

MEMORANDO

Bogotá, 28-11-2016

No 20161410286757 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 OCTUBRE del año 2016.

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 OCTUBRE así:

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

SUBPROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	TOTAL	%
GESTIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	8	0	0	1	9	14.28
GARANTÍAS Y SERVICIOS POSVENTAS	1	0	0	0	1	1.58
GESTION DE CONTABILIDAD	1	0	0	0	1	1.58
GESTIÓN DE CARTERA	26	0	0	0	26	41.26
GESTION CREDITOS	1	0	0	0	1	1.58
TALENTO HUMANO	12	0	0	0	12	19.09
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	0	0	0	4	6.36
ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA	1	0	0	0	1	1.58
ABASTECIMIENTO COMBUSTIBLES Y GRASAS	1	0	0	0	1	1.58
ASESORIA JURIDICA	5	0	0	0	5	7.95

GESTIÓN DE CRÉDITOS	1	0	0	0	1	1.58
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	1	0	0	1	1.58
TOTAL	<b>61</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>63</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 2016.

En el mes de Octubre se evidencio que el Subproceso con mayor cantidad de requerimientos aportados por nuestros usuarios refiere a “Gestión de Cartera” con un 41.26% de participación, equivalente a 26 solicitudes; seguida del subproceso de “Talento Humano” con un 19.09% de participación, equivalente a 12 solicitudes y el subproceso de “Gestión de Ejecución y Seguimiento”, con un 14.28% de participación equivalente a 9 requerimientos. Así mismo del anterior consolidado se puede discriminar por regionales los tipos de solicitudes hallados para el mes de Octubre.

REGIONAL ATLANTICO	TIPO
Asesoría Jurídica	1 Petición

REGIONAL LLANOS ORIENTALES	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento	4 Peticiones.
Talento Humano	3 Peticiones

REGIONAL PACIFICO	TIPO
Talento Humano	1 Petición

REGIONAL TOLIMA GRANDE	TIPO
Gestión Ejecución y Seguimiento	1 Petición

## 2. CLASIFICACION POR TEMA DIRECCION O JEFATURA:

De un total de 63 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 Uno (61)

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 2016

### QUEJAS: Una (1)

1 Queja allegada a la Oficina Principal, donde un funcionario desea expresar su inconformidad por la mala atención. Se solicitó al usuario dar claridad con su requerimiento ya que no expresa el quien, como ni dónde. Una vez se dieron los tiempos de ley para su complementación, no recibimos respuesta ni pruebas para dar continuidad a su queja dando el caso como cerrado. Se direcciono al Subproceso "Atención y Orientación Ciudadana" (Caso Cerrado)

