

MEMORANDO

Bogotá, 18 de Marzo de 2016

No. 026 GAOC-103

PARA: Señor Capitán de Navío Rafael Antonio Llinas Hernandez, Subdirector General encargado de las funciones de la Dirección 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 FEBRERO del año 2016.

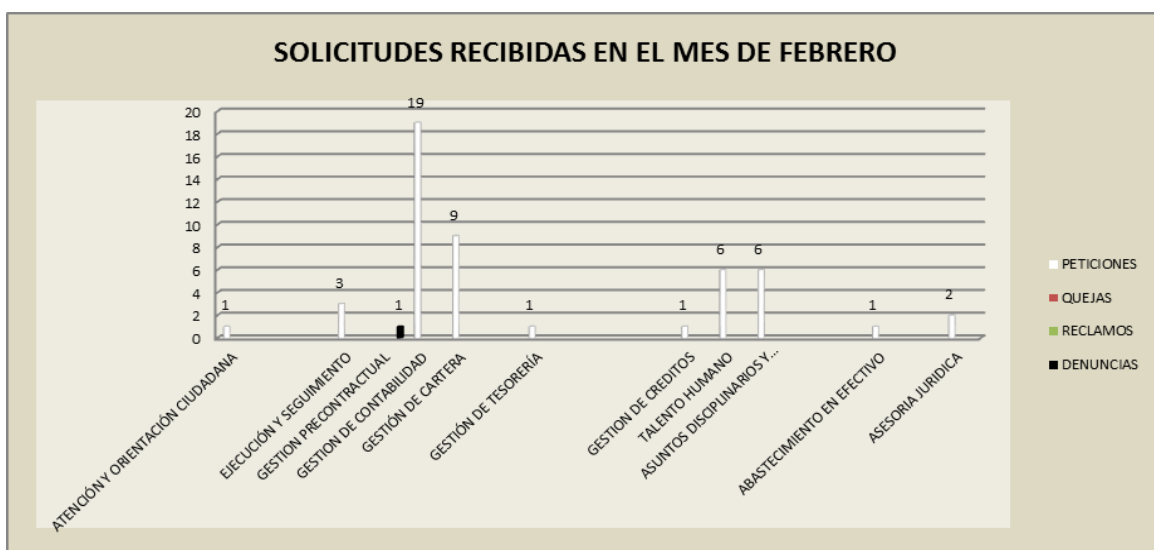
Con toda atención me permito informar al señor Capitán de Navío, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por la Coordinación de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de FEBRERO así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	1	2
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	3	0	0	0	3	6
GESTION PRECONTRACTUAL	0	0	0	1	1	2
GESTION DE CONTABILIDAD	19	0	0	0	19	38
GESTIÓN DE CARTERA	9	0	0	0	9	18
GESTIÓN DE TESORERÍA	1	0	0	0	1	2
GESTION DE CREDITOS	1	0	0	0	1	2
TALENTO HUMANO	6	0	0	0	6	12

ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	6	0	0	0	6	12
ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	1	0	0	0	1	2
ASESORIA JURIDICA	2	0	0	0	2	4
TOTAL	49	0	0	1	50	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS		

GRÁFICO SOLICITUDES POR SUBPROCESOS



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

Para el mes de Febrero se evidencia que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios es “Gestión de contabilidad” con un 38% de participación, equivalente a 19 solicitudes; seguida del subproceso de “Gestión de cartera” con un 18% de participación, equivalente a 9 solicitudes y los subprocesos de “Talento Humano” y “Asuntos disciplinarios y administrativos” igualados con un 12% de participación, equivalente a 6 requerimientos de cada uno y realizados por parte de nuestros usuarios.

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

REGIONAL ATLÁNTICO	TIPO
Asuntos Disciplinarios y Administrativos	6 Peticiones

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Talento Humano	2 Peticiones
Gestión de Contabilidad	4 Peticiones

REGIONAL NORORIENTE	TIPO
Gestión de Contabilidad	1 Petición.

REGIONAL NORTE	TIPO
Gestión Precontractual.	1 Denuncia.

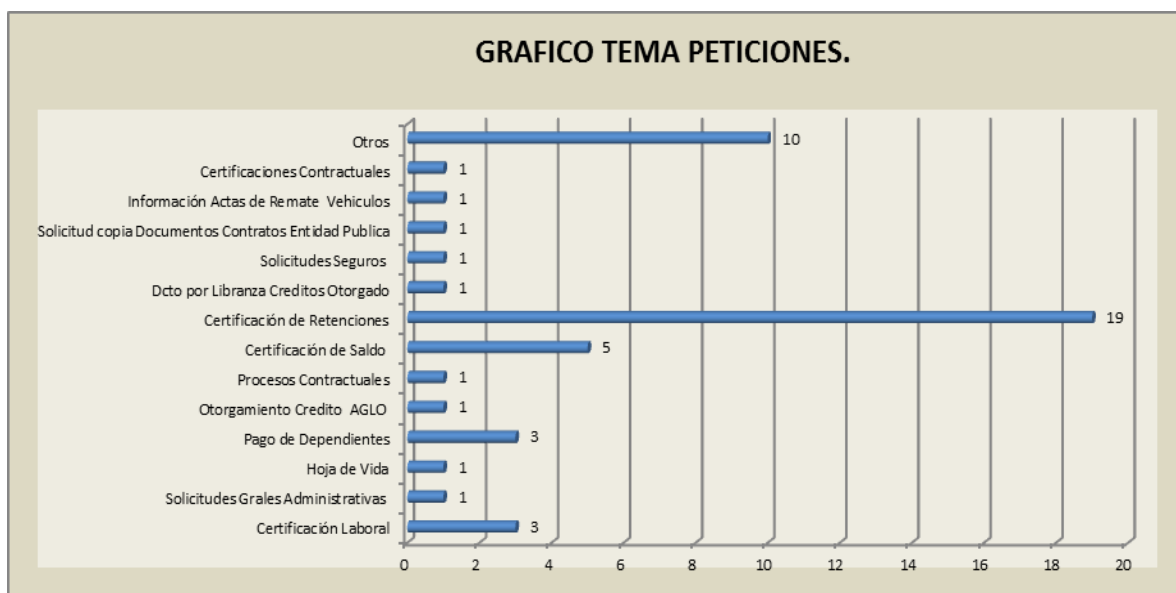
REGIONAL PACIFICO	TIPO
Gestión de Contabilidad	1 Petición.

2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 50 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 Nueve (49)

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 Febrero 2016

DENUNCIAS: Una (1)

1 Denuncia allegada a la Regional Norte en donde el Representante Legal de una firma expresa la violación a sus derechos al participar del proceso licitatorio No. 010-022-2016, ya que fue enviada su propuesta antes del cierre y no fue tomada en cuenta, se direcciono al Subproceso de Gestión Precontractual de la Regional. (Caso cerrado).

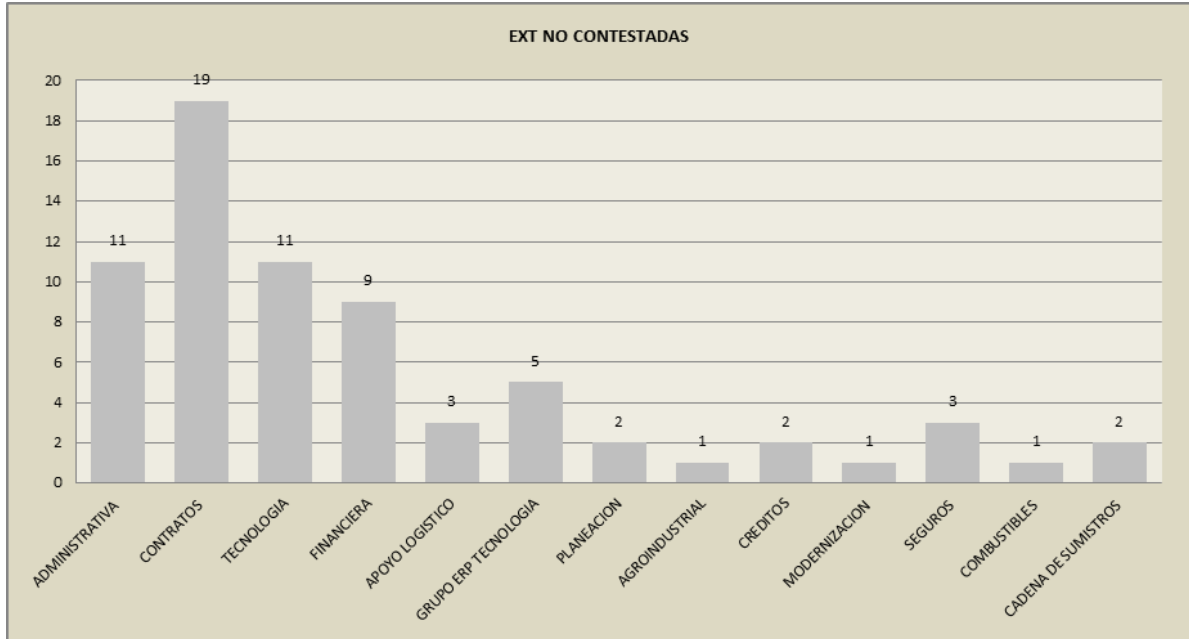
3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ALLEGADAS A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO:

