

MEMORANDO

Bogotá, 20 de Noviembre de 2015

No. 115 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 OCTUBRE del año 2015.

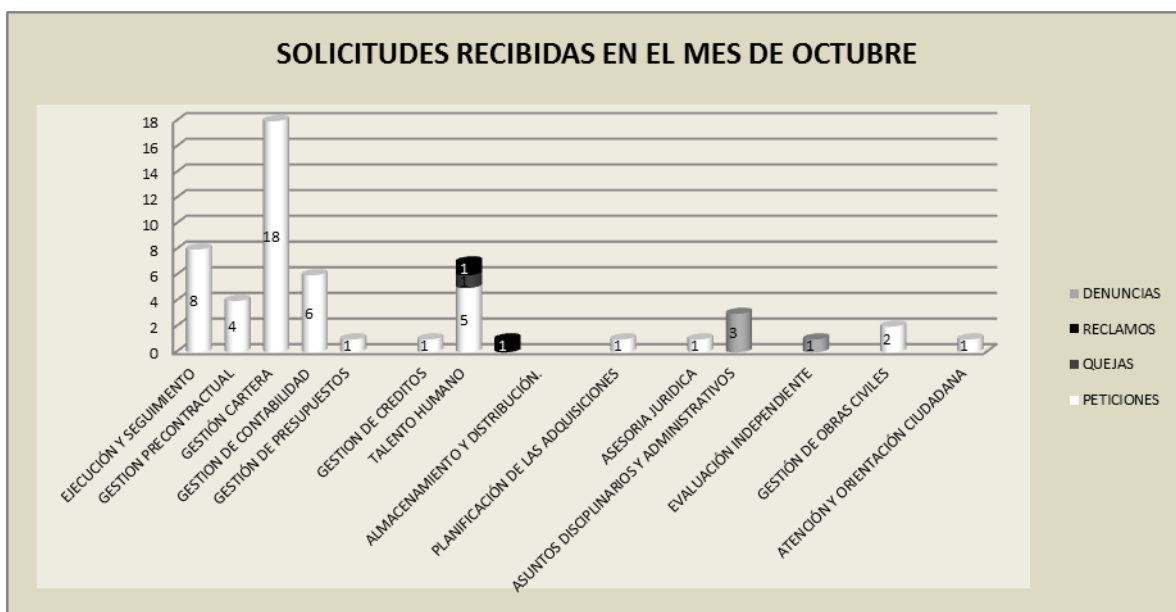
Con toda atención me permito informar al señor Brigadier General, el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones y Encuestas Anticorrupción, adelantado por la Coordinación de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de OCTUBRE así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	8	0	0	0	8	14.54
GESTION PRECONTRACTUAL	4	0	0	0	4	7.27
GESTIÓN CARTERA	18	0	0	0	18	32.72
GESTION DE CONTABILIDAD	6	0	0	0	6	10.90
GESTIÓN DE PRESUPUESTOS	1	0	0	0	1	1.81
GESTION DE CREDITOS	1	0	0	0	1	1.81
TALENTO HUMANO	5	1	1	0	7	12.72
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN.	0	0	1	0	1	1.81
PLANIFICACIÓN DE LAS ADQUISICIONES	1	0	0	0	1	1.81

ASESORIA JURIDICA	1	0	0	0	1	1.81
ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	0	0	3	3	5.45
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	0	0	0	1	1	1.81
GESTIÓN DE OBRAS CIVILES	2	0	0	0	2	3.63
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	1	1.81
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>55</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 Octubre 2015.

Para el mes de Octubre se evidencia que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios es “Gestión de Cartera” con el 32.72% de participación, equivalente a 18 solicitudes; seguida del subproceso de “Ejecución y Seguimiento” con un 14.54% de participación, equivalente a 8 solicitudes y “Talento humano” con un 12.72% de participación, equivalente a 7 requerimientos realizados por parte de nuestros usuarios. **La Regional Centro no presento informe alguno sobre la gestión realizada, por lo que no se refleja su manejo.**

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

REGIONAL AMAZONIA	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento.	3 Peticiones.
Talento Humano	1 Queja

REGIONAL ANTIOQUIA-CHOCO	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento.	1 Petición.

REGIONAL ATLÁNTICO	TIPO
Gestión Precontractual	2 Peticiones

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento.	1 Petición
Gestión de Contabilidad	5 Peticiones

REGIONAL SUROCCIDENTE	TIPO
Gestión Precontractual	1 Petición

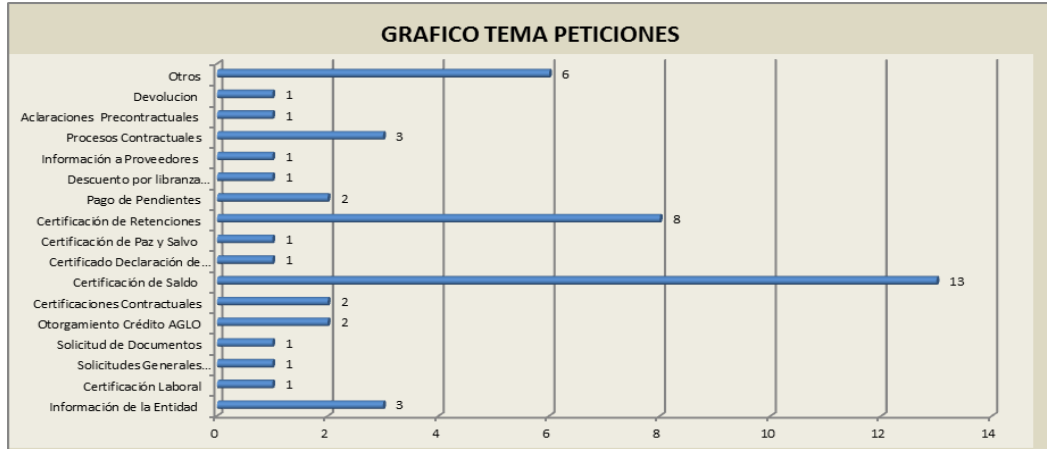
REGIONAL TÉCNICA DE INGENIEROS	TIPO
Gestión Obras Civiles	2 Peticiones

## 2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 55 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: Cuarenta y Ocho (48)

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 Octubre 2015

## RECLAMOS: Dos (2)

1 Reclamo allegado a la Regional Nororiente, en donde se presenta anomalía con respecto a la existencia de inconformidad en las unidades adscritas, en lo que corresponde al abastecimiento de víveres secos y frescos y que se ve reflejado en la desmotivación de los hombre que se encuentran en primera línea, teniendo en cuenta que el soldado es el centro neurálgico del Ejército Nacional y afectando con esto el desarrollo de las diferentes operaciones militares en curso. Se direcciono al Subproceso "Almacenamiento y Distribución (Caso Cerrado)

1 Reclamo allegado a la Oficina Principal, donde una exfuncionaria de la ALFM informa que al momento de su liquidación, está no fue consignada en su totalidad y lleva ya cuatro meses esperando que el dinero que le deben le sea desembolsado. También está a la espera de su retroactivo, teniendo en cuenta el tiempo laborado con vacaciones, pensiones, cesantías, intereses de cesantías, prima legal, prima de vacaciones y demás que le sean pertinentes. Se direcciono al subproceso de "Talento Humano (Caso Cerrado)

## QUEJA: Una (1)

1 Queja allegada a la Regional Amazonia, donde le informan al señor Director de esta Regional, la conducta que tiene un funcionario que labora en el Comedor de Tropa BIROR 25 de Villa Garzon Putumayo y del cual han sido víctimas con abusos verbales, palabras amenazantes, etc., solicitan que se tomen las medidas pertinentes dado que los funcionarios ya no quieren ir a esta unidad a realizar las entregas por el trato dado por este señor. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (Caso Cerrado).

## DENUNCIAS: Cuatro (4)

1 Denuncia allegada a la Oficina Principal, donde se pone en conocimiento a la Jefe de la Oficina de Control Interno, presuntas irregularidades en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, con el direccionamiento de Contratos de Obra, hechos que se viene presentando en los dos (2) últimos años. "Se direcciono al Subproceso "Evaluación Independiente" (En trámite).

1 Denuncia allegada a la Oficina Principal, donde un funcionario de la Regional Norte resalta el oficio y los documentos que aporta como pruebas del supuesto ilícito que se cometió al adjudicarle varios contratos al oferente DLC Soluciones S.A.S, solicita que se le informe si se ha realizado apertura e investigación por este hecho y en qué etapa se encuentra. Si se han realizado notificaciones al comité evaluador y al ordenador del gasto. Se direcciono al subproceso “Asuntos Disciplinarios y Administrativos” (Caso Cerrado).

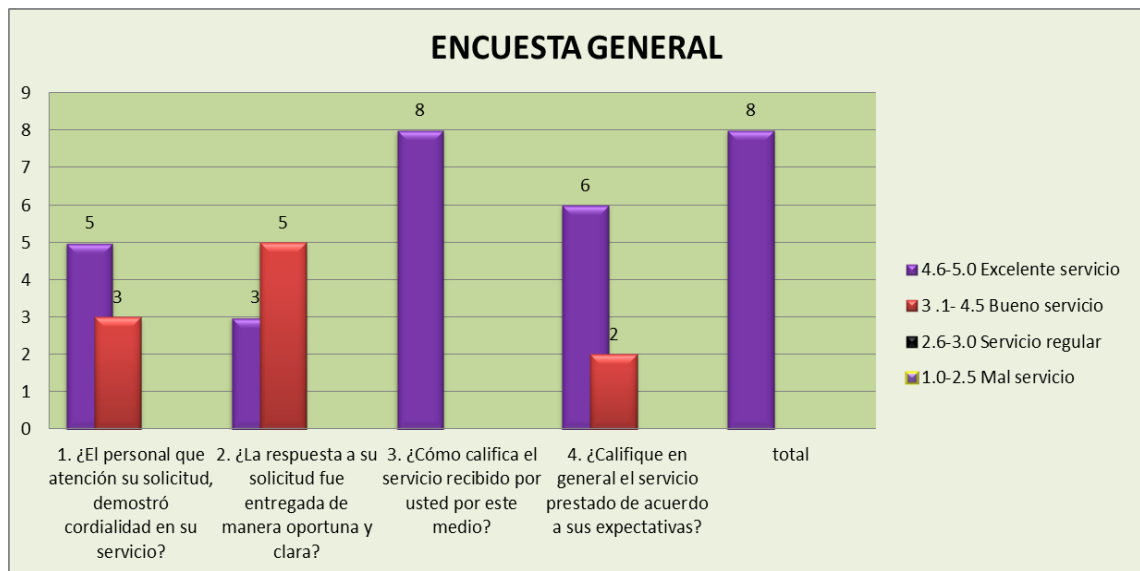
1 Denuncia allegada a la Oficina Principal, donde un funcionario de la Regional Norte informa que fue víctima de una agresión verbal y física por parte del Contador de esta Regional, que a consecuencia de la agresión el médico le otorgo una incapacidad de 4 días, este suceso fue en presencia del Director de la Regional y demás compañeros. Se direcciono al Subproceso “Asuntos Disciplinarios y Administrativos (Caso Cerrado).

1 Denuncia allegada a la Oficina Principal, donde un funcionario de la Regional Norte se queja por los tratos irrespetuosos dados por el señor Director de esta Regional. Son reiterativos los maltratos ya informados en Bogotá sin que a la fecha se hayan establecidos los correctivos necesarios de cara a frenar el acoso laboral. Se direcciono al Subproceso “Asuntos Disciplinarios y Administrativos” (Caso Cerrado)

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

Para el mes de Octubre de 2015 ingresaron 1390 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 64 son asesorías con una muestra de 10 seguimientos reportados.

A continuación se presenta la percepción del usuario externo frente a las asesorías recibidas a través del CAT y los diferentes medios del Sistema Nacional de Atención e información al Ciudadano.



Así mismo, para el mes de Octubre se recibieron un total de 255 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 Octubre, un movimiento de diez (10) solicitudes por parte de los usuarios, en su gran mayoría por información general.

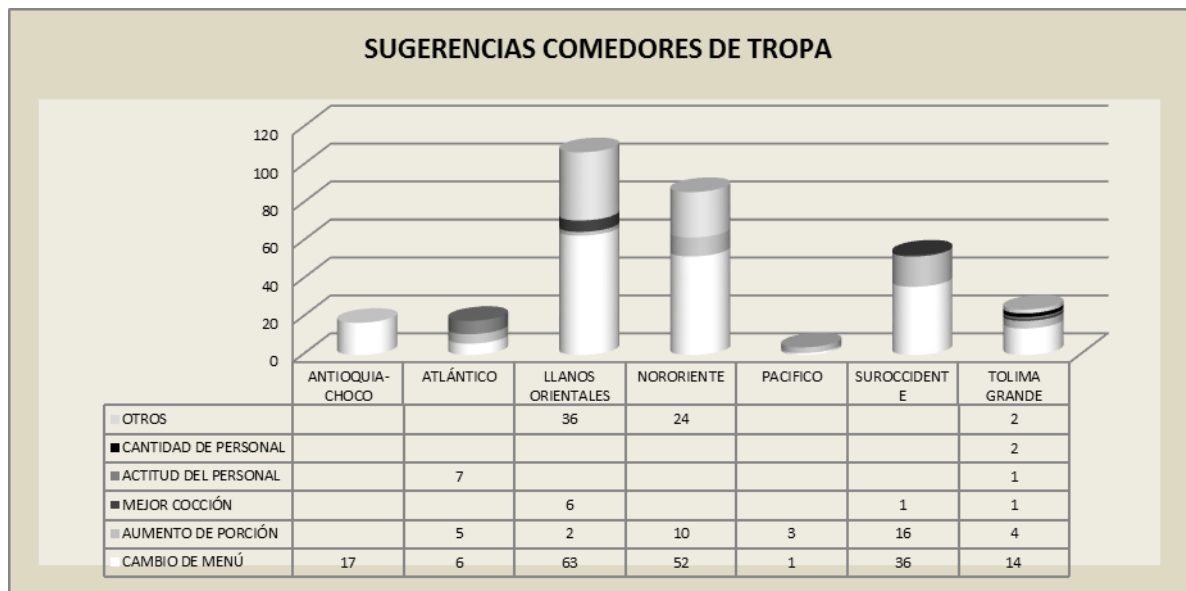
Es importante informar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co), chat interactivo y los diferentes canales que tiene nuestro Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano;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

Se evidencia en el mes de Octubre, una gestión de 89 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 147 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 368 sugerencias y 738 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

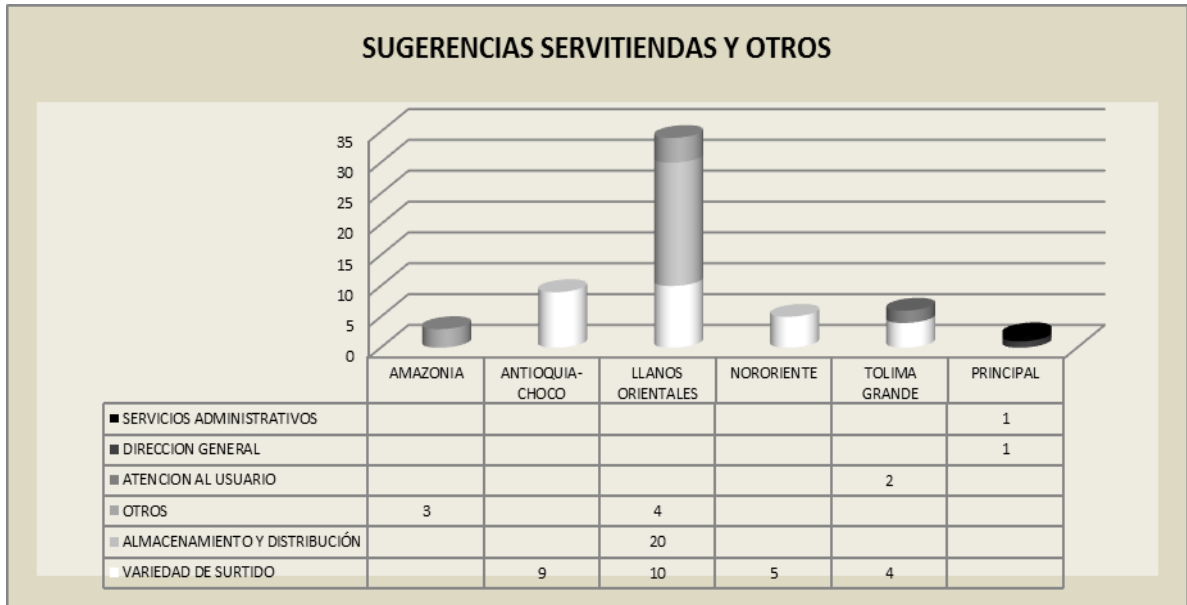
##### SUGERENCIAS: 368



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Octubre 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 189 sugerencias, seguida por “Otros” con 62 sugerencias las cuales refiere a conceptos como: velocidad de entrega de refrigerio, falta de hielera en el comedor, palomas en el comedor, etc. y “Aumento de porción” con 40 sugerencias.

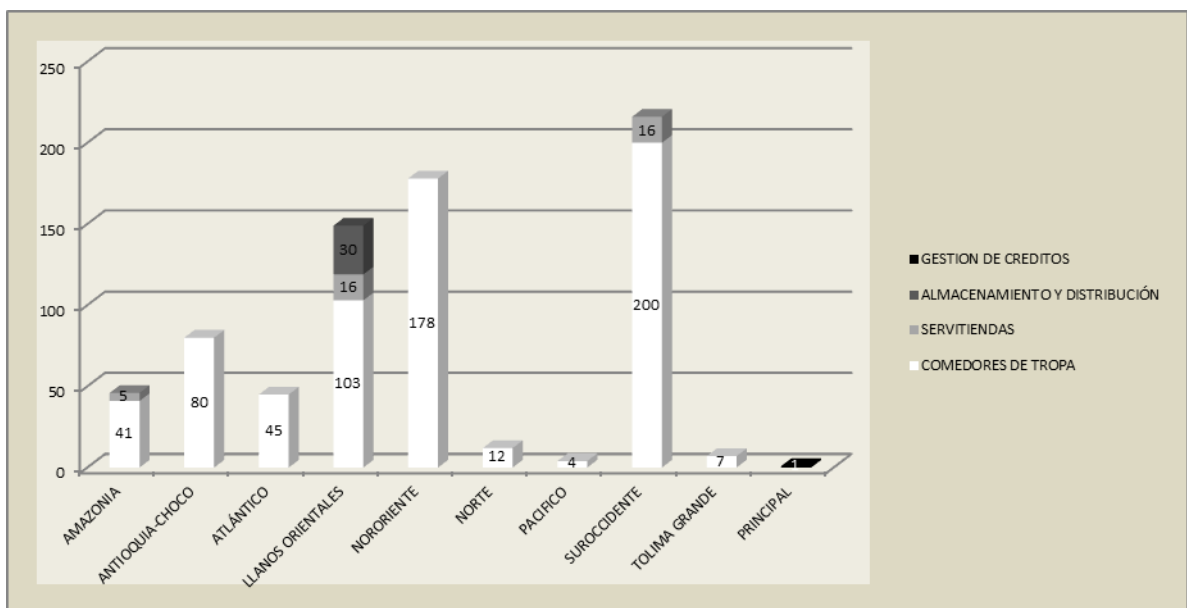




FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Octubre 2015.

Para el mes de Octubre, las sugerencias presentadas y reflejadas en el gráfico anterior que competen a las diferentes Serviendas así como a otros conceptos a nivel Nacional, se focalizan exclusivamente en “Variedad de surtido” con 28 sugerencias, seguida de “Almacenamiento y Distribución” con 20 propuestas.

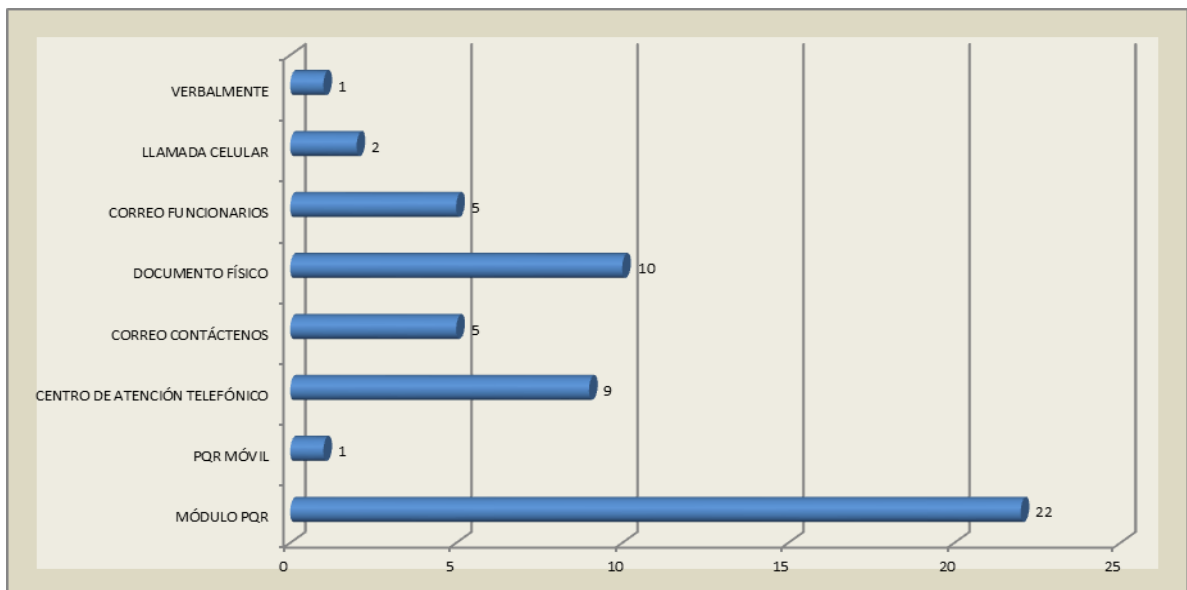
### FELICITACIONES: 738



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

El tema 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 670 aspectos positivos, seguido por “Servitiendas” con 37 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Suroccidente y Nororienté. Las Regionales que no se registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna así como **la Regional Centro no presentó informe sobre la gestión realizada, por lo que no se refleja su manejo.**

## 5. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN



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

De acuerdo a la gráfica anteriormente presentada, el “Modulo PQR” es el canal más utilizado por parte de nuestros usuarios, con 22 solicitudes en el mes de Octubre del año 2015. Los datos arrojados expresan, que no obstante pudimos capturar otros canales de participación pero se refleja una disminución en la utilización de estas herramientas en comparación con el mes anterior. Es necesario reforzar los medios publicitarios para obtener mayor cobertura e instar a cada una de las dependencias en la necesidad de dar desempeño a la circular 017 de fecha 14 de agosto de 2013, la cual tiene por objeto dar instrucciones para el ingreso de todas las inconformidades las cuales deberán ser reportadas en el Módulo de PQR, a fin de realizar el seguimiento correspondiente por parte del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.



## 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Octubre, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal no participo en audiencias de adjudicación por lo que no se visualiza encuestas anticorrupción.

En las regionales hubo un total de 64 encuestas anticorrupción obtenidas de 72 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 22 encuestas de 15 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 9 encuestas de 9 procesos contractuales.
- Regional Atlántico: 3 encuestas de 4 procesos contractuales.
- Regional Llanos Orientales: 3 encuestas de 21 procesos contractuales.
- Regional Nororiente: 9 encuestas de 7 procesos contractuales.
- Regional Pacifico: 0 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Suroccidente: 12 encuestas de 4 procesos contractuales
- Regional Sur: 1 encuestas de 1 procesos contractuales
- Regional Tolima Grande: 5 encuestas de 10 procesos contractuales

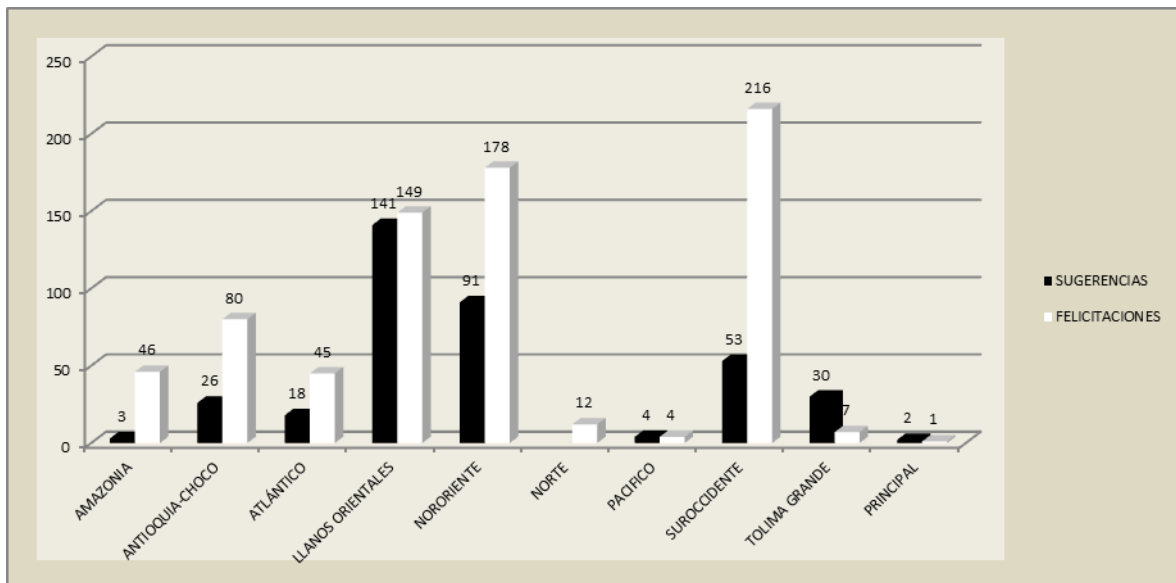
De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 98.8% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Octubre del año 2015, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 6 días aproximadamente, clasificándose por subprocesos así:

SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Almacenamiento y Distribución	15
Asesoría Jurídica	8
Asuntos Disciplinarios y Administrativos	13
Atención y Orientación Ciudadana	1
Gestión Cartera	2
Gestión Contabilidad	1,3
Gestión Créditos	9
Gestión Ejecución y Seguimiento	6,3
Gestión Obras Civiles	6
Gestión Precontractual	8,5
Gestión Presupuesto	1
Gestión Talento Humano	4,6

- 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 Octubre 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. **La Regional Centro no presentó informe alguno sobre la gestión realizada, por lo que no se refleja su manejo.**



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