

MEMORANDO

Bogotá, 21-11-2018

N° 20182010281623 ALSG – AOC – 201

PARA: CORONEL (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 – Octubre 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 octubre así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES

1.1. PERÍODO ANTERIOR - SEPTIEMBRE

| RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR | RESUELTAS A LA FECHA | PENDIENTE POR RESOLVER | No. DE DIAS VENCIDOS | % PENDIENTES POR RESOLVER |
|----------------------------------|----------------------|------------------------|----------------------|---------------------------|
| 106 | 106 | 0 | 1 | 0% |

1.2. PERÍODO ACTUAL - OCTUBRE

| MEDIO DE RECEPCIÓN | TOTAL RECIBIDAS | RESUELTAS A LA FECHA | EN TRAMITE POR RESOLVER | PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS A LA FECHA | No. DE DÍAS VENCIDOS | % PENDIENTES POR RESOLVER | AVANCE PERÍODO ANTERIOR | AVANCE PERÍODO ACTUAL |
|--------------------|-----------------|----------------------|-------------------------|---|----------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------|
| MÓDULO PQRD | 83 | 82 | 1 | 0 | 1 | 1% | 99% | 98% |

Respecto al mes de octubre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas a través del módulo PQRD presentó una disminución, comparado con el mes anterior; a la fecha, de las 83 solicitudes recibidas, una (1) se encuentran con tiempo extendido, discriminada así:

Solicitud con N° de ID 8249 de la Dirección Administrativa -Talento Humano, se encuentra en tiempo extendido con fecha de cierre 30 noviembre de 2018.

1.3. Para el mes de octubre se reportaron cuatro (4) vencimientos con números de ID 7988 y 7990 de la Subdirección de Contratación, seguido del ID 8004 y el 8211 de la Dirección administrativa -Talento Humano. Los cuales a la fecha ya se encuentran cerrados.

Se aclara que hubo novedad con un (1) derecho de petición ID 8205, de la Regional Atlántico: La gestora indica que por error no anexo el archivo de respuesta, de igual manera se verifica, y la respuesta fue emitida y enviada al usuario dentro del término estipulado, por lo anterior este NO se reporta vencido.

Nota: Se registraron casos en mesa de ayuda con números de tickents 19857- 19860- 19890-19898 fecha 04 y 05 de octubre y el 20233 de fecha 25 de octubre, por fallas técnicas en el módulo PQR.

1.4. Se registraron 3 peticiones entre autoridades.

1 – ID 8276 – Policía Nacional, direccionado a la oficina jurídica

2 - ID 8273 – Ministerio De Defensa Nacional, y el ID **8201** Colpensiones, los Cuales Fueron Direccionados a la Dirección Administrativa - Talento Humano.

| MEDIO DE RECEPCIÓN | | TOTAL - RECIBIDAS |
|--|--|-------------------|
| MÓDULO PQRD | PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES | 83 |
| BUZONES DE SUGERENCIAS | SUGERENCIAS | 435 |
| | FELICITACIONES | 1261 |
| PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES | | |
| | | 1779 |

Al contar con 170 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de servicio, principalmente en las Regionales y algunos en la Oficina Principal, éste es 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 octubre un total de 1696 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de septiembre se evidencia un aumento de (89) interacciones

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE OCTUBRE

| DEPENDENCIA | GRUPOS DE TRABAJO | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES | DENUNCIAS | SUBTOTAL | % |
|--|--|------------|----------|----------|-------------|----------------|-----------|-------------|------------|
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS | DESPACHO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,1 |
| | ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING) | 0 | 0 | 0 | 416 | 1138 | 0 | 1554 | 87,4 |
| | ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION | 0 | 0 | 0 | 17 | 122 | 0 | 139 | 7,8 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS | GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0,4 |
| PLANEACIÓN E INNOVACION INSTITUCIONAL | GESTION DE PLANEACION ESTRATEGICA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,1 |
| SECRETARÍA GENERAL | DESPACHO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,1 |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | CARTERA | 45 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 49 | 2,8 |
| | TESORERÍA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,1 |
| OFICINA JURÍDICA | ASESORIA JURIDICA | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0,3 |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO | SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,1 |
| | TALENTO HUMANO | 13 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 18 | 1,0 |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,1 |
| TOTAL | | 76 | 1 | 5 | 435 | 1261 | 1 | 1779 | 100 |

