

MEMORANDO

Bogotá, 18-04-2018

N° 20182010089333 200-ALSG-GI-AOC

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

DE: Coronel JUAN VARGAS BARRETO
Secretario General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

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

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES

1.1. PERÍODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
91	91	0	1	0%

1.2. PERÍODO MARZO 2018

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	85	78	7	0	1	8%	95%	92%

Respecto al mes de Marzo 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 85 solicitudes recibidas, 7 se encuentran en trámite.

Para el mes de Marzo se venció una (1) solicitud de Certificación de Paz y Salvo identificado con el siguiente número (ID 7335), de los cual pertenece a la Dirección Financiera Gestión Cartera, teniendo en cuenta que son certificaciones relacionadas con créditos tienen 3 días hábiles para generarlas; no obstante cabe aclarar que dichas solicitudes ya se encuentran cerradas y que en éstos casos el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana envía los respectivos reportes de alerta a cada uno de los gestores y al Director de la dependencia requerida, con el fin de instar al cierre oportuno de los derechos de petición.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL, RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	85
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	396
	FELICITACIONES	994
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
1475		

Al contar con 156 Buzones de Sugerencia, 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 Marzo un total de 1390 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de febrero se evidencia una leve disminución en 96 interacciones.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE MARZO

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CÁTERING)	0	0	0	0	382	941	0	1323	89,7
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	0	14	51	0	65	4,4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	13	0	0	0	0	0	0	13	0,9
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	0	0	0	0	0	1	0	1	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	10	0	1	29	0	0	0	40	2,7
	CONTABILIDAD	14	0	0	0	0	0	0	14	0,9
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	4	0	0	0	0	0	0	4	0,3
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	12	0	0	0	0	1	0	13	0,9

OFICINA TECNOLOGIA	TECNOLOGIA	0	0	0	0	0	1	0	1	0,1
TOTAL		55	0	1	29	396	994	0	1475	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 marzo, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 382 sugerencias y 941 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 14 sugerencias y 51 felicitaciones.

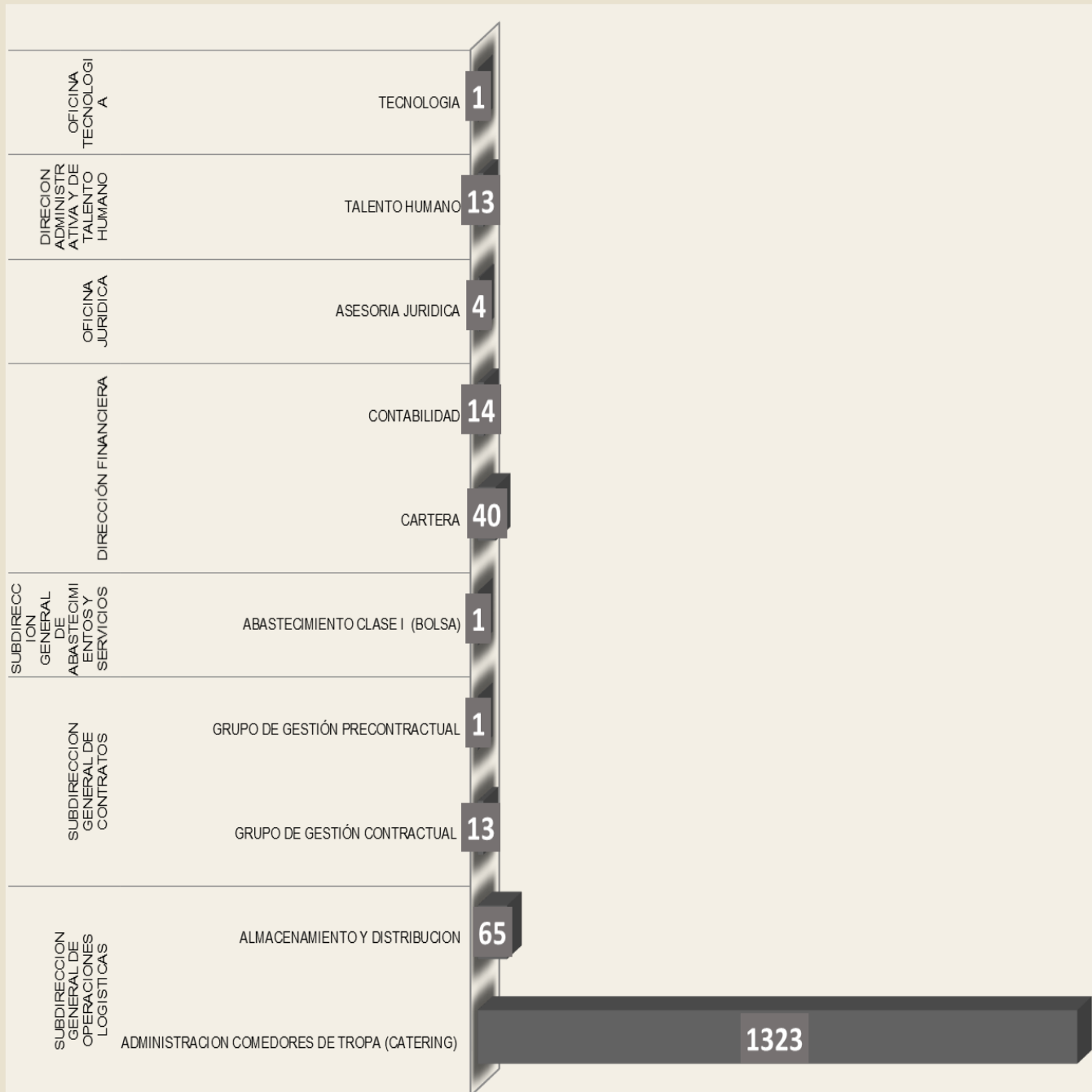
De otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 85 interacciones, entre las que cabe destacar que el Grupo Gestión Contractual con (13) peticiones, seguida de Gestión de Contabilidad con (14), y Gestión Cartera con (10), Grupo de Talento Humano recibió (12), La Oficina Jurídica con (4) seguido de Gestión Precontractual con una (1); como se evidencia en el recuadro anterior.

