

MEMORANDO

Bogotá, 14-07-2016

No 20161410114197 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 JUNIO 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 JUNIO así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	9	1	0	1	11	15.71
GESTIÓN PRECONTRACTUAL	5	0	0	0	5	7.14
GESTION DE CONTABILIDAD	4	0	0	0	4	5.71
GESTIÓN DE CARTERA	24	0	0	0	24	34.28
GESTION DE CREDITOS	2	1	0	0	3	4.28
TALENTO HUMANO	13	0	1	0	14	20
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1	0	0	1	1.44
ASESORIA JURIDICA	4	0	0	0	4	5.71
EVALUACION INDEPENDIENTE	1	0	0	0	1	1.44
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	1	1.44

ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	1	0	1	0	2	2.85
TOTAL	64	3	2	1	70	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS		

GRÁFICO SOLICITUDES POR SUBPROCESOS



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

En este mes de Junio se evidencia que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios refieren a “Gestión de Cartera” con un 34.28% de participación, equivalente a 24 solicitudes; seguida del subproceso de “Talento Humano” con un 20% de participación, equivalente a 14 solicitudes y el subproceso de “Ejecución y Seguimiento” con un 15.71% de participación, equivalente a 11 requerimientos. Así mismo del anterior consolidado se puede discriminar por regionales los tipos de solicitudes hallados para el mes de Junio.

REGIONAL ATLANTICO	TIPO
Gestión Precontractual	2 Peticiones

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Almacenamiento y Distribución	1 Reclamo.

REGIONAL NORORIENTE	TIPO
Gestión Contabilidad	1 Petición.

REGIONAL NORTE	TIPO
Servicios Administrativos	1 Queja.
Gestión Ejecución y Seguimiento	2 Peticiones, 1 Denuncia

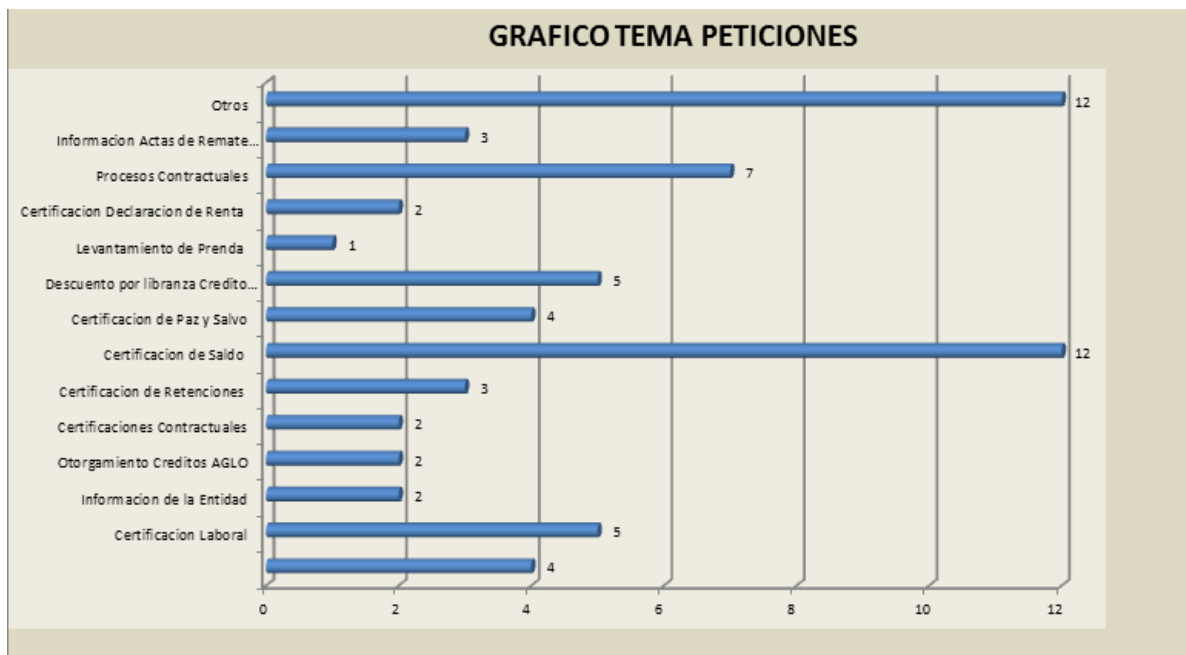
REGIONAL TOLIMA GRANDE	TIPO
Gestión Precontractual	3 Peticiones
Gestión Ejecución y Seguimiento	1 Queja, 1 Petición

