

MEMORANDO

Bogotá, 19-10-2016

No 20161410233467 GAOC-103



PARA: Señor Coronel (ra) Oscar Alberto Jaramillo Carrillo, Director General.

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

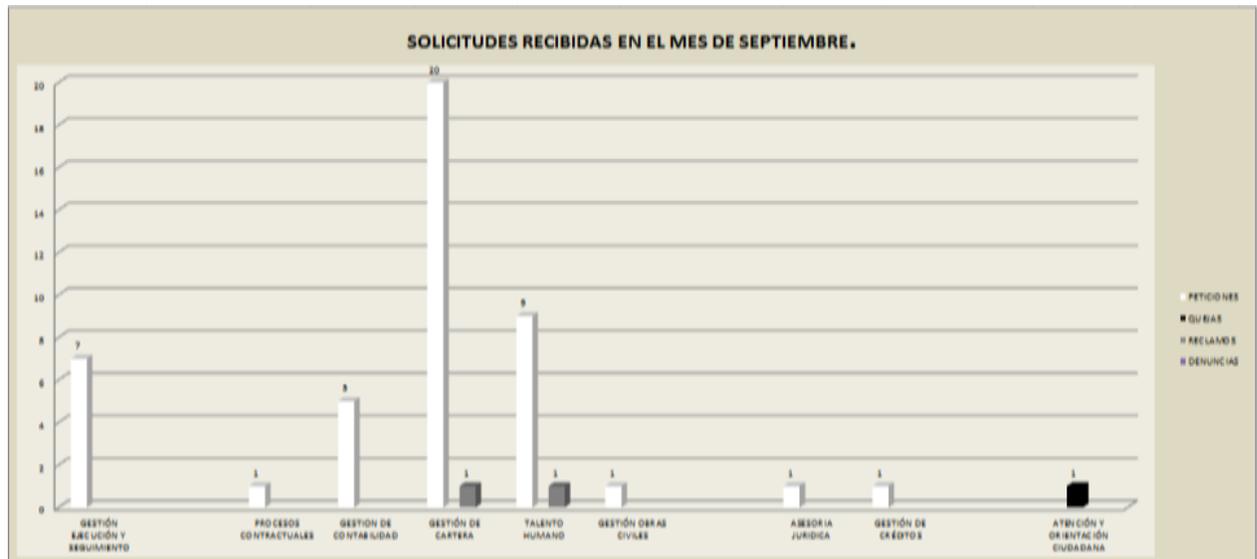
ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y encuestas anticorrupción, correspondiente al mes de SEPTIEMBRE del año 2016.

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 SEPTIEMBRE así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
GESTIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	7	0	0	0	7	14.58
PROCESOS CONTRACTUALES	1	0	0	0	1	2.08
GESTION DE CONTABILIDAD	5	0	0	0	5	10.44
GESTIÓN DE CARTERA	20	0	1	0	21	43.75
TALENTO HUMANO	9	0	1	0	10	20.83
GESTIÓN OBRAS CIVILES	1	0	0	0	1	2.08
ASESORIA JURIDICA	1	0	0	0	1	2.08
GESTIÓN DE CRÉDITOS	1	0	0	0	1	2.08
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	1	0	0	1	2.08
TOTAL	45	1	2	0	48	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS		

GRÁFICO SOLICITUDES POR SUBPROCESOS



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

En el mes de Septiembre se evidenció que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios refiere a “Gestión de Cartera” con un 43.75% de participación, equivalente a 21 solicitudes; seguida del subproceso de “Talento Humano” con un 20.83% de participación, equivalente a 10 solicitudes y el subproceso de “Gestión de Ejecución y Seguimiento”, con un 14.58% de participación equivalente a 7 requerimientos. Así mismo del anterior consolidado se puede discriminar por regionales los tipos de solicitudes hallados para el mes de Septiembre.

REGIONAL ATLANTICO	TIPO
Talento Humano	1 Petición

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Gestión Contabilidad	2 Peticiones
Gestión Ejecución y Seguimiento	6 Peticiones.
Gestión Cartera	2 Peticiones

