

MEMORANDO

Bogotá, 27 de Enero de 2016

No. 003 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 DICIEMBRE del año 2015.

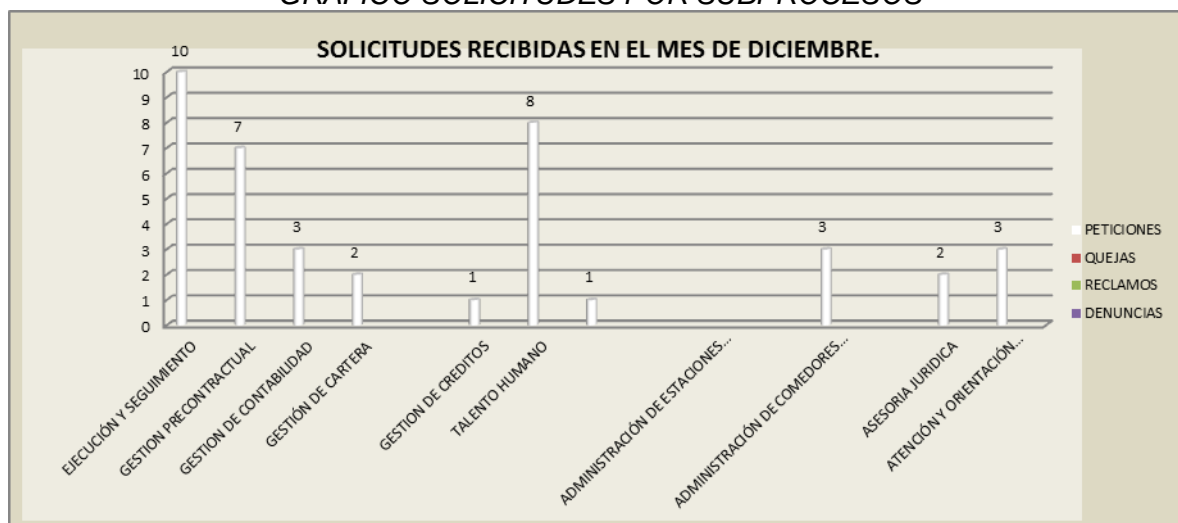
Con toda atención me permito informar al señor Brigadier General, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por la Coordinación de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de DICIEMBRE así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	10	0	0	0	10	25
GESTION PRECONTRACTUAL	7	0	0	0	7	17.5
GESTION DE CONTABILIDAD	3	0	0	0	3	7.5
GESTIÓN DE CARTERA	2	0	0	0	2	5
GESTION DE CREDITOS	1	0	0	0	1	2.5
TALENTO HUMANO	8	0	0	0	8	20
ADMINISTRACIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIO.	1	0	0	0	1	2.5
ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES DE TROPA	3	0	0	0	3	7.5
ASESORIA JURIDICA	2	0	0	0	2	5

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	3	0	0	0	3	7.5
TOTAL	40	0	0	0	40	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS		

GRÁFICO SOLICITUDES POR SUBPROCESOS



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

Para el mes de Diciembre se evidencia que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios es “Ejecución y seguimiento” con el 25% de participación, equivalente a 10 solicitudes; seguida del subproceso de “Talento humano” con un 20% de participación, equivalente a 8 solicitudes y “Gestión precontractual” con un 17.5% de participación, equivalente a 7 requerimientos realizados por parte de nuestros usuarios. Para este mes no se identificaron otra clase de requerimientos como quejas, reclamos y denuncias.

Así mismo, del anterior consolidado se puede discriminar por regionales los tipos de solicitudes hallados para el mes de Diciembre.

