

MEMORANDO

Bogota, 18-07-2018

N° 20182010173833 ALSG – AOC – 201

PARA: CORONEL (RA) OSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO
Director General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

DE: CORONEL (RA) CARLOS ERNESTO CAMACHO DÍAZ
Subdirector General de Abastecimientos y Servicios encargado de las funciones de la Secretaría General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción - Junio de 2018

Con toda atención me permito informar al Señor Coronel (RA) 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 Junio así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES

1.1. PERÍODO ANTERIOR - MAYO

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
120	120	0	5	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL - JUNIO

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS A LA FECHA	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	104	95	9	0	2	9%	98%	91%

Respecto al mes de Junio se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas a través del módulo PQRD presentó una leve disminución, comparado con el mes anterior; a la fecha, de las 104 solicitudes recibidas, 9 se encuentran en trámite.

Para el mes de junio se vencieron diecinueve (19) solicitudes de las cuales dos (2) fueron Derechos de Petición, asunto información de descuentos por nomina créditos de libre inversión (ID 7525 y 7541), también se presentó un (1) Reclamo asunto información de descuentos por nomina créditos de libre inversión (ID 7343), las demás fueron Certificaciones del estado actual de la obligación con la Entidad, identificadas con los siguientes números de ID:

7596, 7653, 7654, 7655, 7658, 7659, 7661, 7664, 7670, 7672, 7674, 7677, 7687, 7688, 7711 y 7712, solicitudes que pertenecen a la Dirección Financiera - Gestión Cartera, y teniendo en cuenta que son certificaciones relacionadas con créditos tienen 5 días hábiles para generarlas; no obstante cabe aclarar que dichas solicitudes ya se encuentran cerradas.

Cuando se evidencian casos vencidos, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, con antelación al vencimiento del término, envía los respectivos reportes de alerta, una vez materializado el vencimiento, se envían los memorandos correspondientes al Director de la dependencia responsable con el fin de instar al cierre de las solicitudes.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	104
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	349
	FELICITACIONES	1031
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		1484

Al contar con 157 Buzones de Sugerencias, 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 Junio un total de 1380 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de Mayo se evidencia una disminución de una (1) interacción.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE JUNIO

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES LOGISTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	0	0	331	990	0	1322	89,1
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	0	15	37	0	52	3,5
SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	10	0	1	0	0	0	0	11	0,7
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	2	0	0	0	0	0	0	2	0,1
SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CRÉDITOS)	0	0	0	0	1	3	0	4	0,3
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	1	0	2	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	6	1	11	43	0	0	0	61	4,1
	CONTABILIDAD	4	0	0	0	0	0	0	4	0,3
OFICINA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,1

DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	16	1	1	0	0	1	0	19	1,3
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	2	0	0	2	0,1
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	2	0	0	0	0	0	0	2	0,1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
TOTAL		45	2	13	43	349	1032	0	1484	100

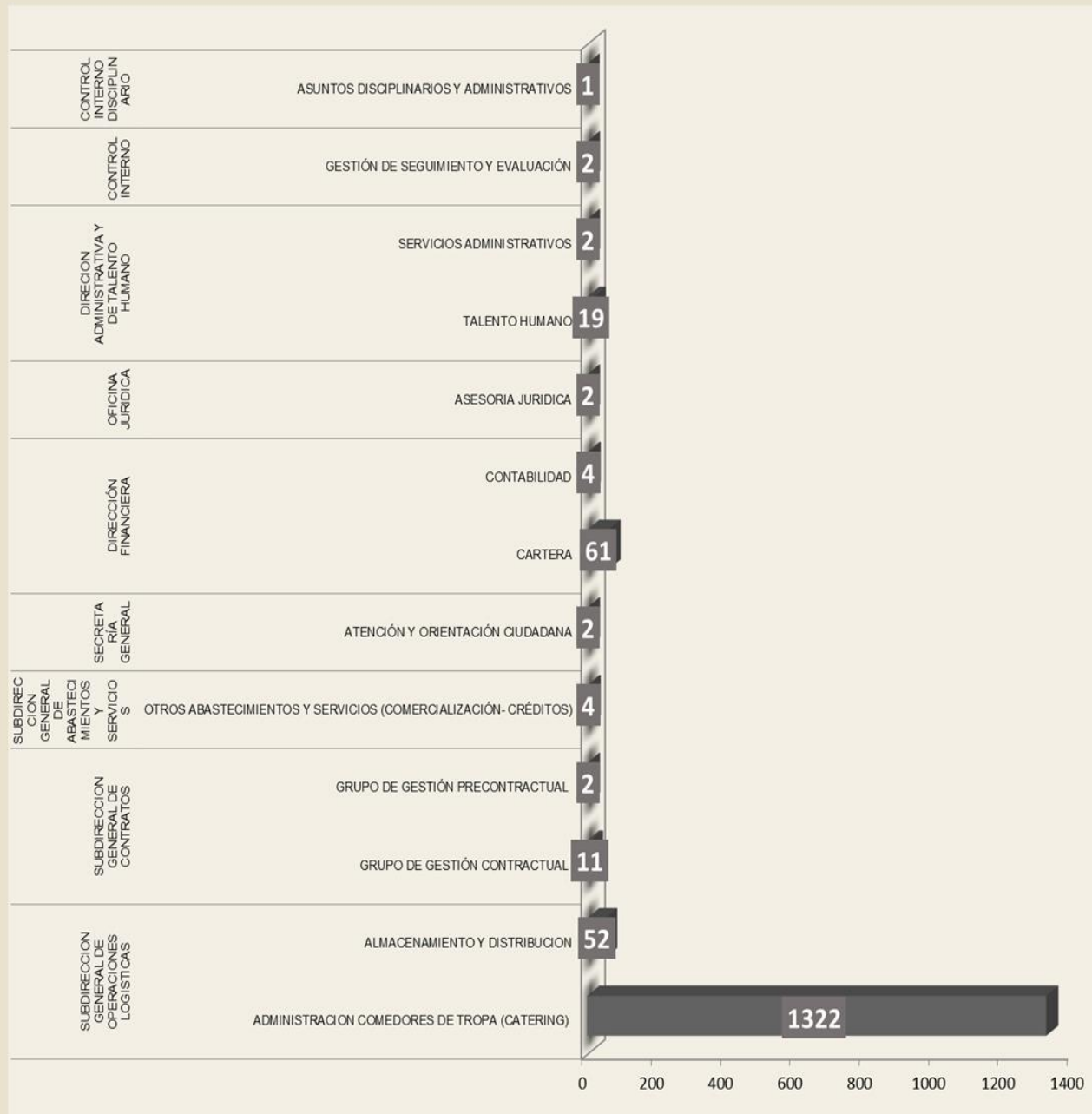
Como se mencionó en el punto anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que para el mes de Mayo, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 331 sugerencias y 990 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 15 sugerencias y 37 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 104 interacciones, entre las que el Grupo de Talento Humano recibió (16) solicitudes, Grupo Gestión Contractual y precontractual con (12) peticiones, seguida de Contabilidad y Gestión Cartera con (10) y la oficina Jurídica con dos (2) peticiones, seguido de control Interno con dos (2) peticiones; Las demás se relacionan con una (1) Petición como se evidencia en el recuadro anterior.

