

MEMORANDO

Bogotá, 10 de Abril de 2015

No. 038 GAOC-103

PARA: Brigadier General Pablo Federico Przychodny Jaramillo, Director General

DE: Juan Carlos Montaña Montaña, Coordinador Grupo Atención y Orientación Ciudadana.

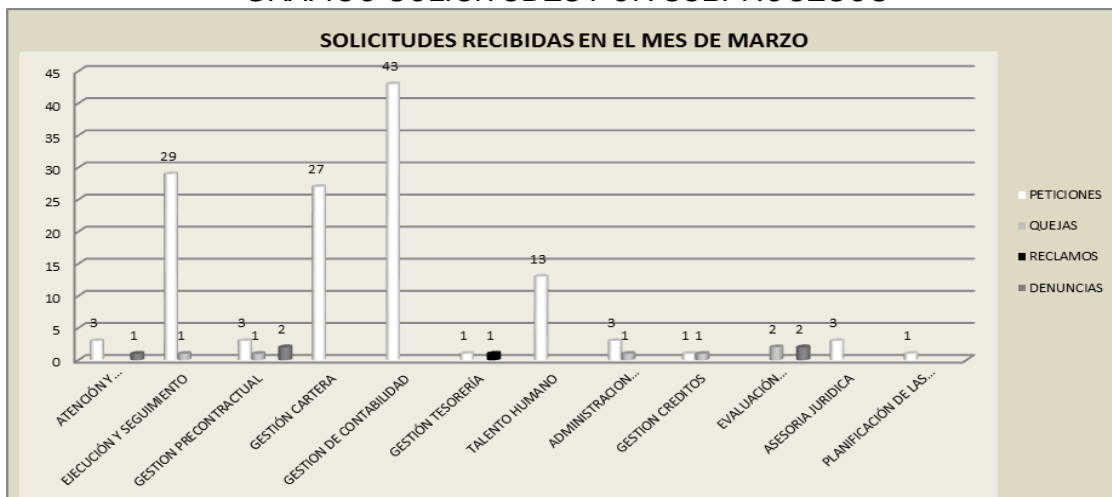
ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y encuestas anticorrupción, correspondiente al mes de MARZO del año 2015.

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 MARZO así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	3	0	0	1	4	2.89
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	29	1	0	0	30	21.58
GESTION PRECONTRACTUAL	3	1	0	2	6	4.31
GESTIÓN CARTERA	27	0	0	0	27	19.42
GESTION DE CONTABILIDAD	43	0	0	0	43	30.93
GESTIÓN TESORERÍA	1	0	1	0	2	1.44
TALENTO HUMANO	13	0	0	0	13	9.35
ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA	3	1	0	0	4	2.89
GESTION CREDITOS	1	1	0	0	2	1.44
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	0	2	0	2	4	2.89
ASESORIA JURIDICA	3	0	0	0	3	2.15
PLANIFICACIÓN DE LAS ADQUISICIONES	1	0	0	0	1	0.71
TOTAL	<b>127</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>139</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 Marzo 2015.

Se evidencia que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos es “Gestión de Contabilidad” con el 30.93% de participación, equivalente a 43 requerimientos; seguida del subproceso de “Ejecución y Seguimiento” con el 21.58%, equivalente a 30 solicitudes y el Subproceso de “Gestión Cartera” con el 19.42% de participación, equivalente a 27 requerimientos de nuestros usuarios.

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

REGIONAL ANTIOQUIA-CHOCO	TIPO
Ejecución y Seguimiento	1 Petición

REGIONAL ATLANTICO	TIPO
Gestión de Contabilidad	1 Petición
Gestión de Tesorería	1 Petición
Gestión de Tesorería	1 Reclamo

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Ejecución y Seguimiento	2 Peticiones
Gestión Contabilidad	4 Peticiones
Evaluación Independiente	2 Quejas
Gestión Precontractual	2 Peticiones
Gestión Precontractual	1 Queja

REGIONAL NORORIENTE	TIPO
Administración Comedores de Tropa	1 Petición
Administración Comedores de Tropa	1 Queja
Gestión Precontractual	1 Denuncia

REGIONAL NORTE	TIPO
Gestión Precontractual	2 Denuncias
Gestión de Contabilidad	1 Petición

