

MEMORANDO

Bogotá, 17 de Julio de 2015

No. 066 GAOC-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 JUNIO 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 JUNIO así:

**1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE JUNIO.**

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	5	0	0	0	5	9.8
GESTION PRECONTRACTUAL	2	0	1	1	4	7.8
GESTIÓN CARTERA	14	0	0	0	14	27.48
GESTION DE CONTABILIDAD	5	0	0	0	5	9.8
TALENTO HUMANO	12	0	0	0	12	23.55
ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA	1	0	1	0	2	3.92
ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	1	0	0	0	1	1.97
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	3	0	0	0	3	5.88
ASESORIA JURIDICA	3	0	0	0	3	5.88
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	2	0	0	0	2	3.92
TOTAL	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>
	<b>PETICIONES</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>RECLAMOS</b>	<b>DENUNCIAS</b>		

GRÁFICO SOLICITUDES POR SUBPROCESOS



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

Se evidencia que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos es “Gestión de Cartera” con el 27.48% de participación, equivalente a 14 requerimientos; seguida del subproceso de “Talento Humano” con el 23.55%, equivalente a 12 solicitudes, y a los Subprocesos de “Gestión de contabilidad” y “Ejecución y Seguimiento” igualados con un 9.8% de participación, equivalente a 5 requerimientos de cada uno y aportados por nuestros usuarios. **La Regional Nororiente no presento informe alguno sobre la gestión realizada por lo que no se refleja su manejo.**

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

REGIONAL ANTIOQUIA-CHOCO	TIPO
Gestión Precontractual	1 Peticiones

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Ejecución y Seguimiento	1 Peticiones
Gestión Contabilidad	2 Petición
Administración Comedores de Tropa	1 Reclamo

REGIONAL NORTE	TIPO
Gestión Precontractual	1 Reclamo

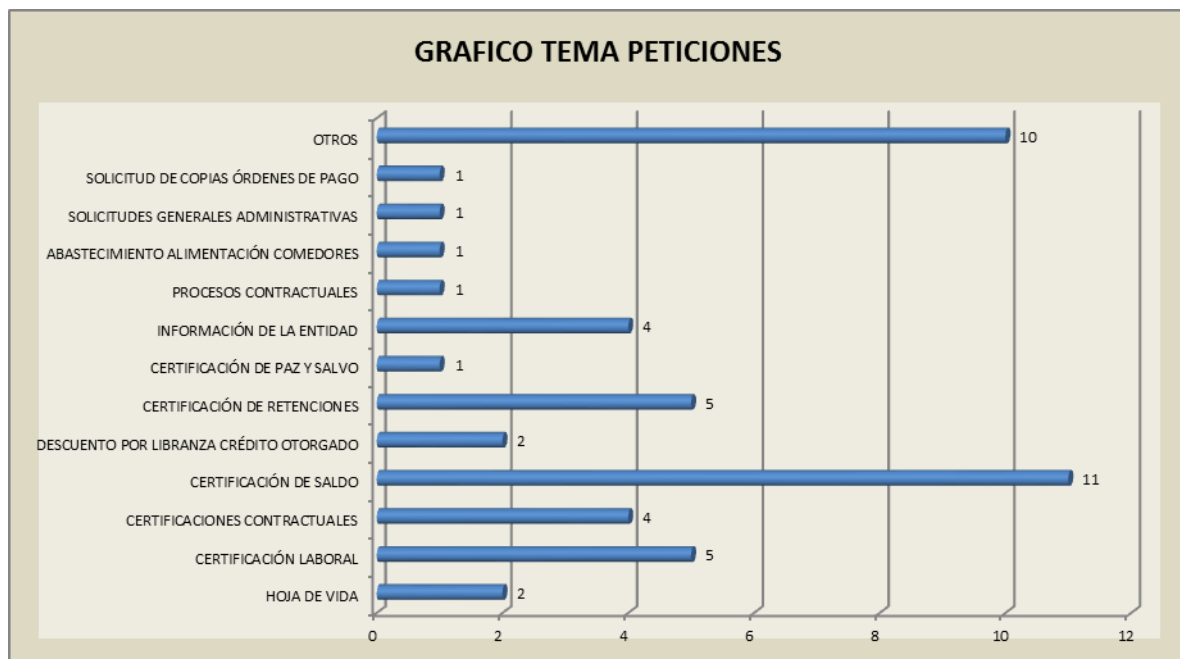
<b>REGIONAL PACIFICO</b>	<b>TIPO</b>
Gestión Contabilidad	1 Petición
<b>REGIONAL SUR</b>	<b>TIPO</b>
<b>Abastecimiento en Efectivo</b>	<b>1 Petición</b>
<b>REGIONAL SUROCCIDENTE</b>	<b>TIPO</b>
Talento Humano	1 Petición