Además, la Dirección Financiera – Gestión Cartera recibió (1) Queja y (11) Reclamos, seguido de (43) Solicitudes relacionadas con certificaciones de Saldo, de Paz y Salvo y certificado para declarar renta. Talento Humano recibió una (1) Queja y un (1) Reclamo, seguido de Gestión contractual con un (1) Reclamo, para la dirección de Otros Abastecimientos y Servicios (Comercialización- Créditos) con una (1) Sugerencia y tres (3) Felicitaciones, seguido de Talento humano con una (1) felicitación y Atención Ciudadana con una (1) felicitación. (Casos que se encuentran cerrados)

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

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE JUNIO



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

2.1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES POR ASUNTO SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO.

REGIONAL O DEPENDENCIA	PROCESO	ASUNTOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO DIRECCIÓN	SOLICITUD COPIAS	1	0	0	0	0	1	0,1
SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	ACLARACIONES PROESOS PRECONTRACTUALES	5	0	0	0	2	7	0,5
		CERTIFICACIÓN LIQUIDACIÓN DE UN CONTRATO	7	0	0	0	0	7	0,5
		CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	1	0,1
		SOLICITUD DE COPIAS	6	0	0	0	0	6	0,4
		SOLICITUDES OTRAS ENTIDADES	2	0	0	0	0	2	0,1
		SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	2	0	0	0	0	2	0,1
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	ACLARACIONES PROESOS PRECONTRACTUALES	2	0	0	0	0	2	0,1
		SOLICITUD COPIAS	1	0	0	0	0	1	0,1
SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	DEVOLUCIONES ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	1	0	0	0	0	1	0,1
	INFRAESTRUCTURA	PRESENTACION PORTAFOLIO DEL PROVEEDOR	1	0	0	0	0	1	0,1
	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III	ABASTECIMIENTO COMBUSTIBLES	1	0	0	0	0	1	0,1

	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS)	INFORMACIÓN SOLICITUD DE CREDITO	1	1	0	0	0	2	0,1
		CAFETERIA	0	0	0	1	0	1	0,1
SECRETARIA GENERAL	ATENCION Y ORIENTACION CIUDADANA	PRESENTACION PORTAFOLIO DEL PROVEEDOR	1	0	0	0	0	1	0,1
		INFORMACIÓN OFERTAS LABORALES - CONVOCATORIAS	1	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	CERTIFICACIÓN DE PAZ Y SALVO	21	0	0	0	0	21	1,5
		CERTIFICACION DE SALDO	83	1	12	0	0	96	6,8
		CERTIFICACIÓN PARA DECLARAR RENTA	24	0	0	0	0	24	1,7
		DESCUENTOS POR NOMINA CRÉDITOS DE LIBRE INVERSIÓN	17	1	17	0	0	35	2,5
		LEVANDAMINETO DE PRENDA	1	1	1	0	0	3	0,2
		REMISION DE PETICIÓN POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDAD	1	0	0	0	0	1	0,1
	CONTABILIDAD	CERTIFICADO DE RETENCIÓN	11	0	0	0	0	11	0,8
OFICINA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA	1	0	0	0	0	1	0,1
		SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	0	1	0,1
		CERTIFICACIÓN CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	1	0,1
		OTROS	2	0	0	0	0	2	0,1