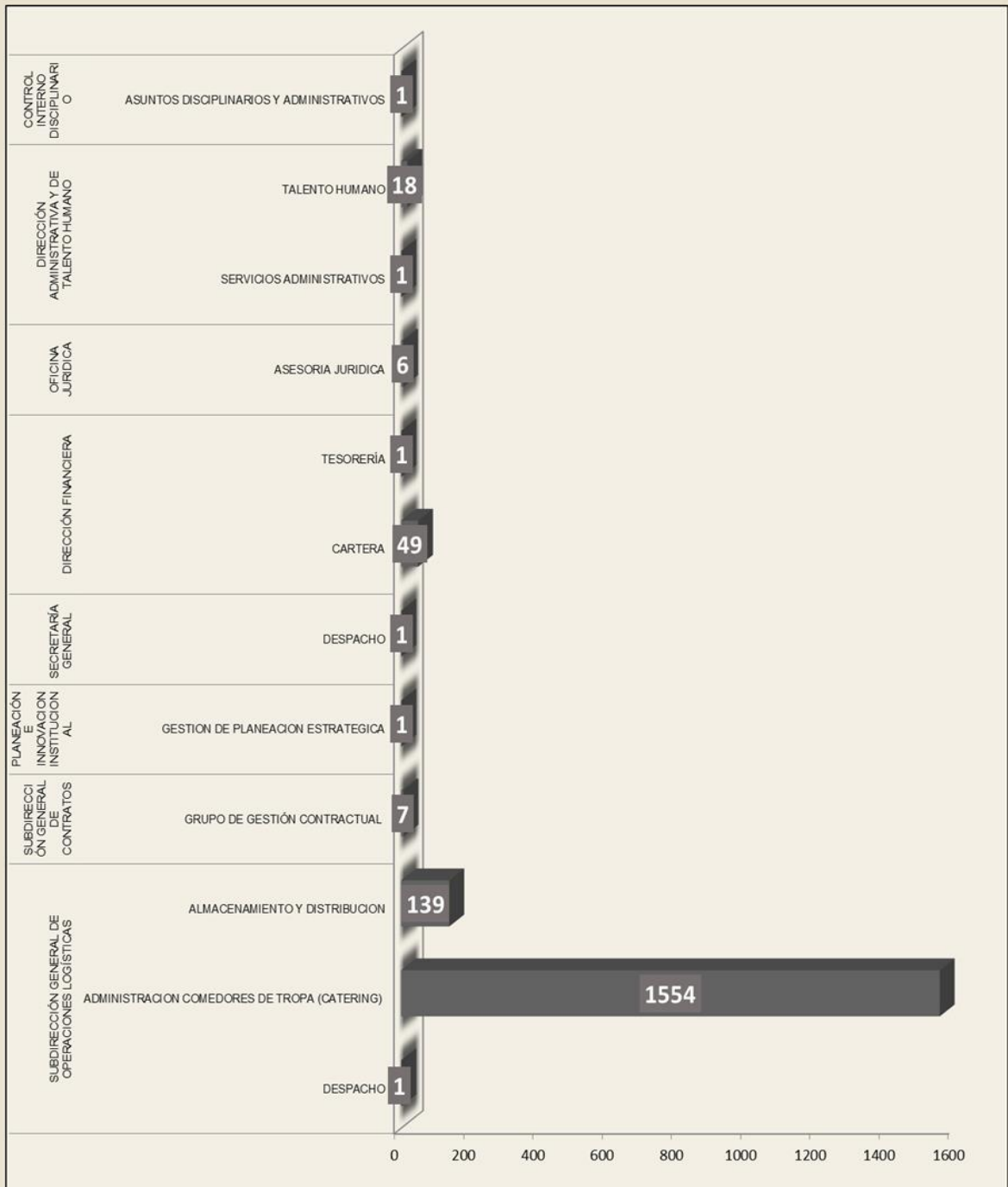
Como se mencionó en el punto anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que, para el mes de octubre, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 416 sugerencias y 1.138 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 17 sugerencias y 122 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 83 interacciones, entre las que el Grupo de Talento Humano y Servicios Administrativos recibió (14) peticiones, Grupo Gestión Contractual y precontractual con (7) peticiones, seguida Gestión Tesorería y Cartera y con (46) y la oficina Jurídica con (6) peticiones, Las demás se relacionan con una (1) Petición como se evidencia en el recuadro anterior.

Además, la Dirección Financiera – Gestión Cartera recibió (4) Reclamos, a la Dirección Administrativa se direccionó una (1) queja y un (1) reclamo, para la Subdirección de Operaciones Logísticas se Direccionó una (1) denuncia.