REGIONAL NORTE	TIPO
Talento Humano	1 Petición

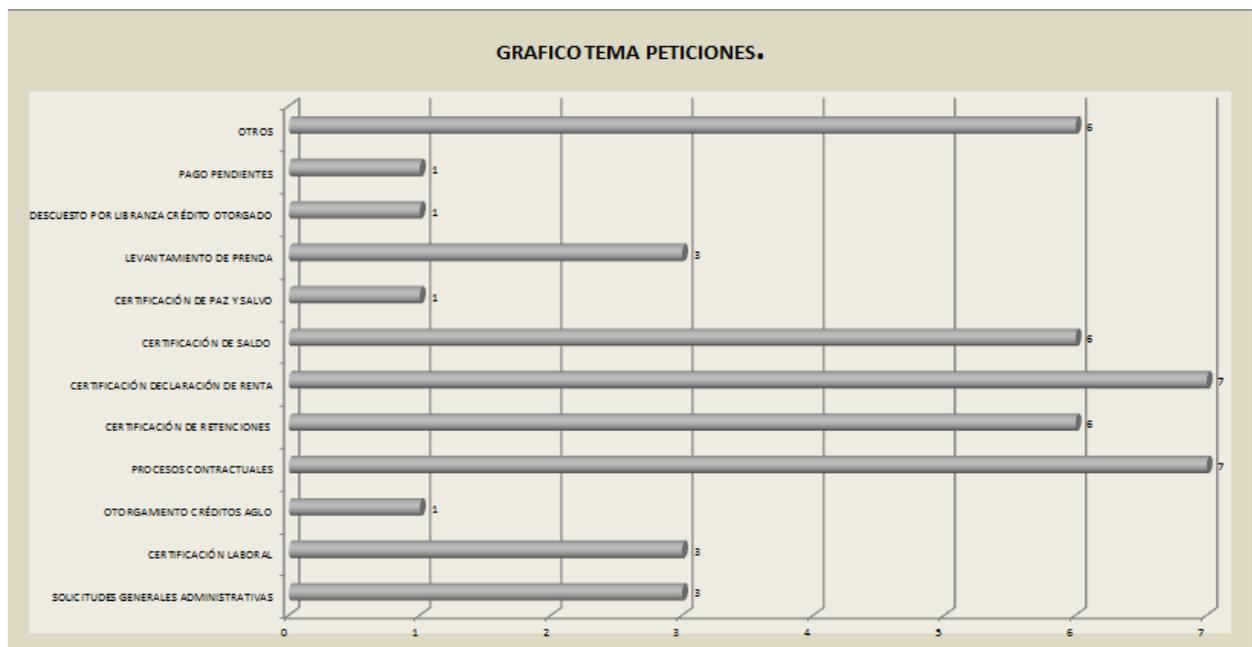
REGIONAL TECNICA DE INGENIEROS	TIPO
Gestión Obras Civiles	1 Petición

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 cinco (45)

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 2016

RECLAMOS: Dos (2)

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, donde un usuario expresa su inconformidad al no poder obtener información a su requerimiento de reconcomiendo de pago de viáticos dejados de percibir y los cuales tuvo que pagar mientras desempeñaba las funciones en el comedor BASER 18 del municipio de Arauca; así como reconocimiento de las sumas derivadas de sus prestaciones sociales, dotación de calzado y vestido de labor, vacaciones y demás. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (Caso Cerrado)

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal donde un usuario solicita, en su condición de beneficiario de póliza de deudor, se sirvan por parte de la ALFM reclamar dineros adeudados con la entidad, por lo que no se ha recibido contestación alguna. Se direcciono al Subproceso "Gestión Cartera". (Caso Cerrado)

Quejas: Una (1)

1 Queja allegada a la Oficina Principal, donde un funcionario en calidad de Anónimo de la Regional Llanos Orientales, desea expresar su inconformidad a las irregulares que se presentan desde que llegó el Coronel Muñoz, debido a que ha manifestado en repetidas ocasiones que los funcionarios son corruptos, ofendiéndolos. Resalta engaños en la contratación por ser adjudicados a interés personal y distribución de funcionarios a su acomodo para no truncar esos arreglos. Cumpliendo la normatividad, se solicitó pruebas para dar continuidad en su queja, a la cual nunca fueron aportadas cerrando el caso. Se direcciono al Subproceso "Atención y Orientación Ciudadana" (Caso Cerrado)

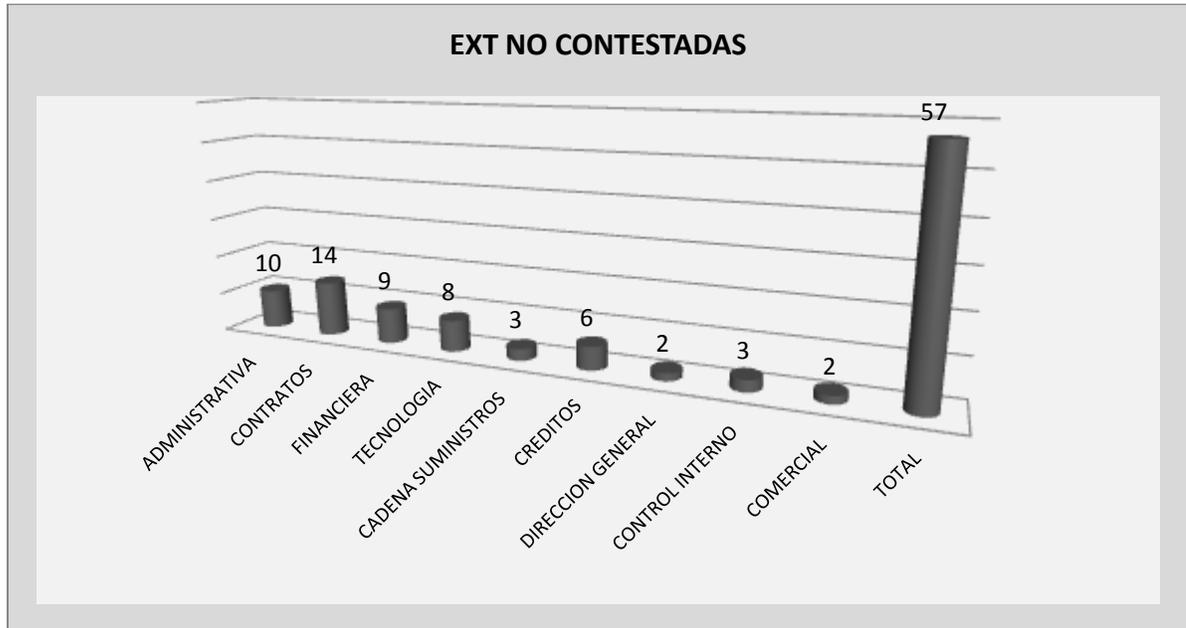
3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ALLEGADAS A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO:

Para el mes de Septiembre de 2016 ingresaron 1265 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 leve disminución en comparación con el mes anterior. Esta novedad podría explicarse por varios ajustes realizados a la herramienta del VICIDIAL, instrumento que maneja el ingreso, direccionamiento, grabación y toda administración del centro telefónico. Este instrumento 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 134 asesorías puntuales de las cuales se pudieron realizar 27 seguimientos. Se observa una constante entre los últimos meses lo que evidencia que en este mes existieron similitud en las tipologías allegadas a la entidad, lo que no ha permitido realizar mayores seguimientos.