DIRECCION ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	INFORMACIÓN SUSTITUCIÓN PENSIONAL	6	0	0	0	0	6	0,4
		INFORMACIÓN OFERTAS LABORALES - CONVOCATORIAS	6	1	0	0	0	7	0,5
		COMPORTAMIENTO O CONDUCTA FUNCIONARIO	1	3	0	0	0	4	0,3
		CERTIFICACION LABORAL	3	0	0	0	0	3	0,2
		CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES	1	0	0	0	0	1	0,1
		SOLICITUD COPIAS	1	0	0	0	0	1	0,1
		SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	10	0	2	0	0	12	0,8
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	0	1	0,1
		PAGO DE PENDIENTES	1	0	0	0	0	1	0,1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	2	0	0	0	0	2	0,1
REGIONAL AMAZONIA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	MENU:	0	0	0	27	0	27	1,9
		PORCIÓN:	0	0	0	34	0	34	2,4
		COCCIÓN:	0	0	0	24	0	24	1,7
		ACTITUD DEL PERSONAL:	0	0	0	6	0	6	0,4
		MALA PRESENTACION EN EL COMEDOR	0	0	0	4	0	4	0,3
		HORARIO DE ENTREGA DE ALIMENTO	0	0	0	3	0	3	0,2
		OTROS:	0	0	0	5	0	5	0,4

		ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	5	0	5	0,4
	GESTIÓN FINANCIERA	CERTIFICADO DE RETENCIÓN	1	0	0	0	0	1	0,1
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	MENU:	0	0	0	48	0	48	3,4
		PORCIÓN:	0	0	0	11	0	11	0,8
	GESTIÓN FINANCIERA	DESCUENTOS POR NOMINA CRÉDITOS DE LIBRE INVERSIÓN	1	0	0	0	0	1	0,1
REGIONAL ATLANTICO	ABASTECIMIENTO CLASE I -	DEVOLUCIONES ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO	1	0	0	0	0	1	0,1
	GESTIÓN FINANCIERA	CERTIFICADO DE RETENCIÓN	3	0	0	0	0	3	0,2
	TALENTO HUMANO	SOLICITUD COPIAS	1	0	0	0	0	1	0,1
		SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	0	1	0,1
		INFORMACIÓN OFERTAS LABORALES - CONVOCATORIAS	1	0	0	0	0	1	0,1
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	MENU:	0	0	0	94	0	94	6,7
		PORCIÓN:	0	0	0	5	0	5	0,4
		COCCIÓN:	0	0	0	14	0	14	1,0
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	CERTIFICACIÓN CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	1	0,1
	REGIONAL CENTRO	TALENTO HUMANO	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	2	0	0	0	0	2
GESTIÓN FINANCIERA		CERTIFICADO DE RETENCIÓN	1	0	0	0	0	1	0,1
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL		CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	1	0	0	0	0	1	0,1
ADMINISTRACION CO-		MENU:	0	0	0	139	0	139	9,8

	MEDORES DE TROPA (CATERING)	PORCIÓN:	0	0	0	83	0	83	5,9
		COCCIÓN:	0	0	0	31	0	31	2,2
		ACTITUD DEL PERSONAL:	0	0	0	4	0	4	0,3
		CANTIDAD DE PERSONAL:	0	0	0	1	0	1	0,1
		PRESENTACION DEL PERSONAL:	0	0	0	3	0	3	0,2
		HORARIO DE ENTREGA DE ALIMENTOS:	0	0	0	6	0	6	0,4
		OTROS:	0	0	0	9	0	9	0,6
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TALENTO HUMANO	PAGO DE PENDIENTES	1	0	0	0	0	1	0,1
		CERTIFICADO LABORAL	1	0	0	0	0	1	0,1
		SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	2	0	2	0,1
		SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	2	0	1	0	0	3	0,2
		SOLICITUD COPIAS	2	0	0	0	0	2	0,1
	GESTIÓN FINANCIERA	CERTIFICADO DE RETENCIÓN	8	0	0	0	0	8	0,6
		PAGO DE PENDIENTES	1	0	0	0	0	1	0,1
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	4	0	0	0	0	4	0,3
		CERTIFICACIÓN LIQUIDACIÓN DE UN CONTRATO	7	0	0	0	0	7	0,5
		SOLICITUD COPIAS	1	0	0	0	0	1	0,1
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	MENU:	0	0	0	152	0	152	10,8
		PORCIÓN:	0	0	0	58	0	58	4,1
		COCCIÓN:	0	0	0	22	0	22	1,6
		MALA PRESENTACION E HIGIENE EN EL	0	0	0	1	0	1	0,1

		COMEDOR:							
		HORARIO DE ENTREGA DE ALIMENTOS:	0	0	0	1	0	1	0,1
		OTROS:	0	0	0	33	0	33	2,3
		ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	29	0	29	2,1
REGIONAL NORORIENTE	TALENTO HUMANO	SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS	1	0	0	0	0	1	0,1
		ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	MENU:	0	0	0	56	0	0
	PORCIÓN:		0	0	0	27	0	0	0,0
	COCCIÓN:		0	0	0	6	0	0	0,0
REGIONAL NORTE	GESTIÓN FINANCIERA	CERTIFICADO DE RETENCIÓN	1	0	0	0	0	1	0,1
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	COCCION:	0	0	0	4	0	4	0,3
		SERVICIO EN GENERAL COMEDORES DE TROPA	1	0	1	0	0	2	0,1
REGIONAL PACIFICO	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	MENU:	0	0	0	2	0	2	0,1
		PORCIÓN:	0	0	0	3	0	3	0,2
		COCCION:	0	0	0	2	0	2	0,1
		ACTITUD DEL PERSONAL:	0	0	0	1	0	0	0,0
		OTROS:	0	0	0	2	0	2	0,1
REGIONAL SUR	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	ABASTECIMIENTO ALIMENTACION COMEDORES DE TROPA	1	0	0	0	0	1	0,1
REGIONAL SUROCCIDENTE	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	MENU:	0	0	0	39	0	39	2,8
		PORCIÓN:	0	0	0	25	0	25	1,8
		COCCIÓN:	0	0	0	5	0	5	0,4
		OTROS:	0	0	0	3	0	3	0,2