Cabe señalar que las quejas y reclamos se detallan en el punto **7.2** “Conceptos Desfavorables”.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE OCTUBRE



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de octubre de 2018

3. TEMPORALIDAD

| DEPENDENCIAS | TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS |
|--|----------------------------|
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO | 11 |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | 4 |
| SECRETARÍA GENERAL | 15 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 8 |
| CONTROL DISCIPLINARIO | 8 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN | 11 |
| SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS | 9 |
| PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL | 2 |
| REGIONAL ATLÁNTICO | 11 |
| REGIONAL NORTE | 10 |
| REGIONAL SUR | 6 |
| REGIONAL LLANOS | 8 |
| REGIONAL TOLIMA | 10 |

El tiempo de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, se encuentra dentro de los términos establecidos en la ley.

Se debe aclarar que, para determinar la temporalidad de las respuestas se toman los días en que se dio respuesta a todas las solicitudes allegadas a cada dependencia, y se realiza el cálculo pertinente para el caso respectivo.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS - CANALES DE RECEPCIÓN

| MEDIO DE RECEPCION | TOTAL | % | |
|---|----------------|------------|------|
| CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co | 9 | 0,5 | |
| ORFEO | 21 | 1,2 | |
| CENTRO DE ATENCION TELEFONICO | 21 | 1,2 | |
| MODULO PQR | 32 | 1,8 | |
| BUZON DE SUGERENCIAS | SUGERENCIAS | 435 | 24,5 |
| | FELICITACIONES | 1261 | 70,9 |
| TOTAL | 1779 | 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.

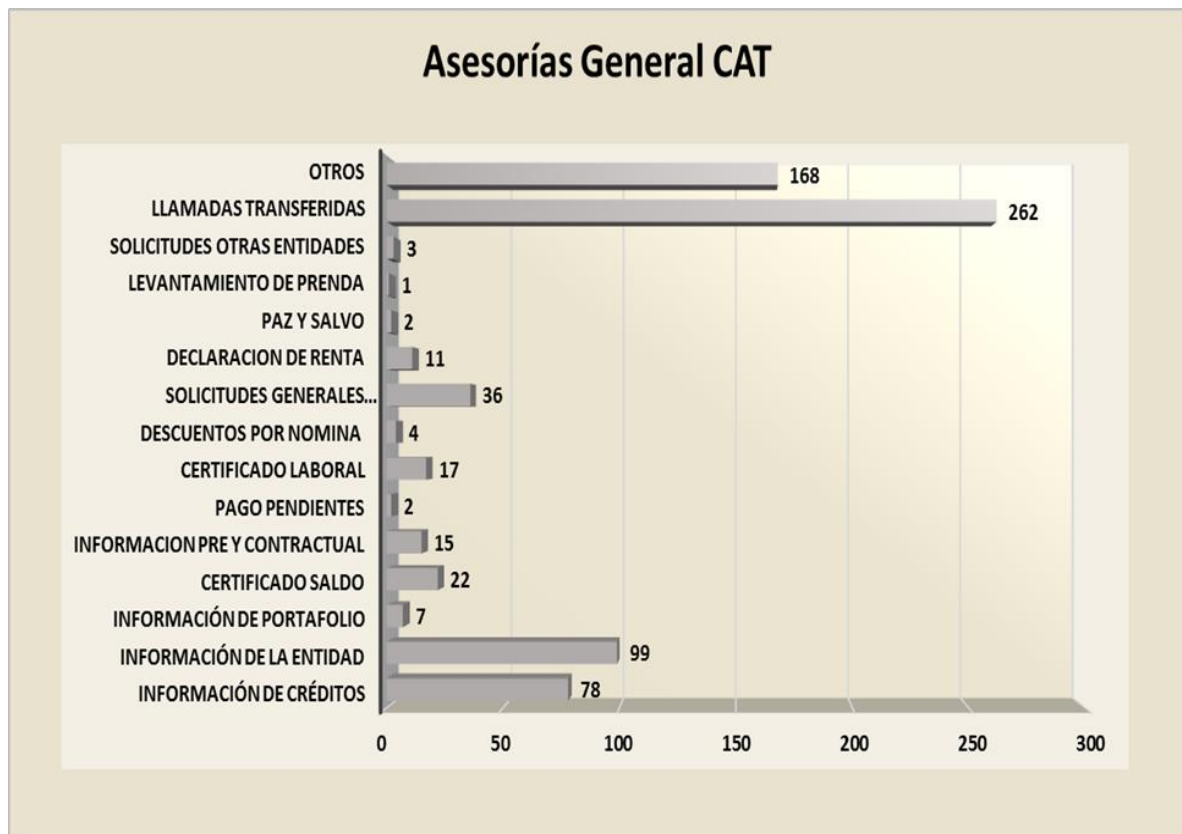
4.1.1 CORREO contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de octubre se recibieron un total de 168 correos, de los cuales 64 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 32 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 9 se registraron en el Módulo PQRD, finalmente 63 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 (21) solicitudes, las cuales fueron direccionadas 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 octubre 2018