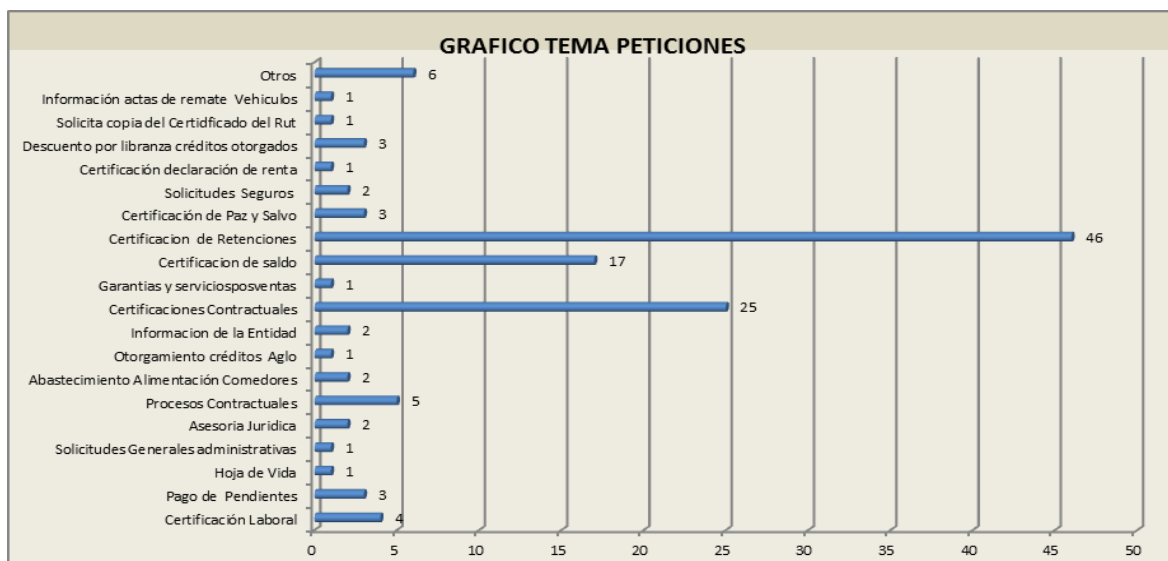
REGIONAL TOLIMA GRANDE	TIPO
Administración Comedores de Tropa	1 Petición
Gestión de Contabilidad	1 Petición
Ejecución y Seguimiento	3 Peticiones

## 2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 139 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: Ciento veintisiete (127)

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 Marzo 2015

### **RECLAMOS: Uno (1)**

1 Reclamo allegado a la Regional Atlántico, donde la Universidad de Cartagena informa las cuentas por pagar de la Regional, por concepto de servicios prestados de un Diplomado en Contratación Estatal el cual no ha sido cancelado, se direcciono al Subproceso de “Gestión de Tesorería”. (Caso en trámite).

### **QUEJAS: Seis (6)**

3 Quejas allegadas a la Regional Llanos Orientales, donde un usuario Anónimo se queja por los hechos de corrupción por parte de una funcionaria de la Regional al otorgar contratos a interés propio, se solicita hacer las correcciones necesarias para que esto no vuelva a ocurrir, se direcciono a los Subprocesos de “Evaluación Independiente y Ejecución y Seguimiento”. (Casos Cerrados).

1 Queja allegada a la Regional Nororiente, donde personal activo como administrador de comedor de tropa en la BRIM 33, se queja por la mala calidad de los alimentos, en especial la Jamoneta DAN, lo que solicita urgentemente el cambio del menú, se direcciono al Subproceso de “Administración de Comedores de Tropa”. (Caso Cerrado).

1 Queja allegada a la Oficina Principal, donde la usuaria expresa su inconformismo por la mala información que le aportaron por parte de una funcionaria de la sede Comercial con respecto a los horarios de atención en la sala Aglo, el cual encontró cerrada haciéndole perder su tiempo, solicita capacitación para los funcionarios, se direcciono al subproceso de “Gestión de Créditos” (Caso cerrado).

1 Queja allegada a la Oficina Principal, donde personal activo de una estación de servicio se queja por las demora por parte del contratista Distracom para la distribución de combustible, lo que ocasiono retrasos administrativos, se direcciono al subproceso de “Ejecución y Seguimiento” (Caso Cerrado).

### **DENUNCIAS: Cinco (5)**

3 Denuncias allegadas a la Oficina Principal, donde el usuario expresa incongruencias en el proceso licitatorio No. 002-2015 de la regional Nororiente ya que posee anomalías en su adjudicación, se direcciono a los Subprocesos de “Evaluación Independiente y Ejecución y Seguimiento”. (Caso en Trámite).

1 Denuncia allegada a la Regional Norte, donde la firma Mac-Pollo solicita verificación de documentación del Plan de muestreo que presta para vender productos ya que denuncia no corresponder el de ellos, se direcciono al Subproceso de “Gestión Precontractual”. (Caso en Trámite).

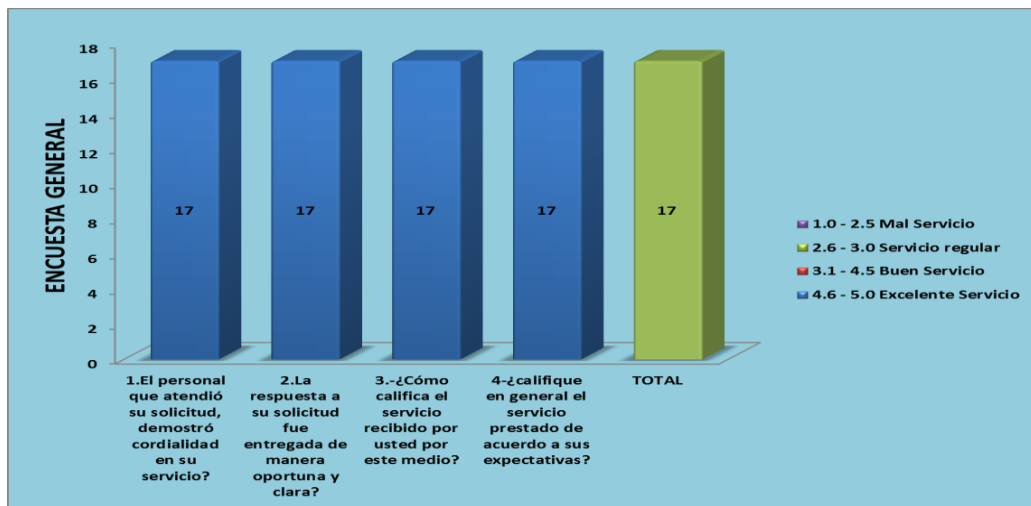
1 Denuncia allegada a la Oficina Principal, donde usuario acusa la usurpación de su nombre como representante legal en un proceso Licitatorio de la Regional Nororiente, se direcciono al Subproceso de “Atención y Orientación Ciudadana”. (Caso Cerrado).

Cada una de ellas fue enviada con anterioridad por medio de memorando a la Dirección General para así cumplir con el procedimiento No. PMC-S03-A02 caso 2.

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

Para el mes de Marzo de 2015 ingresaron 1489 llamadas a través del Centro de Atención Telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

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



Así mismo, para el mes de Marzo se recibieron un total de 204 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 Marzo, un movimiento de veintiséis (26) solicitudes por parte de los usuarios.

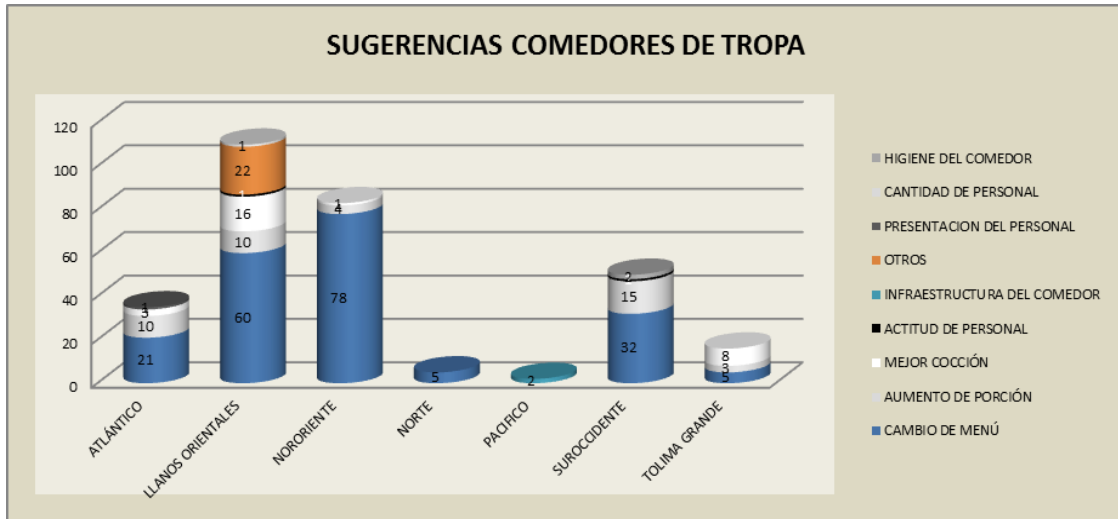
Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co), chat interactivo y los diferentes canales que tiene nuestro Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano;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

Se evidencia en el mes de Marzo, una gestión de 124 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 14 llamadas entrantes al conmutador de la misma. Cada una de ellas se direcciono dándole la información pertinente.

### 4. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

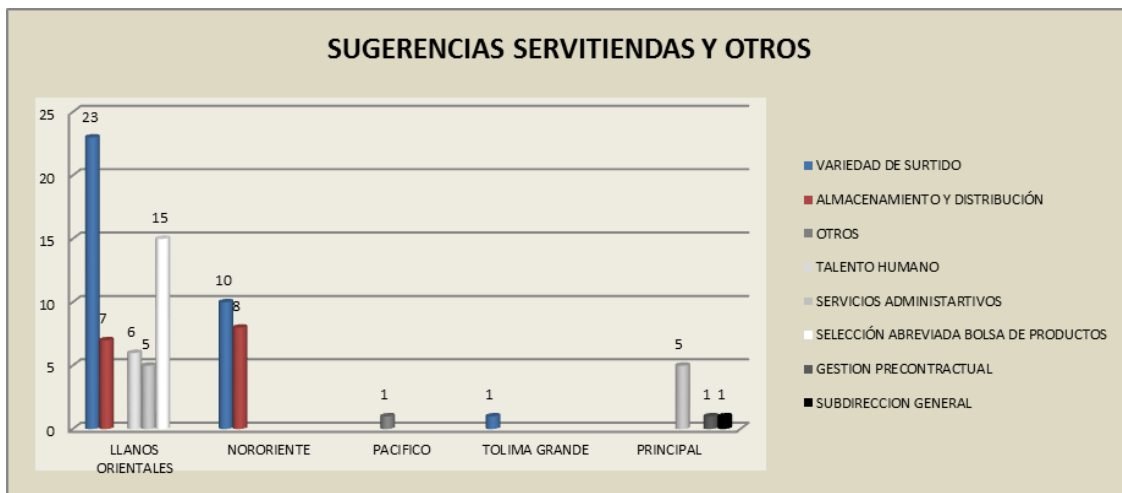
A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional, se recibieron 384 sugerencias y 562 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

**SUGERENCIAS: 384**



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

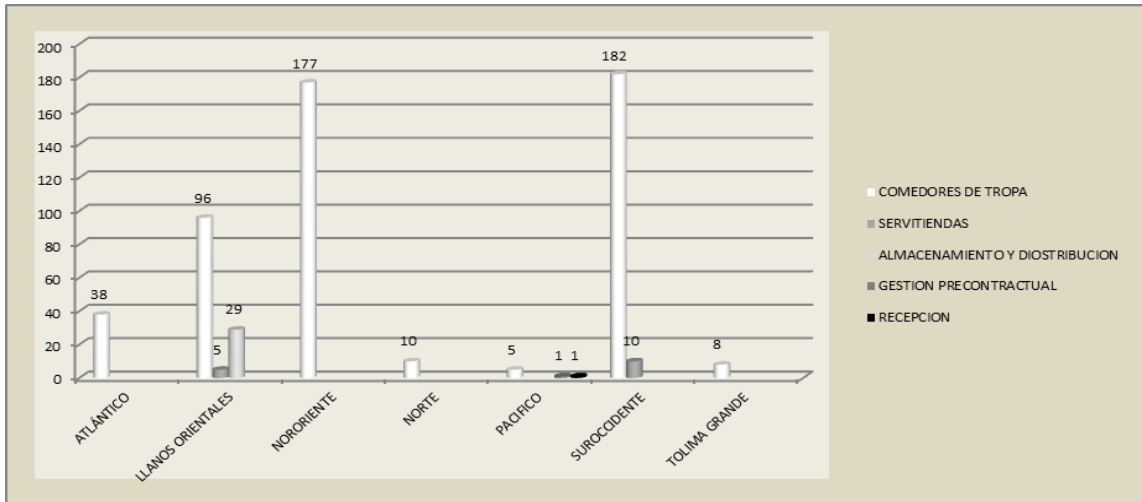
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el “Cambio de menú” con 201 sugerencias, seguida por “Aumento de Porción” con 42 sugerencias y “Mejor cocción” con 28 sugerencias. Las Regionales Amazonia, Antioquia–Choco y Centro no aportaron el correspondiente informe en los tiempos establecidos por lo que no registra gestión alguna.



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

Las sugerencias presentadas en el gráfico y que competen a las diferentes Servitiendas así como a otros conceptos a nivel Nacional, se focalizan exclusivamente en “Variedad de surtido”, seguido de “Almacenamiento y distribución” y “Selección Abreviada Bolsa de Productos”. Para el mes de Marzo del año 2015, las Regionales Amazonia, Antioquia–Choco y Centro no aportaron el correspondiente informe en los tiempos establecidos por lo que no registra gestión alguna.

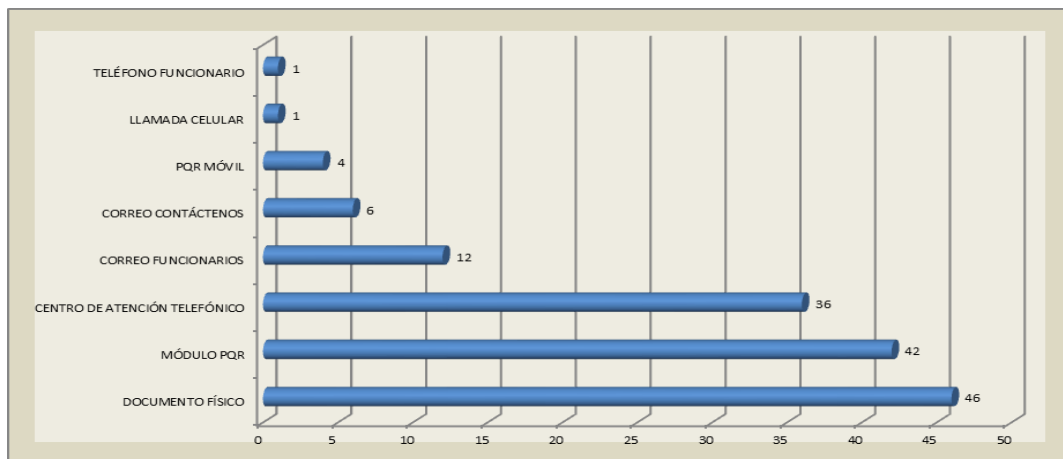
**FELICITACIONES: 562**



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

El tema más reiterativo de las felicitaciones corresponde a la satisfacción frente al servicio suministrado en los “Comedores de Tropa”, seguido por “Almacenamiento y Distribución”, reflejando un mayor agrado en las Regionales Nororiente y Suroccidente. Las Regionales que no se registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna. Las Regionales Amazonia, Antioquia–Choco y Centro no aportaron el correspondiente informe en los tiempos establecidos por lo que no registra gestión alguna.

**5. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN**



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

De acuerdo a la gráfica anteriormente presentada, el “Documento físico” demuestra ser el canal más utilizados por nuestros usuarios, con 46 solicitudes para el mes de Marzo del año 2015.

## 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

- a. En el mes de Marzo, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal, participo en 1 audiencias de adjudicación, de las cuales se tabularon 3 encuestas anticorrupción.
- b. En las regionales hubo un total de 115 encuestas anticorrupción obtenidas de 117 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:
  - Regional Atlántico: 10 encuestas de 4 procesos contractuales.
  - Regional Llanos Orientales: 4 encuestas de 31 procesos contractuales.
  - Regional Nororiente: 10 encuestas de 7 procesos contractuales
  - Regional Norte: 13 encuestas de 3 procesos contractuales.
  - Regional Pacífico: 30 encuestas de 25 procesos contractuales.
  - Regional Suroccidente: 15 encuestas de 9 procesos contractual.
  - Regional Sur: 4 encuestas de 4 procesos contractuales.
  - Regional Tolima Grande: 29 encuestas de 34 procesos contractuales

De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 98.64% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad. Las Regionales Amazonia, Antioquia–Choco y Centro no aportaron el correspondiente informe en los tiempos establecidos por lo que no registra gestión alguna.

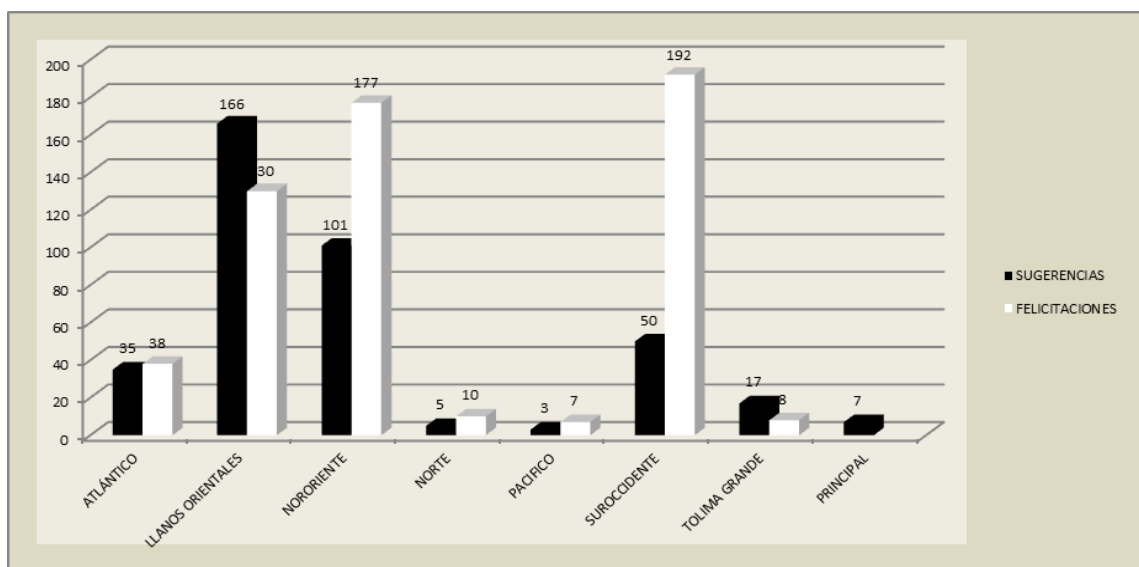
## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Marzo del año 2015, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los Derechos de Petición se encuentra en 6.6 días, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención y Orientación Ciudadana	4,2
Ejecución y Seguimiento	6
Gestión Precontractual	5,4
Gestión Contabilidad	2,3
Gestión Cartera	1,7
Administración Comedores de Tropa	6,6
Gestión Créditos	16
Asesoría Jurídica	9,5
Talento Humano	8,5



- 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 Marzo 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. Las Regionales Amazonia, Antioquia-Choco y Centro no aportaron el correspondiente informe en los tiempos establecidos por lo que no registra gestión alguna. La Regional Sur sigue sin mostrar manejo de esta herramienta a pesar de los constantes llamados de atención y solicitud de acción de mejora para mitigar este impase.



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Marzo 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.
- d. Para este mes de Marzo y cumpliendo con el documento COMPES 3654 de 2010, se realizó la correspondiente Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía en donde se plasmó la gestión realizada en la vigencia 2014, arrojando una evaluación satisfactoria.

- e. Se evidencia el incumplimiento de la Directiva Permanente No. 03 del 23 de Abril de 2013 por parte de las Regionales Amazonia, Antioquia-Choco y Centro donde se da instrucciones para el envío de los correspondientes informes PQR en los cinco (5) días de cada mes de acuerdo a las instrucciones entregadas a los gestores de cada dependencia o Regional, por lo que no registran gestión alguna.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)  
JUAN CARLOS MONTAÑO MONTAÑO  
Coordinador Subproceso Atención y Orientación Ciudadana

c.c. Líderes de Proceso y Subproceso