REGIONAL TOLIMA GRANDE	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	ABASTECIMIENTO ALIMENTACION COMEDORES DE TROPA	5	0	1	0	0	6	0,4
		MENU:	0	0	0	38	0	38	2,7
		PORCIÓN:	0	0	0	10	0	10	0,7
		ACTITUD DEL PERSONAL:	0	0	0	4	0	4	0,3
		OTROS:	0	0	0	2	0	2	0,1
	GESTIÓN CONTRACTUAL	CERTIFICACIÓN LIQUIDACIÓN DE UN CONTRATO	2	0	0	0	0	2	0,1
		SOLICITUD DE COPIAS	1	0	0	0	0	1	0,1
	CLASE III	ABASTECIMIENTO COMBUSTIBLES	0	0	1	0	0	1	0,1
	GESTIÓN FINANCIERA	PAGO DE PENDIENTES	1	0	0	0	0	1	0,1
	TOTAL			282	8	36	1084	2	1412

Teniendo en cuenta el recuadro anterior, se evidencia que en el segundo trimestre del año a la Dirección Financiera – oficina principal, le allegaron un total de 191 solicitudes entre las que se discriminan 158 peticiones, 3 quejas y 30 reclamos; para la Regional llanos se registra un total de 296 sugerencias, seguido de la Regional centro con un total de 276 sugerencias, para la Regional Amazonía señala un total de 108 sugerencias, en la Regional Atlántico un total de 103 sugerencias, la Regional Suroccidente con un total de 72 sugerencias, y finalmente la Regional Tolima Grande refleja un total de 54 sugerencias por la administración de comedores de tropa (Catering), asunto que se reitera en cada una de las Regionales.

3. TEMPORABILIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
DIRECCION FINANCIERA	7
OFICINA ASESORA JURIDICA	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12
CONTROL INTERNO	9
SECRETARÍA GENERAL – ATENCIÓN CIUDADANA	10
SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	14
SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATACION	7
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	3
REGIONAL NORORIENTE	0
REGIONAL ATLANTICO	9
REGIONAL CENTRO	5
REGIONAL SUR	7
REGIONAL TOLIMA GRANDE	0

El tiempo de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, se encuentra dentro de los términos establecidos en la ley, sin embargo, se debe aclarar que las solicitudes de certificados respecto de los créditos tiene un término de cinco (5) días para su expedición, por lo que se refleja vencimiento en el término de respuesta por parte de la Dirección Financiera.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%	
CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co	11	0,7	
ORFEO	29	2,0	
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	19	1,3	
PRESENCIAL	0	0,0	
CORREO REGIONALES	3	0,2	
CHAT INTERACTIVO	0	0,0	
MODULO PQR	42	2,8	
BUZON DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	349	23,5
	FELICITACIONES	1031	69,5
TOTAL	1484	100	

4.1 POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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.

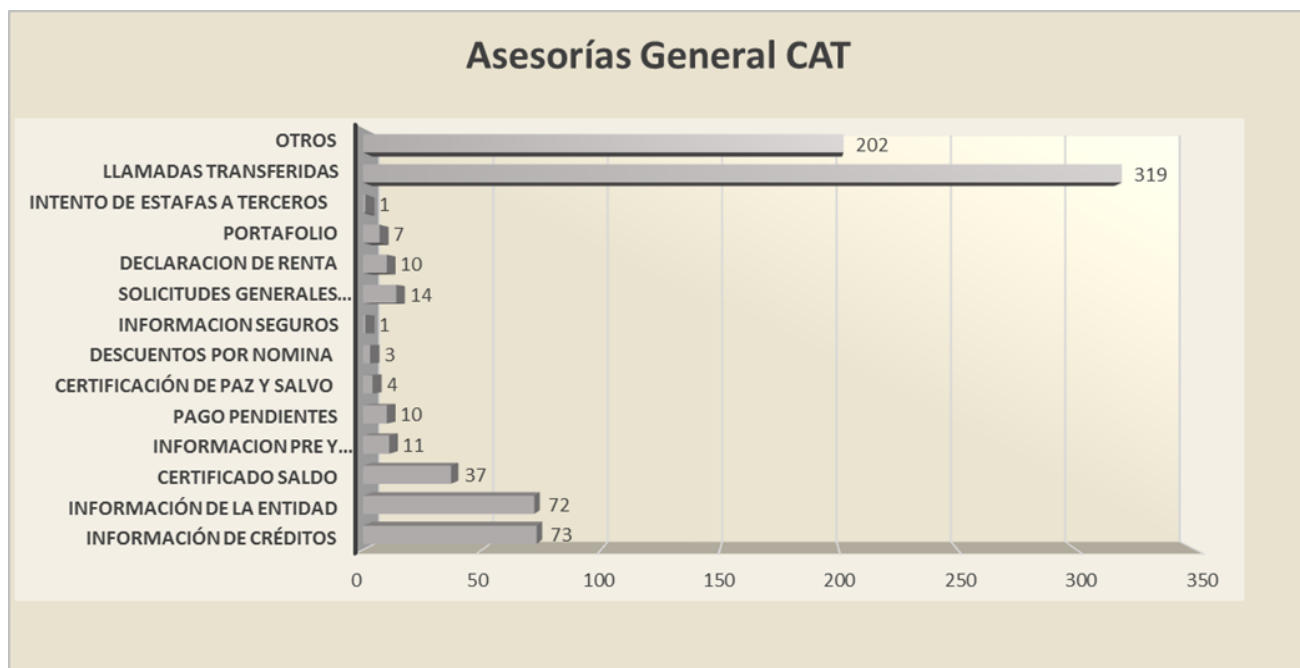
4.1.1 CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de mayo se recibieron un total de 163 correos, de los cuales 42 se direccionaron como solicitudes formales y se enviaron a los funcionarios competentes, 42 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 11 se registraron en el Módulo PQRD, finalmente 68 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 recibieron (29) solicitudes, las cuales fueron direccionadas 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 junio 2018