## 2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 51 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 ocho (48)

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 Junio 2015

### RECLAMOS: Dos (2)

1 Reclamo, allegado a la Regional Norte; el Señor informa que desde el 4 de junio de 2015 se encuentran dilatando la adjudicación del proceso N°010-060-2015, proceso en el cual el es oferente, sin embargo hasta el día de hoy no se ha publicado ninguna novedad en el Secop, solicita que se investigue este retraso que desdibuja la transparencia y agilidad de la Entidad. Se direcciono al Subproceso de “Gestión precontractual”. (Caso Cerrado).

1 Reclamo allegado a la Regional Llanos Orientales donde el comandante del Batallón ASPC No. 18 demuestra su malestar por las inconsistencias que se han venido presentando, ya que el pasado 13 de Abril de 2015 no se suministró el almuerzo a los soldados y los días que llegaba la alimentación, los frijoles quedaban crudos, se direcciono al Subproceso de “Administración de Comedores de Tropa”. (Caso Cerrado).

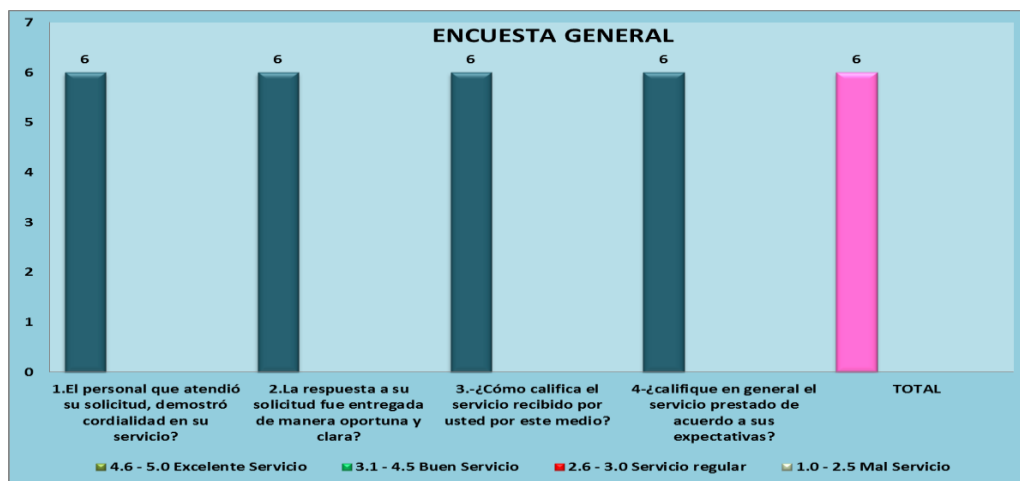
### DENUNCIAS: Uno (1)

1 Denuncia allegada a la Oficina Principal, donde se solicita la revocatoria del proceso de selección abreviada No. 002-134/2015 por ser extemporánea y por la entidad negarse a recibir la propuesta del único oferente que se presento de conformidad con el cronograma estipulado con el pliego de condiciones, “se deben respetar el cronograma inicial y solo debe evaluarse la propuesta PSI por ser la única entregada, cumplir con lo contemplado en el pliego”. Se direcciono al Subproceso de “Gestión Precontractual I” (Caso Cerrado).

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

Para el mes de Junio de 2015 ingresaron 1332 llamadas a través del Centro de Atención Telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, de las cuales 108 son asesorías con una muestra de 9 seguimientos reportados.

A continuación se presenta la percepción del usuario externo frente a las asesorías recibidas a través del CAT.



Así mismo, para el mes de Junio se recibieron un total de 247 solicitudes allegadas a través del correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co) las cuales fueron direccionadas a cada dependencia.

El chat interactivo de la entidad presentó para este mes de Junio, un movimiento de nueve (9) solicitudes por parte de los usuarios. Esta disminución es ocasionada debido a los inconvenientes presentados en la herramienta desde el pasado 19 de Junio y conocida por la mesa de ayuda de la entidad.