### DENUNCIA: Una (1)

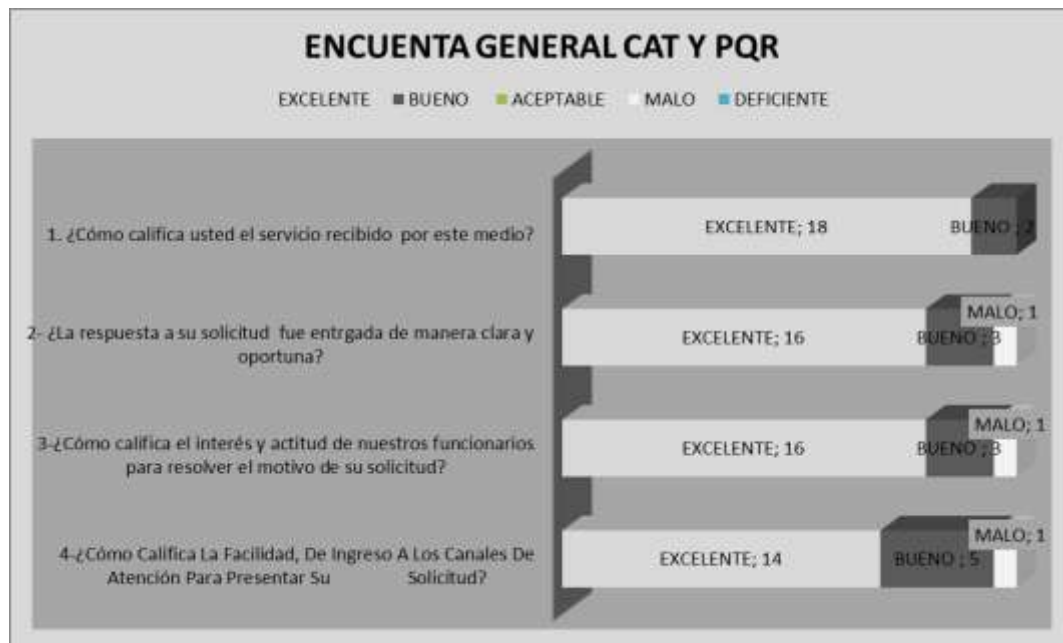


1 Denuncia allegada a la Oficina Principal, donde un funcionario informa la persecución de la cual está siendo objeto por parte del Director de la Regional de Llanos Orientales, al no permitir participar de capacitación autorizada para su grupo y múltiples amenazas de prescindir de sus servicios. Se direcciono al Subproceso "Talento Humano" (Caso Cerrado)

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

Para el mes de Octubre de 2016 ingresaron 1347 llamadas a través del Centro de Atención telefónico en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm evidenciando un aumento en comparación con el mes anterior. Este instrumento posee la facilidad de 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 logrando así mayor celeridad en la información al interesado.

A continuación se presenta la percepción del usuario externo frente a las asesorías recibidas a través del CAT y los diferentes canales del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano. Para este mes se realizaron 141 asesorías puntuales de las cuales se pudieron realizar 20 seguimientos. Se observa una constante entre los últimos meses lo que evidencia que en este mes existieron similitud en las tipologías allegadas a la entidad, lo que no ha permitido realizar mayores seguimientos.



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 Octubre de 2016.

Para el mes de Octubre tenemos a las Dependencias de Administrativa, Contratos, Tecnología y Créditos como aquellas dependencias que siguen teniendo problemas a la hora de contestar sus teléfonos. Hay que seguir exhortando a todas las áreas de la entidad con el cumplimiento en la recepción de estos equipos telefónicos ya que se evidencia una constante en el manejo de los mismos, lo que demuestra que los ajustes realizado en el mes anterior no han sido en su totalidad efectivos por no observarse avance significativo.

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 secretarias, estas sean recepcionadas por funcionarios allegados a estos equipos telefónicos.**

Para el mes de Octubre se recibieron un total de 316 solicitudes allegadas a través del correo [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co) las cuales fueron direccionadas a cada dependencia.

