

MEMORANDO

Bogotá, 20-02-2018

N° 20182010035533 200-ALSG-GI-AOC

PARA: CR (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 - Enero de 2018

Con toda atención me permito informar al Señor Coronel (R.A.) 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 enero así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. PERÍODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
45	44	0	6	0%

De acuerdo al período anterior, se evidenció que de las solicitudes allegadas en el mes de diciembre, a la fecha, hay una petición pendiente por resolver, aumentando el número de días vencidos; que de 5 pasó a 6 días. Cabe señalar que la mayoría de peticiones se deben principalmente a temas de la Dirección Administrativa y de Talento Humano, Dirección de Contratos y Dirección Financiera.

Nota: Se presentó una novedad con el número de ID 7142, allegado el 07 de diciembre de 2017, el cual es direccionado a la Regional Llanos Orientales - Gestión Contractual, "Donde Solicitan la Certificación de Liquidación del Contrato No. 009-008-2016"; a la cual se le otorgó "**tiempo extendido**", como lo señala la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, ya que la regional no dio respuesta en los primeros términos de Ley. A través de los Memorados N° 20174650019570 del 22 de Diciembre de 2017, 20184650013803 24 de enero de 2018, 20184600017843 31 de enero de 2018, 20182010025583 08 de febrero del 2018. Se evidencia la trazabilidad a la solicitud de respuesta del caso, el cual a la fecha presentó 18 días de vencimiento (cerrado 19/02/2018), exponiendo a la Entidad a un riesgo de imagen por su incumplimiento.

1.2. PERÍODO ACTUAL

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	66	63	3	0	5	5%	96%	95%

Respecto al mes de enero se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas a través del módulo PQRD presento un leve aumento comparado con el mes anterior, teniendo en cuenta que el aumento fue de 66 solicitudes. A la fecha de las 66 solicitudes recibidas, 3 se encuentran en trámite.

Para el mes de enero se vencieron 16 derechos de petición, identificados con los siguientes números (ID 7114, 7123, 7125, 7128, 7134, 7137, 7139, 7141, 7142, 7145, 7147, 7148, 7151, 7154, 7158, 7162), de los cuales 9 pertenecen a la Dirección Administrativa y de Talento Humano, 2 a la Dirección Financiera, no obstante cabe aclarar que dichas solicitudes ya se encuentran cerradas y que en éstos casos el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana envía los respectivos reportes de alerta a cada uno de los gestores y al Director de la dependencia requerida, con el fin de instar al cierre oportuno de los derechos de petición.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL, RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	66
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	492
	FELICITACIONES	1052
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS		
1610		

Al contar con 163 Buzones de Sugerencia, ubicados en las diferentes unidades de negocio, principalmente en las Regionales y algunos en la Oficina Principal, éste se ha convertido en 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 enero un total 1544 solicitudes allegadas por este medio, que comparado con el mes de diciembre evidencian un aumento de 75 interacciones.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE ENERO

PROCESO	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CÁTERING)	1	0	1	0	471	1012	0	1485	92,2
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	0	21	39	0	60	3,7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL - (BMC)	12	0	1	0	0	0	0	13	0,8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIEN. Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CRÉDITOS)	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	1	0	1	8	0	0	0	10	0,6
	CONTABILIDAD	0	0	0	15	0	0	0	15	0,9
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	1	0	1	0,1
	TALENTO HUMANO	21	1	1	0	0	0	0	23	1,4
TOTAL		38	1	4	23	492	1052	0	1610	100