2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 70 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: Sesenta y Cuatro (64)

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 2016

RECLAMOS: Dos (2)



1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, donde el usuario solicita una Certificación laboral que no contenía los parámetros mínimos pedidos, reclamando ajustes para el mismo sin encontrar quien se lo elaborara por encontrarse en vacaciones el funcionario competente una vez fue prometida su elaboración. Se direccionó al Subproceso “Talento Humano” (Caso Cerrado).

1 Reclamo allegado a la Regional Llanos Orientales, donde se manifiesta la inconformidad por la no existencia de algunos productos en el CAD Tame y se requiere solución inmediata para adelantar los abastecimientos. Se direcciono al Subproceso “Almacenamiento y Distribución CADS” (Caso Cerrado)

QUEJAS: Tres (3)

1 Queja allegada a la Oficina Principal, donde el usuario se lamenta por la mala atención de una funcionaria de la Dirección de Créditos, evidenciado que a pesar de tratar en múltiples oportunidades de comunicarse con ella, se hace negar faltando a los protocolos de Atención al cliente. Se direcciono al Subproceso “Gestión de Créditos” (Caso Cerrado).

1 Queja allegada a la Regional Norte, donde un funcionario informa que no existe pronunciamiento oficial sobre una irregularidad interpuesta por él, el pasado mes de Marzo, sobre un intruso en la entidad y evidenciando muchas evasivas para su contestación por parte del funcionario encargado de la Seguridad. Se direcciono al Subproceso “Servicios Administrativos” (Caso Cerrado)

1 Queja allegada a la Regional Tolima Grande, donde un usuario instaura su inconformidad referente ante el proceder de un funcionario público, porque considerar que su actuar no refleja imparcialidad y objetividad a la hora de realizar sus funciones en el área contractual. Se direcciono al Subproceso “Ejecución y Seguimiento” (Caso Cerrado)

DENUNCIA: Una (1)

1 Denuncia allegada a la Regional Norte, donde un usuario notifica irregularidades en el contrato de mínima cuantía N° 010-019 de 2016, ya que se realizó cierre del proceso sin haberse tenido en cuenta su propuesta entregada en los tiempos establecidos quedando entredicho las actuaciones de los servidores públicos que lideran el proceso. Se direcciono al Subproceso “Ejecución y Seguimiento” (Caso en trámite)