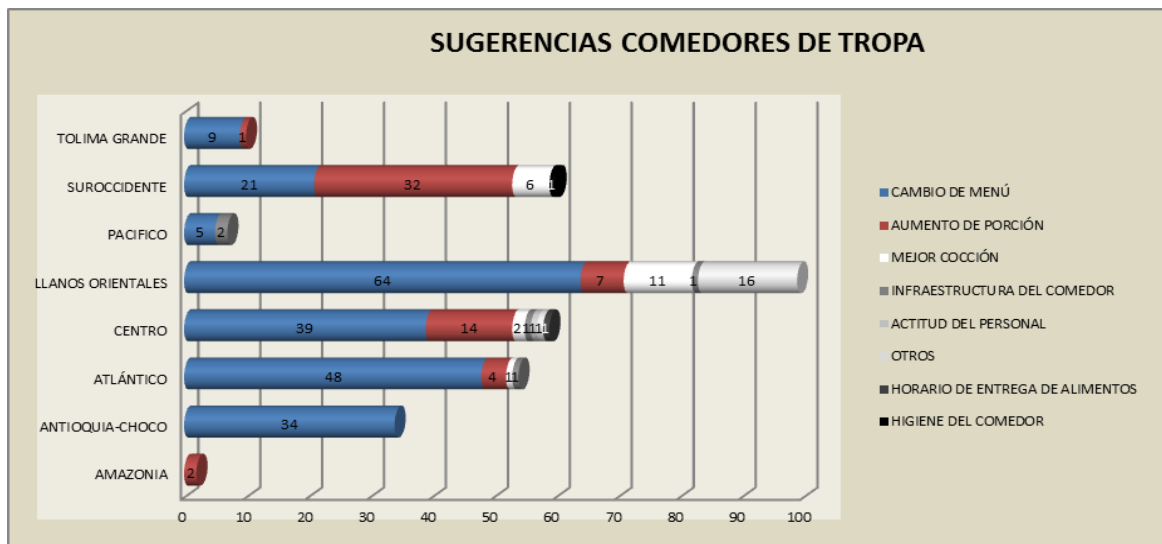
Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co), chat interactivo y los diferentes canales que tiene nuestro Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano;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

Se evidencia en el mes de Junio, una gestión de 155 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 139 llamadas entrantes al conmutador de la misma. Cada una de ellas se direcciono dándole la información pertinente.

#### 4. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

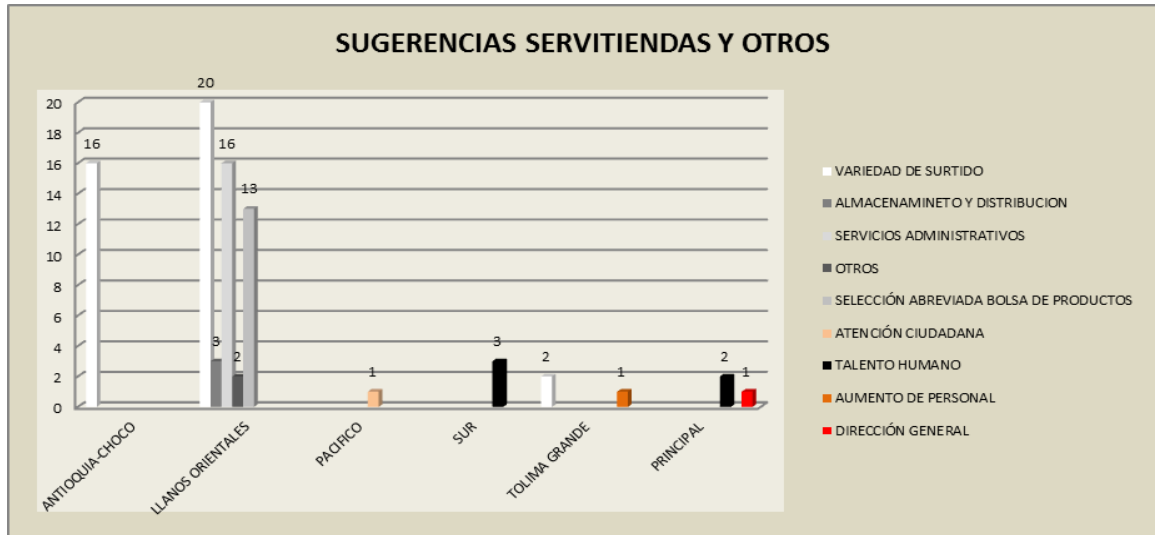
A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional, se recibieron 405 sugerencias y 594 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

##### SUGERENCIAS: 405



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

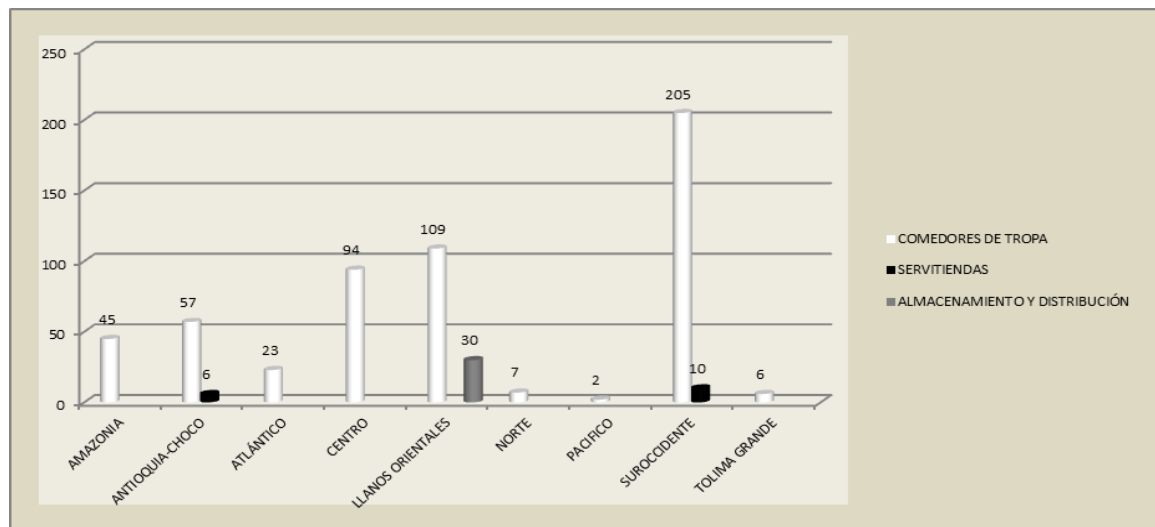
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el “Cambio de menú” con 220 sugerencias, seguida por “Aumento de Porción” con 60 sugerencias y “Mejor cocción” con 20 sugerencias.



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

Las sugerencias presentadas en el gráfico para el mes de Junio del año 2015 y que competen a las diferentes Servitiendas así como a otros conceptos, a nivel Nacional, se focalizan exclusivamente en “Variedad de surtido” con 38 sugerencias, seguida de “Servicios Administrativos” con 16 propuestas.