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 Septiembre de 2016.

Para el mes de Septiembre tenemos a las Dependencias de Contratos, Administrativa y Financiera como aquellas dependencias que siguen teniendo problemas a la hora de contestar sus teléfonos. 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 contante 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 significativo.

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 Septiembre se recibieron un total de 381 solicitudes allegadas a través del correo contactenos@agencialogistica.gov.co las cuales fueron direccionadas a cada dependencia.

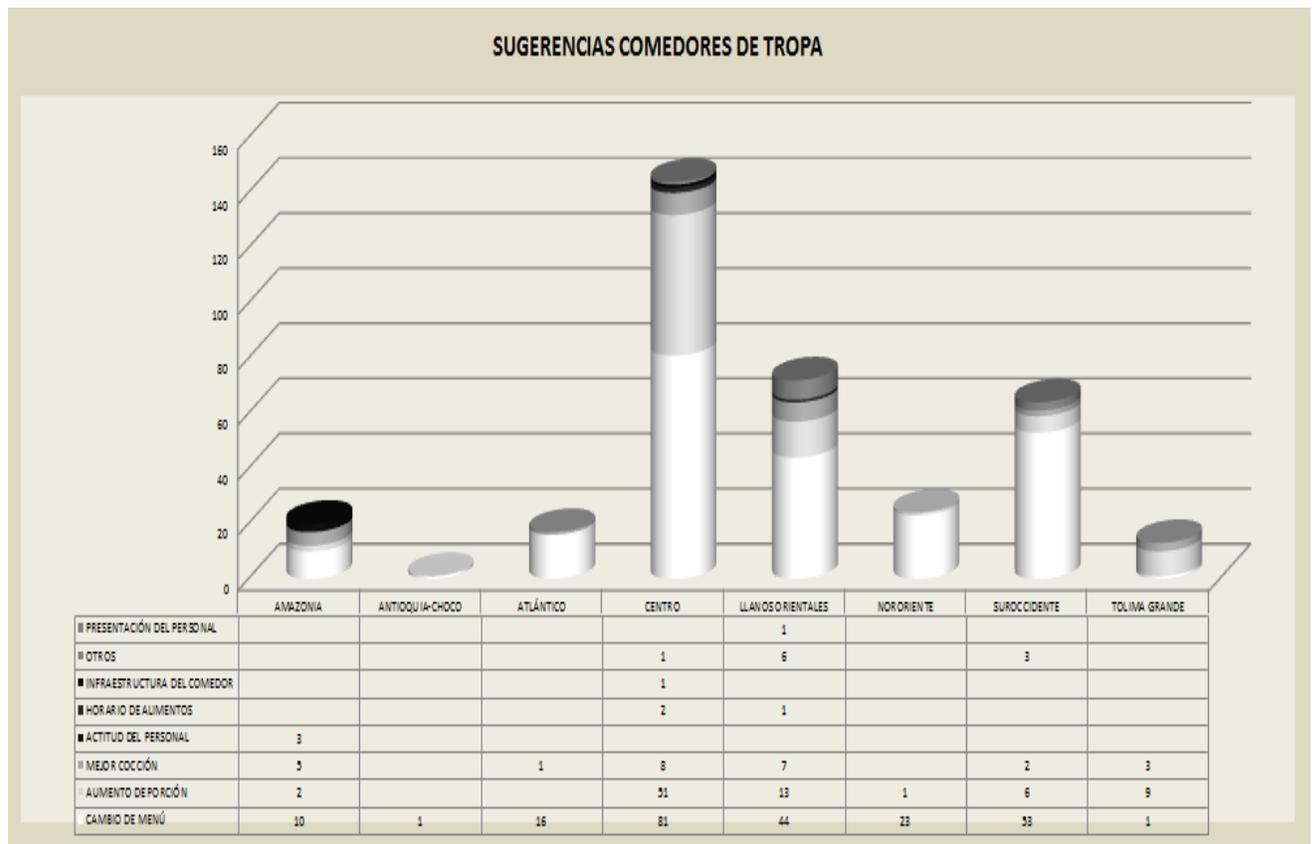
Se evidencia una gestión de 116 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 310 llamadas entrantes al conmutador de la misma, Cada una de ellas se direcciono brindándole la información pertinente. También se demuestran 16 reuniones agendadas y un ingreso formal de 1220 personas externas y registradas en el correspondiente libro de acceso de visitantes.

