

MEMORANDO

Bogotá, 20-09-2019

20192010533183 AOC – 201

PARA: CORONEL JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA
Secretario General (E) de las funciones de la Dirección General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

DE: Diana Cecilia Martín Amaya
Coordinadora Nacional de Atención y Orientación Ciudadana
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Agosto de 2019.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar al Señor Coronel Secretario General (E) de las funciones de la Dirección General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de agosto así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – JULIO 2019

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
116	116	0%	1,5	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – AGOSTO 2019

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	73	73	0%	0	0%	95%	100%

Respecto al mes de agosto se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta disminución en comparación al mes de julio; a la fecha las 73 solicitudes recibidas se encuentran cerradas.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: Para el mes de agosto no se presentaron vencimientos.

- Se presentaron 4 novedades con los siguientes números de ID **9110, 9139, 9142 y 9143**, se evidencian como vencidos en el módulo PQR pero tienen soporte de que se cerraron a tiempo.

1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN: No se registró

1.5. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Se evidenció una (1) solicitud.

- Solicitud con N° ID 9134, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa, con el asunto cantidad de hombres y mujeres vinculados a la Entidad desagregados por departamento y naturaleza del rango dando cierre 16 de septiembre de 2019.

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registró una (1) petición, así:

- **ID 9127** – Defensoría del Pueblo – asunto queja interpuesta por los empleados la Empresa MYH Ingenieros, direccionada a la Dirección de Infraestructura.

Nota: se anularon 19 solicitudes por duplicidad al momento del registro en el módulo PQRD, también se registraron 8 casos en mesa de ayuda ya que el módulo PQRD presenta fallas.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	73
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	395
	FELICITACIONES	1527
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		1995

Contamos con 150 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de servicio, principalmente en las Regionales y algunos en la Oficina Principal, siendo 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 agosto un total de 1922 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de julio evidencia un aumento de 18 interacciones.



2. RESULTADO GENERAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE AGOSTO

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	370	1407	0	1777	89,1
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	23	118	0	141	7,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8	0	1	0	0	0	9	0,5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1	0,1
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	3	0	0	0	0	0	3	0,2
	CARTERA	37	0	2	0	0	0	39	2,0
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	1	0	0	0	0	0	1	0,1
	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,1
OFICINA TECNOLOGIA	TECNOLOGIA	1	0	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	2	2	0	4	0,2
	TALENTO HUMANO	15	2	0	0	0	0	17	0,9
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	0	0,0
TOTAL		68	2	3	395	1527	0	1995	100



Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que, para el mes de agosto, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 370 sugerencias y 1.407 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 23 sugerencias y 118 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 73 interacciones de las cuales Gestión del Talento Humano recibió 15 peticiones, el Grupo Gestión Contractual 8 peticiones, seguida de Gestión Cartera y Contabilidad con 38, Atención y Orientación Ciudadana con 3, y la Oficina Jurídica con una (1) petición, las demás se pueden evidenciar con una (1) en el cuadro.

Además, se presentaron (3) reclamos, de los cuales (2) fueron direccionados a la Dirección Financiera “Gestión Cartera” y uno (1) para la Subdirección General de Contratación “Gestión Precontractual”. Se registraron (2) quejas para la Dirección Administrativa “Gestión Talento Humano”.

Cabe señalar que las quejas y reclamos se detallan en el punto 7.2 “Conceptos Desfavorables.

2.1 RESULTADO POR REGIONAL

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL	%
AMAZONIA	CADS	0	0	6	6	0,31
	CATERING	0	29	135	164	8,49
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1	0,05
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	1	38	39	2,02
	CATERING	0	25	209	234	12,11
CARIBE	GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	0	1	0,05
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1	0,05
	CATERING	0	16	8	24	1,24
REGIONAL CENTRO	CADS	0	0	4	4	0,21
	CATERING	0	144	333	477	24,69
LLANOS ORIENTALES	GESTION FINANCIERA	1	0	0	1	0,05
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	2	0	0	2	0,10
	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	2	0,10