Además, la Dirección Financiera – Gestión Cartera recibió (1) un Reclamos, seguido de 29 Solicitudes relacionadas con certificaciones de Saldo de Paz y Salvo y certificado para declarar renta.

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



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO



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

3. TEMPORABILIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	9,5
DIRECCION FINANCIERA	5,5
OFICINA ASESORA JURIDICA	8,3
REGIONAL ATLANTICO	9,5
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	3,8
REGIONAL NORORIENTE	4,0
SUBDIRECCIÓN GENRAL DE ABASTECIMIENTOS	14
SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATACION	8,3
PROMEDIO TOTAL	7,9

Con relación al tiempo empleado por la Agencia Logística para dar respuesta a los derechos de petición, el promedio fue de 8 días, para una disminución de un (1) día comparando al mes anterior.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS

4.1 POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%	
CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co	10	0,7	
ORFEO	16	1,1	
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	24	1,6	
CHAT INTERCTIVO	2	0,1	
CORREO REGIONALES	6	0,4	
MÓDULO PQR	27	1,8	
BUZON DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	396	26,8
	FELICITACIONES	994	67,4
TOTAL	1475	100	

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.

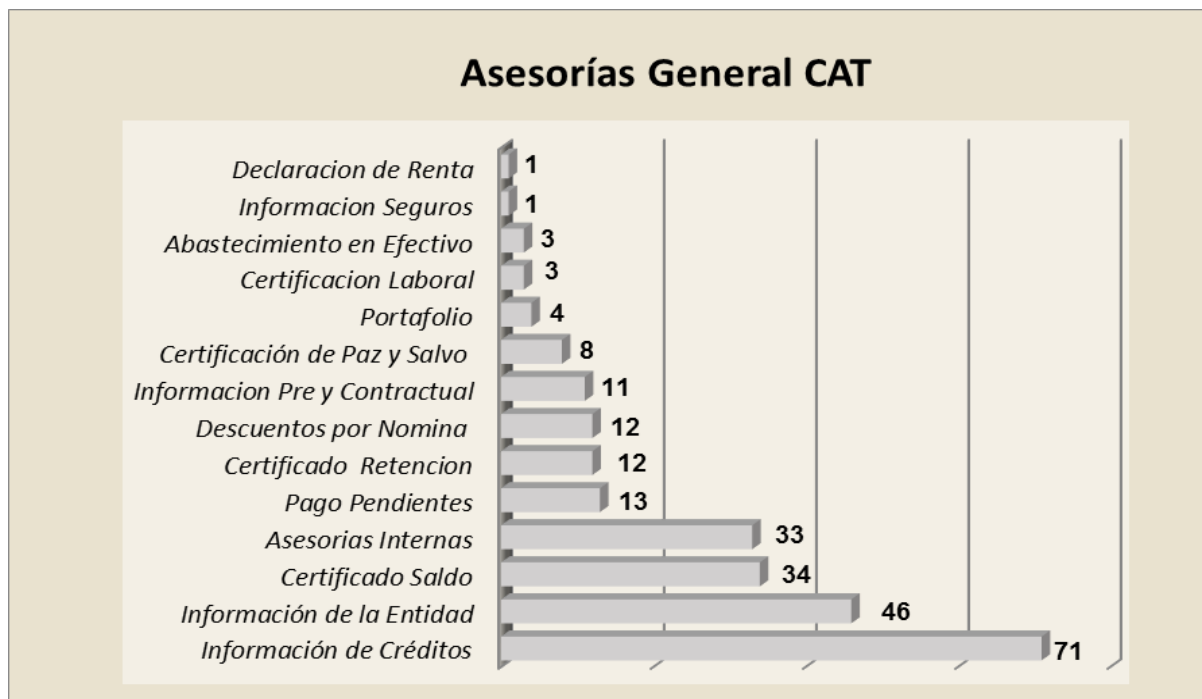
4.1.1 CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de marzo se recibieron un total de 164 correos, de los cuales 66 se direccionaron como solicitudes formales y se enviaron a los funcionarios competentes, 11 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 10 se registraron en el Módulo PQRD Finalmente, 77 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 dieciséis (16) solicitudes, la cuales fueron direccionada 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 marzo 2018

Por este medio ingresaron 859 llamadas, en el horario de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 252 asesorías sobre la información general de la Entidad, 330 transferencias, 166 números desconectados, y 111 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.

OBSERVACIÓN: Así mismo, 56 llamadas no fueron recepcionadas (perdidas) arrojando un porcentaje del 8%, esta situación se ha venido presentando porque el Centro de Atención Telefónico solo cuenta con dos (2) Diademas USB (una de ellas se encuentra en mal estado) para los tres (3) agentes que están habilitados para operar; otro factor que incide en esta falencia, es la demora e incluso el que algunas oficinas no respondan las llamadas a tiempo.

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 de la Entidad. Registrando un total de 111 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 marzo de 2018

En marzo la Dirección Financiera, Administrativa y de Talento Humano y la subdirección General de Contratación, fueron las áreas que presentaron más novedades al momento de contestar sus teléfonos, lo que deja en evidencia que éstas dependencias aumentaron negativamente en comparación con el mes anterior también presentaron falencias con otras aéreas al contestar sus respectivas extensiones. 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.