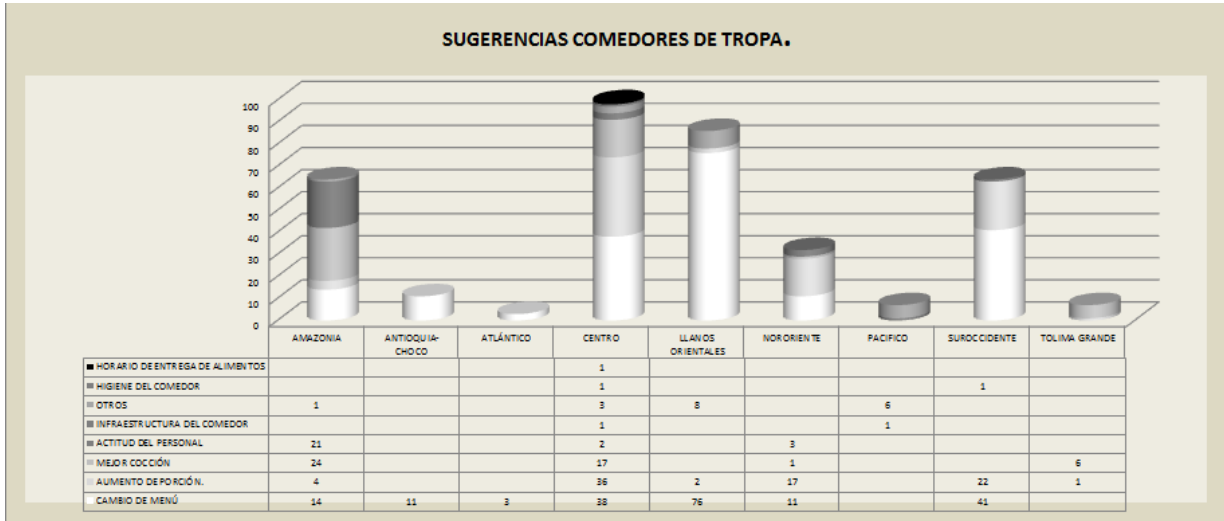
Se evidencia una gestión de 155 difusiones realizadas desde la recepción de la entidad y 385 llamadas entrantes al conmutador de la misma, Cada una de ellas se direcciono brindándole la información pertinente. También se demuestran 26 reuniones agendadas y un ingreso formal de 956 personas externas y registradas en el correspondiente libro de acceso 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

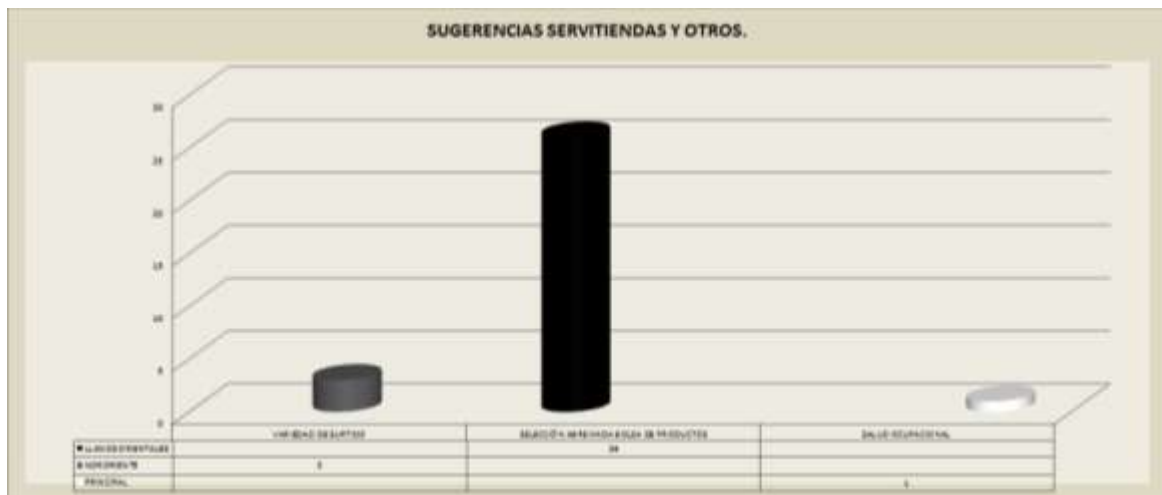
A través de los Buzones de Sugerencias ubicados a nivel nacional en cada una de las unidades de negocio, se recibieron 403 sugerencias y 892 felicitaciones clasificadas de la siguiente manera:

##### SUGERENCIAS: 403



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Octubre 2016

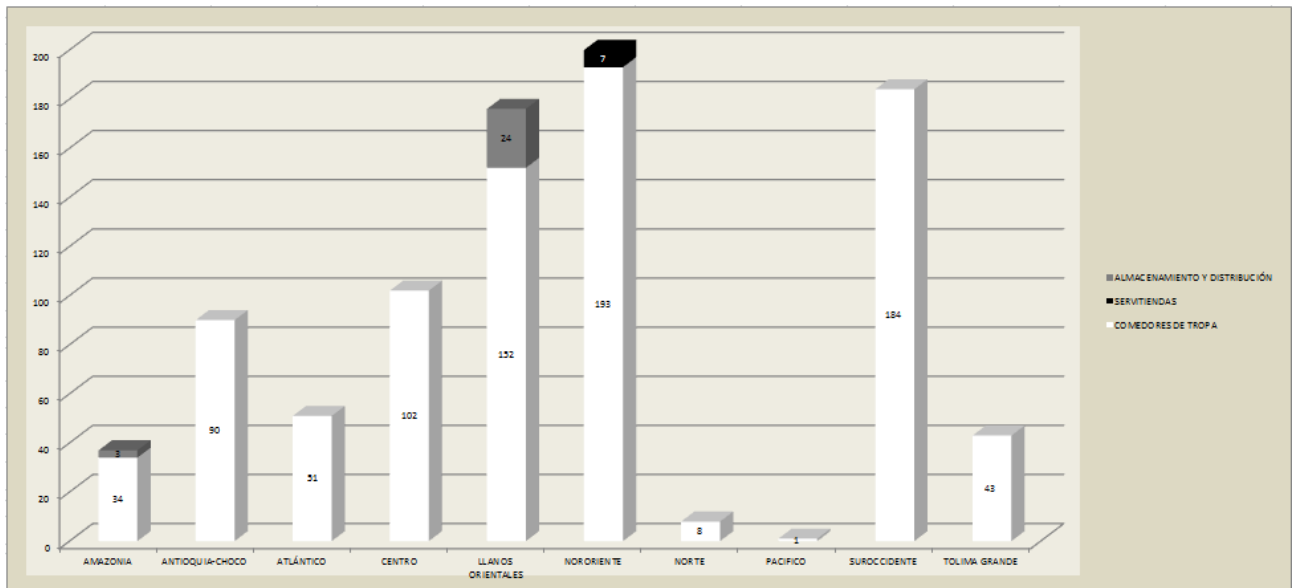
El tema más reiterativo de las sugerencias allegadas a través de los buzones de los comedores de tropa, es el “Cambio de menú” con 194 sugerencias, seguida por “Aumento de porción” con 82 sugerencias y “Mejor cocción” con 48 solicitudes “Actitud del Personal” 26. Se evidencia un leve aumento debido a la cobertura dada para los buzones de sugerencias a nivel nacional.



FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Octubre 2016

Para el mes de Octubre, las sugerencias presentadas y reflejadas en el gráfico anterior que competen a las diferentes “Servitiendas” así como a otros conceptos a nivel Nacional, se focalizan exclusivamente en “Selección abreviada bolsa de productos” con 26 sugerencias, seguida por “Variedad de productos” con 3 sugerencias. Se evidencia un constante en la clase de propuestas interpuestas por el usuario por medio de este canal.