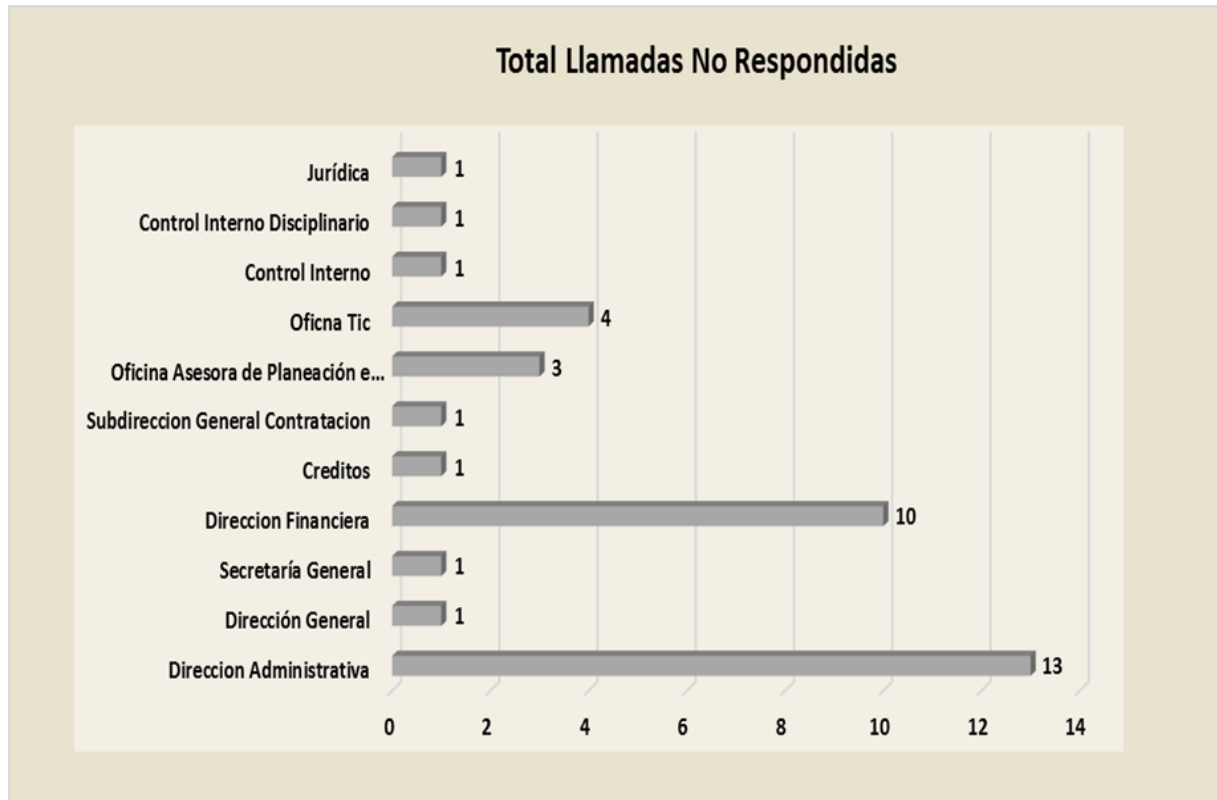
Por este medio ingresaron 727 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 190 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 86, se registraron en el módulo PQRD 21 solicitudes, 262 transferencias, 168 llamadas salientes y números desconectados dentro de las que se encuentran 37 que 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 PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

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 disgusto con los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 37 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 octubre 2018

En octubre la Dirección Administrativa, Dirección Financiera y la Oficina de Tecnología fueron las áreas que presentaron más novedades al momento de contestar sus teléfonos, por lo que se evidencia que las citadas dependencias siguen presentando novedades al momento de atender las llamadas, sin embargo, es necesario precisar que hubo una disminución considerable en las llamadas perdidas. Como se describe en la gráfica. 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.