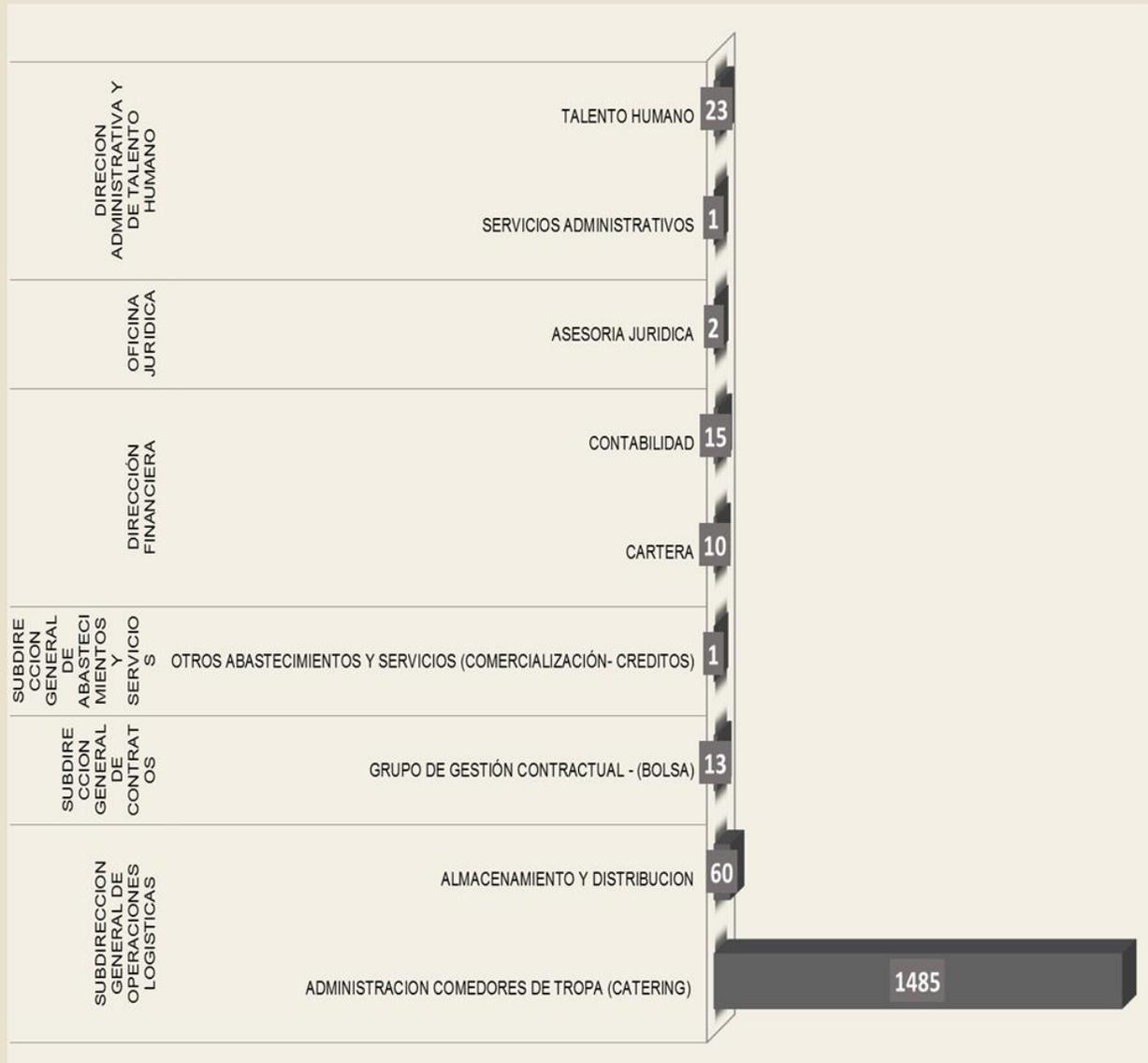
Como se mencionó en el punto anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben solicitudes, por lo que para el mes de enero, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración Comedores de Tropa (CATERING), los cuales registraron 471 sugerencias y 1012 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 21 sugerencias y 39 felicitaciones, finalizando con Servicios Administrativos con 1 felicitación.

De otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 66 interacciones, entre las que cabe destacar que el Grupo de Talento Humano recibió 21 peticiones, seguida del Grupo Gestión Contractual con 12, Cartera con 8 y Contabilidad con 7, restantes de otras dependencias, tal y como se evidencia en el recuadro anterior.

Además, se recibió un (1) Reclamo para el Grupo de Administración Comedores de Tropa (CATERING), una (1) Queja para el Grupo de Talento Humano, seguido con un (1) Reclamo, Dirección Financiera – Cartera con 1 Reclamo y Grupo De Gestión Contractual - (BOLSA) con un (1) Reclamo.