La seguridad
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



Grupo de Calidad y Eficiencia

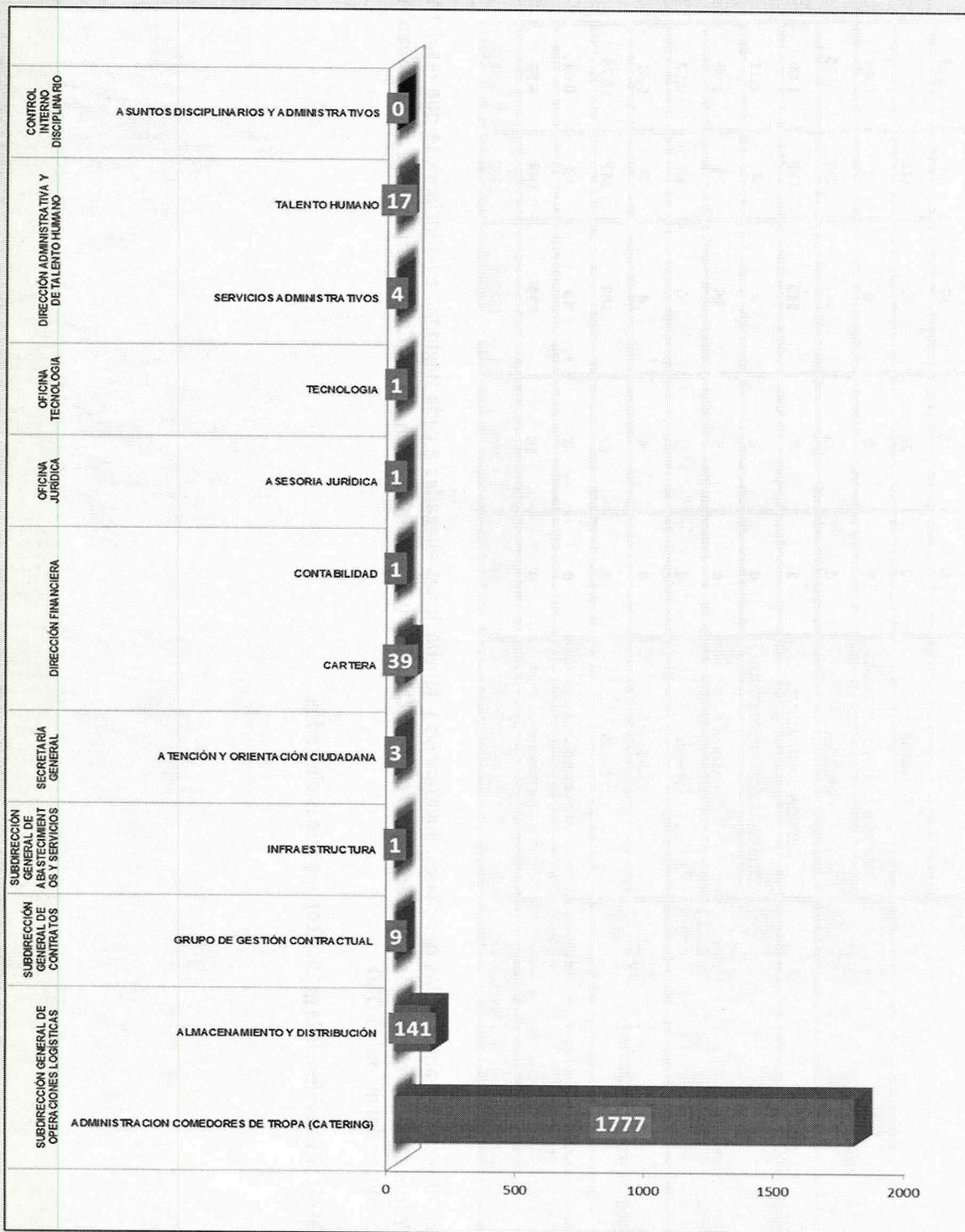
	CADS	0	13	37	50	2,59
	CATERING	0	28	90	118	6,11
NORORIENTE	GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	0	1	0,05
	CATERING	0	11	187	198	10,25
NORTE	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	116	117	6,06
PACIFICO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	2	2	4	0,21
	CADS	0	5	16	21	1,09
	CATERING	0	0	10	10	0,52
	CADS	0	4	4	8	0,41
REGIONAL SUR OCCIDENTE	CATERING	0	67	180	247	12,78
	CADS	0	0	13	13	0,67
TOLIMA	CATERING	0	50	139	189	9,78
	TOTAL	10	395	1527	1932	100

Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Cátering y la administración de los Cads, asimismo, se recepcionaron 10 peticiones por medio del módulo PQRD.

En el numeral 4.1.6 se evidencia la gráfica con los temas allegados.



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE AGOSTO



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de agosto de 2019

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	12
DIRECCIÓN FINANCIERA	5
SECRETARIA GENERAL (Atención y Orientación Ciudadana)	3
OFICINA ASESORA JURÍDICA	23
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS (Infraestructura)	6
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	6
REGIONAL AMAZONIA	10
REGIONAL CARIBE	9
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	8
REGIONAL NORORIENTE	9
REGIONAL NORTE	10

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	9	0,5	
ORFEO	11	0,6	
CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO	14	0,7	
CORREO ELECTRÓNICO - SERVIDORES	3	0,2	
MODULO PQR	36	1,8	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	395	19,8
	FELICITACIONES	1527	76,5
TOTAL	1995	100	

NOTA: Tanto lo que llega por correo contactenos 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 PQR", aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

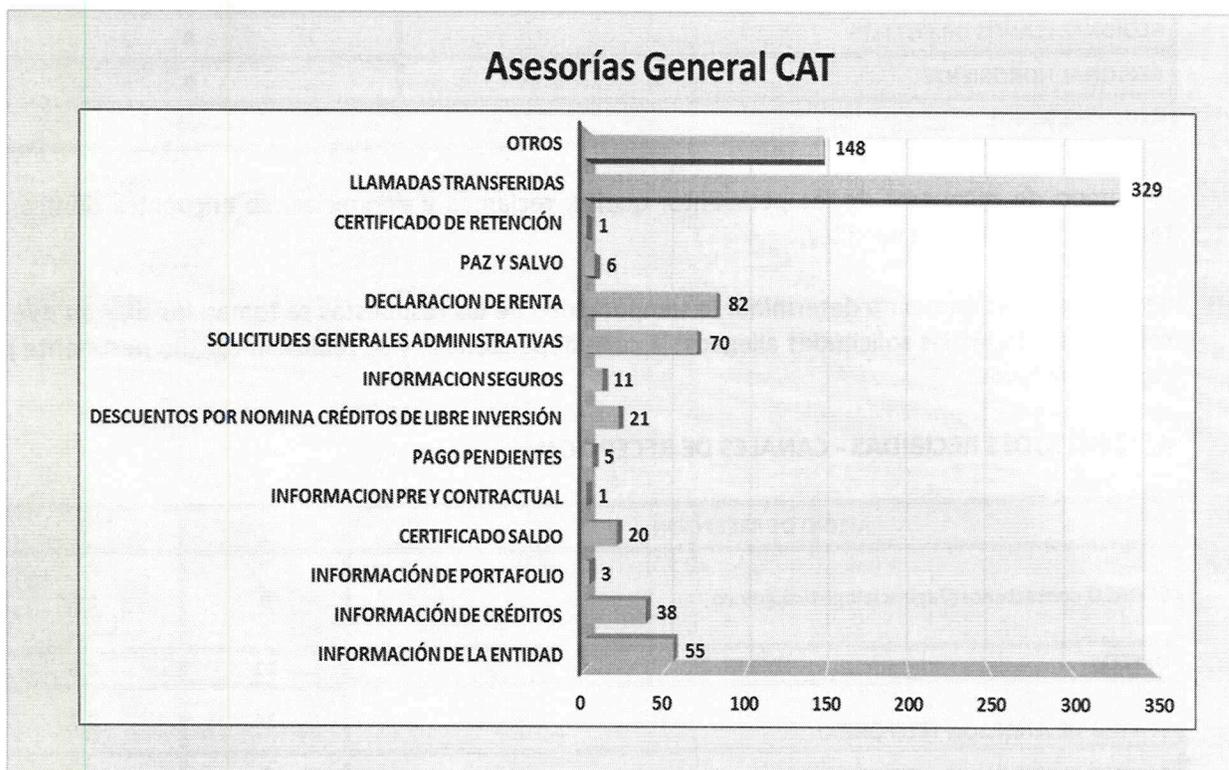
4.1.1 CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de agosto se recibieron un total de 156 correos, de los cuales 63 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 35 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 9 se registraron en el Módulo PQRD, se registraron **9 solicitudes de certificaciones financieras en el módulo de trámites de la página web** y finalmente 40 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 11 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 agosto 2019