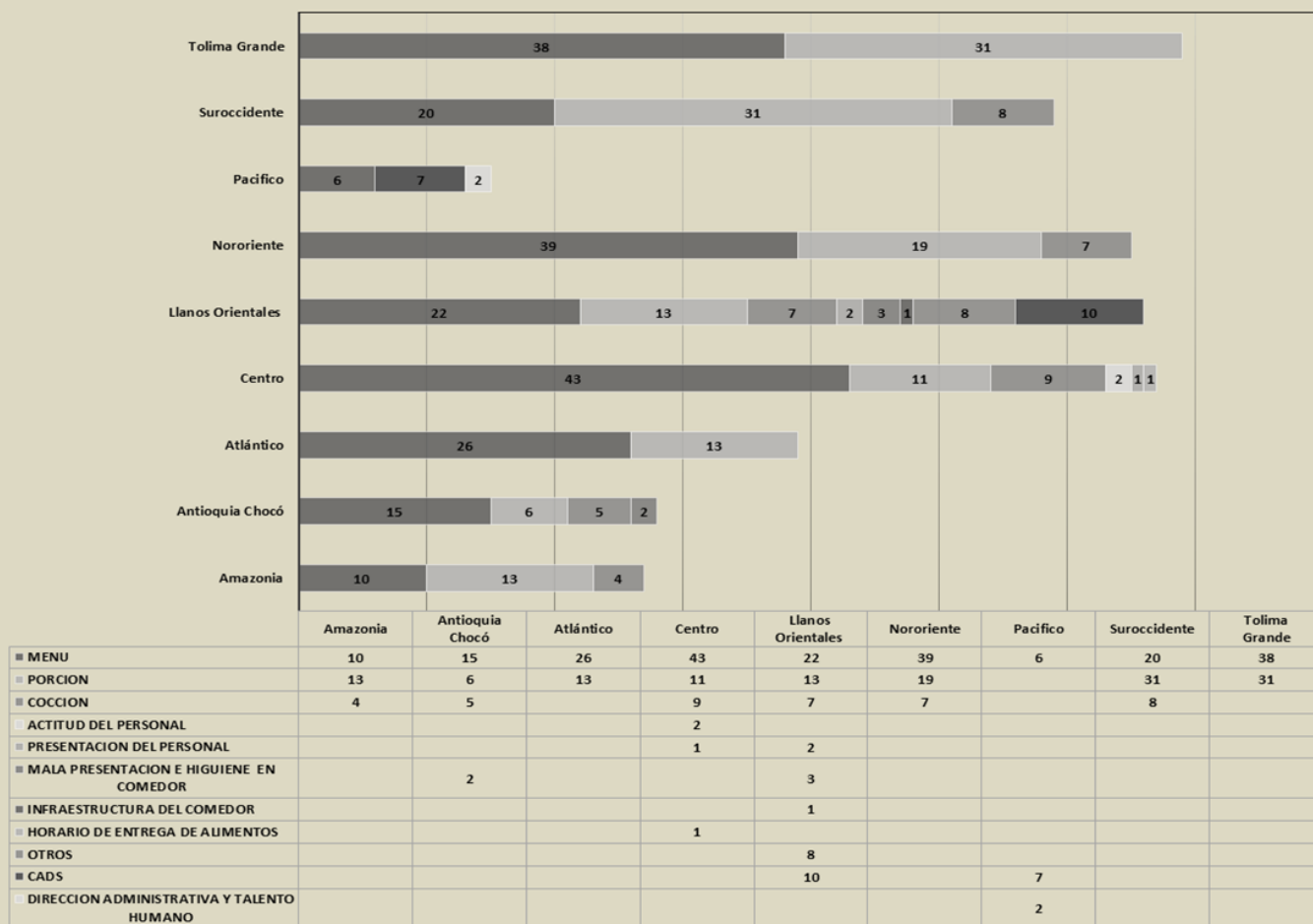
4.1.4 CORREO FUNCIONARIO

Por este medio no se registró solicitudes.

4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 32 solicitudes registradas directamente por los usuarios.

ADMINISTRACIÓN CÁTERING Y CAD



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

BUZON DE SUGERENCIA (435)

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en el Grupo de Administración (CÁTERING), fue el de “Cambio de Menú” con 219 sugerencias a Nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro, Regional Tolima, Regional Nororiente y la Regional Atlántico, seguido del tema “Aumento de Porción” con 137, en su gran mayoría para la Regional Suroccidente, Nororiente, y Tolima, la opción “Cocción” con 40 sugerencias; su gran mayoría para Regional centro, Llanos, Suroccidente Nororiente y “Otros” con 8 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 Regional Llanos. Almacenamiento y Distribución CAD obtuvo 17 sugerencias, en la Regional Llanos se registraron 10 sugerencias y en Pacífico 7. Los demás temas se pueden evidenciar en el cuadro respectivamente, para un total de 435 sugerencias recibidas a nivel nacional.

