

MEMORANDO

Bogotá 10 de Julio de 2015

No. 059 GAO-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 MAYO 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 MAYO así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	4	0	0	1	5	7.25
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	13	0	0	0	13	18.84
GESTION PRECONTRACTUAL	1	0	0	1	2	2.90
PERFECCIÓN Y LEGALIZACIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	1	1.45
GESTIÓN CARTERA	14	0	0	0	14	20.29
GESTION DE CONTABILIDAD	6	0	0	0	6	8.70
TALENTO HUMANO	15	1	0	0	16	23.19
ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA	1	0	0	0	1	1.45
GESTION CREDITOS	2	0	0	0	2	2.90
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	1	0	0	0	1	1.45
ASESORIA JURIDICA	0	0	0	0	0	0
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	2	0	0	0	2	2.90
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	4	0	0	0	4	5.80

GESTIÓN TECNOLOGÍA	2	0	0	0	2	2.90
TOTAL	66	1	0	2	69	100%
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS		

GRÁFICO SOLICITUDES POR SUBPROCESOS



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

Se evidencia que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos es “Gestión de Talento Humano” con el 23.19% de participación, equivalente a 16 requerimientos; seguida del subproceso de “Gestión Cartera” con el 20.29%, equivalente a 14 solicitudes y “Ejecución y Seguimiento” con el 18.84% de participación, equivalente a 13 requerimientos de nuestros usuarios.

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

REGIONAL ANTIOQUIA-CHOCO	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento	1 Peticiones

REGIONAL ATLANTICO	TIPO
Gestión Precontractual	1 Petición

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Ejecución y Seguimiento	2 Peticiones

Gestión Contabilidad	2 Petición
Gestión Precontractual	1 Denuncia
Talento Humano	1 Petición

REGIONAL SUR	TIPO
Administración Comedores de Tropa	1 Petición
Almacenamiento y Distribución	2 Peticiones

REGIONAL TOLIMA GRANDE	TIPO
Ejecución y Seguimiento	2 Peticiones

2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 69 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 seis (66)

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 Mayo 2015

QUEJAS: Una (1)

1 Queja allegada a la oficina Principal, donde un usuario Anónimo se encuentra en desacuerdo con la presentación personal de una funcionaria, también porque no se usa el uniforme de dotación aportado, se direcciono al Subproceso de “Talento Humano”. (Caso Cerrado)

DENUNCIAS: Dos (2)

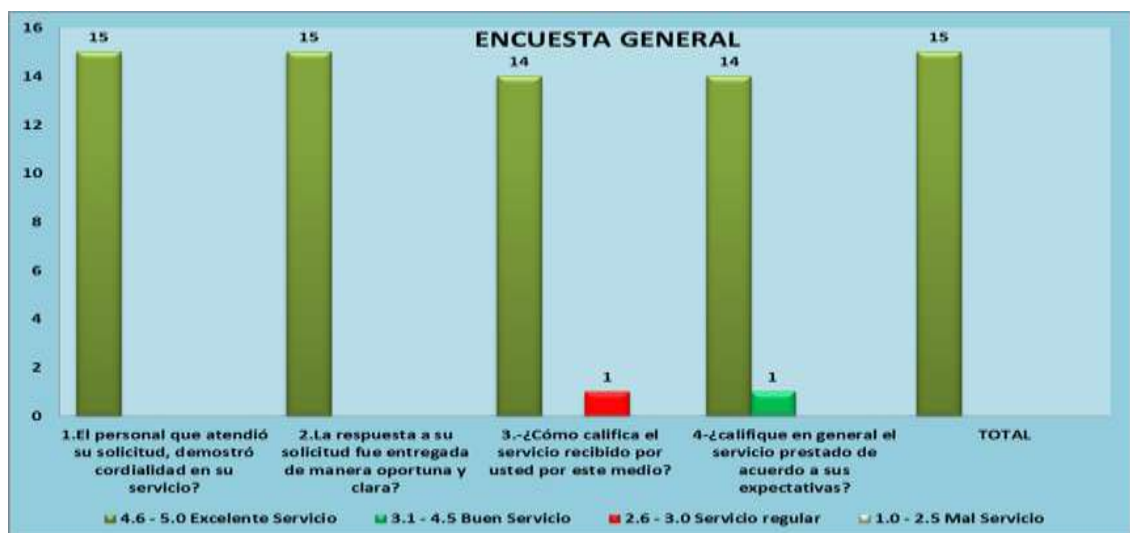
1 Denuncia allegada a la oficina Principal, donde usuario anónimo resalta la falta de gestión a una respuesta de revocatoria del nombramiento de una funcionaria en un cargo profesional, toda vez que no cuenta aún con dicho título y su nombramiento se dio de manera irregular, art 5 ley 190 de 1995, se direcciono al Subproceso de “Atención y Orientación Ciudadana”. (Caso Cerrado).

1 Denuncia allegada a la Regional Llanos Orientales en donde se solicita la revocatoria del proceso de selección Abreviada N° 002-134 de 2015, por ser extemporánea y por la entidad negarse a recibir la propuesta del único oferente que se presento de conformidad con el cronograma estipulados en el pliego de condiciones, se direcciono al Subproceso de “Gestión Precontractual”. (Caso Cerrado).

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

Para el mes de Mayo de 2015 ingresaron 1345 llamadas a través del Centro de Atención Telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, de las cuales 118 son asesorías con una muestra de 12 seguimientos reportados.

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



Así mismo, para el mes de Mayo se recibieron un total de 235 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 de Mayo, un movimiento de diecinueve (19) 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, 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 Mayo, una gestión de 117 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 8 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 403 sugerencias y 757 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

SUGERENCIAS: 403



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

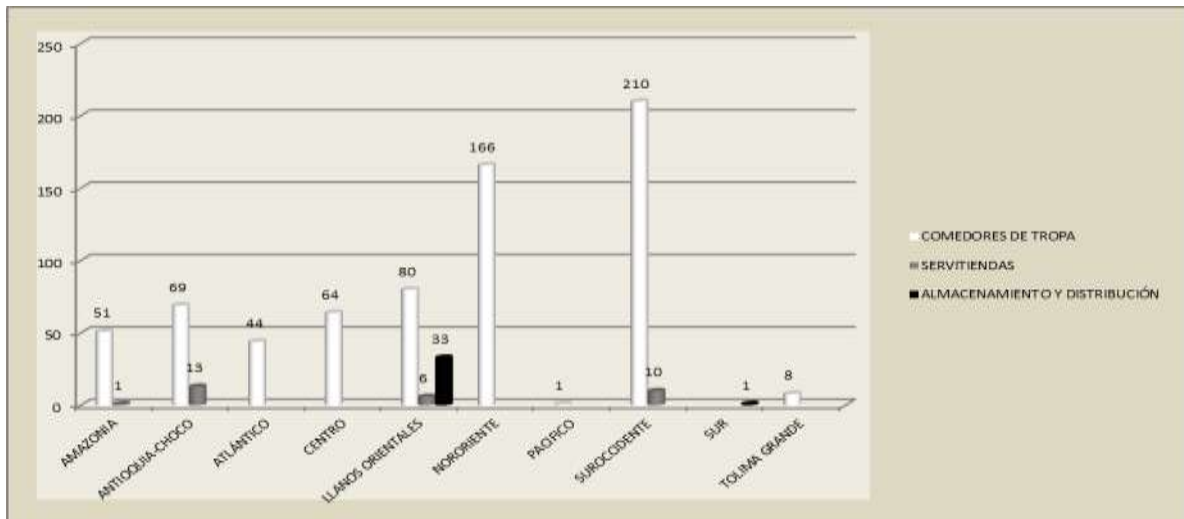
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el "Cambio de menú" con 236 sugerencias, seguida por "Aumento de Porción" con 38 sugerencias y "Otros" (como son arreglo del comedor, faltante de sillas, adquisición de televisor y ventiladores, etc.) con 21 sugerencias.



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

Las sugerencias presentadas en el gráfico para el mes de Mayo del año 2015 y que competen a las diferentes Servitiendas así como a otros conceptos, a nivel Nacional, se focalizan exclusivamente en “Variedad de surtido” con 48 sugerencias, seguida de “Almacenamiento y distribución” con 15 propuestas.