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

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE ENERO



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de enero de 2018

3. TEMPORABILIDAD

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	15,1
DIRECCION FINANCIERA - CARTERA	8,7
DIRECCION FINANCIERA - CONTABILIDAD	9,9
OFICINA ASESORA JURIDICA	1
SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATACION	9,4
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES LOGISTICAS	15
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	6,15
REGIONAL PACIFICO	15
REGIONAL TOLIMA GRANDE	1
PROMEDIO TOTAL	8,7

Con relación al tiempo empleado por la Agencia Logística para dar respuesta a los derechos de petición, el promedio fue de 8 días, con una disminución al mes anterior. Cabe señalar que los asuntos Administrativos, es el área que empleó mayor tiempo en dar respuesta a una petición.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS

4.1 POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co	13	0,8
ORFEO	22	1,4
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	5	0,3
PRESENCIAL	1	0,1
CORREO REGIONALES	8	0,5
MÓDULO PQR	17	1,1
BUZON DE SUGERENCIAS	492	30,6
FELICITACIONES	1052	65,3
TOTAL	1610	100

NOTA: Tanto lo que llega por correo contáctenos 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

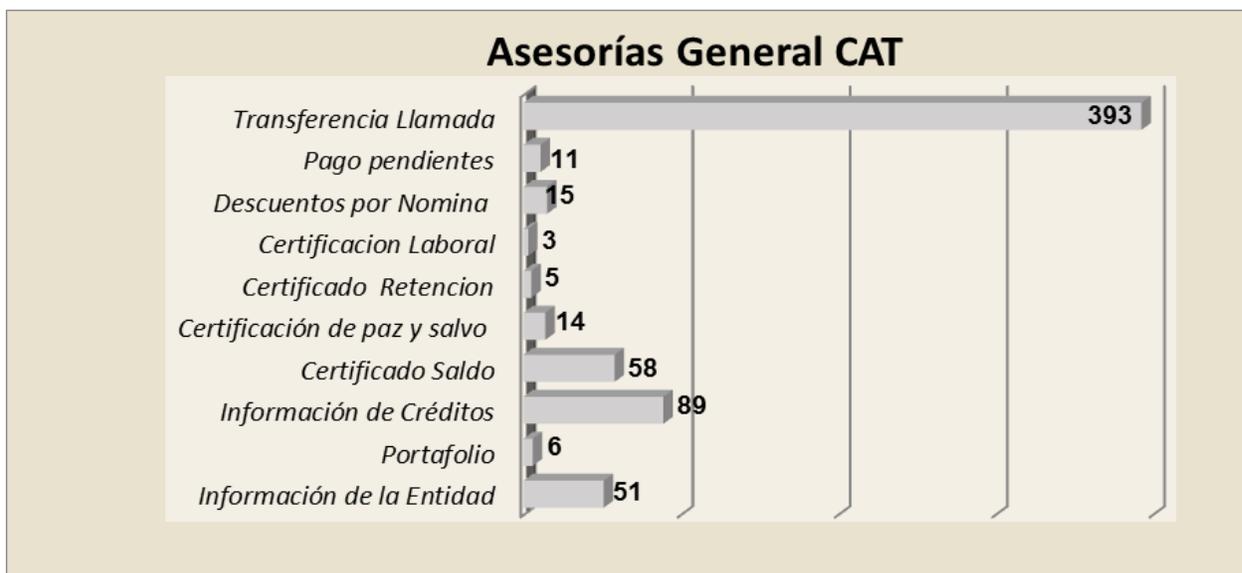
Para el mes de enero se recibieron un total de 160 correos, de los cuales 71 se definieron como solicitudes formales, 13 de éstos mensajes se registraron en el Módulo PQRD y las demás se enviaron a las

dependencias responsables de la información. Finalmente, 50 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 recibió una (22) solicitud, la cuales fue direccionada 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 enero de 2018

Por este medio ingresaron 858 llamadas, en el horario de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 645 asesorías sobre la información general de la Entidad.

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 PQRD, que se encuentra en la Página WEB.

OBSERVACIÓN: 86 llamadas no fueron recepcionadas, arrojando un 10% de llamadas perdidas, situación que se ha venido presentando porque el Agente 106 aunque se encuentra habilitado, no se le ha suministrado la Diadema USB que se requiere para operar, aun cuando se ha solicitado en varias ocasiones. Así mismo, algunas dependencias no responden sus extensiones o se demoran demasiado en contestar, lo que ocasiona que se pierdan las llamadas. También las llamadas que se registran caídas dan un total de 127 “contestador automático, cuelgan la llamada, numero equivocado”.