Observación: La Regional Sur y la Regional Norte no reportaron sugerencias.

4.1.6 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron nueve (9) Solicitudes de información general.

5. PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 434 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 95 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES:

Se notificaron 22 reuniones agendadas y un ingreso formal de 676 personas externas, de las cuales 34 de ellas se remitieron a Cartera con temas relacionados a certificaciones de créditos, individuos que se registraron en el aplicativo DYMO Labelwrite.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN

Para el mes de octubre se evidenciaron 14 Audiencias de adjudicación de contratos a Nivel Nacional y se realizaron 5 encuestas anticorrupción.

Regional Amazonía: (0) encuesta, de (9) Audiencias procesos contractuales.

Regional Pacífico: (2) encuestas de (3) Audiencia procesos contractuales.

Regional Tolima Grande: (3) encuestas, de (1) Audiencias procesos contractuales.

Regional sur: (0) encuesta, de (1) Audiencia procesos de contractuales

Se evidencia que las regionales Nororiente, Norte y Suroccidente, no reportaron si realizaron audiencias de procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **94,0%**

Registrando una percepción desfavorable **6,0%**

7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

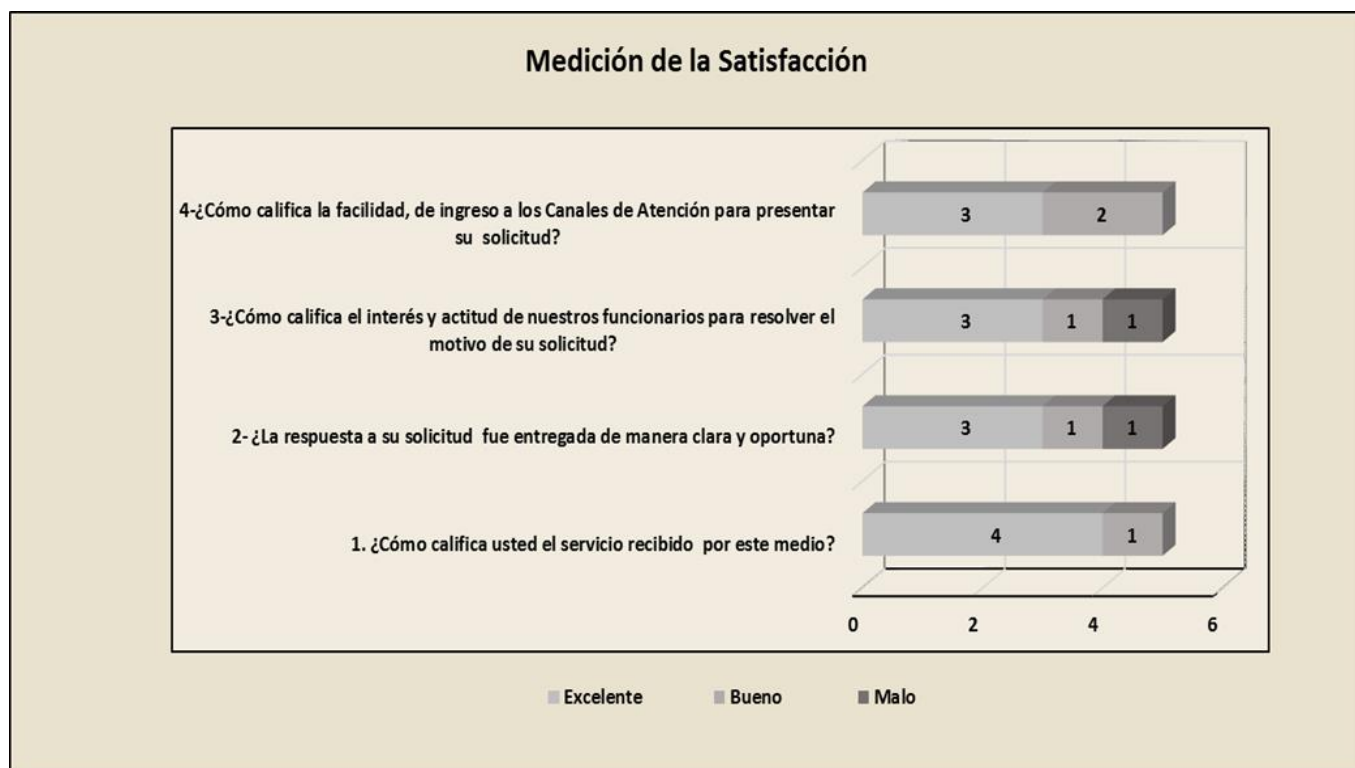
Este punto se relaciona con la medición de los factores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los petitionarios y ciudadanía en general, sobre los servicios que presta la Entidad.