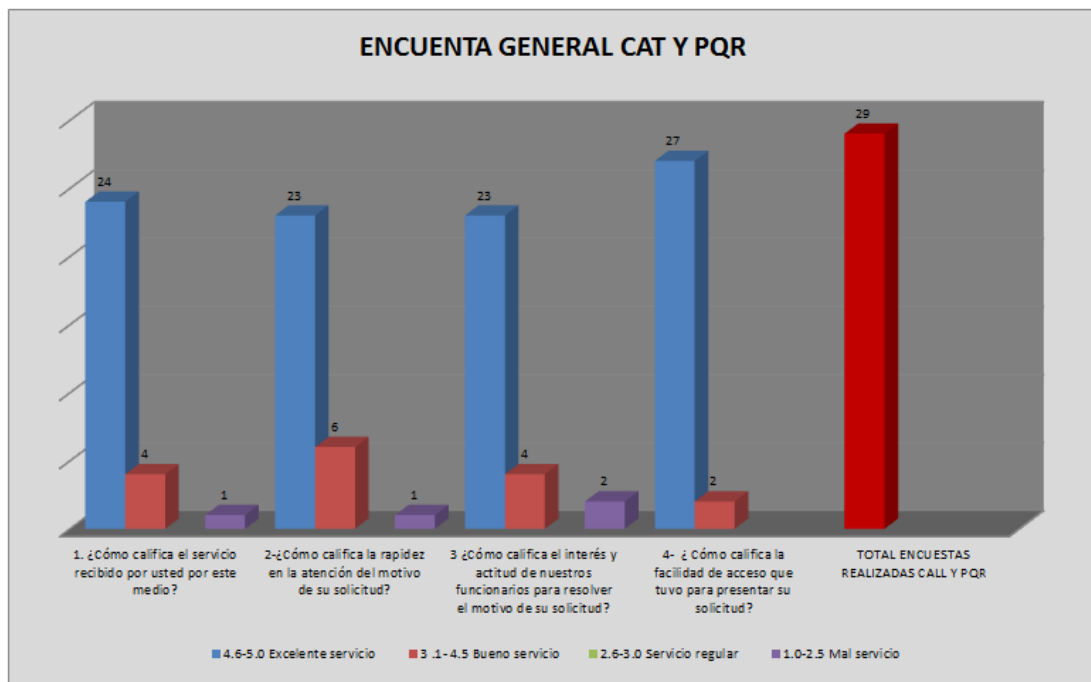
3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ALLEGADAS A TRAVÉS DEL CENTRO DE



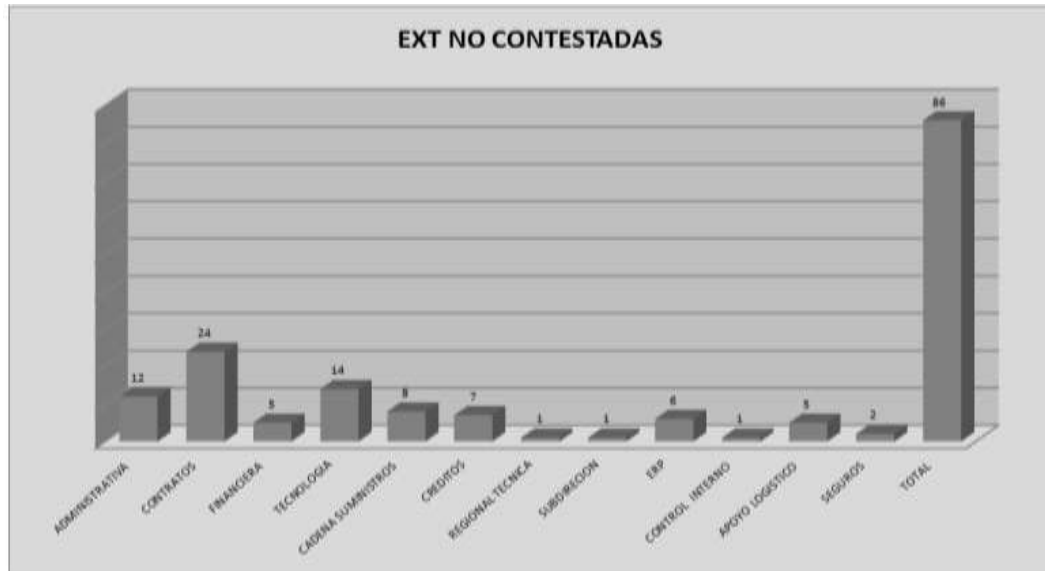
ATENCIÓN TELEFÓNICO:

Para el mes de Junio de 2016 ingresaron 1709 llamadas a través del Centro de Atención telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm evidenciando una disminución considerable con respecto a los últimos meses. Esta deducción se evidencia por la puesta en marcha de la herramienta del VICIDIAL, instrumento que maneja el ingreso, direccionamiento, grabación y toda administración del centro telefónico con el que actualmente nos encontramos con contrato vigente, lo que proporciona ingreso de llamadas directamente a las dependencias requeridas por el usuario, logrando así disminución de llamadas para las consultoras.