## FELICITACIONES: 892



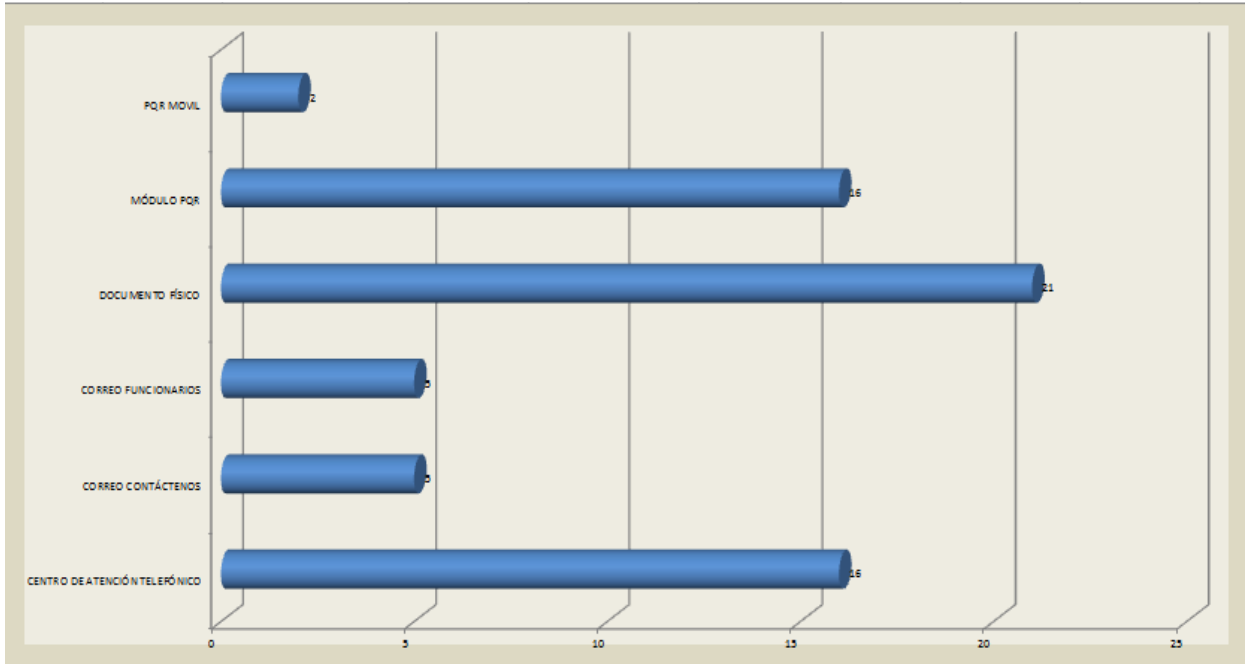
FUENTE: Informes mensuales PQR de cada subproceso a nivel nacional correspondientes al mes de Octubre 2016

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 858 aspectos positivos, seguido por “Almacenamiento y Distribución” con 27 felicitaciones. Se refleja un mayor agrado del servicio descrito, en las Regionales Nororiente, Llanos Orientales y Suroccidente. Las Regionales que no registran en el gráfico, no evidenciaron felicitación alguna.

## 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 el “Documento Físico” como primera herramienta utilizada por nuestros interesados, y como segundos conductos el “Centro de Atención telefónico” y “Modulo PQR”. Esto evidencia que nuestros usuarios siguen teniendo credibilidad en los canales virtuales, disminuyendo así los requerimientos allegados físicamente.





FUENTE: Informes mensuales de la herramienta "Modulo PQR" ubicada en el portal, correspondientes al mes de Octubre 2016

## 6. ENCUESTAS ANTICORRUPCION

En el mes de Octubre del año 2016, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana de la Oficina Principal participo en una (1) audiencia de adjudicación de las cuales se tabularon 4 encuestas anticorrupción presentando un 97.5% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.

En las regionales hubo un total de 42 encuestas anticorrupción obtenidas de 55 procesos contractuales, de las cuales corresponde a:

- Regional Amazonia: 4 encuestas de 4 procesos contractuales.
- Regional Antioquia-choco: 2 encuestas de 2 procesos contractuales.
- Regional Llanos Orientales: 12 encuestas de 23 procesos contractuales.
- Regional Nororiente: 2 encuestas de 2 procesos contractuales.
- Regional Norte: 8 encuestas de 12 procesos contractuales
- Regional Sur: 0 encuestas de 1 procesos contractuales.
- Regional Tolima Grande: 14 encuestas de 11 procesos contractuales.

De acuerdo a la tabulación nacional, se evidencio un 98.0% de percepción favorable acerca de los procesos contractuales ejecutados en la entidad.