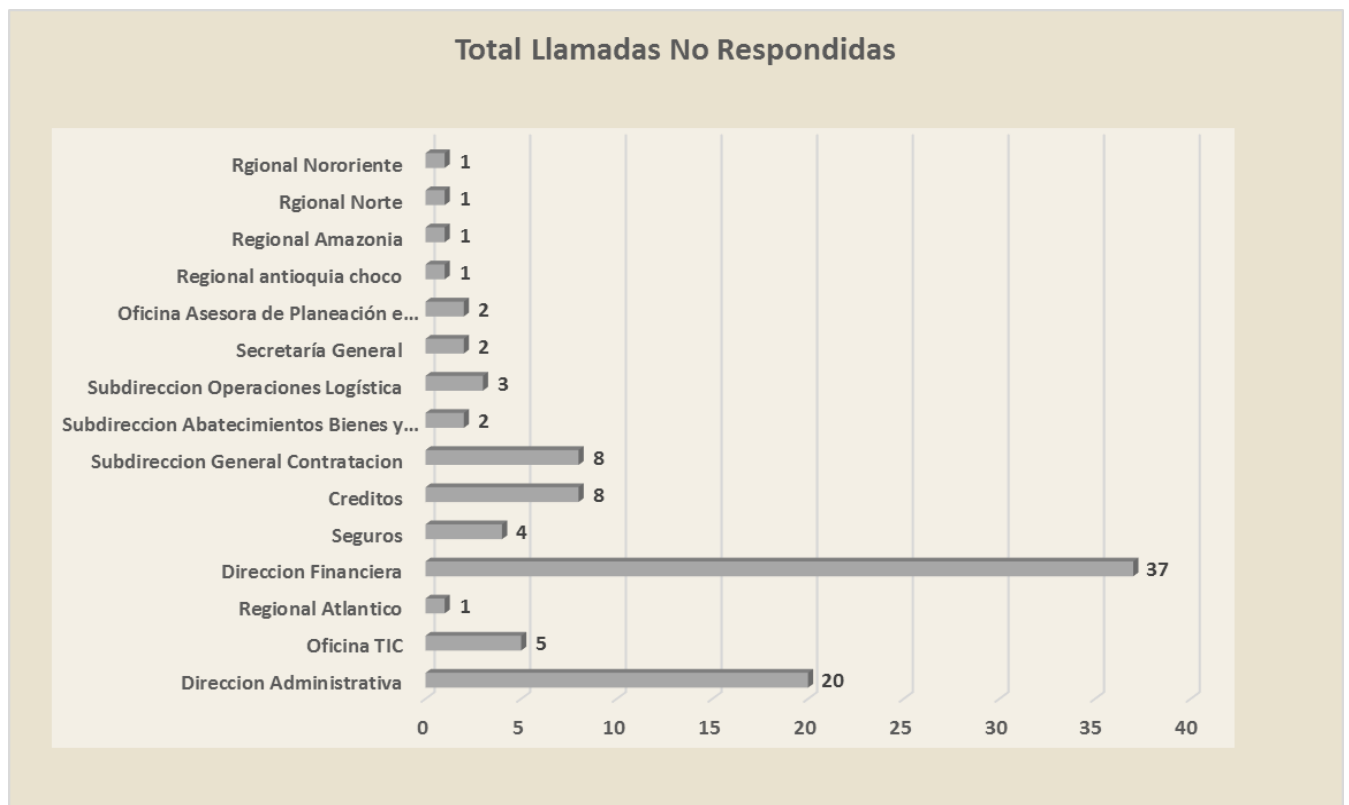
Por este medio ingresaron 764 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 243 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como de funcionarios de la misma Entidad, de las cuales se registraron en el módulo PQRD 19 solicitudes, 319 transferencias, 202 llamadas salientes y números desconectados dentro de las que se encuentran 96 que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de trasferir la llamada.

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 de la Agencia Logística.

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 institucional. Registrando un total de 96 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 junio 2018

En junio la Dirección Financiera “Gestión Cartera” y la Dirección Administrativa, fueron las áreas que presentaron más novedades al momento de contestar sus teléfonos, por lo que se evidencia en comparación con el mes anterior que en la dirección financiera se siguen presentando novedades al momento de atender las llamadas. Como se describe en la gráfica. 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 cumple con direccionar las llamadas.

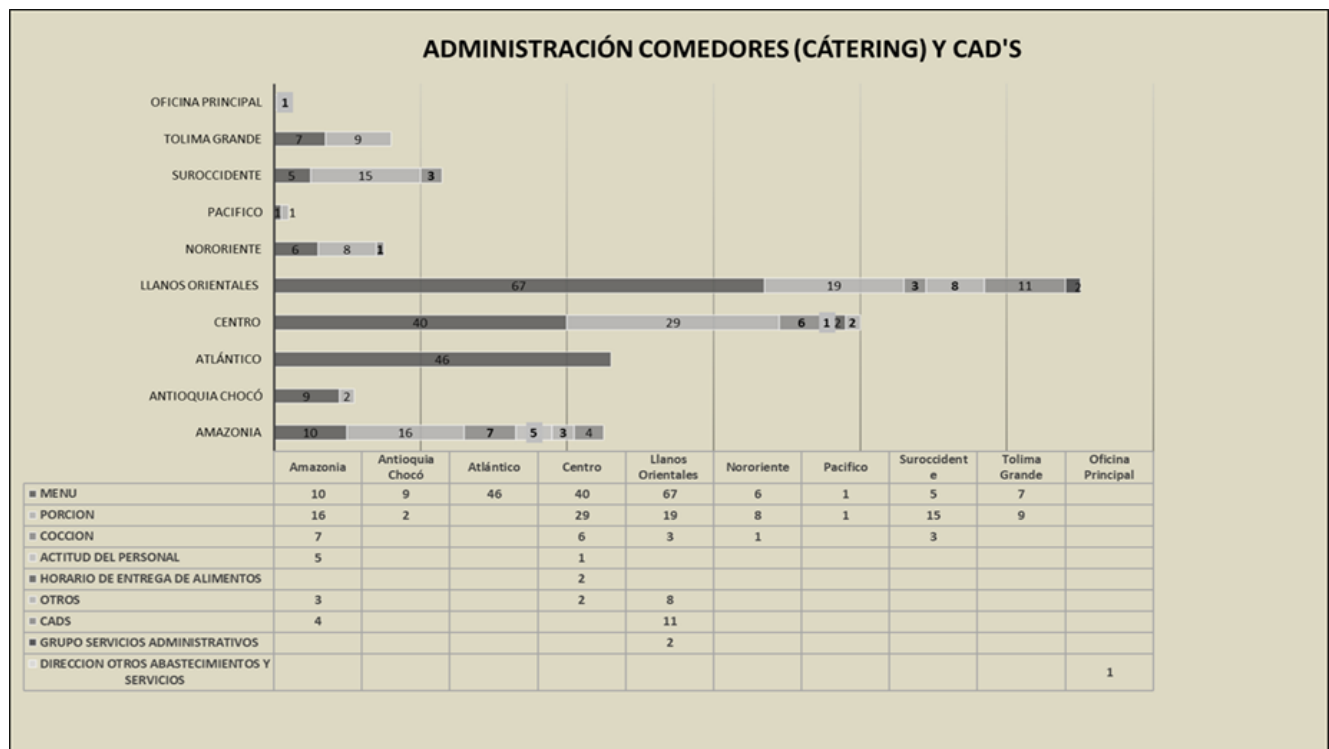
4.1.4 CORREO REGIONALES

Por el correo de los funcionarios se registraron 3 solicitudes.

4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 42 solicitudes impetradas directamente por los usuarios.

4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA (349)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de junio 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 191 sugerencias a Nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos, Regional Centro y Regional Atlántico, seguido del tema “Aumento de Porción” con 99, en su gran mayoría para la Regional Centro, Llanos y la Suroccidente, la opción “Cocción”

con 20 sugerencias; su gran mayoría para Regional Centro, llanos y Suroccidente, Regional Atlántico, y “Otros” con 13 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 Llanos Orientales y Amazonia. Almacenamiento y Distribución CAD'S obtuvo 15 sugerencias en la Regional llanos y Amazonia. Los demás temas se pueden evidenciar en el cuadro respectivamente, para un total de 349 sugerencias recibidas a nivel nacional.

4.1.7 CHAT INTERACTIVO

Se atendieron 10 casos sobre información general.

4.1.8 PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 179 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindo la información pertinente.

4.1.8.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 19 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

4.1.9 REUNIONES AGENDADAS Y CONTROL DE INGRESO DE VISITANTES:

Se notificaron 78 reuniones agendadas y un ingreso formal de 549 personas externas, de las cuales 21 de ellas se remitieron a Cartera con temas relacionados a certificaciones de créditos, individuos que se registraron en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de junio se evidenciaron 50 Audiencias a Nivel Nacional y se realizaron 11 encuestas anticorrupción.

Regional Amazonia: 0 encuestas, de 28 Audiencias procesos contractuales.

Regional llanos Orientales: 0 encuestas, de 6 Audiencias procesos contractuales.

Regional Nororiente: 0 encuestas, de 11 Audiencias procesos contractuales.

Regional Atlántico: 0 encuesta, de 1 Audiencias procesos contractuales.

Regional Tolima Grande: 11 encuestas, de 4 Audiencias procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **100%**

Registrando una percepción desfavorable **0%**

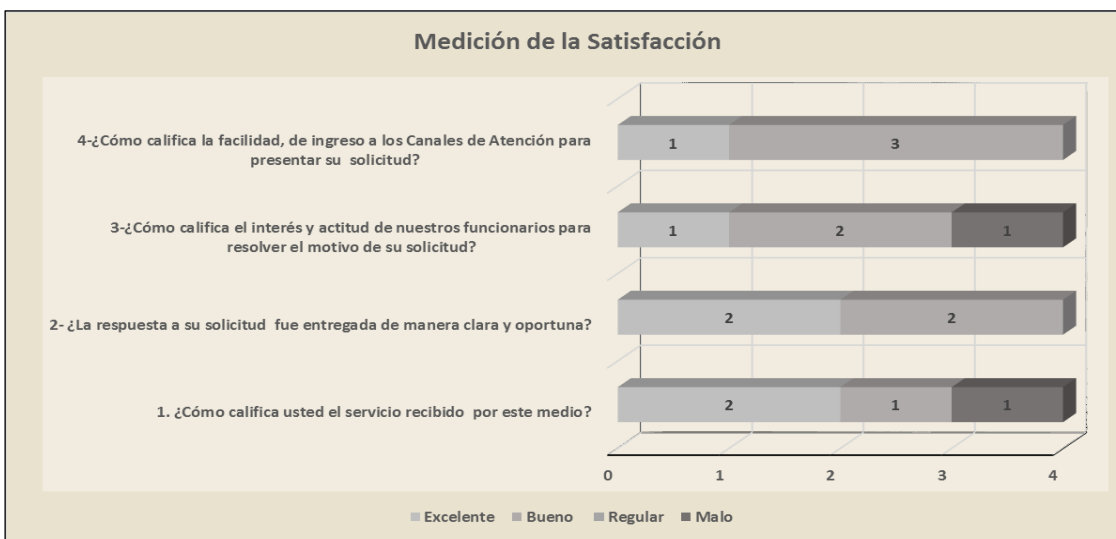
6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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 A (4) PREGUNTAS			
		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)	4	6	8	0	2
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	4	Bueno (3.5. a 4.5)			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se evidencia una leve participación de los usuarios en comparación al mes anterior, los cuales utilizaron el Módulo PQRD en el mes de junio, 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 junio 2018

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

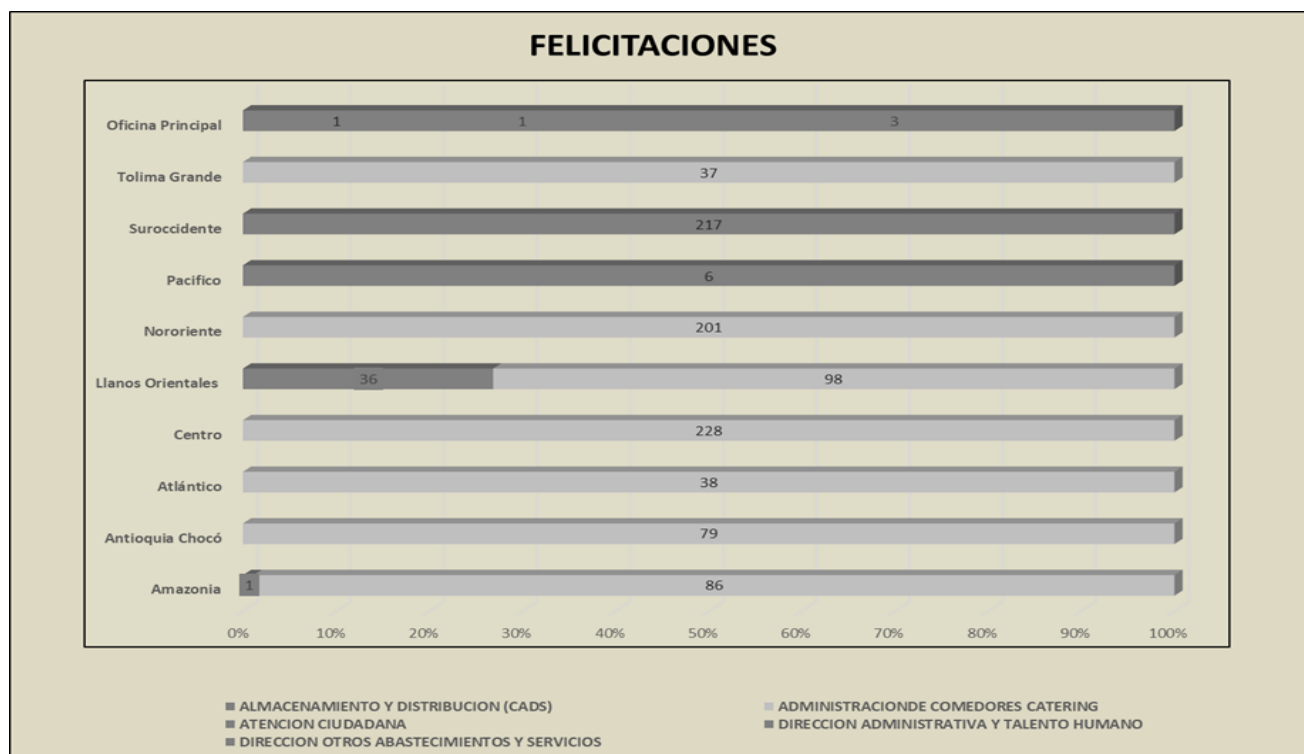
CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1032
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	14
TOTAL	1048