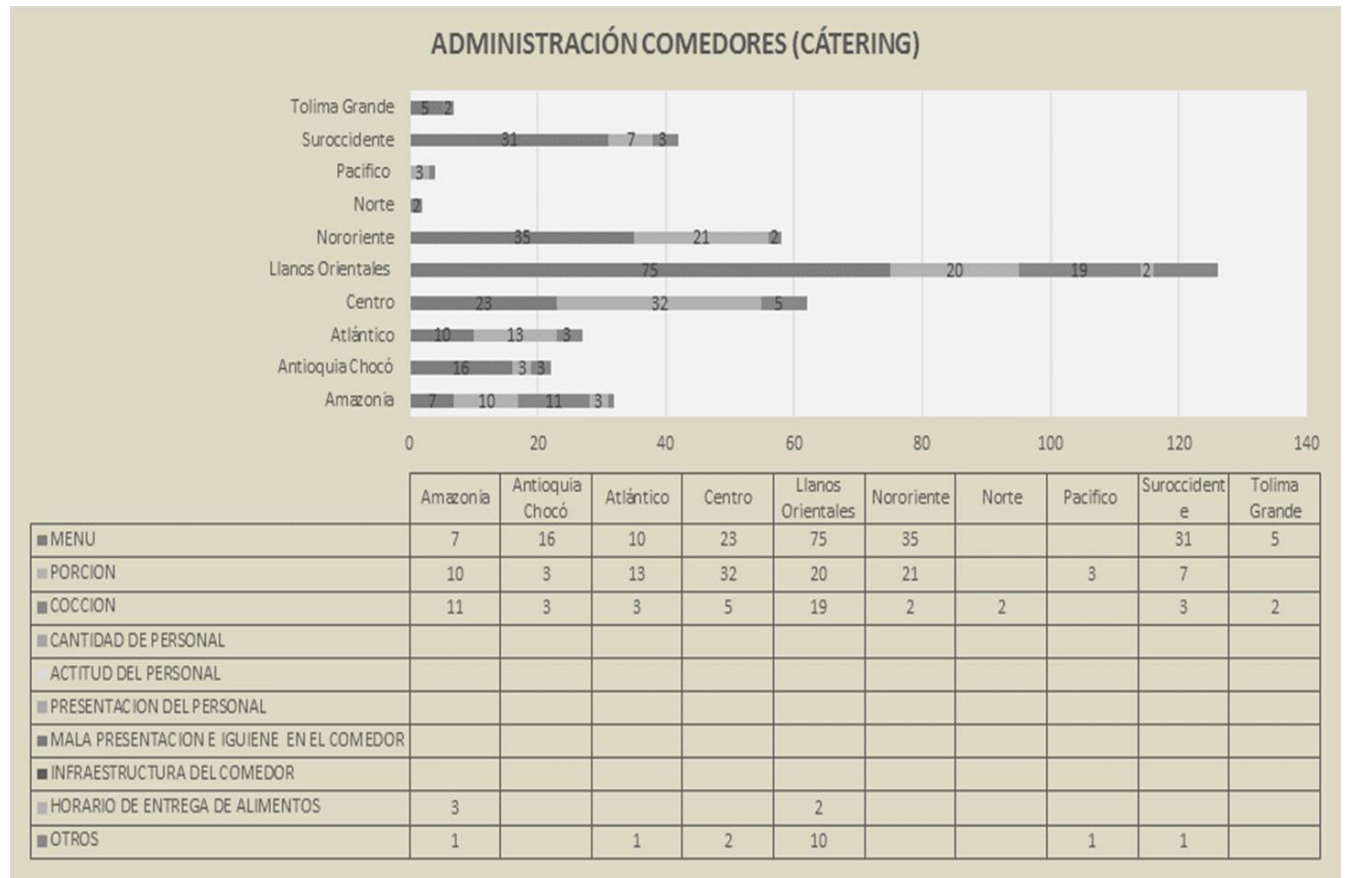
4.1.4 CORREO REGIONALES

Por el correo de los funcionarios se registraron 6 solicitudes.

4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 27 solicitudes.

4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA (396)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de marzo 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 202 sugerencias a Nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos y Nororient, seguido del tema *“Aumento de Porción”* con 109, en su gran mayoría para la Regional Centro y Nororient, la opción *“Cocción”* con 50 sugerencias; su gran mayoría para Regional Llanos y Regional Amazonia, y *“Otros”* con 16 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, los demás temas se pueden evidenciar en el cuadro con uno (1) respectivamente, para un total de 396 sugerencias recibidas a nivel nacional.

4.1.7 CHAT INTERACTIVO

Ingresaron 2 solicitudes de información las cuales ingresaron a través del Chat.

4.1.8 PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 167 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 47 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 20 reuniones agendadas y un ingreso formal de 500 personas externas, de las cuales, 26 de ellas se remitieron a Cartera con temas relacionados a certificaciones de créditos. La cual fueron inscritas en el correspondiente aplicativo DYMO Labelwrite.

5. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de marzo se evidenciaron 32 Audiencias a nivel Nacional y se realizaron 23 encuestas anticorrupción.

Regional Antioquia Choco: 23 encuestas, de 12 Audiencias procesos contractuales.

Regional Amazonia: 0 encuestas, de 12 Audiencias procesos contractuales.