A continuación se presenta la percepción del usuario externo frente a las asesorías recibidas a través del CAT y los diferentes canales del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano. Para este mes se realizaron 110 asesorías puntuales de las cuales se pudieron realizar 29 seguimientos evaluados así:



En el siguiente 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 oportunamente presentando inconvenientes con los usuarios.



Numero de fallas en la recepción de llamadas por cada una de las dependencias, en el mes de Junio de 2016.

Esta refleja a las áreas de Contratos, Tecnología, Administrativa y Cadena de Suministros, como aquellas dependencias que a pesar de evidenciar menores fallas en el mes de Junio a la hora de contestar sus teléfonos con respecto a lo corrido del año, continúan teniendo problemas con su recepción. Hay que felicitar a todas las áreas de la entidad al evidenciar mayores compromisos y responsabilidad por parte de sus funcionarios al cumplir con la recepción de estos equipos telefónicos.

Es de resaltar que su contestación es competencia del personal de cada área y estas ya **no** son responsabilidad del Centro de Atención Telefónico una vez ya fueron direccionadas. **Continuamos recomendando que por dificultad al contestar las extensiones por cada una de las secretarías, estas sean recepcionadas por funcionarios allegados a estos equipos telefónicos.**

Para el mes de Junio se recibieron un total de 345 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, un movimiento de siete (6) solicitudes por parte de los usuarios, en su gran mayoría por información general

Se evidencia una gestión de 148 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 234 llamadas entrantes al conmutador de la misma, Cada una de ellas se direcciono brindándole la información pertinente.

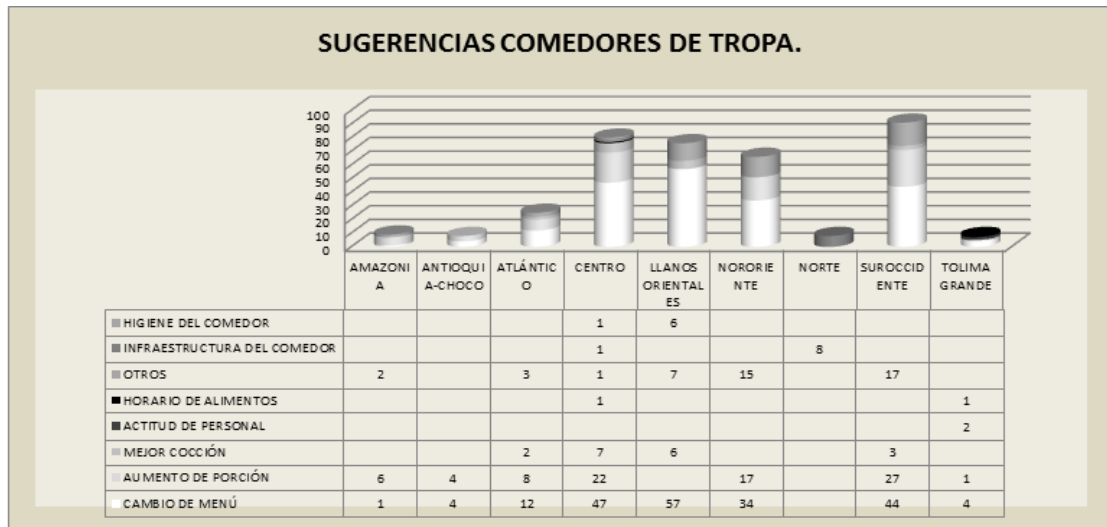
Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, correo contactenos@agencialogistica.gov.co, chat interactivo y los diferentes canales que tiene nuestro Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano; se publicaron en el Módulo PQR del Portal Institucional.



4. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

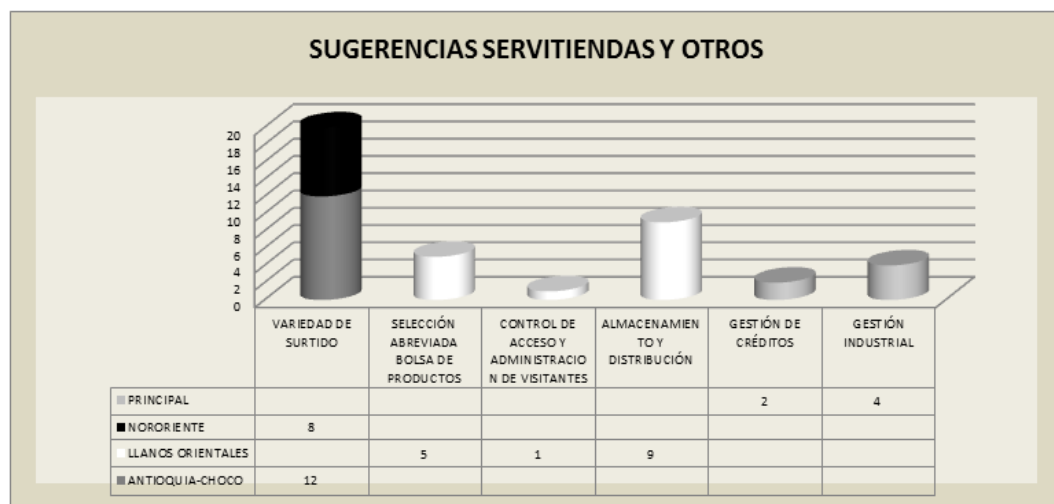
A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional, se recibieron 412 sugerencias y 695 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

SUGERENCIAS: 412



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

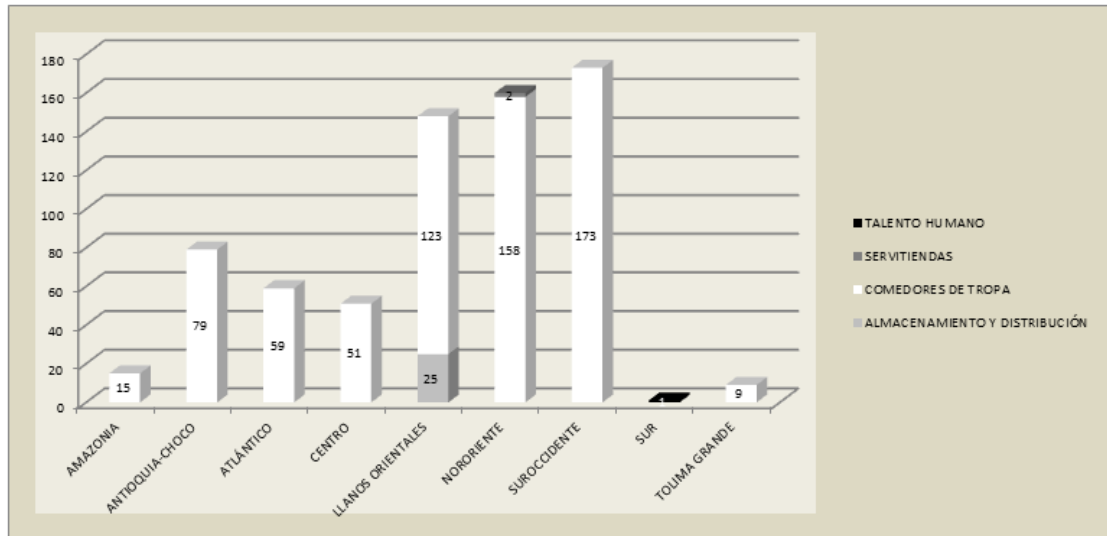
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el “Cambio de menú” con 203 sugerencias, seguida por “Aumento de porción” con 85 sugerencias y “Otros” con 45 solicitudes, las cuales tratan sobre propuestas hechas por nuestros clientes acerca de más ventilación, utilización de los televisores instalados, arreglo de llaves de agua, arreglo de hieleras e instalación de purificadores de agua.



