

MEMORANDO

Bogotá, 21-04-2017

No 20171410125977

GAOC-103



PARA: Señor Coronel (RA) Oscar Alberto Jaramillo Carrillo, 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 MARZO del año 2017.

Con toda atención me permito informar al señor Director 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 MARZO así:

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

| SUBPROCESOS                              | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | TOTAL | %     |
|--|------------|--------|----------|-----------|-------|-------|
| GESTIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO          | 5          | 0      | 0        | 0         | 5     | 8.20  |
| PLANIFICACIÓN DE LAS ADQUISICIONES.      | 1          | 0      | 0        | 0         | 1     | 1.64  |
| GESTION DE CONTABILIDAD                  | 13         | 0      | 0        | 0         | 13    | 21.31 |
| GESTIÓN DE CARTERA                       | 23         | 0      | 0        | 0         | 23    | 37.70 |
| TALENTO HUMANO                           | 11         | 0      | 1        | 0         | 12    | 19.67 |
| ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS | 1          | 0      | 0        | 0         | 1     | 1.64  |
| ASESORIA JURIDICA                        | 2          | 0      | 0        | 0         | 2     | 3.28  |
| GESTIÓN DE CRÉDITOS                      | 1          | 0      | 0        | 0         | 1     | 1.64  |
| ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES DE TROPA.    | 1          | 0      | 0        | 0         | 1     | 1.64  |
| ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA         | 2          | 0      | 0        | 0         | 2     | 3.28  |
| TOTAL                                    | 60         | 0      | 1        | 0         | 61    | 100%  |
|  | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS |       |       |

En el mes de Marzo se evidencio que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios refiere a "Gestión de Cartera" con una participación de 23 solicitudes (Certificado de saldo y paz y salvo); seguida del subproceso de "Gestión de Contabilidad" con una participación, 13 solicitudes (Certificado de Retenciones) y el subproceso de "Talento Humano", con 12 requerimientos (Certificado laboral y Solicitudes Generales Administrativas). Así mismo del anterior consolidado se puede discriminar por regionales los tipos de solicitudes hallados para el mes de Marzo.

| REGIONAL ANTIOQUIA-CHOCO | TIPO       |
|--------------------------|------------|
| Gestión de Contabilidad  | 1 Petición |

| REGIONAL ATLANTICO      | TIPO         |
|-------------------------|--------------|
| Gestión de Contabilidad | 3 Peticiones |

| REGIONAL LLANOS ORIENTALES | TIPO       |
|----------------------------|------------|
| Talento Humano             | 1 Petición |

| REGIONAL NORTE                  | TIPO         |
|---------------------------------|--------------|
| Gestión Ejecución y Seguimiento | 2 Peticiones |

| REGIONAL PACIFICO       | TIPO         |
|-------------------------|--------------|
| Talento Humano          | 2 Peticiones |
| Gestión de Contabilidad | 1 Petición   |

| REGIONAL SUR   | TIPO       |
|----------------|------------|
| Talento Humano | 1 Petición |

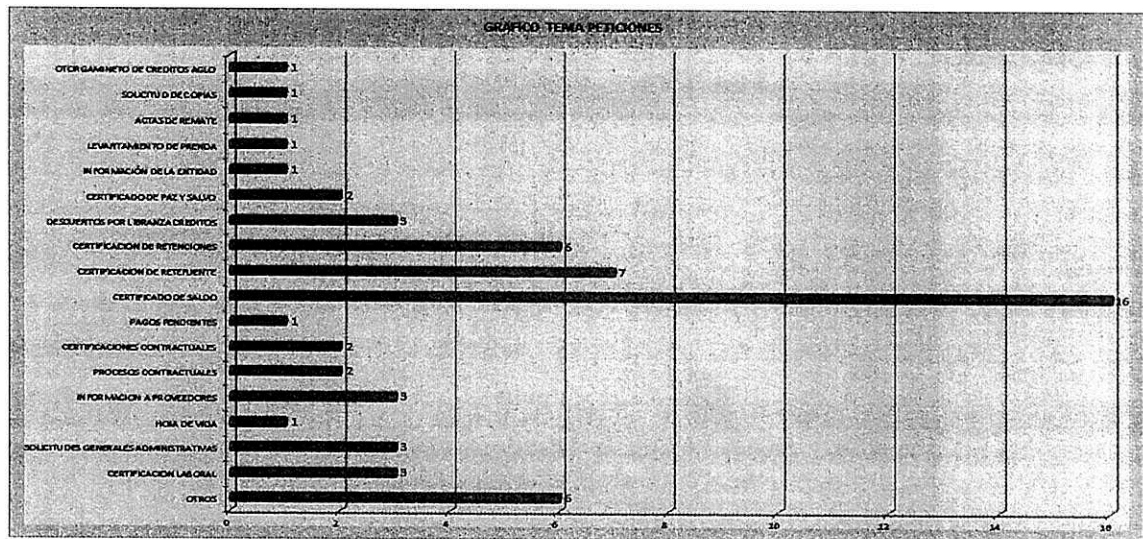
| REGIONAL TOLIMA GRANDE | TIPO       |
|------------------------|------------|
| Gestión de Cartera     | 1 Petición |

## 2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 61 manifestaciones allegadas por parte de los usuarios hacia 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 (60)

Estas tratan de solicitudes de información de interés particular o solicitudes de copias, así como solicitudes de información general.



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de marzo 2017

### RECLAMOS: Uno (1)

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, donde un usuario expresa su inconformismo al postularse a una convocatoria pública de la entidad y no ser tenida en cuenta su hoja de vida, la cual dice tener todos los requisitos y cumplir con el perfil exigido. Solicita que se le informe las razones por las cuales no fue aceptada la documentación suministrada. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (Caso Cerrado)

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

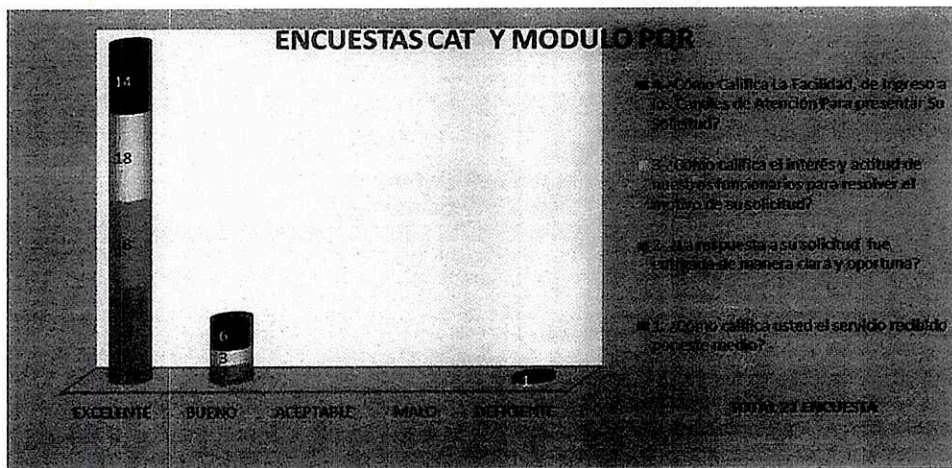
Para el mes de Marzo de 2017 ingresaron 1333 llamadas a través del Centro de Atención telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm (antiguo horario) evidenciando un aumento constante desde el inicio de la vigencia, lo que demuestra los logros obtenidos a la publicidad brindada a los canales de participación que posee la entidad.

Continuamos trabajando con la herramienta "VICIDIAL", instrumento que nos permite dirigir cada una de las llamadas entrantes a las diferentes áreas por medio de las opciones creadas para cada



dependencia y las cuales facilitan al usuario hacer uso de la marcación directamente al funcionario solicitado, así como grabación de llamadas para realizar seguimiento para posteriores investigaciones. A pesar de no contar con contrato desde el pasado 31 de Diciembre de 2016, es bueno aclarar que el mismo se encuentra en proceso de adjudicación.

A continuación se presenta la percepción del usuario externo frente a las asesorías recibidas a través del CAT (Centro de Atención Telefónico) y los diferentes canales del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano. Para este mes se realizaron 151 asesorías puntuales observándose un aumento constante para este primer trimestre, lo que podríamos asociar a la cobertura que hemos dado, con un mayor detenimiento, a los seguimientos realizados a los casos. De las mismas se pudieron realizar 21 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, para el mes de Marzo de 2017



Para el mes de Marzo de 2017 tenemos a las Direcciones de Financiera, Administrativa y Contratos como aquellas áreas que siguen teniendo problemas a la hora de contestar sus teléfonos, pero se aclara que se evidencia ajustes realizados por parte de cada una de estas dependencias para mejorar la recepción de esta herramienta contribuyendo a mejorar nuestra comunicación.

Continuamos exhortando a todas las áreas de la entidad con el cumplimiento en 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 Marzo se recibieron un total de 378 solicitudes allegadas a través del correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co) las cuales fueron direccionadas a cada una de las dependencias correspondientes. Existe un aumento considerable con respecto a meses anteriores gracias a los medios de publicidad empleados dando a conocer los canales de participación.

El chat interactivo de la entidad presento para este mes un movimiento de seis (6) solicitudes por parte de los usuarios. Se evidencia una gestión de 128 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 379 llamadas entrantes al conmutador de la misma. Cada una de ellas se direcciono brindándole la información pertinente.

También se demuestran 25 reuniones agendadas y un ingreso formal de 869 personas externas y registradas en el correspondiente aplicativo DYMO Labelwrite 450, herramienta de ingreso de visitantes.

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 PQR del Portal Institucional.

#### 4. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional en cada una de las unidades de negocio, se recibieron 484 sugerencias y 889 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:





**SUGERENCIAS: 484**

**SUGERENCIAS COMEDORES DE TROPA**

|                   |    |    |    |   |   |   |   |   |
|-------------------|----|----|----|---|---|---|---|---|
| AMAZONIA          | 24 | 25 | 30 |   |   |   | 3 | 9 |
| ANTIOQUIA-CHOCO   | 13 | 1  |    |   |   |   |   |   |
| ATLÁNTICO         | 20 | 19 | 4  | 2 | 1 |   | 1 |   |
| CENTRO            | 30 | 24 | 10 | 5 |   |   |   | 1 |
| LLANOS ORIENTALES | 97 | 3  |    |   |   |   |   | 9 |
| NORORIENTE        | 41 | 8  |    |   |   |   |   | 1 |
| PACIFICO          | 1  |    |    |   |   |   |   |   |
| SUROCCIDENTE      | 54 | 5  | 6  |   |   | 1 |   |   |
| TOLIMA GRANDE     |    | 1  |    |   | 1 |   |   |   |

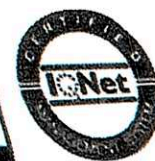
FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Marzo 2017

El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el "Cambio de menú" con 280 sugerencias, seguida por "Aumento de porción" con 86 sugerencias y "Mejor cocción" con 50 propuestas. Se evidencia un aumento en esta clase de sugerencias, en especial en lo referente a "cambio de menú".

**SUGERENCIAS SERVITIENDAS Y OTROS MEDIOS**

|                   |   |    |   |   |   |   |  |   |
|-------------------|---|----|---|---|---|---|--|---|
| AMAZONIA          | 8 |    | 6 |   |   |   |  |   |
| LLANOS ORIENTALES |   | 13 |   |   |   |   |  |   |
| PACIFICO          | 1 |    |   | 1 |   |   |  | 3 |
| OF PRINCIPAL      |   |    |   |   | 1 | 1 |  |   |

FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Marzo 2017



Para el mes de Marzo, las sugerencias presentadas y reflejadas en el cuadro anterior que competen a las diferentes "Servitiendas" así como a otros conceptos a nivel Nacional, se focalizan exclusivamente en "Almacenamiento y Distribución" con 13 propuestas y "Variedad de surtido" con 9 opiniones. Se evidencia una constante en la clase de propuestas interpuestas por el usuario por medio de este canal.

### FELICITACIONES: 889

|                      |     |    |    |   |   |   |
|----------------------|-----|----|----|---|---|---|
| AMAZONIA             | 114 |    |    | 7 |   |   |
| ANTIOQUIA-<br>CHOCO  | 93  | 12 |    |   |   |   |
| ATLÁNTICO            | 101 |    |    |   |   |   |
| CENTRO               | 105 |    |    |   |   |   |
| LLANOS<br>ORIENTALES | 118 |    | 27 |   |   |   |
| NORORIENTE           | 80  |    |    |   |   |   |
| NORTE                | 12  |    |    |   |   |   |
| PACIFICO             | 7   | 5  |    |   |   |   |
| SUROCCIDENTE         | 170 | 16 |    |   |   |   |
| TOLIMA GRANDE        | 15  |    |    |   |   |   |
| PRINCIPAL            |     |    |    |   | 6 | 1 |

FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Marzo 2017

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 815 aspectos positivos, seguido por las "Servitiendas", que poseen 33 cometarios. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Suroccidente y Llanos Orientales. Las Regionales que no registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna. **La Regional Sur no presentó informe alguno de su gestión, por lo que no se refleja su manejo.**

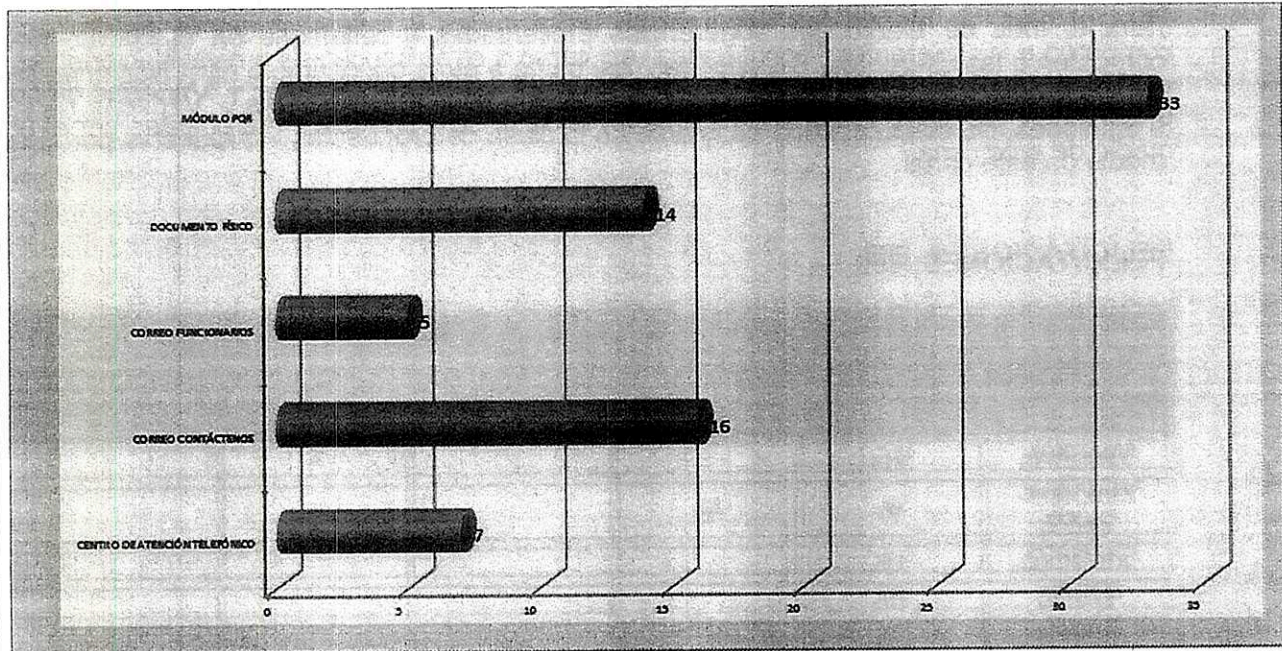
### 5. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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 "Modulo PQR" como primera herramienta utilizada por nuestros interesados y como segundo conducto el "Correo Contáctenos".

Esto evidencia que gracias a la publicidad brindada a estas herramientas de participación, se ha podido crear credibilidad en el ingreso de requerimientos vía electrónica.







FUENTE: Informes mensuales de la herramienta "Modulo PQR" ubicada en el portal, correspondientes al mes de Marzo 2017

## 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Marzo del año 2017, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana continúa trabajando, en colaboración con la Dirección de Contratos, en la parametrización para la aplicación de la encuesta anticorrupción al interior de la herramienta SECOP II, ya que su implementación física a cada uno de los oferentes participantes en los procesos de adjudicación o declaratoria desierta se realizó de manera parcial, lo cual no ha permitido su aplicación total por los parámetros virtuales exigidos por ley.

En el mes de Marzo del año 2017, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal participó en 1 audiencia de adjudicación de las cuales se tabularon 1 encuesta anticorrupción presentando un 100% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

En las regionales hubo un total de 43 encuestas anticorrupción obtenidas de 65 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 0 encuestas de 25 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 20 encuestas de 12 procesos contractuales.
- Regional Llanos Orientales: 1 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Nororiente: 22 encuestas de 1 procesos contractuales
- Regional Norte: 0 encuestas de 5 procesos contractuales
- Regional Tolima Grande: 0 encuestas de 21 procesos contractuales





De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 92.66% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

La percepción desfavorable en los procesos licitatorios descritos se centran en las regionales Nororiente y Antioquia Choco; las cuales sus oferentes resaltan en los puntos: cinco (5) **“Cuál es su percepción con respecto a hechos de corrupción en la Entidad”**:

- A. Altamente Corrupta
- B. Medianamente Corrupta
- C. Baja Corrupción
- D. No existe

En la Regional Nororiente siete oferentes seleccionaron la opción C, sin ningún comentario. En el punto seis (6) **“¿De acuerdo a su experiencia con la entidad, cual nivel de organización puede llegar a influir en mayor medida la corrupción?”**

- A. Nivel Directivo
- B. Nivel Profesional
- C. Nivel Técnico
- D. Nivel Asistencia
- E. Ninguno
- F. Todos

En la Regional Nororiente dos oferentes seleccionaron la opción A, dos oferentes seleccionaron la opción C y cinco la opción F, sin ningún comentario; en la Regional Antioquia Choco un oferente seleccionaron la opción A y uno selecciono la opción D, sin ningún comentario. En el punto siete (7) **¿Cómo percibe usted el interés de la entidad por combatir la corrupción?**

- A. Muy interesada
- B. Poco interesada
- C. Nada interesada
- D. No tiene conocimiento

En la Regional Nororiente un oferente seleccionó la opción B, sin ningún comentario.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Marzo del año 2017, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 6.9 días aproximadamente, se refleja un leve aumento en los periodos para dar respuesta, pero siempre resueltos en tiempos de ley, lo que significa que deberemos instar a cada una de las áreas para dar mayor celeridad en lo requerido.

Estas son clasificadas por subprocesos así:






| SUBPROCESO                               | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--|---------------------|
| Administración Comedores de tropa.       | 10                  |
| Gestión Ejecución y Seguimiento          | 7                   |
| Gestión Contabilidad                     | 5,6                 |
| Gestión Cartera                          | 3,9                 |
| Planificación de las Adquisiciones       | 12                  |
| Gestión Créditos                         | 13                  |
| Asesoría Jurídica                        | 2                   |
| Talento Humano                           | 8,6                 |
| Asuntos Disciplinarios y Administrativos | 6                   |
| Atención y Orientación Ciudadana         | 1                   |

#### a. FOROS Y ENCUESTAS

Cumpliendo con la democratización de la gestión pública y culminando el primer trimestre el año 2017, se ha implementado ciertos interrogantes hacia la ciudadanía para obtener su percepción acerca de:

**Encuesta: De los espacios que se utilizan para la Rendición de Cuentas ¿Cual le gustaría que se utilizara para brindar información?**

Podemos evidenciar una totalidad de 99 votos; de los cuales 59 votos (59%) corresponden a la opción "Presencial" y 14 votos (14%) corresponde a la opción "Redes sociales: Twitter, Facebook, Flickr, Instagram, Youtube". Esto puede suponer que el usuario busca que la entidad brinde toda su información de cara al ciudadano para generar confianza. El manejo dado a las demás opciones pueden ser evidenciadas en el siguiente cuadro.

|   |      |   |
|---|------|---|
| Redes sociales: Twitter, Facebook, Flickr, Instagram, Youtube | [14] |  [14%] |
| Presencial  | [59] |  [59%] |
| Video   | [11] |  [11%] |
| Foros virtuales   | [11] |  [11%] |
| Otros   | [4]  |  [4%]  |





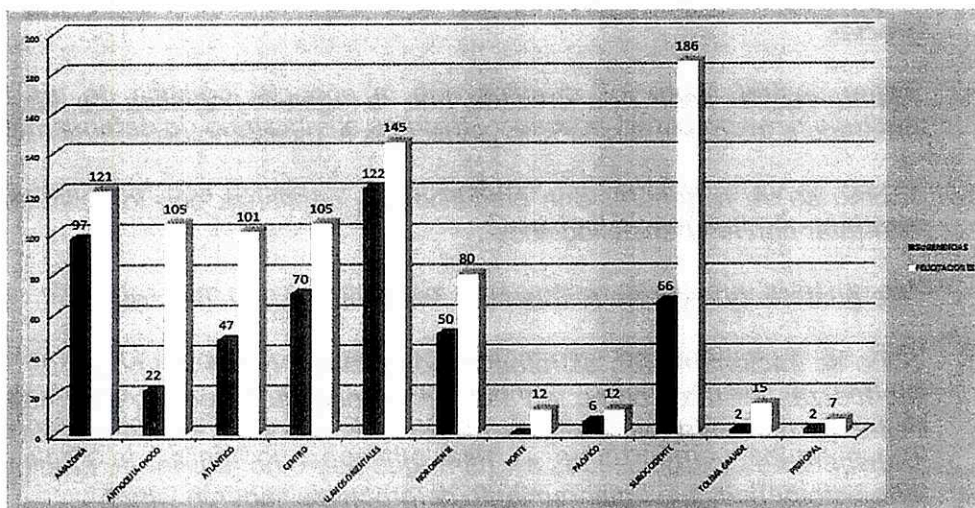
### Foro: ¿Qué temas le gustaría que trataran en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Gestión 2016?

La intervención de la ciudadanía se plasma en los siguientes comentarios los cuales se dieron a conocer por medio del portal institucional de la entidad en la URL <https://www.agencialogistica.gov.co/?idcategoria=547083>

- ✓ *“Metas trazadas, metas cumplidas y porcentaje de efectividad en todas las áreas de responsabilidad y métodos empleados en la transparencia y ejecución de las mismas”.*
- ✓ *“Buenos días:  
quisiera conocer sobre otros canales de créditos utilizados en la entidad  
gracias”*
- ✓ *“Tema central sobre los créditos que la agencia logística de las fuerzas militares ha prestado a las personas activas y adscritas al ministerio de defensa nacional”.*
- ✓ *“Como se va a generar una credibilidad y confianza con los clientes que ya no quieren contratar con la agencia logística”.*
- ✓ *“Me gustaría que dieran respuesta a los contratos con más rapidez”.*
- ✓ *“Que se implementaran estrategias comerciales que engrandecieran nuestra entidad ante las fuerzas militares como: aumento presupuestal a la parte de créditos y participación de licitación de contratos. de igual manera los procesos de convocatorias y selección sean transparentes y organizadas sin mirar que sea o no familiar de empleados de la entidad ya que esto perjudica el mejoramiento de procesos según el cargo”.*
- ✓ *Buenas tardes:  
sería importante que la ALFM nos comentara sobre los canales de participación que se están implementando para brindar transparencia y el cómo realizan el tratamiento de los requerimientos de la ciudadana.  
gracias”.*
- ✓ *“Misión, visión, adelantos con respecto al año anterior plan de desarrollo o proyección a futuro”.*
- ✓ *“Para mí sería muy importante que se reflejara en cada una de la dependencias en su respectiva presentación total transparencia en los diferentes procesos para que se pueda generar nuevamente credibilidad frente a nuestros posibles clientes potenciales. para que la agencia logística vuelva a ser lo que fue en tiempos pasados una entidad prospera, ya que de ello dependemos muchas personas”.*
- ✓ *“Me gustaría que trataran el tema de corrupción que se ha venido presentando en la entidad, y que método maneja para combatir este flagelo”.*

NOTA: Cada una de estas intervenciones realizadas por parte de la ciudadanía en general, fueron direccionadas a las dependencias competentes como insumo para ser tenidas en cuenta y ser resueltas en el próximo evento de la Audiencia Pública de rendición de Cuentas – Gestión 2016

- b. En cumplimiento a la circular No 38 de fecha 9 de Noviembre de 2016, que trata sobre el procedimiento del manejo de los buzones de sugerencias; a continuación se presenta un gráfico de las sugerencias así como de las felicitaciones reportadas en el mes Marzo de 2017. 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 Sur no presentó informe alguno de su gestión, por lo que no se refleja su manejo.**



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Marzo 2017.

- c. Es importante recordar a los señores líderes de proceso y subprocesos el cumplimiento de la Directiva permanente No. 14 ALDG/GAOC-103 del 18 de Noviembre de 2016, la cual tiene por objeto "Sistema Nacional de Atención e información al Ciudadano y su Implementación". En donde se especifican los responsables del tratamiento de las actividades de todos los requerimientos que deberán ser reportados en el Módulo PQR, a fin de realizar el seguimiento correspondiente por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

Cordialmente,

**JUAN CARLOS MONTAÑO MONTAÑO**  
Coordinador Subproceso Atención y Orientación Ciudadana

c.c. Líderes de Proceso y Subproceso