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 inconvenientes con los usuarios, afectando el servicio y la imagen de la Entidad. Registrando un total de 62 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 enero de 2018

En Enero la Subdirección General de Contratación y la Dirección Administrativa y de Talento Humano (Incluyendo al Grupo de Gestión Documental) fueron las áreas que presentaron más novedades al momento de contestar sus teléfonos, lo que deja en evidencia que éstas dependencias aunque mejoraron, y comparando con mes anterior también presentaron falencias con otras aéreas al contestar sus respectivas extensiones.

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 se cumple con direccionar las llamadas.

4.1.4 ATENCIÓN PRESENCIAL

Para este mes se recibió una (1) solicitud de tipo presencial.

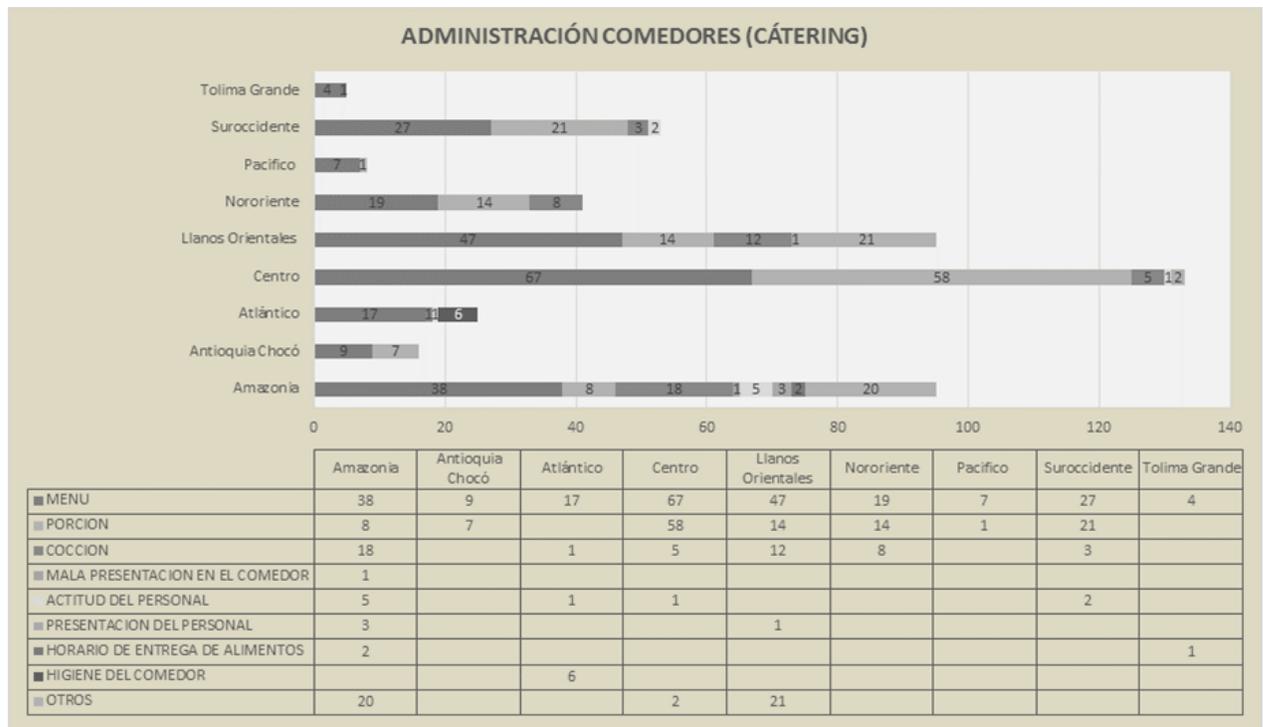
4.1.5 CORREO FUNCIONARIOS

Por el correo de los funcionarios se registraron 8 solicitudes.

4.1.6 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 22 solicitudes.

4.1.7 BUZÓN DE SUGERENCIA



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de enero 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 235 sugerencias, allegadas principalmente a la Regional Centro, Llanos Orientales y Amazonía, seguido del tema *“Aumento de Porción”* con 123, en su gran mayoría para la Regional Centro y Suroccidente, la opción *“Cocción”* con 47 sugerencias; su gran mayoría para Regional Amazonia y *“Otros”* con 43 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 Amazonía, *“Actitud de Personal”* con 5, Regional Atlántico, *“Higiene del Comedor”* con 6, solicitudes respectivamente, para un total de 492 sugerencias recibidas en los Comedores, a nivel nacional.

4.1.8 CHAT INTERACTIVO

Se registraron 5 solicitudes a través del Chat.

4.1.9 PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 294 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindo la información pertinente.

4.1.9.1 Difusiones:

Se evidenció una gestión de 42 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

4.1.9.2 Reuniones Agendadas y Control de ingreso de Visitantes:

Se notificaron 16 reuniones agendadas y un ingreso formal de 480 personas externas, de las cuales, 40 de ellas se remitieron a Cartera con temas relacionados a certificaciones de créditos. La cual fueron inscritas en el correspondiente aplicativo DYMO Labelwrite.

5. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de enero se reportó una (1) Audiencia a nivel Nacional y no se realizaron encuestas anticorrupción.

Oficina Principal: 0 encuestad, de 0 procesos contractuales.

Regional Nororiente: 0 encuestas, de 1 procesos contractuales.

Registrando 0% para este tema

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

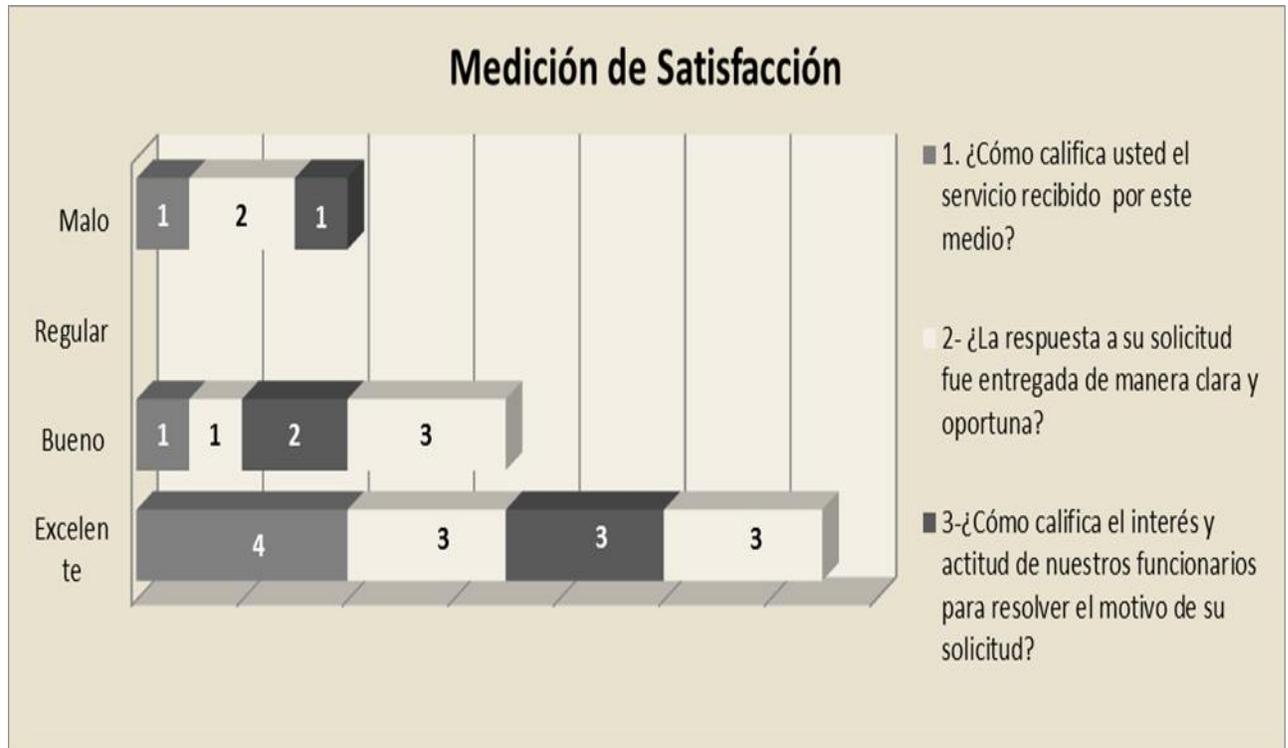
Este punto se relaciona con la medición de los factores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los peticionarios y ciudadanía en general, sobre los servicios que presta la Entidad.

6.1 Medición de satisfacción

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN			
		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)	6	13	7	0	4
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	6	Bueno (3.5. a 4.5)			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, es evidencia un leve aumentó en participación de los usuarios en comparación al mes anterior, los cuales utilizaron el Módulo PQRD en el mes de enero, nuevamente en razón a los cambios que se presentaron con la página WEB y a que una de la funcionaria que debía ejecutar ésta tarea no la pudo realizar pues no contó con la herramienta (la diadema) para

realizar las encuestas. Tomando como referencia la siguiente gráfica, 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 enero de 2018

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

CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1061
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	6
TOTAL	1065

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 PQRD.

6.2.1 FELICITACIONES (1052)

Para el mes de diciembre llegaron un total de 1052 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de enero de 2018

El Grupo “*Administración Comedores de Tropa (Cátering)*” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1012, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “*Almacenamiento y Distribución* con 39”, y “*Oficina Administrativa* con 1”, respectivamente. Los resultados son la evidencia del buen trabajo que realiza cada una de las Regionales.

6.2.2 CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	1
RECLAMOS	4
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	4
TOTAL	9

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

RECLAMOS (4)

- Reclamo interpuesto por la Señora Claudia Quintero Franklin (ID 7168), por medio del cual solicita la devolución de un saldo a favor; lo anterior, teniendo en cuenta que el crédito que tenía con la ALFM fue cancelado en su totalidad por el Instituto de Casas Fiscales del Ejército en el mes de Septiembre de 2017 y a la fecha no se ha realizado la devolución de las cuotas que se cobraron de más. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Cartera” (Caso Cerrado).
- Reclamo interpuesto por la Señora Yenny Paola Hernández Barón (ID 7180), por medio del cual solicita se verifique el correo que aparece en las convocatorias; lo anterior, teniendo en cuenta que envió la Hoja de Vida para postularse y el correo que se indica en la misma, rebota. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Talento Humano” (Caso Cerrado).
- Reclamo interpuesto por el Señor Mayor Carlos Mario Deleon Peña (ID 7182), por medio del cual informa las novedades presentadas el día 14 de Enero de 2018 en el Comedor de Tropa del Batallón de Policía Militar No. 13 “GENERAL TOMAS CIPRIANO DE MOSQUERA” . Se direcciono a la Regional Centro (Caso Cerrado).
- Reclamo interpuesto por la Señora Edith Aidé Cristancho Duran Personera Municipal de Fortul - Arauca (ID 7198), por medio del cual informa sobre la queja instaurada por el Señor William Armando Bautista quien labora en la obra de construcción del Batallón del Municipio de Fortul con el Consorcio Fortul 2016, el Señor Bautista solicita se protejan sus Derechos Laborales en cuanto a pago se salarios puntuales, pago de seguridad social y demás haberes. Se direcciono a la Subdirección General de Contratación (Caso Cerrado).

QUEJA (1)

- Queja interpuesta en la Regional Pacifico (ID 7156) por la funcionaria Clarita Roció Coral Herrera, por medio de la cual solicita explicación del porque estuvo fuera del SGSS; ella y su beneficiario estuvieron sin afiliación a salud durante 41 días. Previamente ya había notificado su caso en Reunión de Coordinación del día 04 de Diciembre de 2017 de NO atención en urgencias para su hija. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Talento Humano” de la Oficina Principal (Caso Cerrado).

7. RECOMENDACIONES

- Se requiere fortalecer la oportuna respuesta a las PQRD efectuadas a la Entidad, por parte de cada uno de los procesos responsable.
- Se requiere que los tiempos para la consolidación de la información suministrada por parte de las Direcciones Regionales se efectué a más tardar los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes; lo anterior, con el objeto de optimizar la entrega de la información.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

Coronel JUAN VARGAS BARRETO
Secretario General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

(ORIGINAL FIRMADO)

Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán - TASD
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana (e)