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

Para el mes de Junio, las sugerencias presentadas y reflejadas en el gráfico anterior que competen a las diferentes “Servitiendas” así como a otros conceptos a nivel Nacional, se focalizan exclusivamente en “Variedad de surtido” con 20 sugerencias, seguida de “Almacenamiento y Distribución” con 9 propuestas.

FELICITACIONES: 695



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

El Subproceso 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 667 aspectos positivos, seguido por “Almacenamiento y Distribución” con 25 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Suroccidente, Nororiente y Llanos Orientales. Las Regionales que no registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna así como la **Regional Pacífico al no presentar informe mensual, no reporta movimiento alguno en la implementación de esta herramienta.**

REITERATIVIDADES

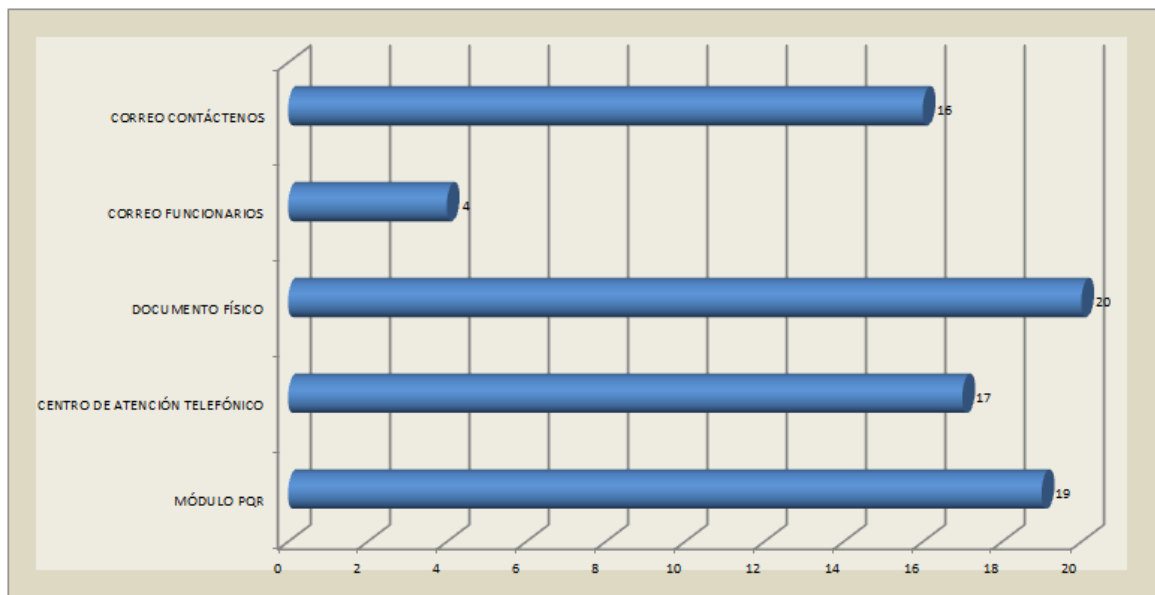
Por medio de los diferentes canales del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano con que cuenta la entidad, en especial la herramienta de “buzones de sugerencias”, hemos podido evidenciar ciertas reiteratividades que han afectado de una o de otra forma a nuestros clientes y que son expuestos por el usuario. Estas refieren a:

1. En la Regional Suroccidente aumentaron las inconformidades con respecto a la cocción de alimentos así como a mayores sistemas de refrigeración. Es de notar que refleja los mismos hallazgos del primer trimestre del año los cuales ya fueron notificados en su oportunidad al Coordinador Nacional.

2. La Regional Llanos Orientales viene presentado novedades en este segundo trimestre, con respecto a la falta de iluminación en las bodegas, fundamentalmente para la diligencia de su documentación.

5. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Con respecto al manejo que se le está dando 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 nuevamente el “Documento físico” como primera herramienta utilizada por nuestros usuarios, y como segundo canal el “Modulo PQR “. Esto evidencia continuidad en la confianza del medio físico para generar todo requerimiento por parte del usuario. Es indispensable dar mayor conocimiento de las herramientas virtuales de participación que posee la entidad, utilizando todos los medios publicitarios con el fin de generar más confianza y credibilidad al interesado.



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

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Junio del año 2016, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal participo en 2 audiencia de adjudicación de las cuales se tabularon 8 encuestas anticorrupción presentando un 93.75% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

En las regionales hubo un total de 95 encuestas anticorrupción obtenidas de 99 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:



- Regional Amazonia: 22 encuestas de 18 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 9 encuestas de 7 procesos contractuales.
- Regional Atlántico: 5 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Centro: 21 encuestas de 9 procesos contractuales.
- Regional Llanos Orientales: 10 encuestas de 33 procesos contractuales.
- Regional Nororiente: 5 encuestas de 3 procesos contractuales.
- Regional Norte: 5 encuestas de 9 procesos contractuales.
- Regional Sur: 1 encuestas de 2 procesos contractuales
- Regional Tolima Grande: 17 encuestas de 17 procesos contractuales

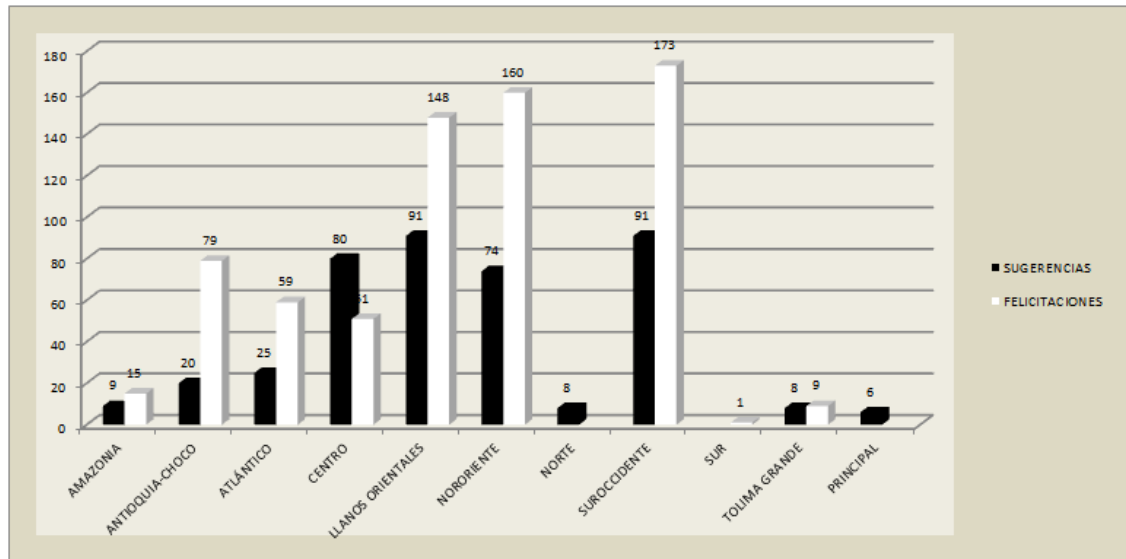
De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 97.69% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Junio del año 2016, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 7 días aproximadamente, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Ejecución y Seguimiento	6
Gestión Precontractual	3,6
Servicios Administrativos	8
Almacenamiento y Distribución	12
Gestión Contabilidad	6
Gestión Cartera	3,26
Gestión Créditos	11
Asesoría Jurídica	4
Talento Humano	10,6
Asuntos Disciplinarios y Administrativos	6

- b. En cumplimiento a la circular No 9 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 Junio 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. **La Regional Pacifico no presento informe mensual por lo que no reporta movimiento alguno en la implementación de esta herramienta.**



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