7.1 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) | 5 | 13 | 5 | 0 | 2 |
| Total Trámites/Servicios | Total Participantes | Calificación Promedio | | | |

| | | |
|---|---|--------------------|
| 1 | 5 | Bueno (3.5. a 4.5) |
|---|---|--------------------|

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se evidencia disminución en participación de los usuarios en comparación al mes anterior, los cuales utilizaron el Módulo PQRD en el mes de octubre, se determinó que el personal encuestado presentó en general un nivel bueno de satisfacción frente al servicio prestado.



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

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

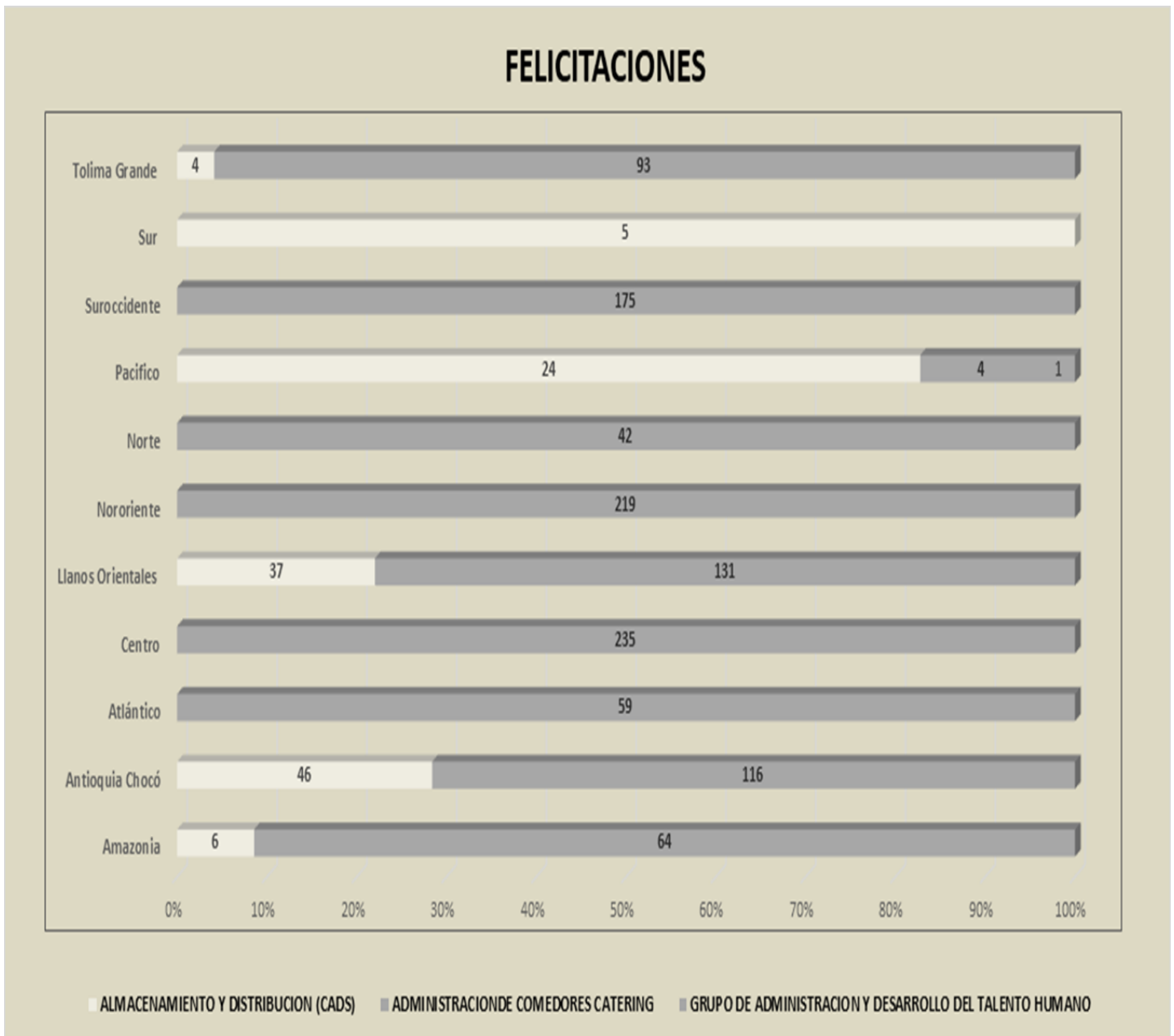
CONCEPTOS FAVORABLES

| CONCEPTOS FAVORABLES | CANTIDAD |
|--|-------------|
| FELICITACIONES | 1261 |
| OPINIONES POSITIVAS | 2 |
| CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO | 18 |
| TOTAL | 1281 |

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 PQR.