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 (1032)

Para el mes de junio llegaron un total de 1032 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 990, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (Cad’s)” con 37, y la Oficina Principal “Grupo Créditos” con (3), “Grupo de Talento Humano” con una (1) y el “grupo Atención y Orientación Ciudadana” con una (1)

Los resultados son la evidencia del buen trabajo que realiza con cada una de las Regionales.

6.2.2 CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	13
QUEJAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	2
TOTAL	17

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

RECLAMO (13)

- ID 7647 y 7648, el usuario indica que no se le ha remitido el Certificado de Saldo que solicito desde el mes de Mayo. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
- ID 7656 y 7657, el usuario solicita la devolución de las cuotas que se le descontaron del crédito que ya había cancelado; en Abril solicito lo mismo y en ese momento la Entidad se excusó y le respondió que no contaba con la persona para realizar este trámite, a la fecha no se le ha desembolsado. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
- ID 7660, la usuaria recaba que aún no se le ha respondido a satisfacción la solicitud #7525 por medio de la cual solicitaba se le enviaran los documentos soporte del crédito de libranza que adquirió desde el año 2014. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
- ID 7662, el usuario indica que desde el día 29 de mayo solicito un Certificado de Saldo y ya paso el tiempo estipulado para que se lo generarán. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
- ID 7690, la usuaria solicita nuevamente la devolución de las cuotas que se le descontaron del crédito que ya había cancelado. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
- ID 7700 y 7701, el usuario solicita la devolución de la cuota que se le descontó del crédito que ya había cancelado; así mismo, informa que en el mes de Marzo hizo el reclamo, a lo que le respondieron que no se había podido realizar debido a unas actualizaciones de contabilidad, y a la fecha no se le ha desembolsado. Se direcciono Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
- ID 7707, el ex servidor público reclama la dotación pendiente por entregar; así mismo, informa sobre el actuar de un servidor público de la Oficina Principal, ya que al momento comunicarse para

pedir información del tema le respondió de una manera no apropiada. Se direcciono a la Regional Llanos Orientales Grupo de Trabajo “Talento Humano” (En Tramite).

- ID 7715, el usuario (militar activo) reclama la devolución de las cuotas que se le descontaron del crédito que ya cancelo; así mismo, indica que ya había realizado esta solicitud y le habían informado que se le consignaría en el lapso del 01 al 05 de Junio y a la fecha no se le ha desembolsado. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
- ID 7721, el usuario reclama la devolución de la cuota que se le descontó del crédito que ya cancelo; así mismo, indica que ya ha realizado esta solicitud presencialmente y a la fecha no se le ha desembolsado. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
- ID 7749, un proveedor reclama que a la fecha no se le ha terminado de cancelar la totalidad del valor correspondiente al suministro de productos abastecidos en los años 2016 y 2017. Se direcciono a la Regional Tolima Grande (En Tramite).

QUEJAS (2)

- ID 7734, el Ministerio de Defensa remite petición instaurada por un usuario que eleva queja ante la Entidad, en donde informa que desde el día 11 de abril presento un derecho de petición donde requería un levantamiento de prenda de una motocicleta y no se le respondió. Se direccionó Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (En Tramite).
- ID 7683, por medio de la cual una servidora pública de la Entidad instaura queja sobre la situación laboral que presenta actualmente y que acrecienta el mal ambiente laboral. Se direccionó Grupo de Trabajo “Talento Humano” de la Oficina Principal (Cerrado).

7. RECOMENDACIONES

- Se evidencia el volumen de solicitudes vencidas en el área de Financiera – Gestión Cartera, es necesario tomar medidas correctivas, ya que los términos de Ley son de estricto cumplimiento, y las respuestas a las PQRD se deben dar de manera oportuna y eficiente.
- Las Direcciones Regionales deben remitir a la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, los informes de gestión a más tardar los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, con el fin de consolidar la información y lograr optimizar el tiempo de entrega del informe mensual a la Dirección General y el informe trimestral dirigido al Ministerio de Defensa.
- Teniendo en cuenta que la Dirección Financiera “Gestión Cartera” y la Dirección Administrativa, fueron las áreas que presentaron más novedades al momento de contestar los teléfonos, Se recomienda exhortar a los Servidores Públicos responsables con el fin de brindar un excelente servicio al usuario o ciudadanía en general.

- Es necesario tomar medidas correctivas en los casos objeto de reclamación, toda vez que se evidencia el incremento de inconformidades por parte de los usuarios.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

CORONEL (RA) CARLOS ERNESTO CAMACHO DÍAZ

Subdirector General de Abastecimientos y Servicios encargado de las funciones de la Secretaría General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

(ORIGINAL FIRMADO)

Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán
Técnico Apoyo Seguridad y Defensa

(ORIGINAL FIRMADO)

Reviso: Diana Cecilia Martín Amaya
Abogada Especialista Derecho Administrativo
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana