

MEMORANDO

Bogotá, 23-10-2018

N° 20182010253803 ALSG – AOC – 201

PARA: CORONEL (RA) OSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO
Director General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

DE: CORONEL JUAN VARGAS BARRETO
Secretario General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Septiembre de 2018

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

1.1. PERÍODO ANTERIOR – AGOSTO

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
135	135	0	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL - SEPTIEMBRE

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS A LA FECHA	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	106	105	1	0	1	1%	96%	99%

Respecto al mes de septiembre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas a través del módulo PQRD presentó una disminución, comparado con el mes anterior; a la fecha, de las 106 solicitudes recibidas, una (1) se encuentran en trámite, discriminadas así:

La solicitud con N° de ID 8109 de la Regional Atlántico, se encuentra con tiempo extendido y fecha de cierre 24 de octubre de 2018.

1.3. Para el mes de septiembre se reportó un (1) vencimiento con número de ID 8127 de la Dirección Financiera “Gestión Cartera”, se aclara que hubo novedades con 7 derechos de petición en el módulo PQR, por fallas técnicas en la página web al momento de cargar las respuestas, afectando el oportuno cierre en el módulo, por lo que no fue posible cargar las respuestas en la fecha establecida, sin embargo se dio respuesta a todas las solicitudes allegadas dentro de los términos legales.

Nota: registrados con caso de mesa de ayuda número 19315.

A continuación se relacionan las solicitudes que tuvieron novedades en el módulo PQR, el cual las reporta como vencidas, así:

ID VENCIDOS EN EL MÓDULO PQR CON NOVEDAD						
No. SOLICITUD PQR	GRUPO DE TRABAJO	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	DIAS POSTERIORES DE RESPUESTA AL VENCIMIENTO	OBSERVACIÓN
7971	TALENTO HUMANO	17/08/2018	03/09/2018	04/09/2018	1	El gestor informa que no la cerro a tiempo en el módulo PQR porque este no genera la opción de cambio de estado de la petición (cierre).
7866	TALENTO HUMANO	19/07/2018	04/09/2018	06/09/2018	2	El gestor informa que no la cerro a tiempo en el módulo PQR porque este no genera la opción de cambio de estado de la petición (cierre), envía evidencias
7934	TALENTO HUMANO	10/08/2018	03/09/2018	04/09/2018	1	El gestor hace la siguiente observación: Se recaba la solicitud de sincronización del Módulo PQR ya que esta solicitud ya se había cerrado dentro del tiempo estipulado siendo esta la 3° vez que se genera el cierre, estas falacias pueden afectar a los gestores en vista que la Oficina de Control Interno realiza el seguimiento al Módulo PQR.
8007	GESTION CARTERA	27/08/2018	03/09/2018	04/09/2018	1	Olga Robles 04/09/2018: El ID fue cerrado el día 31/08/2018 pero el modulo no guardo este cambio, el gestor lo cierra nuevamente el 04/09/2018, y teniendo en cuenta que la respuesta fue emitida dentro del tiempo establecido este ID NO se reporta como vencido.

8068	GESTION CARTERA	04/09/2018	11/09/2018	12/09/2018	1	Teniendo en cuenta que se tuvo que verificar los datos de la usuaria ya que el sistema no arrojaba la misma información este ID NO se reporta como vencido.
8070	TALENTO HUMANO	04/09/2018	18/09/2018	19/09/2018	1	Por falla del administrador del módulo, este ID NO se reporta como vencido.
8096	GESTION CARTERA	09/09/2018	14/09/2018	17/09/2018	1	Se dio respuesta al usuario el día 14/09/2018, Se dejó cargado el archivo, pero por error no se cambió el estado a cierre.

1.4. Se registraron 3 peticiones entre autoridades.

1 - ID 8086 - Colpensiones

2 - ID 8083 - vigilancia fiscal de la contraloría delegada para el sector defensa justicia y seguridad, y el ID 8182 - Juzgado 108 de Instrucción Penal Militar direccionados a la Subdirección de Contratos.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	106
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	405
	FELICITACIONES	1202
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		1713

Al contar con 157 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de negocio, principalmente en las Regionales y algunos en la Oficina Principal, éste es el medio de recepción de sugerencias y felicitaciones más utilizado por nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general), alcanzando para el mes de septiembre un total de 1607 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de agosto se evidencia un aumento de (15) interacciones.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE SEPTIEMBRE

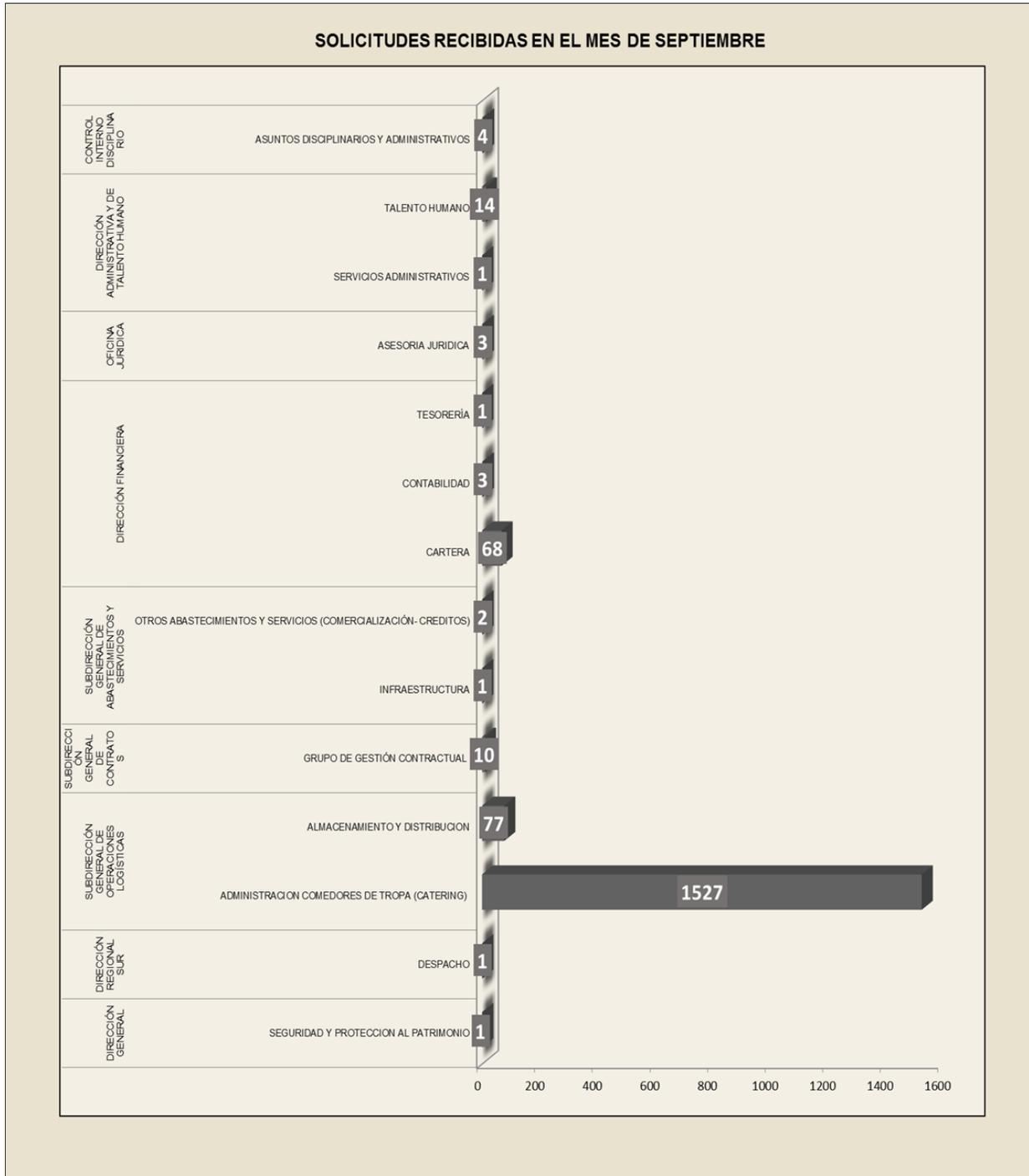
DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	SEGURIDAD Y PROTECCION AL PATRIMONIO	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN REGIONAL SUR	DESPACHO	0	0	0	0	0	1	0	1	0,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	0	383	1144	0	1527	89,1
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	0	20	57	0	77	4,5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	9	0	1	0	0	0	0	10	0,6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CREDITOS)	2	0	0	0	0	0	0	2	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	2	0	5	61	0	0	0	68	4,0
	CONTABILIDAD	2	0	0	1	0	0	0	3	0,2
	TESORERÍA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
OFICINA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA	3	0	0	0	0	0	0	3	0,2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	1	0	0	1	0,1
	TALENTO HUMANO	6	5	0	2	1	0	0	14	0,8
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	4	0	0	0	0	0	4	0,2
TOTAL		27	9	6	64	405	1202	0	1713	100

Como se mencionó en el punto anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que, para el mes de septiembre, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 383 sugerencias y 1.114 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 20 sugerencias y 57 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 106 interacciones, entre las que el Grupo de Talento Humano recibió (6) peticiones, Grupo Gestión Contractual y precontractual con (9) peticiones, seguida de Contabilidad y Gestión Cartera y tesorería con (5) y la oficina Jurídica con (3) peticiones, la Dirección Otros Abastecimientos Y Servicios con dos (2), Las demás se relacionan con una (1) Petición como se evidencia en el recuadro anterior.

Además, la Dirección Financiera – Gestión Cartera recibió (5) Reclamos seguido de (61) Solicitudes relacionadas con certificaciones de Saldo, de Paz y Salvo y certificado para declarar renta, a la dirección Administrativa se le direccionaron (5) quejas y a Control Disciplinario se le direccionaron (4) Quejas. Finalmente Gestión Contractual tiene un (1) reclamo.

Cabe señalar que las quejas y reclamos se detallan en el punto 6.2.2 “Conceptos Desfavorables”.