FELICITACIONES (1261)

Para el mes de octubre llegaron un total de 1261 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de octubre 2018

El Grupo “Administración (Catering)” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.138, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio

suministrado, seguido de “Almacenamiento y Distribución (CAD) con 122, y por medio del módulo PQRD, se recibió un total de 20 opiniones positivas frente al servicio prestado en las encuestas de Satisfacción.

Los resultados son la evidencia del buen trabajo que se realiza en cada una de las Regionales.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

| CONCEPTOS DESFAVORABLES | CANTIDAD |
|-------------------------|----------|
| RECLAMOS | 5 |
| QUEJAS | 1 |
| DENUNCIA | 1 |
| OPINIONES NEGATIVAS | 2 |
| TOTAL | 9 |

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

QUEJAS (1)

1. ID 8249, interpuesta por una servidora pública de la Entidad por medio de la cual eleva inconformidad y descontento a la respuesta emitida por un servidor público de la Regional Sur, ya que solicitó una certificación laboral y en la respuesta entregada se le indica que no se le remite la información completa porque no reposa en su expediente. Se direccionó al Grupo de Trabajo “Talento Humano” de la Oficina Principal (Tiempo Extendido).

RECLAMO (5)

1. ID 8228, un ex servidor público reclama la falta de atención de la Regional Llanos Orientales en la entrega de la dotación a la que por ley tiene derecho; el calzado se le debía haber entregado en el transcurso del año 2017 y a pesar de sus constantes solicitudes, a la fecha no se le ha respondido satisfactoriamente. Se direccionó al Grupo de Trabajo “Talento Humano” de la Oficina Principal (Cerrado).
2. ID 8231, el usuario indica que desde hace varios meses ha solicitado por medio de correo y telefónicamente la devolución de la cuota que se le descontó; así mismo, instauró una PQR y en la respuesta le indicaban que incluyera el número de cuenta para realizar el abono y a la fecha no se le ha desembolsado. Se direccionó Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
3. ID 8255, el usuario requiere aclaración del estado de su crédito ya que según Certificado de Saldo expedido por la Entidad quedaba pendiente el descuento correspondiente a dos (2) cuotas, valor que el usuario canceló en su totalidad y a tiempo, pero al momento de solicitar el Certificado de Paz y Salvo le generan un certificado donde le indican que aún falta el descuento del mes de octubre. Se direccionó Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).
4. ID 8272, el usuario solicita la devolución de la cuota descontada del crédito que canceló e indica que en varias oportunidades se ha comunicado con el área de cartera y tesorería, las cuales responden con excusas, en alguna ocasión le informaron que a más tardar el 15 de agosto le hacían la devolución y a la fecha no registra el desembolso; así mismo,

instauró una PQR en el mes de septiembre pero la respuesta no fue precisa ni puntual. Se direccionó Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).

5. ID 8290, el usuario indica que según el plan de pagos del crédito adquirido con la Entidad el último descuento sería en el mes de agosto, situación que no se ve reflejada en los desprendibles de pago de los meses de septiembre y octubre ya que estas cuotas se le descontaron; de igual manera, el usuario indica que en el mes de agosto de 2018 le solicitó al Jefe de Cartera gestionara la novedad para no presentar este inconveniente, pero en vista de lo ocurrido al parecer hizo caso omiso a su solicitud. Se direccionó Grupo de Trabajo “Cartera” de la Oficina Principal (Cerrado).

DENUNCIAS (1)

1. ID 8268, por medio de la cual un oferente denuncia una presunta vulneración a sus derechos como proponente dentro de los procesos de Selección Abreviada Subasta Inversa No. 011-060-2018 y 011-081- 2018. Se direccionó a la Subdirección General de Operaciones Logísticas (Cerrado).

8. RECOMENDACIONES

- Es necesario resaltar la importancia de brindar al usuario una respuesta clara, de fondo, precisa y congruente a su petición, con el fin de evitar vulneración a los derechos fundamentales del peticionario.
- Atender de manera prioritaria los casos donde se evidencien descuentos de nómina posteriores al pago total de la obligación adquirida con los créditos de libre inversión.

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)
Revisó: Diana Cecilia Martín Amaya
Abogada Especialista Derecho Administrativo
Coordinadora Nacional Atención y Orientación Ciudadana