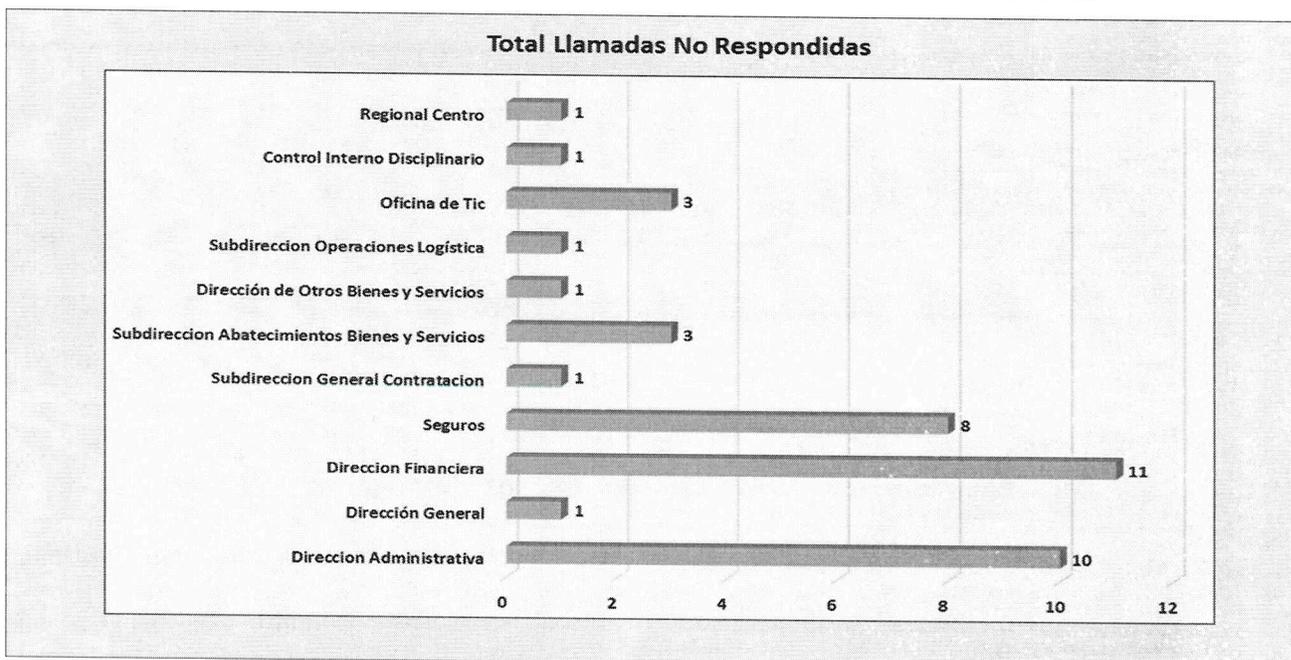
Por este medio ingresaron 790 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m. De las cuales se realizaron 147 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 108, se registraron en el módulo PQRD 14 solicitudes, 44 solicitudes fueron registradas en el módulo de trámite de certificaciones financieras, 329 llamadas transferidas, 148 llamadas salientes y números desconectados dentro de las que se encuentran 41 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 41 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciado una disminución en comparación del mes de julio.