La percepción desfavorable (1.9%) en los procesos licitatorios descritos se centran en las regionales Amazonia, Norte, Tolima Llanos Orientales y Oficina principal; las cuales sus oferentes describen en el punto cinco (5) “Cual 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 Norte un oferente selecciono la opción B, sin ningún comentario, en la Regional Amazonia un oferente selecciono la opción C sin ningún comentario la Regional Tolima Grande dos oferentes seleccionaron la opción C sin ningún comentario la Oficina Principal un oferente en el proceso, N° 002-254 de 2016 selecciono la opción C con el siguiente comentario: Se han presentado y me he enterado por medio de comunicación. 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?” Percepción con respecto a hechos de corrupción en la entidad?”:

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

En la Regional Tolima Grande tres oferentes seleccionaron la opción A, 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 Llanos Orientales un oferente seleccionaron la opción C, sin ningún

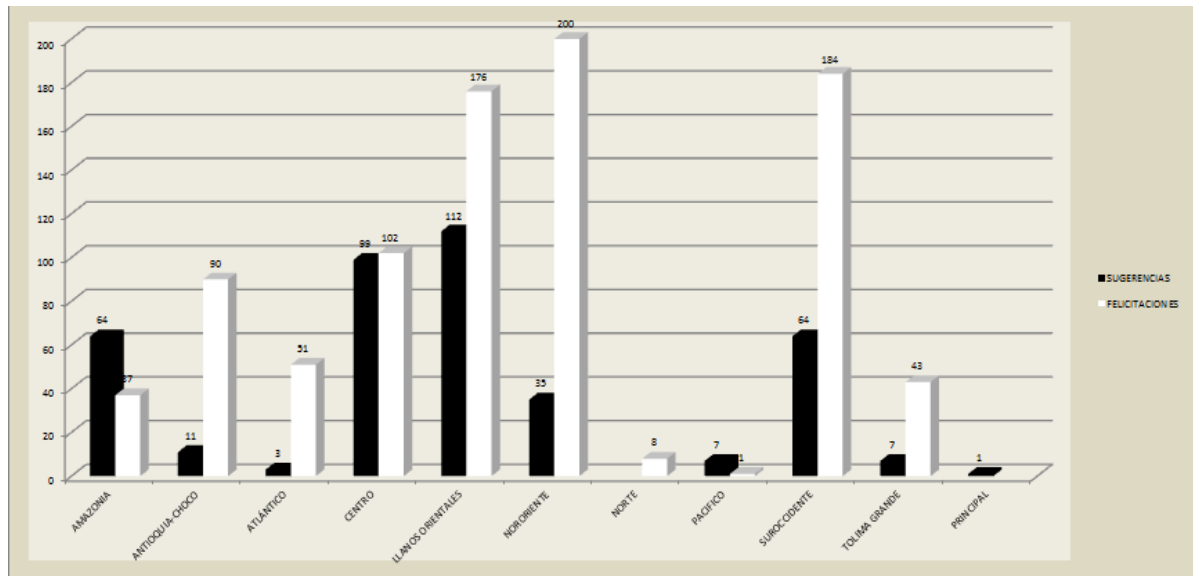
## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- a. Para el mes de Octubre del año 2016, el tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a los derechos de petición se encuentra en 3.5 días aproximadamente, clasificándose por subprocesos así:



SUBPROCESO	TIEMPO DE RESPUESTA
Atención y Orientación Ciudadana	1
Gestión Cartera	3,5
Gestión Contabilidad	10
Gestión Créditos	15
Gestión Ejecución y Seguimiento	6
Gestión Precontractual	10
Gestión Talento Humano	11.2
Servicios Administrativos	10.7
Administración Combustibles y Grasas	7
Garantías y Servicio Posventa	10
Asesoría Jurídica	3.8
Administración Comedores de Tropa	6

- b. En cumplimiento a la circular No 9 de fecha 2 de Marzo de 2016, 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 Octubre de 2016. 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 Octubre 2016.

- 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