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de septiembre de 2018

2.1 SOLICITUDES – ASUNTOS TRIMESTRAL

REGIONAL O DEPENDENCIA	PROCESO	ASUNTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO DIRECCIÓN	Información laborales - convocatoria	2	0	0	0	0	2	0,1
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES LOGISTICAS	DESPACHO OPERACIONES	Aclaraciones procesos contractuales	1	0	0	0	0	1	0,1
SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	Aclaraciones procesos contractuales	6	0	0	0	2	8	0,5
		Certificación liquidación de un contrato	1	0	0	0	0	1	0,1
		Solicitudes generales administrativas	2	0	0	0	0	2	0,1
		Certificaciones contractuales	2	0	0	0	0	2	0,1
		Solicitud de copias	4	0	0	0	0	4	0,3
		Solicitudes otras entidades	1	0	0	0	0	1	0,1
		Pago de pendientes	3	0	0	0	0	3	0,2
GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	Aclaraciones procesos precontractuales	1	0	0	0	0	1	0,1	
SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	Aclaraciones procesos contractuales	5	0	0	0	0	5	0,3
	INFRAESTRUCTURA	Presentación portafolio del proveedor	1	0	0	0	0	1	0,1
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CREDITOS)	Información solicitud de crédito	1	0	0	0	0	1	0,1
		Solicitudes seguros	1	0	1	0	0	2	0,1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INNOVACION	GESTIÓN DE REDES DEVALOR	Gestión de redes de valor	1	0	0	0	0	1	0,1

SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	Remisión de petición por competencia otras entidad	1	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	Certificación de paz y salvo	15	0	0	0	0	15	1,0
		Certificación de saldo	71	0	1	0	0	72	4,6
		Certificación para declarar renta	113	1	3	0	0	117	7,5
		Descuentos por nomina créditos de libre inversión	10	0	10	0	0	20	1,3
		Levantamiento de prenda	1	0	0	0	0	1	0,1
		Otros	1	0	0	1	0	2	0,1
	CONTABILIDAD	Certificado de retención	10	0	0	0	0	10	0,6
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	Solicitudes generales administrativas	2	0	0	0	0	2	0,1
		Actas de remate	6	0	0	0	0	6	0,4
OFICINA TECNOLOGIA	TECNOLOGIA	Información de la entidad	0	0	1	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Solicitudes generales administrativas	3	0	0	0	0	3	0,2
		Información de portafolio	1	0	0	0	0	1	0,1
		Información de la entidad	1	0	0	0	0	1	0,1
	TALENTO HUMANO	Información de la entidad	1	0	0	0	0	1	0,1
		Información ofertas laborales - convocatorias	5	0	0	0	0	5	0,3
		Solicitudes generales administrativas	10	1	0	0	0	11	0,7
		Certificación laboral	14	0	0	0	0	14	0,9
		Certificado de ingresos y retenciones	1	0	0	0	0	1	0,1
		Solicitud copias	1	0	0	0	0	1	0,1

		Comportamiento o conducta funcionario		3	0	0	0	3	0,2	
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Aclaraciones procesos precontractuales	2	0	0	0	0	2	0,1	
		Comportamiento o conducta funcionario	0	0	0	0	1	1	0,1	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	Solicitudes generales administrativas	1	0	0	0	0	1	0,1	
		Comportamiento o conducta funcionario	0	5	0	0	0	5	0,3	
REGIONAL AMAZONIA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	27	0	27	1,7	
		Porción	0	0	0	64	0	64	4,1	
		Cocción	0	0	0	15	0	15	1,0	
		Cantidad del personal	0	0	0	1	0	1	0,1	
		Infraestructura del el comedor	0	0	0	1	0	1	0,1	
		Horario de entrega de alimento	0	0	0	4	0	4	0,3	
		Otros	0	0	0	1	0	1	0,1	
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	Otros	0	0	0	11	0	11	0,7	
	REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	41	0	41	2,6
			Porción	0	0	0	11	0	11	0,7
Cocción			0	0	0	8	0	8	0,5	
GESTIÓN FINANCIERA		Certificado de retención	1	0	0	0	0	1	0,1	
GESTIÓN CONTRACTUAL		Solicitud copias	2	0	0	0	0	2	0,1	
REGIONAL ATLÁNTICO	TALENTO HUMANO	Comportamiento o conducta funcionario	0	1	0	0	0	1	0,1	
		Solicitudes generales administrativas	3	0	0	0	0	3	0,2	