Regional Sur: 0 encuestas, de 8 Audiencias procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **94,34%**

Registrando una percepción desfavorable **1,73%**

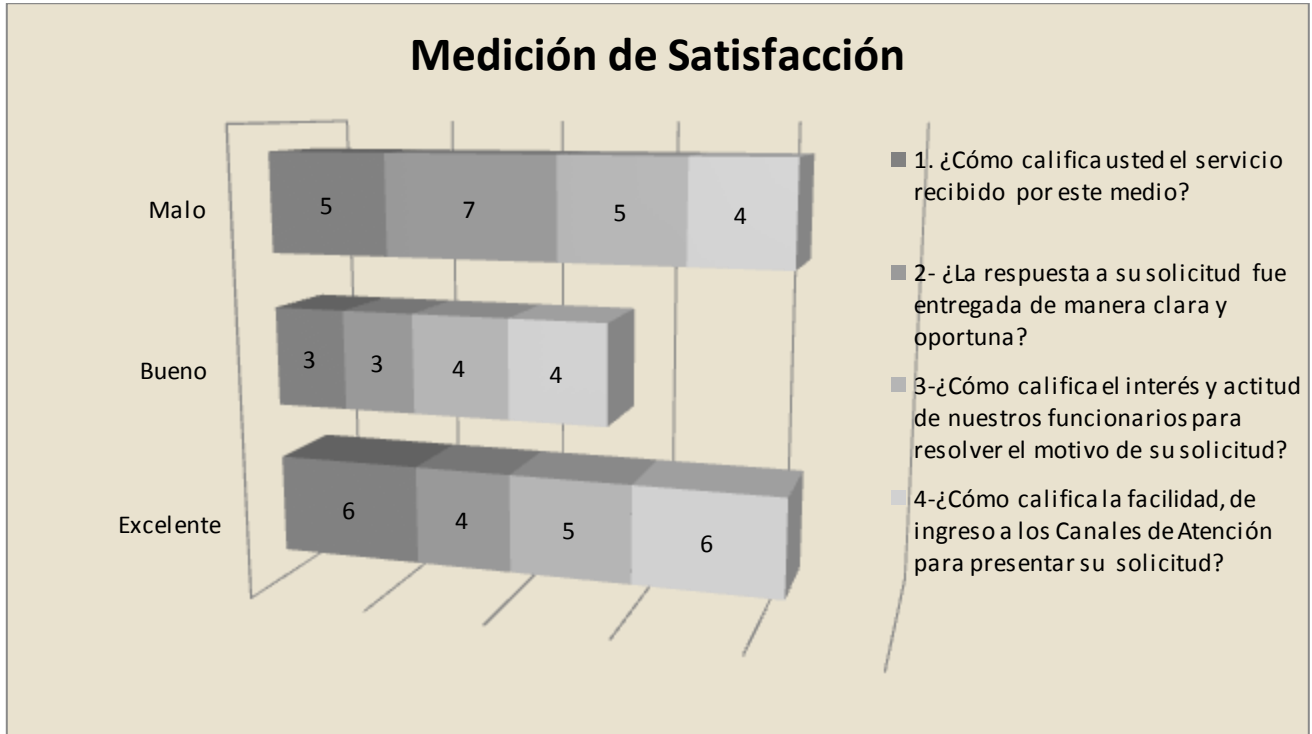
6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Este punto se relaciona con la medición de los factores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los petitionarios 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)	14	21	14	0	21
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	14	Bueno (3.5. a 4.5)			

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

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

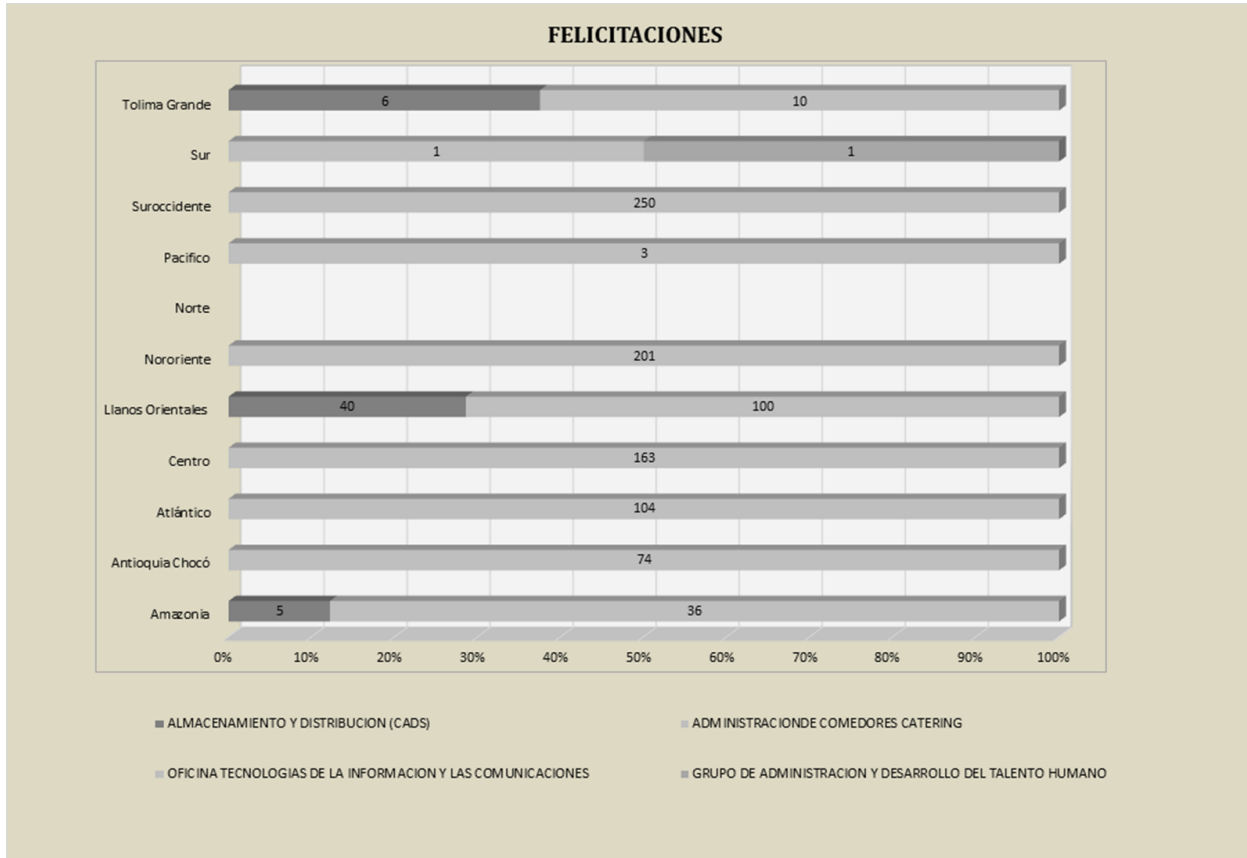
CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	994
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	35
TOTAL	1029

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 (994)

Para el mes de marzo llegaron un total de 994 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 941, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución con 51. Los resultados son la evidencia del buen trabajo que realiza cada una de las Regionales.

6.2.2 CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	1
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	21
TOTAL	22

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

RECLAMO (1)

- Reclamo interpuesto por el Señor Jesús Giovanni Galindo Mora (ID 7392) por medio del cual expone su molestia porque no se le ha dado respuesta a las solicitudes interpuestas por él; así mismo, porque no se ha actualizado el estado de su deuda. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Cartera” (Cerrado).

7. RECOMENDACIONES

- Se requiere cumplimiento de los términos establecidos en la Ley, por parte de los funcionarios responsables, con el fin de brindar una oportuna respuesta a las PQRDSyF impetradas por los usuarios.
- Es necesario que las dependencias sean oportunas al momento de atender las llamadas provenientes de la ciudadanía, con el fin de mantener la buena imagen institucional y mejorar la calidad del servicio.
- Es indispensable que las Direcciones Regionales remitan 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.
- Se evidencia que en los procesos de adjudicación no se están realizando las encuestas anticorrupción, por lo que se hace necesario más compromiso por parte de los responsables a Nivel Nacional.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO
Coronel JUAN VARGAS BARRETO
Secretario 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