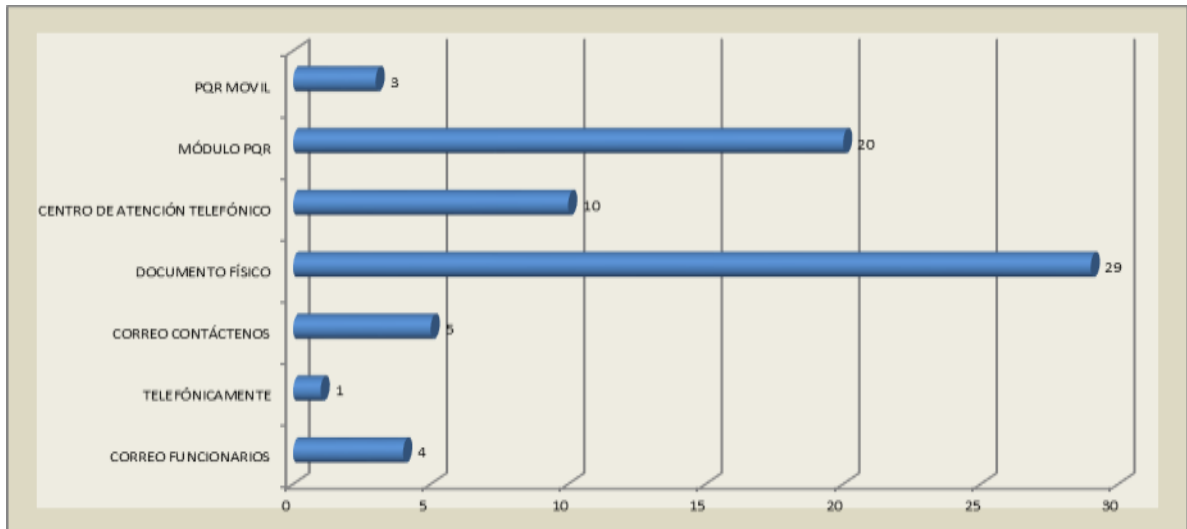
FELICITACIONES: 757



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

El tema más reiterativo de las felicitaciones corresponde a la satisfacción frente al servicio suministrado en los “Comedores de Tropa” con 693 aspectos positivos, seguido por “Administración de Servitiendas” con 30 felicitaciones. Se demuestra un mayor agrado en las Regionales Suroccidente y Nororiente. Las Regionales que no se registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna.

5. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN



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

De acuerdo a la gráfica anteriormente presentada, el “Documento físico” demuestra ser el canal más utilizados por nuestros usuarios, con 29 solicitudes para el mes de Mayo del año 2015.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

- a. En el mes de Mayo, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal, participo en audiencias de adjudicación, por lo cual se presentaron 18 encuestas de 2 procesos contractuales.
- b. En las regionales hubo un total de 140 encuestas anticorrupción obtenidas de 116 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:
 - Regional Amazonia: 26 encuestas de 13 procesos contractuales.
 - Regional Antioquia-choco: 27 encuestas de 11 procesos contractuales.
 - Regional Atlántico: 02 encuestas de 02 procesos contractuales.
 - Regional Centro: 26 encuestas de 13 procesos contractuales.
 - Regional Llanos Orientales: 7 encuestas de 26 procesos contractuales.
 - Regional Nororiente: 0 encuestas de 0 procesos contractuales
 - Regional Norte: 10 encuestas de 6 procesos contractuales.
 - Regional Pacifico: 15 encuestas de 15 procesos contractuales.
 - Regional Suroccidente: 11 encuestas de 3 procesos contractual.
 - Regional Sur: 6 encuestas de 4 procesos contractuales.
 - Regional Tolima Grande: 10 encuestas de 49 procesos contractuales

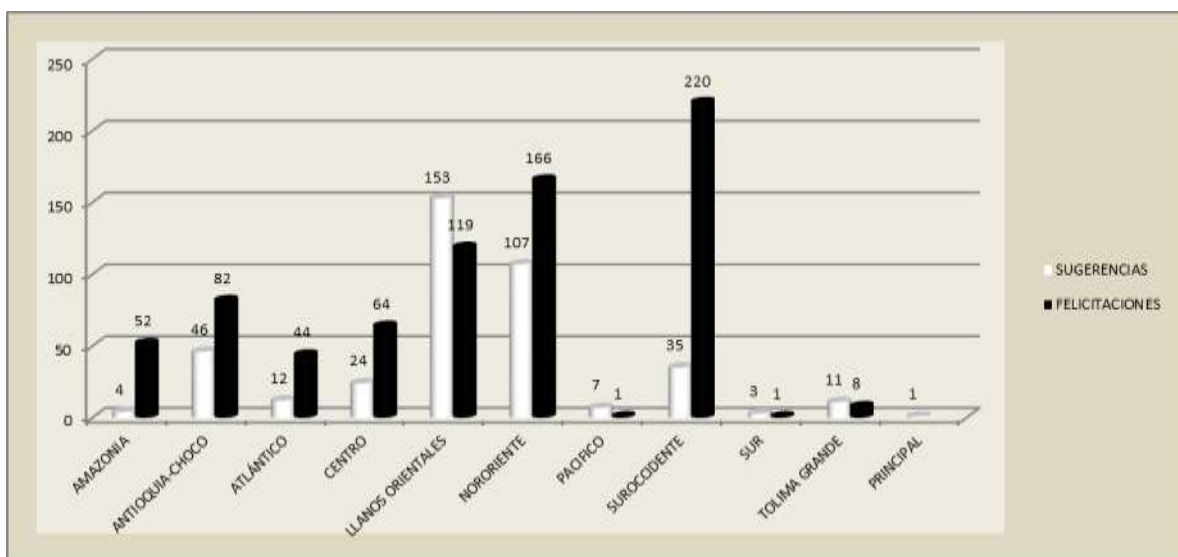
De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 99.97% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Mayo del año 2015, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los Derechos de Petición se encuentra en 5 días, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Ejecución y Seguimiento	5,2
Gestión Precontractual	8,5
Gestión Contabilidad	4,2
Gestión Cartera	3,6
Administración Comedores de Tropa	2
Almacenamiento y Distribución	2
Gestión Créditos	6
Talento Humano	8,8

- 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 Mayo 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.



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

Cordialmente,

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

c.c. Líderes de Proceso y Subproceso