		Información ofertas laborales - convocatorias	1	0	0	0	0	1	0,1
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	63	0	63	4,1
		Porción	0	0	0	60	0	60	3,9
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	Certificación contractuales	2	0	0	0	0	2	0,1
		Certificación liquidación de un contrato	1	0	0	0	0	1	0,1
		Aclaraciones presos precontractuales	1	0	0	0	0	1	0,1
	GESTIÓN FINANCIERA	Certificado de retención	1	0	0	0	0	1	0,1
		Pago de pendientes	1	0	0	0	0	1	0,1
REGIONAL CENTRO	TALENTO HUMANO	Comportamiento o conducta funcionario	0	1	0	0	0	1	0,1
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	Aclaraciones procesos contractuales	3	0	0	0	0	3	0,2
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	110	0	110	7,1
		Porción	0	0	0	48	0	48	3,1
		Cocción	0	0	0	22	0	22	1,4
		Actitud del personal	0	0	0	7	0	7	0,5
		Cantidad de personal	0	0	0	3	0	3	0,2
		Presentación del personal	0	0	0	1	0	1	0,1
		Horario de entrega de alimentos	0	0	0	1	0	1	0,1
		Otros	0	0	0	17	0	17	1,1
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TALENTO HUMANO	Certificado laboral	1	0	0	0	0	1	0,1
		Solicitudes generales administrativas	2	0	0	0	0	2	0,1
	GESTIÓN FINANCIERA	Certificado de retención	1	0	0	0	0	1	0,1

		Pago de pendientes	1	0	0	0	0	1	0,1
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	Certificaciones contractuales	2	0	0	0	0	2	0,1
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	117	0	117	7,5
		Porción	0	0	0	42	0	42	2,7
		Cocción	0	0	0	36	0	36	2,3
		Otros	0	0	0	16	0	16	1,0
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	Otros	0	0	0	38	0	38	2,5
REGIONAL NORORIENTE	TALENTO HUMANO	Solicitudes generales administrativas	3	0	1	0	0	4	0,3
	FINANCIERA	Pago de pendientes	2	0	0	0	0	2	0,1
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	70	0	70	4,5
		Porción	0	0	0	19	0	19	1,2
		Cocción	0	0	0	6	0	6	0,4
	REGIONAL NORTE	GESTIÓN CONTRACTUAL	Certificación liquidación de un contrato	1	0	0	0	0	1
TALENTO HUMANO		Solicitudes generales administrativas	1	0	0	0	0	1	0,1
ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)		Cocción	0	0	0	4	0	4	0,3
REGIONAL PACIFICO	GESTIÓN CONTRACTUAL	Aclaraciones procesos contractuales	1	0	0	0	0	1	0,1
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	4	0	4	0,3
		Porción	0	0	0	2	0	2	0,1
		Cocción	0	0	0	6	0	6	0,4
		Otros	0	0	0	1	0	1	0,1

	TALENTO HUMANO	Otros	0	0	0	1	0	1	0,1
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Otros	0	0	0	1	0	1	0,1
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	Otros	0	0	0	4	0	4	0,3
REGIONAL SUR	TALENTO HUMANO	Otros	0	0	0	1	0	1	0,1
REGIONAL SUROCCIDENTE	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	75	0	75	4,8
		Porción:	0	0	0	8	0	8	0,5
		Cocción	0	0	0	21	0	21	1,4
		Actitud del personal	0	0	0	5	0	5	0,3
REGIONAL TOLIMA GRANDE	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	Menú	0	0	0	150	0	150	9,7
		Porción	0	0	0	28	0	28	1,8
		Actitud del personal	0	0	0	10	0	10	0,6
	GESTIÓN CONTRACTUAL	Certificación liquidación de un contrato	1	0	0	0	0	1	0,1
		Aclaraciones procesos precontractuales	1	0	0	0	0	1	0,1
	GESTIÓN FINANCIERA	Pago de pendientes	0	0	1	0	0	1	0,1
TOTAL			335	12	18	1182	3	1550	100

Teniendo en cuenta el recuadro anterior, se evidencia en el tercer trimestre del año que a la Dirección Financiera – oficina principal, le allegaron un total de 221 peticiones y 14 reclamos; la Dirección Administrativa y de talento humano registró 37 peticiones y la Subdirección General de Contratos 19 solicitudes; fueron direccionadas 5 quejas a la Oficina de Control Interno Disciplinario por conductas de Servidores Públicos.

En cuanto a las sugerencias se acredita un total de 249 para la Regional Llanos, 209 de la Regional Centro, Tolima Grande registra un total de 188 sugerencias, la Regional Amazonía confirma 124, Suroccidente 109, Atlántico 123, Nororiente 95, y finalmente Antioquia Choco refleja un total de 60 sugerencias.

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
DIRECCIÓN GENERAL	12
OFICINA ASESORA JURÍDICA	8
CONTROL DISCIPLINARIO	12
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	10
REGIONAL ATLÁNTICO	8
REGIONAL NORTE	9
REGIONAL PACIFICO	8
REGIONAL LLANOS	6
REGIONAL TOLIMA	15

El tiempo de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, se encuentra dentro de los términos establecidos en la ley.

Se debe aclarar que, para determinar la temporalidad de las respuestas se toman los días en que se dio respuesta a todas las solicitudes allegadas a cada dependencia, y se realiza el cálculo pertinente, para el caso respectivo.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS - CANALES DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%	
CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co	12	0,7	
ORFEO	19	1,1	
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	24	1,4	
CORREO FUNCIONARIO	11	0,6	
MODULO PQR	40	2,3	
BUZON DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	405	23,6
	FELICITACIONES	1202	70,2
TOTAL	1713	100	

NOTA: Tanto lo que llega por correo contactenos@agencialogistica.gov.co 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.

4.1.1 CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co

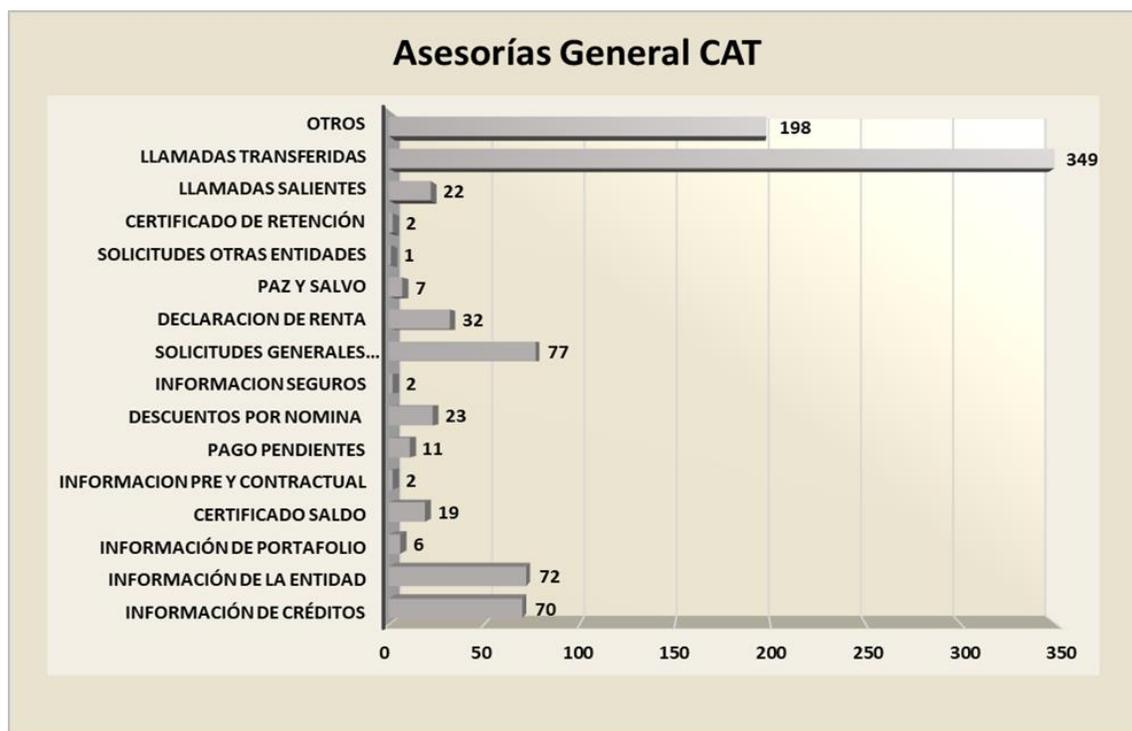
Para el mes de septiembre se recibieron un total de 154 correos, de los cuales 61 se direccionaron como

solicitudes formales y se enviaron a los funcionarios competentes, 29 éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 12 se registraron en el Módulo PQRD, finalmente 52 mensajes recibidos por éste correo NO fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

4.1.2 ORFEO

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron (19) solicitudes, las cuales fueron direccionadas a la dependencia competente para dar trámite.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente . Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de septiembre 2018

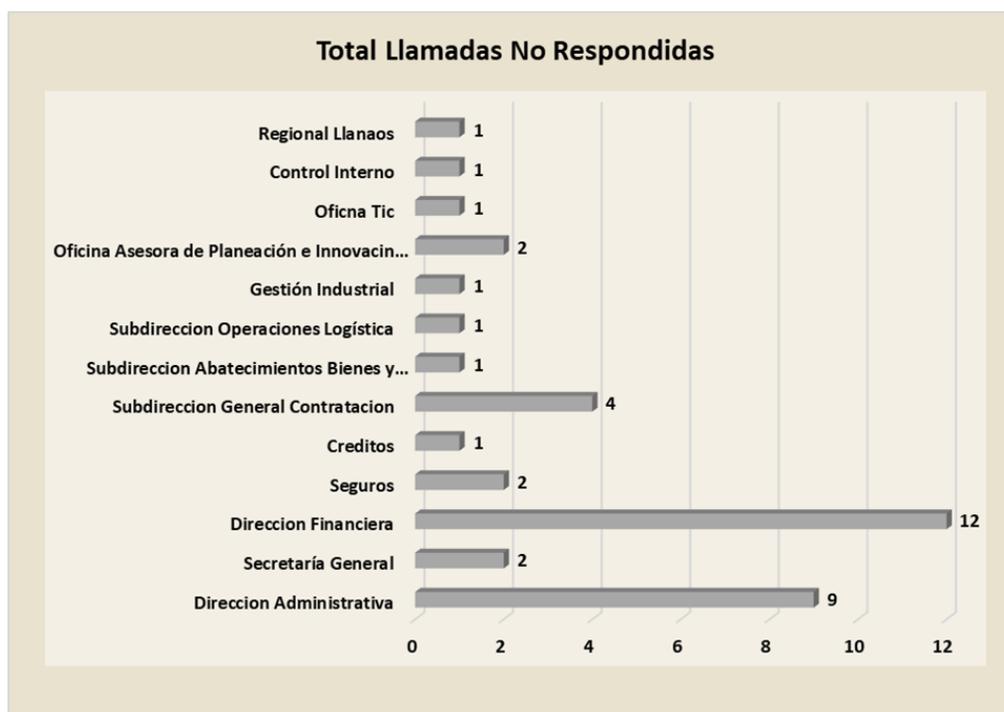
Por este medio ingresaron 893 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 189 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como de funcionarios de la misma Entidad, transferidas con asuntos puntuales 133, se registraron en el módulo PQRD 24 solicitudes, 349 transferencias, 198 llamadas salientes y números desconectados dentro de las que se encuentran 38 que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de trasferir la llamada.