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

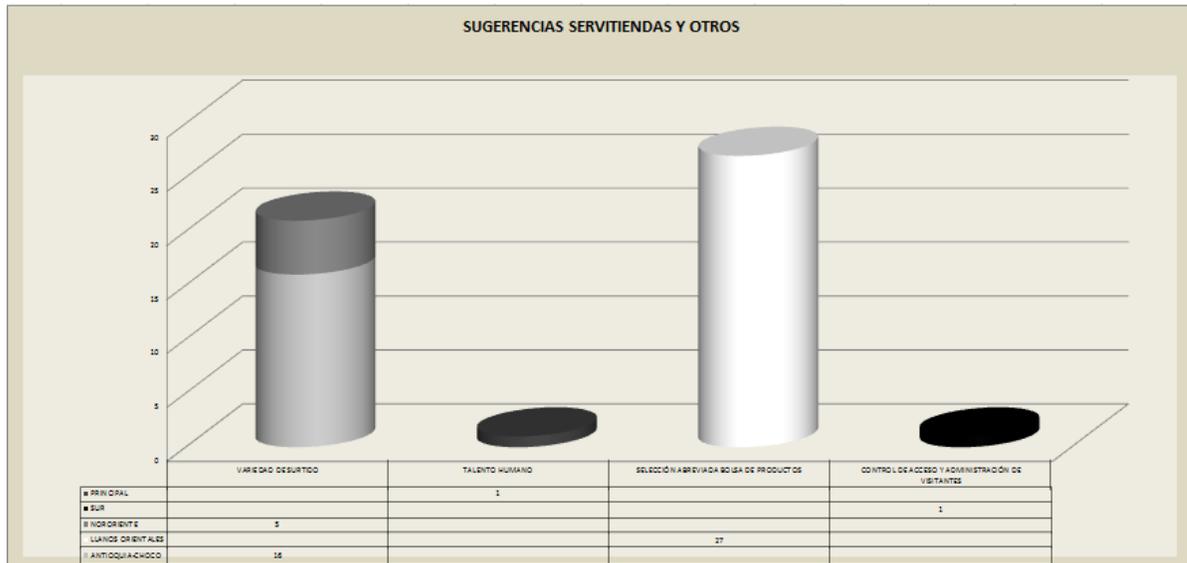
A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional en cada una de las unidades de negocio, se recibieron 405 sugerencias y 884 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

SUGERENCIAS: 405



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

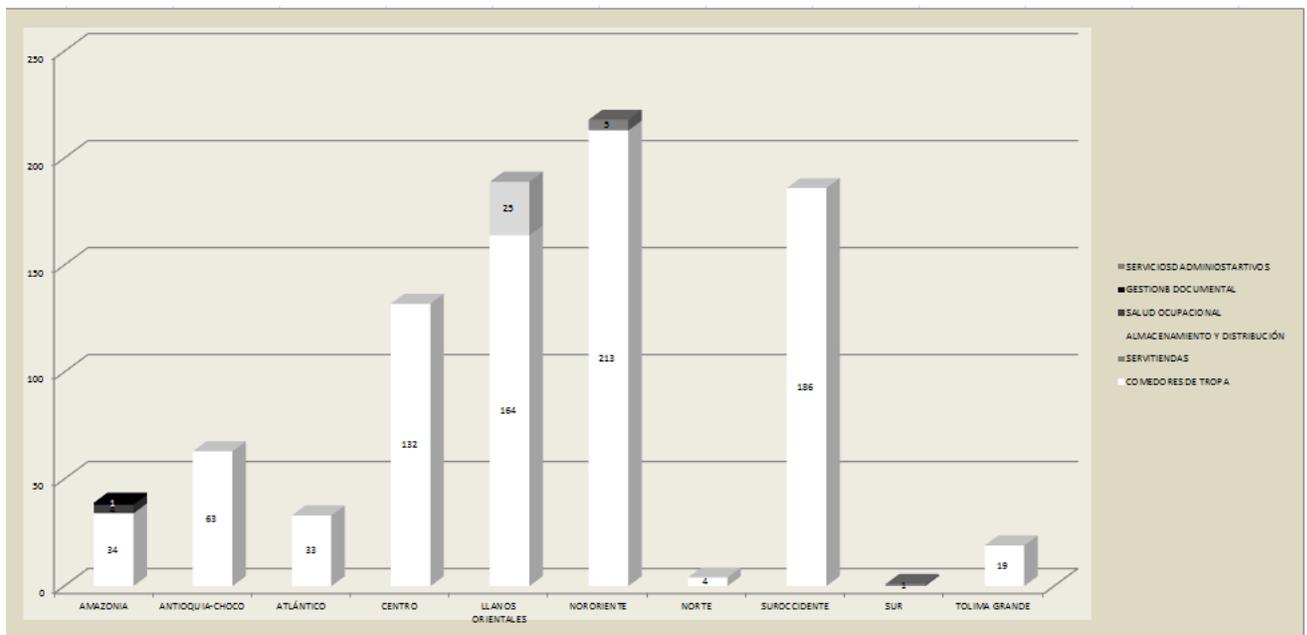
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el “Cambio de menú” con 229 sugerencias, seguida por “Aumento de porción” con 82 sugerencias y “Mejor cocción” con 26 solicitudes. Se evidencia un leve aumento gracias a la cobertura dada para los buzones de sugerencias a nivel nacional.



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

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 “Selección abreviada bolsa de productos” con 27 sugerencias, seguida por “Variedad de productos” con 21 sugerencias. Se evidencia un constante en la clase de propuestas interpuestas por el usuario por medio de este canal.

FELICITACIONES: 884



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

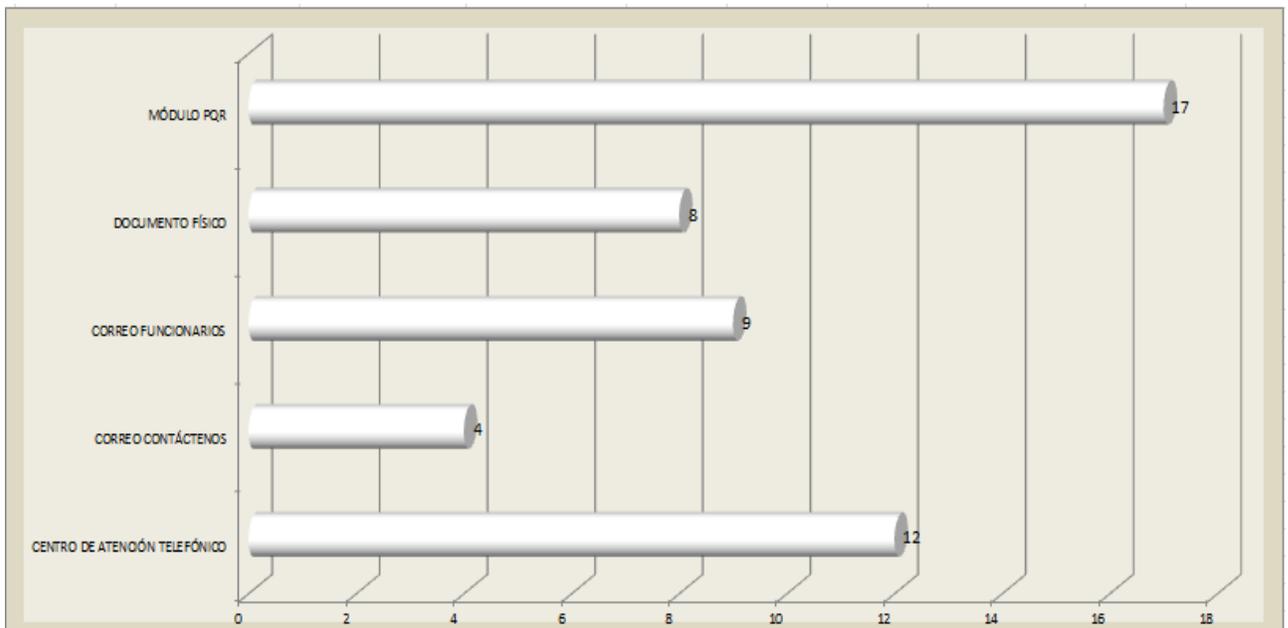
El Subproceso que representa el mayor índice de las felicitaciones allegadas a la ALFM, corresponde a la satisfacción frente al servicio suministrado en los “Comedores de Tropa” con 848 aspectos positivos, seguido por “Almacenamiento y Distribución” con 25 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Nororiente, Llanos Orientales y Suroccidente. Las Regionales que no registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna. **La regional Pacífico no presentó informe algún de su gestión, por lo que no se refleja su manejo.**

REITERATIVIDADES.

Se notificaron a cada una de las dependencias competentes en las irregularidades presentadas por medio de esta herramienta y las cuales se evidencian por medio de memorandos No. 20161410232897 GAOC-103, para el Subproceso de Comedores de tropa; memorando No. 20161410232907 GAOC-103 para el coordinador del Grupo CADS. Todo ello evidenciado inconformidades reiterativas para las áreas anunciadas.

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 “Centro de Atención telefónico”. Esto evidencia que nuestros usuarios siguen teniendo credibilidad en los canales virtuales, disminuyendo así los requerimientos allegados físicamente.



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

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Septiembre del año 2016, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal participo en 4 audiencias de adjudicación de las cuales se tabularon 27 encuestas anticorrupción presentando un 91.47% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

En las regionales hubo un total de 42 encuestas anticorrupción obtenidas de 38 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 1 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 13 encuestas de 5 procesos contractuales.
- Regional Llanos Orientales: 6 encuestas de 10 procesos contractuales.
- Regional Norte: 9 encuestas de 8 procesos contractuales.
- Regional Sur: 2 encuestas de 4 procesos contractuales.
- Regional Tolima Grande: 11 encuestas de 10 procesos contractuales.

De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 95.5% 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, Norte, Tolima y Oficina principal; las cuales sus oferentes describen en el punto dos (2) *“Considera usted que los procedimientos contractuales de la Agencia son”*:

- A. *Transparentes y altamente confiables*
- B. *Poco transparentes y poco confiables.*
- C. *Nada transparentes y nada confiables*

Un oferente selecciono la opción B, sin ningún comentario.

En la oficina principal y con los procesos No 002-126-2016 y No. 002-135-2016, en el punto 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*

Cuatro oferentes selecciono la opción C, sin ningún comentario.

En la oficina principal y con el proceso 002-140-2016, en el punto seis (6) *“¿De acuerdo a su experiencia con la entidad, cual nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?”*:



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

Nueve oferentes seleccionaron la opción F, uno de ellos con el siguiente comentario:
“Porque es de allí donde se puede alterar o direccionar cualquier documento y / o requerimiento de los pliegos”

En el punto siete (7) “¿Cómo percibe usted el interés de la entidad por combatir la corrupción?”:

- A. Muy interesada
- B. Poco interesada
- C. Nada interesada
- D. No tiene conocimiento

Dos oferentes seleccionaron la opción B, 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

Dos oferentes seleccionaron la opción A, uno de ellos con el siguiente comentario:
“Desconociendo la norma, los principios e impidiendo ejercer el derecho de defensa y contradicción”.

En el punto nueve (9) “Considera que las respuestas a las observaciones, o inquietudes y sugerencias, son dadas bajo el principio de la objetividad”:

- A. SI
- B. NO
- C. No tiene conocimiento

Cuatro oferentes seleccionaron la opción B, dos de ellos con los siguientes comentarios:
“No se recibe confirmación de recibo cuando se envían observaciones y ubicar a las personas telefónicamente es complicado”.

“No responden a las observaciones presentadas de manera objetiva pues hay dadas y términos infundados”.

En el punto diez (10) “Las solicitudes presentadas por usted a la Agencia Logística han sido atendidas?”

- A SI
- B. NO

Tres oferentes seleccionaron la opción B, con los siguientes comentarios:

“Observación por correo a este proceso y no fue publicado ni confirmado su recepción”.

“En la audiencia de subasta presente observación la cual posteriormente fue ampliada con argumentos jurídicos de peso que me otorgaba un derecho, sin embargo la respuesta dada por el doctor Pino Richi trae argumentos respetables pero que no responden la totalidad de la observación desconociéndome de esta forma el derecho que me asiste a que la entidad responda de fondo mi petición”.

“He enviado correos solicitando confirmación del archivo o de unas solicitudes, el estado de un proceso y nadie respondió”.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

a. TEMPORALIDAD

Para el mes de Septiembre del año 2016, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 4 días aproximadamente, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención y Orientación Ciudadana	1
Gestión Cartera	2,7
Gestión Contabilidad	6,2
Gestión Créditos	4
Gestión Ejecución y Seguimiento	4
Gestión Precontractual	2
Gestión Talento Humano	6,3
Gestión Obras Civiles	6

b. FOROS Y ENCUESTAS

Cumpliendo con la democratización de la gestión pública y culminando el tercer trimestre el año 2016, se ha implementado ciertos interrogantes hacia la ciudadanía para obtener su percepción acerca de:

Encuesta: ¿Usted cree que el plebiscito es la mejor herramienta utilizada por este Gobierno para apoyar o rechazar los acuerdos de paz?

Podemos evidenciar una totalidad de 65 votos; de los cuales 43 votos (66%) corresponden a la opción NO y 22 votos (33%) corresponde a la opción SI. Según la percepción de los usuarios participantes existe aún escepticismo en esta herramienta de participación fomentada por el gobierno Nacional y se intuye que no hay credibilidad en los actuales acuerdo de paz.

SI [22]  [33%]
NO[43]  [66%]

Foro: ¿Apoya o rechaza el acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera? ¿Por qué?

La intervención de la ciudadanía se plasma en los siguientes comentarios los cuales se dieron a conocer por medio del portal institucional de la entidad en la URL <https://www.agencialogistica.gov.co/?idcategoria=547083>

- *“No estoy de acuerdo con el final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera; Porque premiar a esas organizaciones que hace décadas están al margen de la ley, porque premiar al gobierno cuando ha hecho dinero a costa del pueblo. Porque aguantar que las personas que mataron familias enteras sin una causa verdadera se premia para saber dónde están los cuerpos de estos seres dándoles una mejor vida. Por qué darles un salario mucho más alto que aquellos ciudadanos luchan día a día con un salario mínimo y tienen una vida digna donde tienen más de una boca que alimentar y aun el presidente cree que alcanza para cubrir gastos de canasta familiar y otras prioridades para las familias Colombianas ojala le pagaran solo un mes al presidente con ese salario para que sienta lo que diariamente el colombiano del común tiene que padecer en su diario vivir. Por qué hacer negocio con el campo cuando tenemos un suelo espectacular que sabiéndolo tratar da deliciosa comida a cantidades, porque no darle ese apoyo al*

campesino. Porque todo lo que el pobre tiene debe ser robado. Porque con tanto profesional en el campo no los envían para hacer seguimiento a cosechas cárnicos y demás. Por qué tienen que hacer campaña con la población vulnerable como si la plata que se roban de la alimentación de ellos saliera del bolsillo de un político. MENTIRAS sale de los impuestos y de nosotros los Colombianos los que nos levantamos cada día con una mentalidad de encontrar una Colombia mucha mejor, y para otros que ya perdieron la esperanza en su propio país esperando que otros tomen decisiones por ellos. Por qué tenemos que aceptar algo que el gobierno debió haber cumplido hace mucho tiempo, porque debemos permitir campaña con algo que se convertía obligación en el momento de haber elegido nuestros gobernantes. La paz comienza desde casa hay que cambiar nuestras costumbres hay que cultivar nuevas raíces. No nos dejemos manejar más digamos no a este acuerdo hay que trabajar por una Colombia mejor. Desafortunadamente el colombiano no tiene memoria y olvida rápidamente por todo lo que hemos tenido que pasar”.

- *“Son y seguirán siendo delincuentes el gobierno entregó nuestras FFMM”.*
- *“Hay diferentes opiniones respecto al tema, pero en lo personal yo creo que todos queremos la paz, no más muerte, no más secuestros, no más caídos en combates, no más niños reclutados, no más desplazados todos tenemos derecho a un país vivible donde nuestros hijos puedan crecer sin miedos y queriendo y valorando nuestro bello país sacando frutos a nuestra tierra, donde nuestras familias puedan realizarse sin necesidad de abandonar el país como tal, donde nuestros campesinos vivan sin miedos y puedan cultivar nuestras tierras y no tengan que abandonar sus campos y todo esto lo lograremos con la paz entonces un SIIIIIII a ella con la esperanza de que todo sea por un bien común por NUESTRO HERMOSO PAIS UN SI A LA PAZ”.*
- *“No apoyo el acuerdo de paz porque nunca habrá paz si no existe justicia. La justicia empieza por la entrega de todas las riquezas mal habidas producto de la extorsión, secuestro, narcotráfico, lavado de activos y muchos otros más, a eso súmele la devolución de los niños involucrados a las filas, la reparación de las víctimas verdaderas que han sido objeto de toda clase de vejámenes por parte de estos delincuentes, la entrega de todo el material de guerra que existe en su poder, la dejación del narcotráfico, y no como premio darles prebendas como curules, sueldos, o igualarlos con los agentes del estado. Yo quiero La Paz, pero bien hecha para que no se repita la historia. La justicia debe ser por igual para todos y no puede haber excepciones que generan impunidad, desconfianza, división, rencor, odio entre los que siempre hemos sido buenos por este tipo de beneficios. Ningún país del mundo da este tipo de garantías a delincuentes terroristas, narcotraficantes, violadores de derechos humanos y de todo lo legal. Por eso voto no a estos acuerdos. Muy rara vez el que es deja de ser”.*
- *“La paz no tiene precio, a mi entender el acuerdo fue negociado y madurado eficientemente, es una negociación entre las partes y estoy de acuerdo con la desmovilización definitiva de las FARC con esa negociación”.*

- *“No es que esté en desacuerdo con la paz, si es bueno que haya paz, pero no debemos dejar llevarnos por esta palabra PAZ, tenemos que mirar más allá de lo hay detrás de ella, que le está entregando. Si seguimos así ciegos, vamos a terminar como VENEZUELA o como CUBA liderados por revolucionarios”.*
- *“No lo apoyo no podemos dejar que estos delincuentes sean senadores si nos tienen jodidos así no más como será haciendo política directamente”.*
- *“Anhele una Colombia en paz, pero para mí es muy triste ver y escuchar militares en actividad y en uso de buen retiro, que creen en la palabra de unos asesinos de niños, ancianos en general del pueblo colombiano, donde quedo la doctrina que nos enseñaban nuestros comandantes , hoy extraño cada día más a los General Arias Cabrales, Bedoya y por ende Mario Montoya Uribe, hombres de honor y lealtad para con este país, acaso no vemos como está el pueblo Venezolano por creerle a un dictador, cuba nos gobernara en un futuro. Aún en mi mente retumba el ruido de los fusiles enemigos, acabando con la vida de cientos de soldados valerosos, en mi mente guardo la imagen de esposas e hijos de compañeros masacrados en las áreas de combate. La anhelada paz, no puede ir de la mano de la impunidad, no puede ser posible tantos beneficios a las FARC, mientras nuestros hombres devengan míseros sueldos, y en tan lamentables condiciones, no comparto la idea de convertir a nuestros soldados en niñeras de quienes fueron y seguirán siendo sus asesinos, porque es una utopía pensar que todos los guerrilleros se desmovilizaran, tan solo cambiaran de nombre. Mientras el presidente entrega nuestro país a las FARC, a los colombianos nos tocará trabajar más, para poder pagar más impuestos, dineros con los cuales se pretende sufragar los gastos suntuosos de los TERRORISTAS”.*
- *“Rechazo apoyo el **No** después de leer ese documento hay bastantes compromisos con este grupo narcoterroristas este grupo no se compromete en nada con Colombia los tipos en medios internacionales admiten que la meta es volver un estado socialista está escrito que se perseguirán las personas y organizaciones que no estén de acuerdo con sus directrices automáticamente me convierte en delincuentes a mí a mi familia no entregaron. De los once mil niños sólo veinte y los demás serán junto con este gobierno el lavadero más grande en drogas está gente sigue extorsionar como negocio y sólo cambian de brazalete para seguir delinquiendo y esto está dirigido desde la embajada de la Habana con su representante cultural en Colombia coronel de inteligencia cubano esto si gana el sí Colombia en cuatro años será un Cuba o un Venezuela lleno de miseria hambre pobreza y sumado con la corrupción que se ha visto en el Senado con nuestros parlamentario además es un proceso lleno de corrupción por parte del gobierno Santos y sus funcionarios la famosa mermelada que no disimulo y un estadista que diga que hago lo que me da la gana y para culminar el Género que está en este acuerdo por todos los artículo para que no lo impongan a nuestro niños en tres años No apoyo mis amigos familiares no apoyamos está abominación”.*

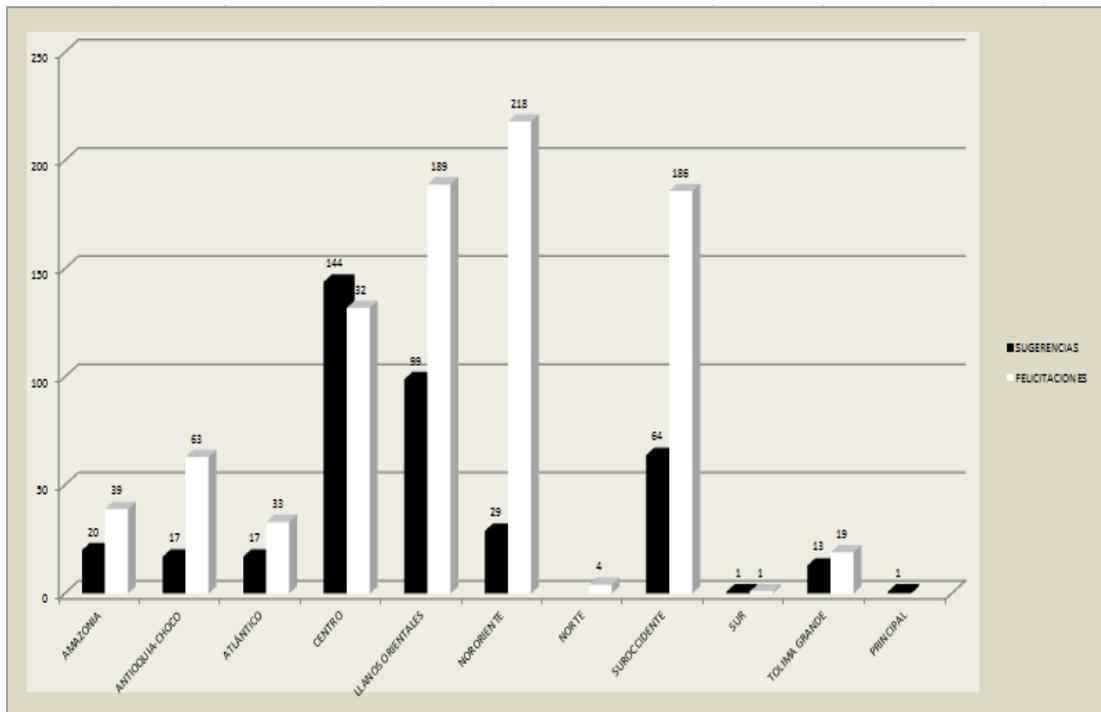
- *“Apoyo el acuerdo porque allí está plasmado muchas actividades que contribuyen al campo, a las personas víctimas de la violencia y el cambio de un país que brindara más y mejores oportunidades, estoy leyendo el acuerdo...”*
- *“No nos dejemos llevar por lo que dicen esos punto del mal llamado acuerdo de Paz, pues si se dan cuenta en Cuba no hubo acuerdos entre las FARC y el Gobierno Hubo una entrega total de la Institucionalidad de nuestro sestado Colombiano por parte del Gobierno a los narcoterroristas de las FARC, si se dan cuenta en cuba están negociando todos esos viejos cacrecos que ya no sirven para la guerra y quieren salir a vivir como reyes con toda la plata que tienen producto del narcotráfico, secuestro, extorción y asesinatos viles porque no les entregaban la plata de muchos años de trabajo, los guerrilleros que están jóvenes se quedaran en el monte amasando su capital al igual que todos esos ancianos del momento, para cuando se cansen de asesinar, violar mujeres, asesinar niños por nacer, quitarle el producto del trabajo a los ciudadanos de bien harán lo mismo que sus antecesores, el presidente que se le salió la primer frase propia del comunismo yo hago lo que se me de la gana... pero claro los ilustres congresistas le dieron poderes extraordinarios para que haga con nuestra querida Colombia lo que se le venga en gana en unión de timo chenco ilustre y sufrido señor, así comenzó Venezuela dándole poderes especiales a Hugo chaves y yo solo pregunto ¿qué situación están viviendo los venezolanos hoy? ¿Queremos vivir lo mismo? en Colombia desde que nació hemos vivido en guerra pero si queremos comernos un buen bocado de comida, pasear, tomar cerveza lo podemos hacer aun así, pero acaso quieren que nos racionen hasta el aire que respiramos? pensemos no más”.*
- *“Son unos delincuentes que con el tiempo nos van a convertir nuestro país como lo que vive hoy Venezuela”.*
- *“Apoyo integralmente el acuerdo final para la construcción de una paz estable y duradera. Porque es la única forma de evitar más muertes de colombianos en una guerra inútil que sólo trae más”.*
- *“De acuerdo mi amigo, pero de todas formas no hay peor siego que el que teniendo sus dos ojos bien abiertos no quiere ver”.*
- *“Entiendan que el único objetivo de las FARC es la toma del poder. Ahora con todas las patrañas del gobierno simplemente este objetivo se los puso en bandeja de plata, como son las curules sin elección entre otras: abran bien los ojos”.*

Respuesta:

Cumpliendo con los lineamientos de la Presidencia de la República en su directiva presidencia No. 05 del 5 de Septiembre de 2016, se establecieron ciertos interrogantes para conocer la percepción de la ciudadanía, los cuales fueron anteriormente plasmados aprovechando el conocimiento de que Colombia es uno de los países con mayor índice de violación de los derechos humanos, la mayoría de las veces a causa del conflicto armado interno protagonizado por las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC), el Estado y los grupos paramilitares. Dicho conflicto influye de manera contundente en la situación socio-política y económica del país. El proceso de paz que se está llevando a cabo, buscaría finalizar esta problemática que se ha mantenido por

más de cincuenta años. Como en cualquier proceso político, este también implica una serie de obstáculos difíciles de sobrepasar, principalmente llegar a un acuerdo para conseguir la paz alrededor de los derechos de las víctimas, derechos que se han venido violando de forma sistemática. Lastimosamente estos acuerdo se encuentran divididos entre la ciudadanía en general pero con un fin conjunto, lograr la esencia misma del fin definitivo del conflicto armado.

- c. En cumplimiento a la circular No 9 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 Septiembre 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 Pacífico no presentó informe algún de su gestión, por lo que no se refleja su manejo**



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

- 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