Para el mes de Febrero de 2016 ingresaron 1850 llamadas a través del Centro de Atención telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm evidenciando un aumento considerable con respecto a los dos últimos meses. Esto es gracias a la puesta en marcha del nuevo PBX de la Agencia el cual se encuentra en normal funcionamiento.

A continuación se presenta la percepción del usuario externo frente a las asesorías recibidas a través del CAT y los diferentes medios del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano.



En el anterior 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, presentando inconvenientes con los usuarios.



Numero de fallas de comunicación por Dependencias, del mes de Febrero 2016

Allí comprobamos el manejo que se le da a las extensiones de la Oficina Principal en cada una de las dependencias y que son competencia de su personal; estas ya **no** son responsabilidad del Centro de Atención Telefónica una vez ya fueron direccionadas. Se muestra que las áreas de Contratos, Administrativa y Tecnología son las dependencias que evidencian mayores fallas a la hora de contestar sus teléfonos.

Es recomendable que por dificultad al contestar las extensiones por cada una de las secretarías a cargo, estas sea resepcionadas por funcionarios allegados a estos equipos telefónicos.

Así mismo, para el mes de Febrero se recibieron un total de 206 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 Febrero, un movimiento de once (11) solicitudes por parte de los usuarios, en su gran mayoría por información general.

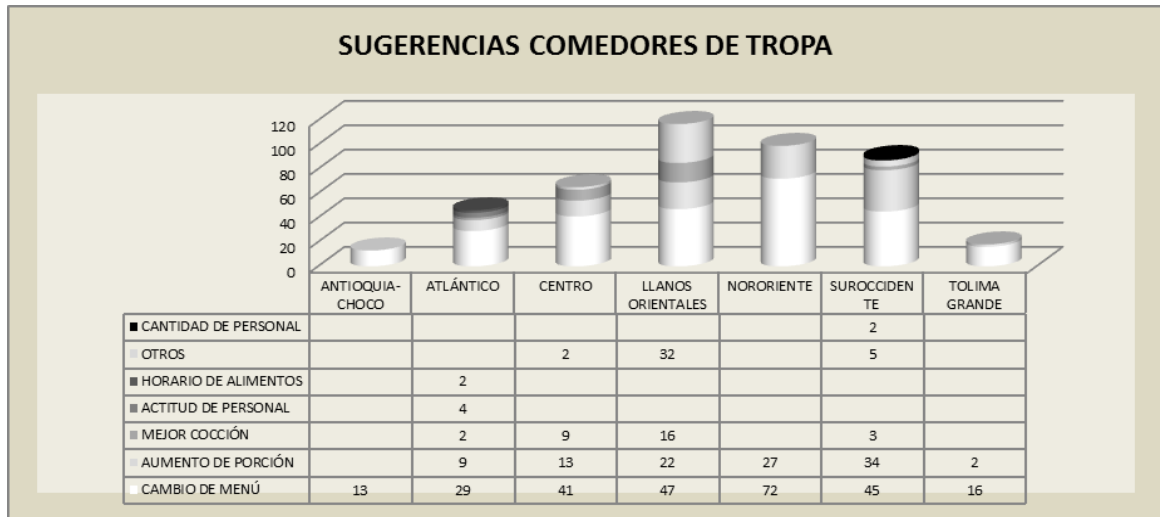
Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónica, correo contactenos@agencialogistica.gov.co, chat interactivo y los diferentes canales que tiene nuestro Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano; se publicaron en el Módulo PQR del Portal Institucional.

4. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional, se recibieron 511 sugerencias y 627 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:



SUGERENCIAS: 511



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

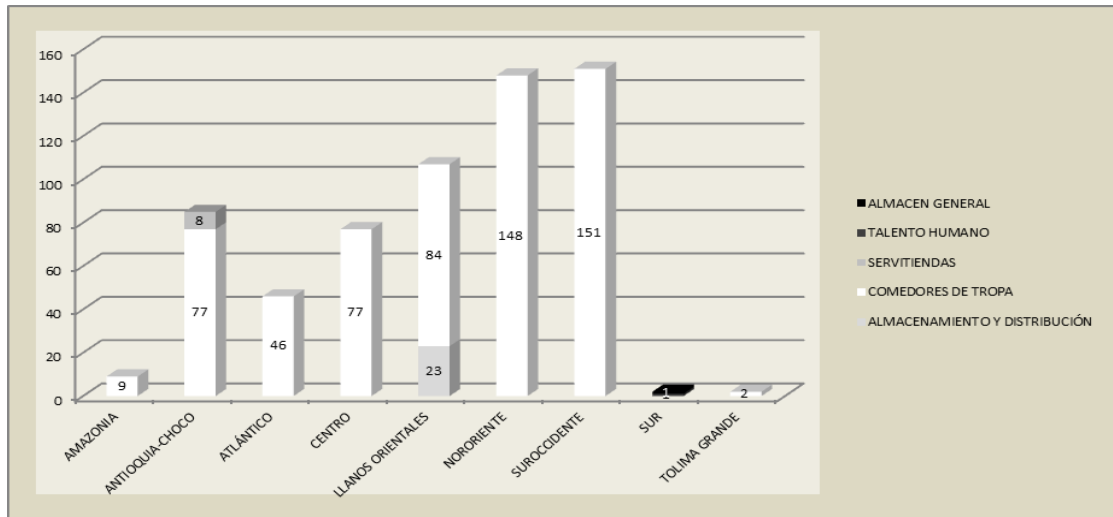
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el “Cambio de menú” con 263 sugerencias, seguida por “Aumento de porción” con 107 sugerencias y “Otros” con 39 solicitudes, las cuales refieren a “instalación de ventiladores, arreglo de mesas y sillas dañadas, instalación de espejos y jaboneras en baños, instalación de Televisión, etc.”



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

Para el mes de Febrero, 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 31 sugerencias, seguida de “Almacenamiento y Distribución” con 27 propuestas.

FELICITACIONES: 627

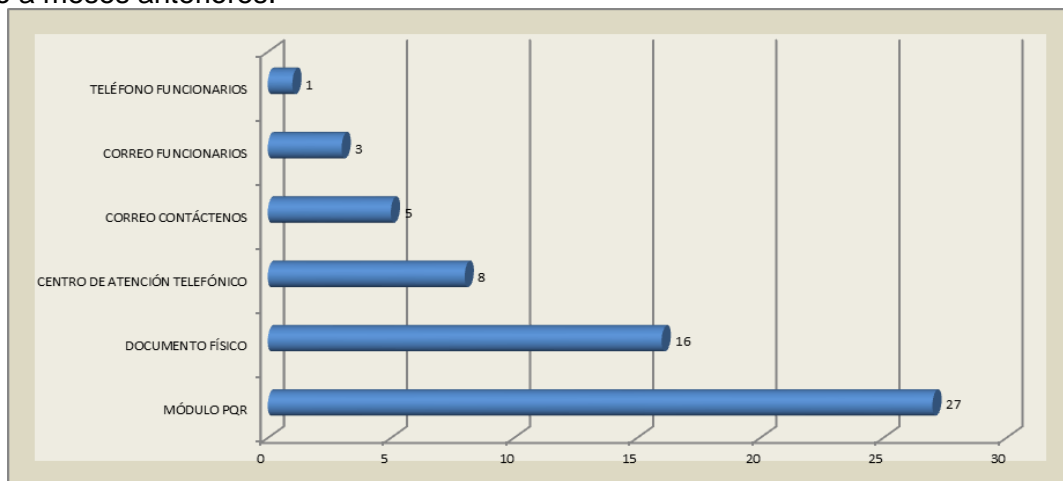


FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Febrero 2016

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 594 aspectos positivos, seguido por “Almacenamiento y distribución” con 23 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Suroccidente, Nororiente y Llanos Orientales. Las Regionales que no se registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna.

5. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Observando el manejo que se le ha dado 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” y “Documento físico” con una constante con respecto a meses anteriores.



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

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Febrero del año 2016, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal NO participo en audiencias de adjudicación, por lo que no se extrajo encuestas anticorrupción. En las regionales hubo un total de 79 encuestas anticorrupción obtenidas de 57 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 16 encuestas de 10 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 25 encuestas de 16 procesos contractuales.
- Regional Atlántico: 4 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Llanos Orientales: 4 encuestas de 7 procesos contractuales.
- Regional Nororiente: 2 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Norte: 2 encuestas de 2 procesos contractuales.
- Regional Pacifico: 8 encuestas de 6 procesos contractuales.
- Regional Suroccidente: 13 encuestas de 4 procesos contractuales
- Regional Sur: 1 encuestas de 4 procesos contractuales.
- Regional Tolima Grande: 4 encuestas de 6 procesos contractuales

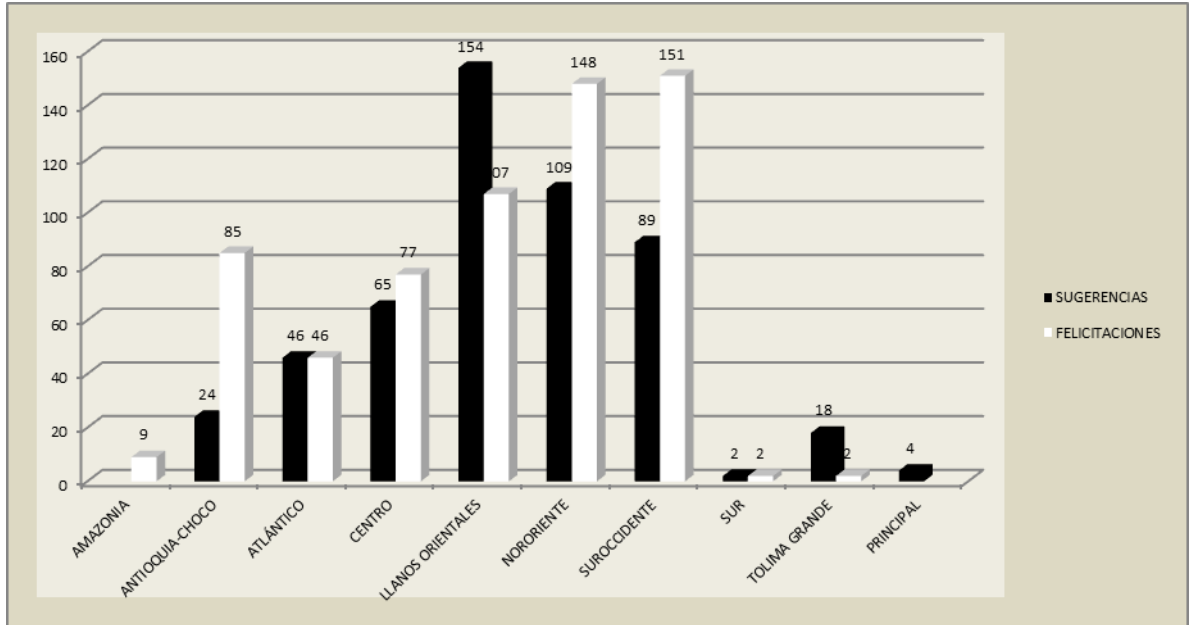
De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 98.6% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Febrero del año 2016, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 4.5 días aproximadamente, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención y Orientación Ciudadana	1
Ejecución y Seguimiento	8
Gestión Contabilidad	3,26
Gestión Cartera	4,5
Gestión Tesorería	3
Abastecimiento en Efectivo	5
Asuntos Disciplinarios y Administrativos	1
Asesoría Jurídica	6
Talento Humano	8,1

- b. En cumplimiento a la circular 09 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 Febrero 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.



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

- 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