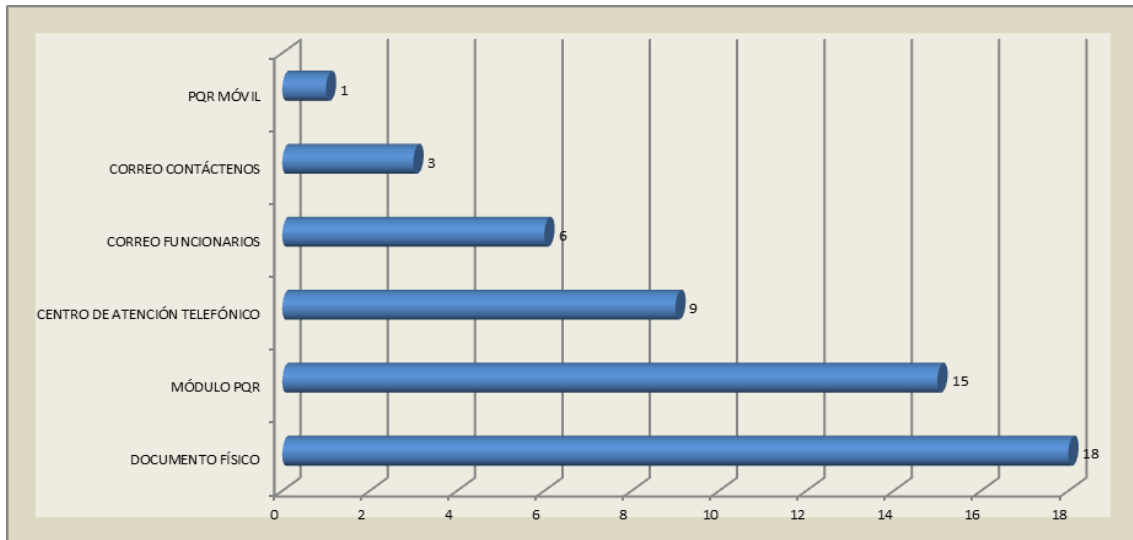
### FELICITACIONES: 594



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

El tema más reiterativo de las felicitaciones corresponde a la satisfacción frente al servicio suministrado en los “Comedores de Tropa” con 548 aspectos positivos, seguido por “Almacenamiento y Distribución” con 30 felicitaciones. Se demuestra un mayor agrado en las Regionales Suroccidente y Llanos Orientales. Las Regionales que no se registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna.

## 5. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN



FUENTE: Informes mensuales extraídos de la herramienta “Modulo PQR” ubicada en el portal, correspondientes al mes de Junio 2015

De acuerdo a la gráfica anteriormente presentada, el “Documento físico” demuestra ser el canal más utilizados por nuestros usuarios, con 18 solicitudes para el mes de Junio del año 2015.

## 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Junio, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal, participo en 4 audiencias de adjudicación de las cuales se tabularon 20 encuestas anticorrupción presentado un 91.5% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados allí.

- a. En las regionales hubo un total de 70 encuestas anticorrupción obtenidas de 62 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:
  - Regional Amazonia: 13 encuestas de 9 procesos contractuales.
  - Regional Antioquia-choco: 8 encuestas de 7 procesos contractuales.
  - Regional Atlántico: 12 encuestas de 4 procesos contractuales.
  - Regional Centro: 12 encuestas de 5 procesos contractuales.
  - Regional Llanos Orientales: 3 encuestas de 17 procesos contractuales.
  - Regional Pacifico: 7 encuestas de 10 procesos contractuales.
  - Regional Suroccidente: 6 encuestas de 2 procesos contractual.
  - Regional Sur: 1 encuestas de 2 procesos contractuales.
  - Regional Tolima Grande: 8 encuestas de 6 procesos contractuales

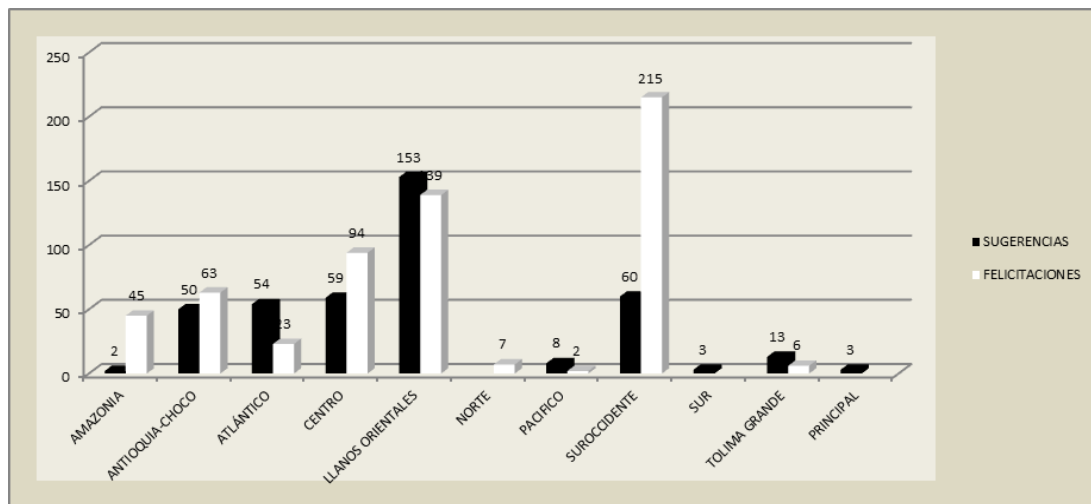
De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 95.48% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Junio del año 2015, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los Derechos de Petición se encuentra en 7,4 días, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Ejecución y Seguimiento	6,2
Gestión Precontractual	13,5
Gestión Contabilidad	2,6
Gestión Cartera	3
Administración Comedores de Tropa	9
Abastecimiento en Efectivo	13
Asesoría Jurídica	2
Asuntos Disciplinarios y Administrativos	12
Evaluación Independiente	5,5
Talento Humano	7,2

- 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 Junio 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. **La Regional Nororiente no presentó informe alguno sobre la gestión realizada por lo que no se refleja su manejo.**



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