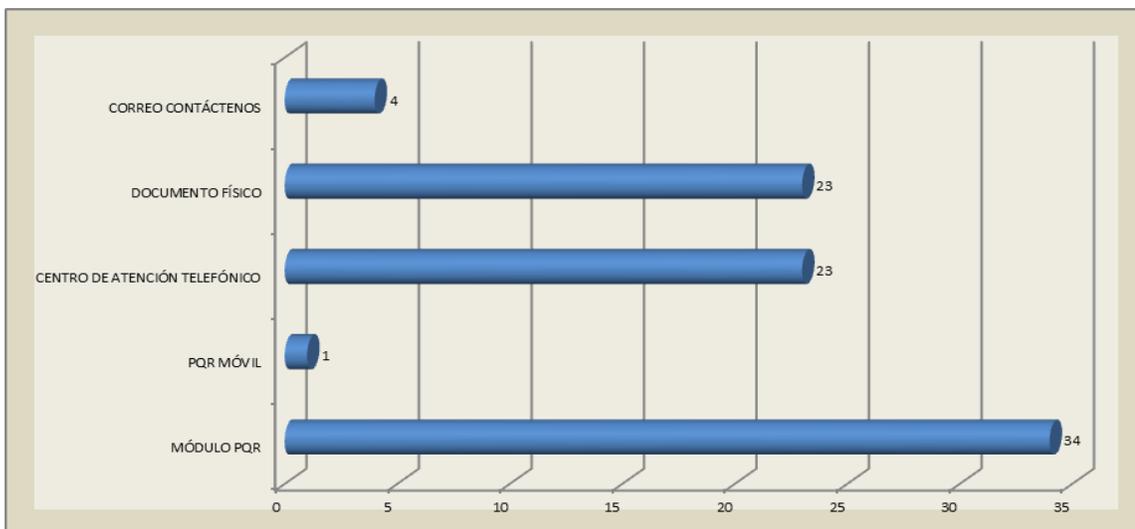
FELICITACIONES: 939



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

El tema que representa el mayor índice de las felicitaciones en la ALFM, corresponde a la satisfacción frente al servicio suministrado en los “Comedores de Tropa” con 869 aspectos positivos, seguido por “Servitiendas” con 38 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.

5. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN



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

De acuerdo a la gráfica anteriormente presentada, el "Modulo PQR" es el canal más utilizado por parte de nuestros usuarios, con 34 solicitudes para el mes de Septiembre del año 2015. Los datos arrojados reflejan un aumento en la utilización de esta herramienta en comparación con meses anteriores, todo esto gracias a la publicidad que se ha generado, así como a las retroalimentaciones dadas a cada uno de nuestros gestores a nivel nacional, quienes son los funcionarios competentes para difundir nuestros canales de participación y poder seguir cumpliendo con los lineamientos de GEL.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Septiembre, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal, participo en 7 audiencias de adjudicación de las cuales se tabularon 36 encuestas anticorrupción presentado un 96.63% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados allí. En las regionales hubo un total de 70 encuestas anticorrupción obtenidas de 65 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 14 encuestas de 6 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 12 encuestas de 7 procesos contractuales.
- Regional Atlántico: 2 encuestas de 2 procesos contractuales.
- Regional Centro: 24 encuestas de 12 procesos contractuales.
- Regional Llanos Orientales: 3 encuestas de 23 procesos contractuales.
- Regional Nororiente: 5 encuestas de 4 procesos contractuales.
- Regional Norte: 7 encuestas de 3 procesos contractuales
- Regional Pacífico: 0 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Tolima Grande: 3 encuestas de 7 procesos contractuales

De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 98.48% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Septiembre del año 2015, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 7 días, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Administración Comedores de Tropa	12
Atención y Orientación Ciudadana	4,3
Asesoría Jurídica	2
Gestión Cartera	2
Gestión Contabilidad	4
Gestión Créditos	10
Gestión Ejecución y Seguimiento	7
Gestión Perfeccionamiento y Legalización	1
Gestión Precontractual	13
Gestión Talento Humano	11,4

b. Foros y Encuestas

Una vez culminado el tercer trimestre del año y cumpliendo con los lineamientos de Gobierno en Línea, aprovechamos las herramientas del foro y Encuesta para generar participación por parte de nuestros usuarios, y para ello se organizó ciertos interrogantes que son insumos valiosos para continuar con nuestro proceso de mejoramiento continuo y lograr brindar un mejor servicio a la ciudadanía. Estos tratan de:

Foro: *¿Qué sabe usted de su organización?, ¿Sabe usted en qué consiste los componentes del Logo de la entidad? y ¿podría explicar su significado?*

Una vez validada la información suministrada y con el objetivo de brindar una clara y oportuna respuesta a la pregunta generada; esta fue direccionada al Grupo de Mercadeo y Publicidad, el cual es la dependencia competente y que muy amablemente nos colaboró en una respuesta adecuada. A continuación nos brindaron la siguiente información:

“La imagen corporativa de la Institución, es la visualización de la organización hacia el futuro, sustentando sus bases en un direccionamiento estratégico, con la misión de mantener e incrementar los estándares de calidad en los servicios de la ALFM, logrando la integración de los



mismos. La imagen abstracta representa un águila en vuelo, símbolo de la fortaleza, visión y altura. Desde su vuelo, tiene una visión más amplia de la situación, siendo la representación de un profundo deseo de cambio que la AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES desea proyectar, una imagen de vanguardia. Con el despliegue de sus alas demuestra sus ganas de volar, sin barreras ni obstáculos para llegar a cualquier destino, lo cual representa un cubrimiento del territorio nacional, traspasando cualquier frontera, entre cielos, mares, ríos y montañas. Se soporta en los colores de la bandera colombiana que le da mayor grandeza y responsabilidad, representando sus valores corporativos: La Honestidad, servicio y compromiso, arraigados en cada uno de los funcionarios de la Entidad. El Isotipo o Logosímbolo debe estar situado en la parte superior de la tipografía y centrado con respecto al eje vertical de la misma. La tipografía hace parte de la familia de las palo seco y está representada por la fuente Arial, estilo que denota solidez y excelencia.”.

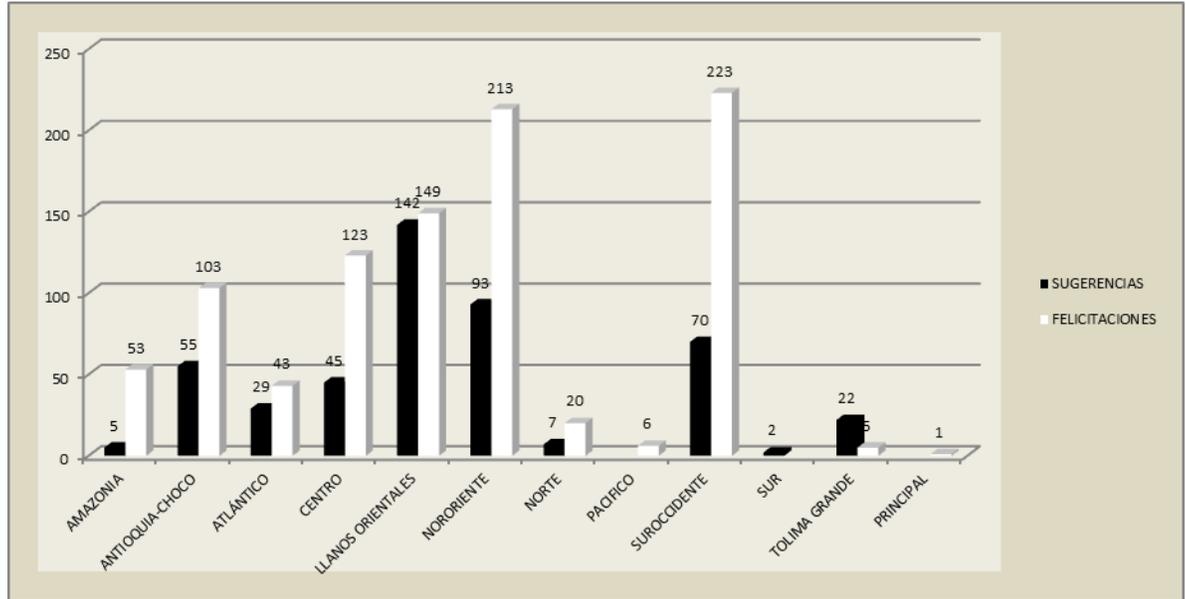
Encuesta: *¿Cree usted que los mecanismos anticorrupción utilizados por la ALFM son los adecuados?*

Se evidencia que de un total de 120 votos, 72 votos corresponden a la opción SI, 26 votos corresponde a la Opción NO y 22 votos corresponden a la opción NO SABE. Podemos evidenciar que un alto porcentaje de los usuarios participantes en nuestra encuesta están de acuerdo con los mecanismos de transparencia utilizados por la entidad, pero existe la necesidad de reforzar aún más aquellos existentes así como realizar su correspondiente seguimiento para no caer en riesgos innecesarios.

SI	[72]		[60%]
NO	[26]		[21%]
NO SABE	[22]		[18%]

Cada una de estas publicaciones podrán ser visualizadas en el Portal Institucional para el conocimiento de la ciudadanía en general y en donde trimestralmente se generaran nuevos cuestionamientos que nos brindaran un mayor acercamiento con nuestros usuarios.

- c. 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 Septiembre 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 Septiembre 2015.

- d. 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)
JUAN CARLOS MONTAÑO MONTAÑO
 Coordinador Subproceso Atención y Orientación Ciudadana

c.c. Líderes de Proceso y Subproceso