REGIONAL AMAZONIA	TIPO
Administración de Comedores de tropa	1 Petición.
REGIONAL ATLÁNTICO	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento	1 Petición
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento.	2 Peticiones
Gestión de Contabilidad	1 Petición

REGIONAL NORTE	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento	1 Petición
Administración de Comedores de tropa	1 Petición

REGIONAL SUROCCIDENTE	TIPO
Gestión Precontractual	1 Petición

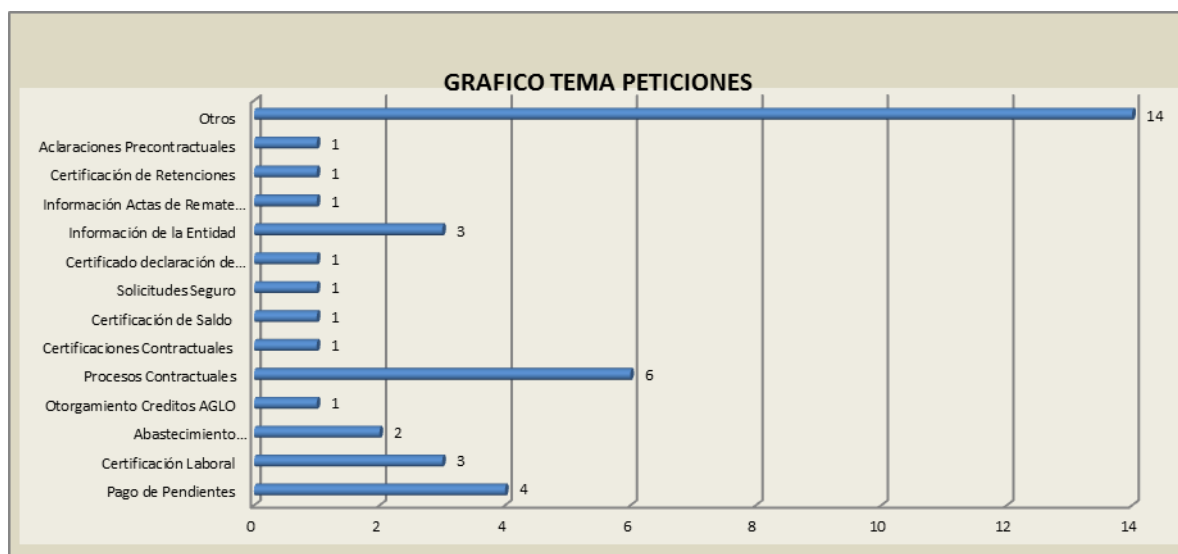
REGIONAL TOLIMA GRANDE	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento	2 Peticiones
Administración de Estaciones de Servicio	1 Petición

2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 40 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 (40)

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 Diciembre 2015

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

Para el mes de Diciembre de 2015 y por órdenes de la Dirección General, se realizó el cambio de proveedor que nos suministra la línea telefónica que maneja la ALFM. Por ello continuamos sin PBX y no ha sido posible el correspondiente seguimiento a las solicitudes allegadas por este medio.

Así mismo, para el mes de Diciembre se recibieron un total de 275 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 Diciembre, un movimiento de diez (16) solicitudes por parte de los usuarios, en su gran mayoría por información general.

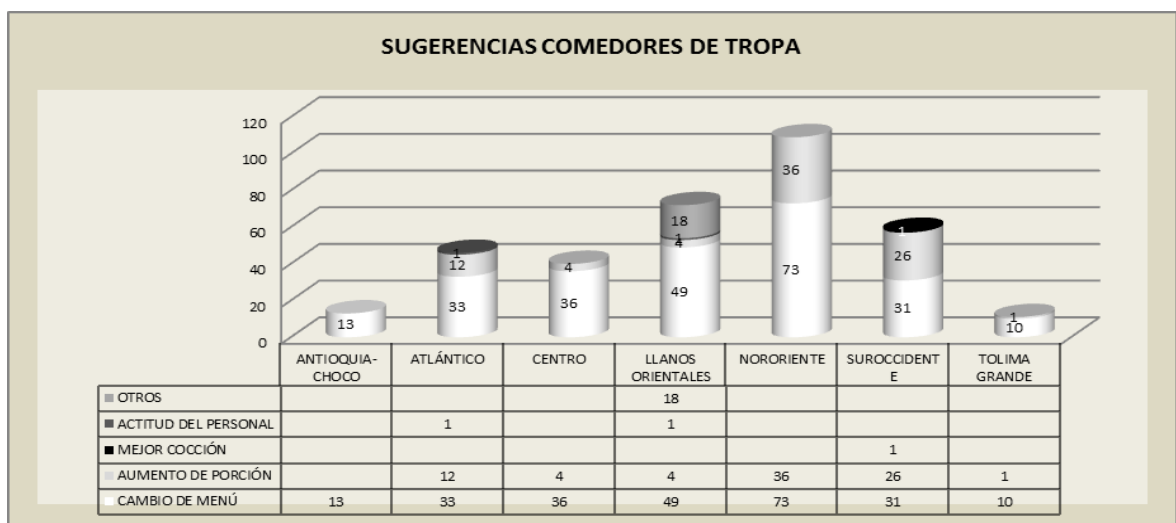
Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, correo contactenos@agencialogistica.gov.co, chat interactivo y los diferentes canales que tiene nuestro Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano; se publicaron en el Módulo PQR del Portal Institucional.

Por el traslado de sede y debido a la reorganización del área de recepción, no fue posible contar con las herramientas suficientes para la gestión normal ni fue posible reportar estadísticas de difusiones y entradas al conmutador de la misma.

4. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

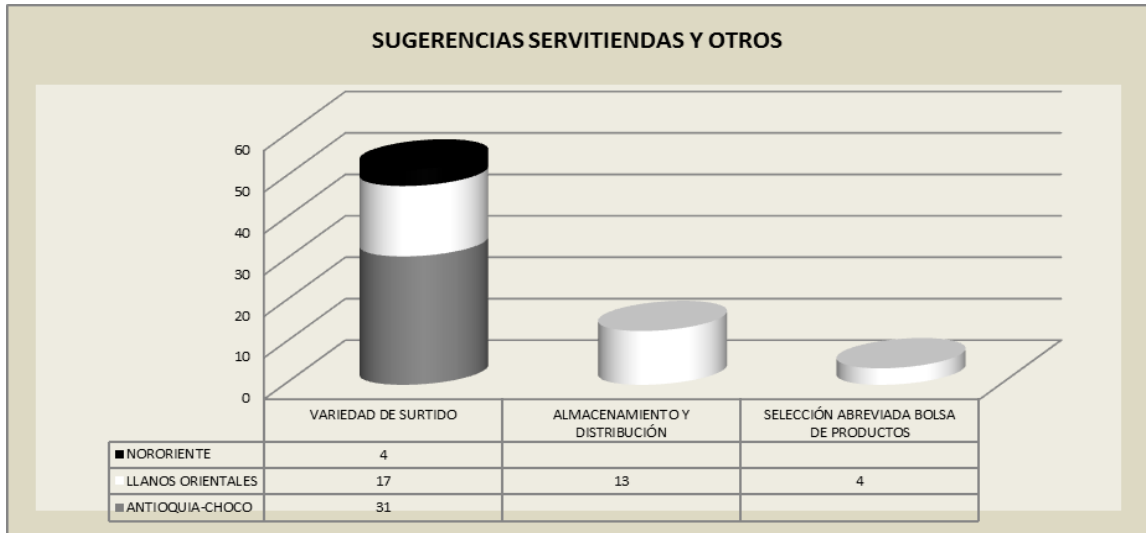
A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional, se recibieron 418 sugerencias y 725 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

SUGERENCIAS: 418



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

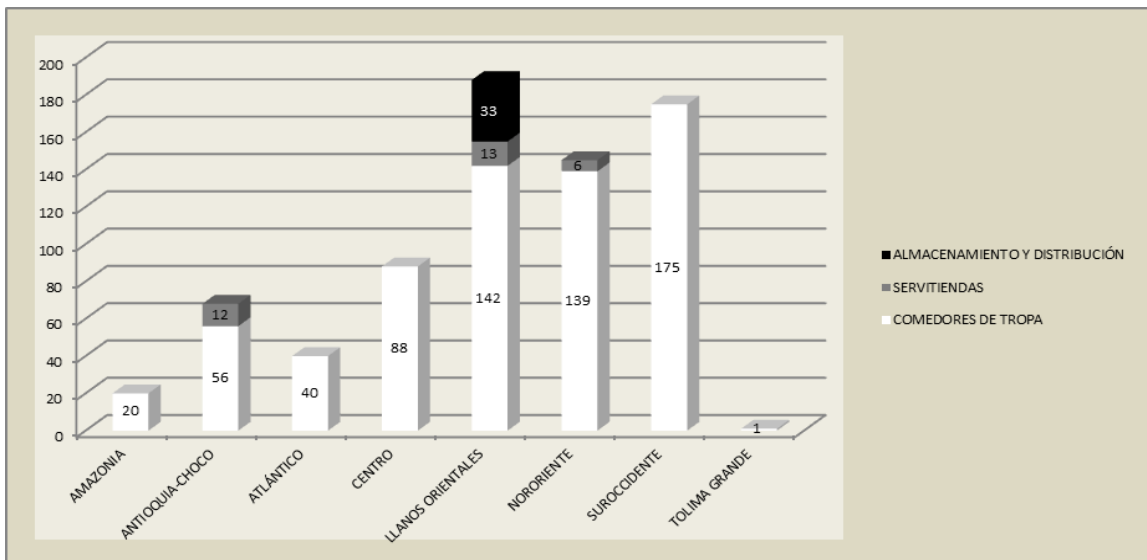
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el “Cambio de menú” con 245 sugerencias, seguida por “Aumento de porción” con 83 sugerencias y “otros”, las cuales refiere a conceptos como: adquisición de televisores en los comedores, mesas sencillas y desperdicios de comida.



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

Para el mes de Diciembre, las sugerencias presentadas y reflejadas en el gráfico anterior que competen a las diferentes Serviendas así como a otros conceptos a nivel Nacional, se focalizan exclusivamente en “Variedad de surtido” con 52 sugerencias, seguida de “Almacenamiento y Distribución” con 13 propuestas.

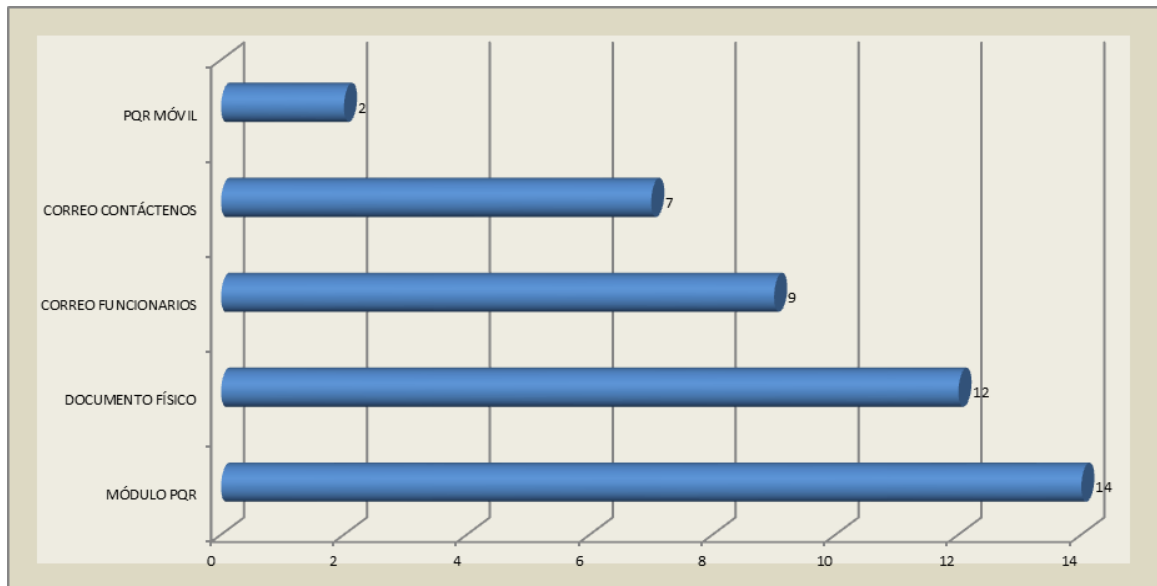
FELICITACIONES: 725



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

El tema 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 661 aspectos positivos, seguido por “Servitiendas” con 31 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Llanos Orientales, 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 Diciembre 2015

De acuerdo a la gráfica anteriormente presentada, el “Modulo PQR” sigue siendo el canal más utilizado por parte de nuestros usuarios, con 14 solicitudes en el mes de Diciembre del año 2015. Pero es visible la disminución de solicitudes por medio de estos canales, ya que con el cambio de sede, las herramientas del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano no han sido ajustadas y el usuario no ha tenido como generar su requerimiento por estas herramientas.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Diciembre, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal participo en 2 audiencias de adjudicación, extrayendo 16 encuestas anticorrupción, con un 95.6% de percepción favorable acerca de estos procesos contractuales.

En las regionales hubo un total de 152 encuestas anticorrupción obtenidas de 152 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 33 encuestas de 20 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 16 encuestas de 13 procesos contractuales.

- Regional Atlántico: 3 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Centro: 41 encuestas de 20 procesos contractuales.
- Regional Llanos Orientales: 11 encuestas de 49 procesos contractuales.
- Regional Nororiente: 3 encuestas de 2 procesos contractuales.
- Regional Norte: 12 encuestas de 13 procesos contractuales.
- Regional Pacífico: 10 encuestas de 10 procesos contractuales.
- Regional Suroccidente: 4 encuestas de 3 procesos contractuales
- Regional Tolima Grande: 19 encuestas de 21 procesos contractuales

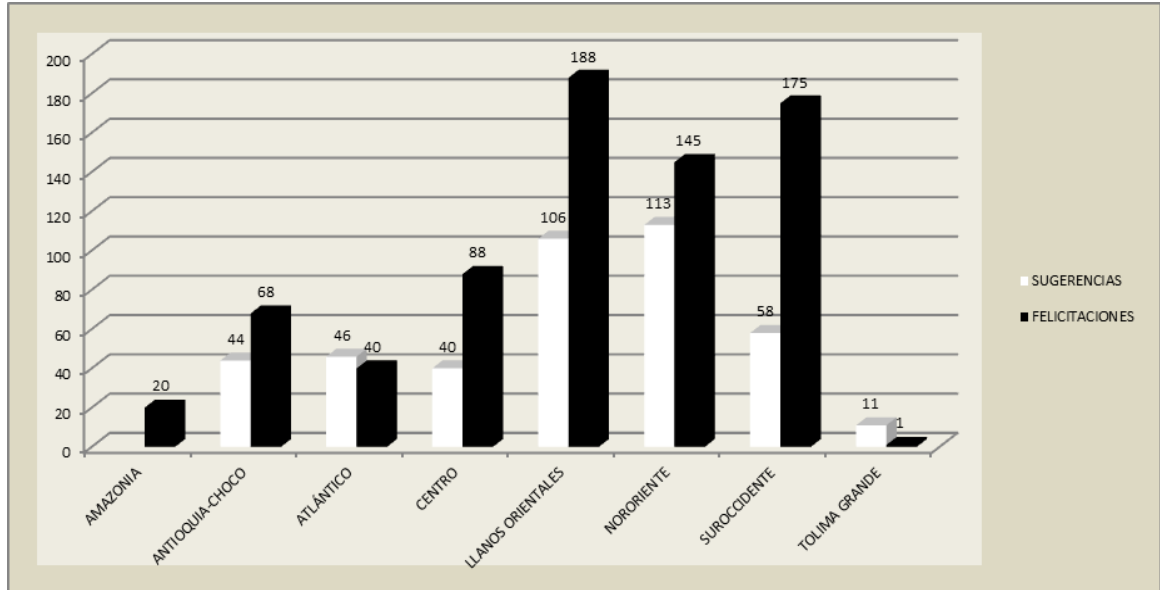
De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 98.19% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Diciembre del año 2015, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 6.5 días aproximadamente, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Administración Comedores de Tropa	7,6
Administración Estación de Servicio	8
Atención y Orientación Ciudadana	11,3
Asesoría Jurídica	2
Gestión Cartera	3
Gestión Contabilidad	7,3
Gestión Créditos	6
Gestión Ejecución y Seguimiento	7,1
Gestión Precontractual	3,1
Gestión Talento Humano	8,8

- b. 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 Diciembre 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 Diciembre 2015.

- c. 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