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 agosto 2019

En agosto la Dirección Administrativa, Dirección financiera, seguido del área de Seguros fueron las áreas con las que se presentó novedad al momento de transferir la llamada, por lo que se evidencia que las citadas dependencias presentan novedades al momento de atender a los usuarios, sin embargo, es necesario precisar que son las llamadas perdidas. 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.

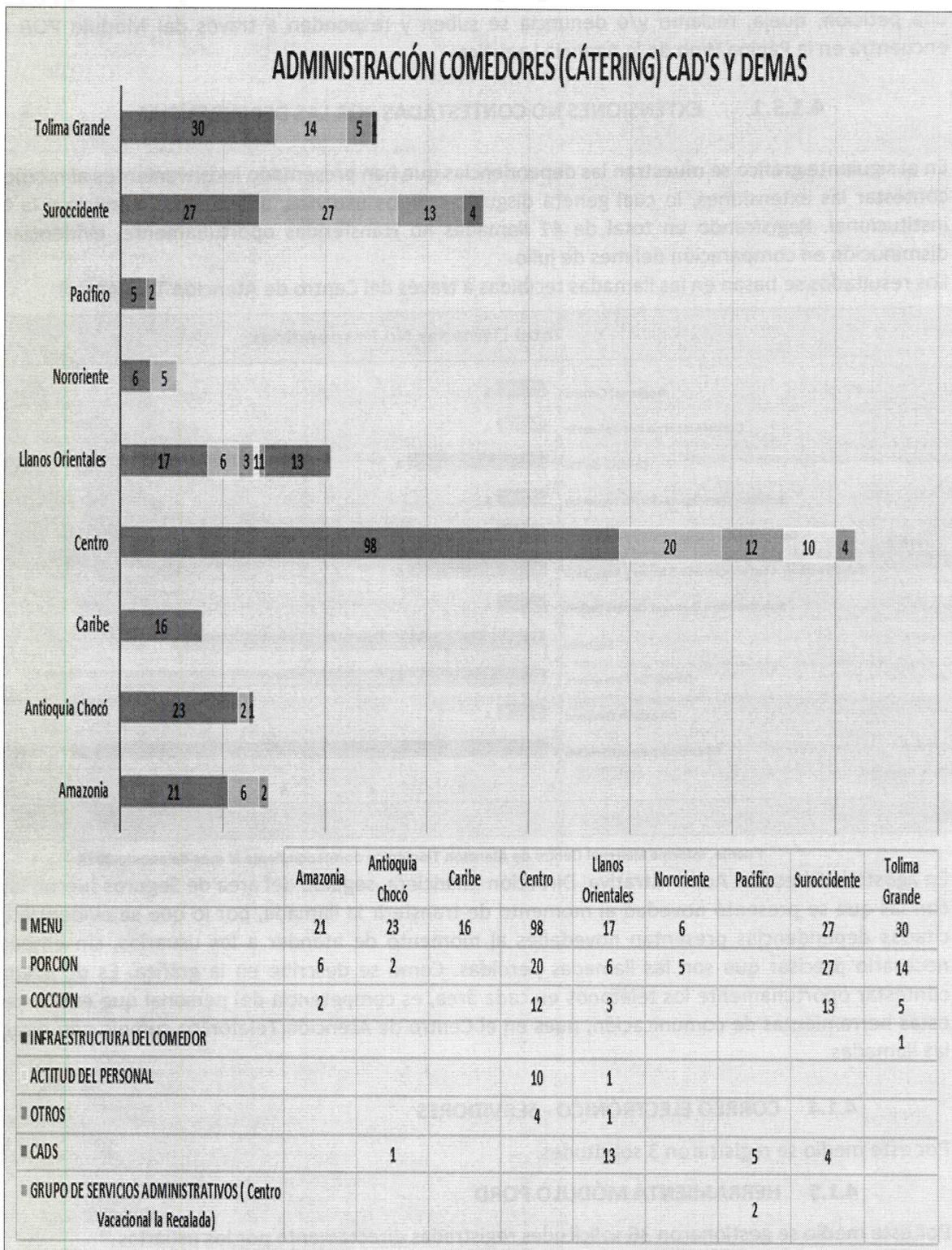
4.1.4 CORREO ELECTRÓNICO - SERVIDORES

Por este medio se registraron 3 solicitudes.

4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 36 solicitudes registradas directamente por los usuarios.

4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (395)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes agosto de 2019

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la **Administración (CÁTERING)**, fue el de **“Cambio de Menú”** con 238 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 98, Regional Tolima con 30, Regional Suroccidente con 27, Antioquia Choco con 23, Llanos con 17, Regional Caribe con 16 y la Regional Amazonia con 21. Seguido del tema **“Aumento de Porción”** con 80 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Suroccidente con 27 y la Regional Centro con 20 y Tolima con 14. La opción **“Cocción”** con 35 sugerencias; su gran mayoría para Suroccidente con 13 y Centro con 12. La opción **“Actitud del Personal”** con 11 sugerencias; para la Regional Centro. La opción **“Cantidad del Personal”** con 10 sugerencias. La opción **“Otros”** con 5 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 con 12 . **Almacenamiento y Distribución CAD** registró 23 sugerencias, de las cuales la Regional Llanos obtuvo 13 y la Regional Pacifico 5. Los demás temas se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 395 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia un aumento en comparación al mes de julio en 84 sugerencias.

4.1.7 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 30 interacciones por este medio sobre información general.

5. Multicanales

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	47	10,6
PBX	259	58,6
REUNIONES	11	2,5
DIFUSIONES	72	16,3
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	9	2,0
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	44	10,0
TOTAL	442	100

Se notificaron 259 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 68 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 11 reuniones agendadas, un ingreso formal de 547 personas externas, de las cuales 47 de ellas se remitieron a Cartera por temas relacionados a certificaciones de créditos, individuos que se registraron en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registraron un total de 53 solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano, lo cual garantiza al usuario que la solicitud solo se demorara 5 días hábiles.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de agosto se evidenciaron 9 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 14 encuestas anticorrupción.

Regional Antioquia Chocó: tres (3) encuesta, de una (1) Audiencia procesos contractuales.

Regional Llanos: (0) encuestas, de tres (3) Audiencias procesos contractuales.

Regional Tolima Grande: (11) encuestas, de (5) Audiencia de procesos contractual.

Registrando una percepción Favorable del **100%**

Registrando una percepción desfavorable no se registra.

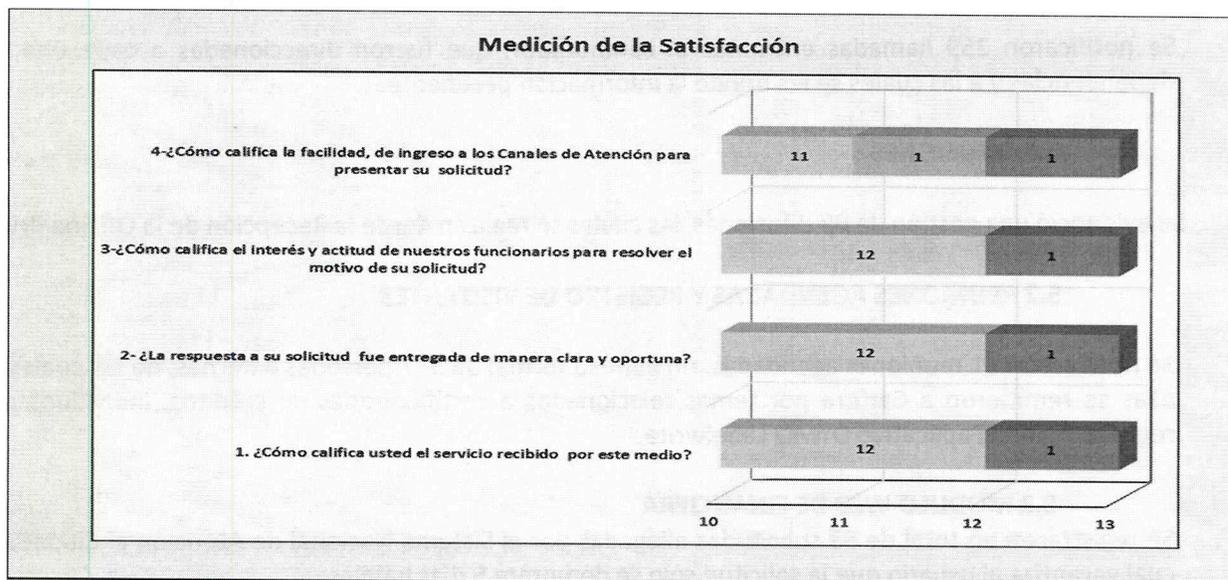
7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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)	13	47	1	0	4
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	13	Bueno (3.5. a 4.5)			

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



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de agosto 2019

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

CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1527
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	48
TOTAL	1575

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 por medio del módulo PQR en las encuestas de Satisfacción, toda vez que se recibió un total de 48 calificaciones positivas frente al servicio prestado.

FELICITACIONES (1527)

Para el mes de agosto llegaron un total de 1527 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de agosto 2019

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.407, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 118 y “Gestión de Servicios Administrativos, para Centro Vacacional la Recalada” de la Regional Pacifico con (2).

Las manifestaciones positivas para el mes de agosto en comparación al mes de julio disminuyeron en 66, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	3
QUEJAS	2
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	4
TOTAL	9

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

RECLAMOS (3)

- ID 9110, un oferente informa posibles irregularidades presentadas durante la etapa pre contractual del proceso No. 008-061-2019 ya que los tiempos indicados en el pliego definitivo y los del SECOP II no coinciden, violando los derechos de participación en el proceso. Se direccionó a la Subdirección General de Contratación (Cerrado).
- ID 9128, una usuaria reitera una petición donde solicita la devolución del valor consignado de más en un crédito que fue cancelado. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).
- ID 9161, un usuario informa que han transcurrido más de 10 días y aún no se le ha enviado el Certificado para Declaración de Renta, solicitud que registró en el módulo de Trámites y Servicios el día 13/08/19. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado)

QUEJAS (2)

- ID 9131, usuaria manifiesta que el proceso de selección al cual se postuló no cumple con los plazos establecidos inicialmente, lo que resta transparencia al proceso por no informar oportunamente sobre las modificaciones y no efectuarlas en el documento de la oferta. Se direccionó al Grupo de Talento Humano (Cerrado).
- ID 9138, un funcionario de la Entidad no está conforme con la respuesta emitida por la Entidad a su petición inicial e indica que el correo de su postulación llegó de manera correcta, dentro de la fecha y hora señalada en el aviso de convocatoria y en garantía de sus derechos constitucionales solicita se tenga en cuenta su postulación. Se direccionó al Grupo de Talento Humano (Cerrado).



8. RECOMENDACIONES

- Es necesario que la Dirección Financiera realice acciones correctivas que mitiguen los disgustos ocasionados a los usuarios por descuentos de nómina por créditos de libre inversión. Se recomienda ejecutar el Plan de correcciones y acciones correctivas en la Suite Visión.
- En atención a las reiteradas manifestaciones de inconformismo por parte de los ciudadanos que aplican a las convocatorias de la Entidad, se requiere la intervención en el proceso para verificar las causas que ocasionan dichos disgustos.

Cordialmente,

Diana Cecilia Martín Amaya
Abogada Especialista Derecho Administrativo
Coordinadora Nacional Atención y Orientación
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán
Técnico de Apoyo Seguridad y Defensa