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 PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

4.1.3.1 Extensiones NO contestadas por las Dependencias

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar las extensiones, lo cual genera disgusto con los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 73 llamadas no transferidas oportunamente.

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 2018

En agosto la Dirección Financiera “Gestión Cartera”, Dirección Administrativa y la Subdirección de Contratación fueron las áreas que presentaron más novedades al momento de contestar sus teléfonos, por lo que se evidencia en comparación con el mes anterior que las citadas dependencias siguen presentando novedades al momento de atender las llamadas. Como se describe en la gráfica. 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 en el Centro de Atención Telefónico cumple con direccionar las llamadas.

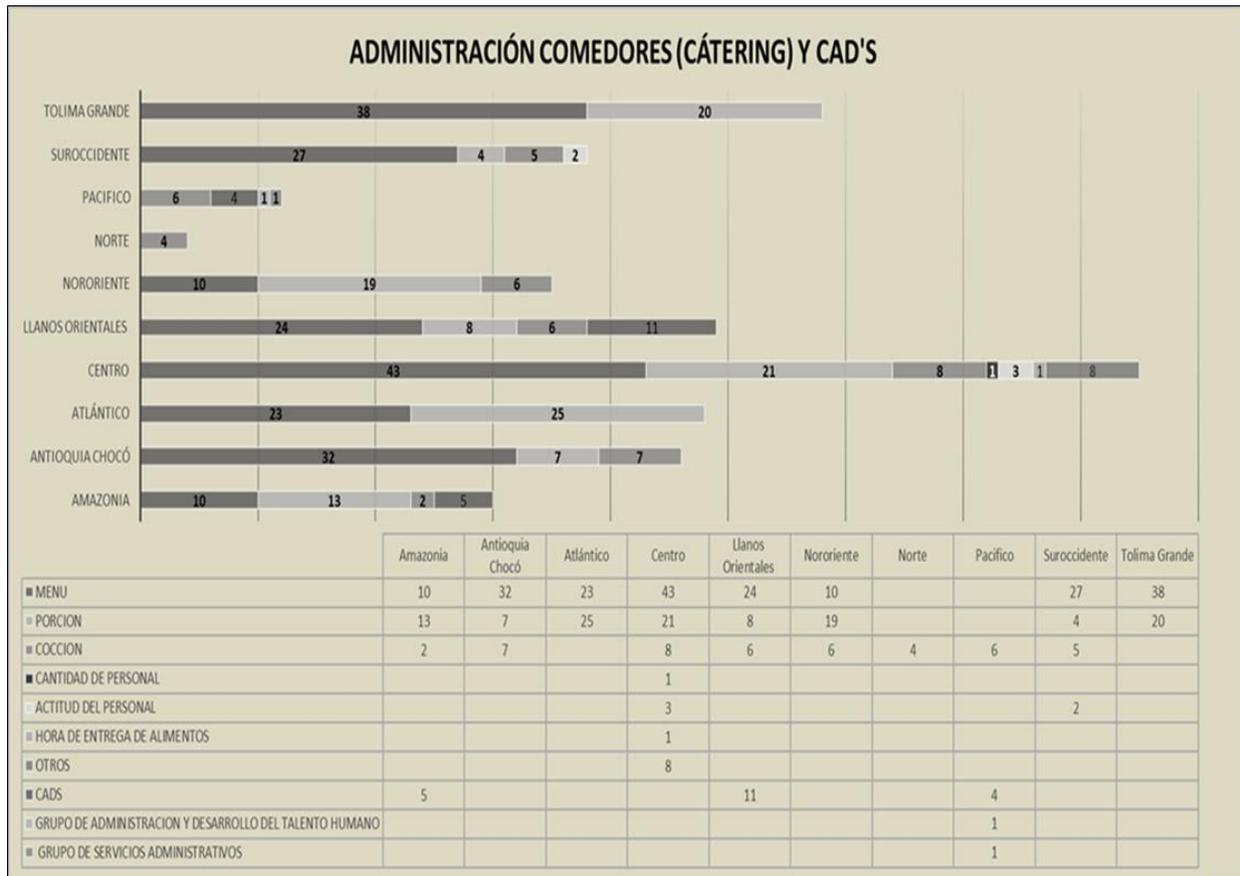
4.1.4 CORREO FUNCIONARIO

Por este medio se registró (11) solicitudes.

4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 40 solicitudes impetradas directamente por los usuarios.

4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA (405)



Fuente: Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de septiembre de 2018

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en el Grupo de Administración de Comedores (CÁTERING), fue el de “Cambio de Menú” con 207 sugerencias a Nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro, Regional Tolima, Regional Antioquia Regional Suroccidente y la Regional Atlántico, seguido del tema “Aumento de Porción” con 117, en su gran mayoría para la Regional Atlántico, regional Centro, Regional Tolima, Regional Nororiente y la Regional Amazonia, la opción “Cocción” con 44 sugerencias; su gran mayoría para Regional centro, Antioquia-choco, y Llanos, y “Otros” con 8 sugerencias; que hacen 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, principalmente en Regional Centro. Almacenamiento y Distribución CAD obtuvo 20 sugerencias en la Regional Llanos y Amazonia. Los demás temas se pueden evidenciar en el cuadro respectivamente, para un total de 405 sugerencias recibidas a nivel nacional.

Observación: La Regional Sur no reportó sugerencias y la Regional Norte reporta muy poca participación.

4.1.7 CHAT INTERACTIVO

Se recibió una (1) Solicitud de información general

5. PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 225 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 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 90 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y CONTROL DE INGRESO DE VISITANTES:

Se notificaron 27 reuniones agendadas y un ingreso formal de 605 personas externas, de las cuales 33 de ellas se remitieron a Cartera con temas relacionados a certificaciones de créditos, individuos que se registraron en el aplicativo DYMO Labelwrite.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de septiembre se evidenciaron 19 Audiencias a Nivel Nacional y se realizaron 24 encuestas anticorrupción.

Regional Amazonia: (1) encuesta, de (7) Audiencias procesos contractuales.

Regional Atlántico: 0 encuestas, de (2) Audiencias procesos contractuales.

Regional Pacífico: una (1) encuesta de una (1) Audiencia procesos contractuales.

Regional Tolima Grande: (20) encuestas, de (8) Audiencias procesos contractuales.

Oficina Principal: (2) encuestas, de una (1) Audiencia procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del 97,91%

Registrando una percepción desfavorable 1,24%

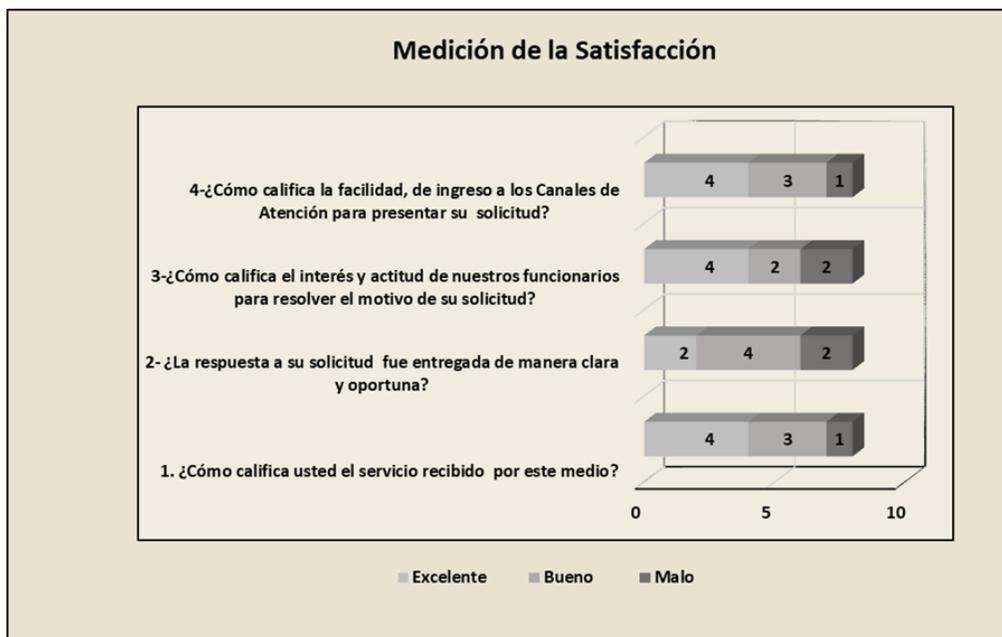
7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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, sobre los servicios que presta la Entidad.

7.1 Medición de satisfacción

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
Percepción del servicio en general (PQRD)	8	14	12	0	6
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	8	Bueno (3.5. a 4.5)			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se evidencia un aumento en participación de los usuarios en comparación al mes anterior, los cuales utilizaron el Módulo PQRD en el mes de septiembre, se determinó que el personal encuestado presentó en general un nivel bueno de satisfacción frente al servicio prestado.



Fuente: Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de septiembre 2018

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

CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1202
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	26
TOTAL	1228

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 (CATERING) y las percepciones positivas del servicio, con las encuestas de satisfacción del Módulo PQR.

FELICITACIONES (1202)

Para el mes de septiembre llegaron un total de 1202 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de septiembre 2018

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.144, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (CAD) con 57, y por medio del módulo PQRD, se recibió un total de 26 opiniones positivas frente al servicio prestado en las encuestas de Satisfacción.

Los resultados son la evidencia del buen trabajo que se realiza en cada una de las Regionales.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	6
QUEJAS	9
DENUNCIA	0
OPINIONES NEGATIVAS	6
TOTAL	21

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

QUEJAS (9)

1. ID 8060, el usuario instaura queja ante la Procuraduría Regional de Bolívar contra el Director de la Regional Atlántico por presuntas faltas disciplinarias. Se direccionó a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Oficina Principal (Cerrado).
2. ID 8093, el Ministerio de Defensa Nacional hace traslado de queja interpuesta anónimamente en contra del Director de la Regional Atlántico, por presunta celebración indebida de contratos. Se direccionó a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Oficina Principal (Cerrado).
3. ID 8094, el Ministerio de Defensa Nacional hace traslado de queja interpuesta anónimamente contra servidores públicos de la Regional Atlántico, por presunta celebración indebida de contratos. Se direccionó a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Oficina Principal (Cerrado).
4. ID 8102, queja allegada al correo de Directores y firmada por “personal de la Regional Centro”, por medio del cual señala ciertas situaciones que afectan el ambiente laboral en esa Regional. Se direccionó al Grupo de Trabajo “Talento Humano” de la Oficina Principal (Cerrado).
5. ID 8109, interpuesta por una servidora pública por medio de la cual instaura recurso de reposición en subsidio apelación contra el acto administrativo de la evaluación de desempeño. Se direccionó a la Regional Atlántico (En Tramite – Tiempo Extendido).
6. ID 8113, el Ministerio de Defensa Nacional hace remisión de queja por presunto acoso laboral presentada por una ex servidora pública de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares. Se direccionó al Grupo de Trabajo “Talento Humano” de la Oficina Principal (Cerrado).
7. ID 8115, queja trasladada por el Ministerio de Defensa Nacional interpuesta por una servidora pública de la Regional Atlántico, por medio de la cual solicita revocatoria directa de la Resolución No. 785 del 2018 conforme al numeral 1 del artículo 83 de la ley 1147 de 2011. Se direccionó al Grupo de Trabajo “Talento Humano” de la Oficina Principal (Cerrado).
8. ID 8116, queja anónima por medio de la cual se indica mal uso de las redes sociales por parte de un servidor público de la Regional Atlántico. Se direccionó al Grupo de Trabajo “Talento Humano” de la Oficina Principal (Cerrado).
9. ID 8168, queja trasladada por el Ministerio de Defensa Nacional e interpuesta de manera anónima en contra del Director de la Regional Atlántico por la presunta celebración indebida de un contrato de capacitación. Se direccionó a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Oficina Principal (Cerrado).

RECLAMO (6)

1. ID 8110, el usuario interpone reclamo por que aún no ha recibido repuesta al oficio radicado en la Regional Tolima Grande desde el mes de febrero 2018, por medio del cual solicita el pago de facturas por concepto de suministro de pollo. Se direccionó a la Regional Tolima Grande (Cerrado).

2. ID 8118, desde el mes de junio de 2018 el usuario ha solicitado la devolución de una cuota que le fue descontada del crédito ya cancelado; y a la fecha no se le ha desembolsado. Se direccionó Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
3. ID 8147 y 8153, el usuario solicita la devolución de las cuotas descontadas del crédito que canceló desde el mes de julio de 2018; así mismo, indica que se comunicó con un funcionario de la Entidad y le manifestó solucionarle el inconveniente, pero a la fecha no se le ha desembolsado. Se direccionó Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
4. ID 8178, el usuario reclama la devolución de una cuota descontada del crédito que canceló desde el mes de abril del 2018, y a la fecha no se ha hecho efectivo el desembolso. Se direccionó Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
5. ID 8180, el usuario solicita la devolución de una cuota descontada del crédito que canceló desde el mes de julio de 2018, informa que se comunicó con la persona encargada de realizar este trámite y se comprometió a resolver su solicitud pero han transcurrido 60 días y aun no se le ha desembolsado; de igual manera, manifiesta lo siguiente: se debe mejorar el proceso con más personas para esta área , así mismo canales de atención al cliente para la mejora en el seguimiento del trámite realizado, muchas veces la única persona que está al frente de este cargo siempre se encuentra en capacitaciones sin un reemplazo que continúe con el proceso de atención al cliente. Se direccionó Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).

8. RECOMENDACIONES

- En atención a los frecuentes reclamos sobre descuentos de nómina posteriores al pago total de la obligación adquirida con los créditos de libre inversión, es necesario identificar las causas que provocan la debilidad e implementar acciones de mejora.
- En cuanto a las quejas instauradas, la Oficina de Control Interno Disciplinario y el Grupo de Trabajo Talento Humano deben verificar las causas y los presupuestos de hecho para iniciar las acciones a que haya lugar.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
CORONEL JUAN VARGAS BARRETO
Secretario General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

(ORIGINAL FIRMADO)
Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán
Técnico Apoyo Seguridad y Defensa

(ORIGINAL FIRMADO)
Reviso: Diana Cecilia Martín Amaya
Abogada Especialista Derecho Administrativo
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana