

MEMORANDO

Bogotá, 20-03-2018

N° 20182010063973 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 - Febrero 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 febrero así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. PERÍODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
66	66	0	5	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL

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	91	86	5	0	1	5%	95%	95%

Respecto al mes de Febrero se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias recibidas a través del módulo PQRD presentó un aumento comparado con el mes anterior; a la fecha, de las 91 solicitudes recibidas, 5 se encuentran en trámite.

Para el mes de Febrero se vencieron 3 derechos de petición, identificados con los siguientes números (ID 7226, 7263, 7310), de los cuales uno (1) pertenece a la Regional Atlántico Gestión contractual, la Dirección Financiera Gestión Cartera, con 2, 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	91
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	497
	FELICITACIONES	989
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
1577		

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 febrero un total de 1486 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de enero se evidencia una leve disminución en 58 interacciones.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES DE FEBRERO

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO DIRECCIÓN	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CÁTERING)	0	0	1	0	479	949	0	1424	90,3
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	1	0	0	0	23	40	0	64	4,1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	9	0	0	0	0	0	0	9	0,6
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
SECRETARIA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	7	2	5	24	0	0	0	38	2,4
	CONTABILIDAD	1	0	0	10	0	0	0	11	0,7
	TESORERIA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,1

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	22	0	3	0	0	0	0	25	1,6
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	0	0	0	0	0	0	1	0	0,1
TOTAL		45	2	9	34	497	989	1	1577	100

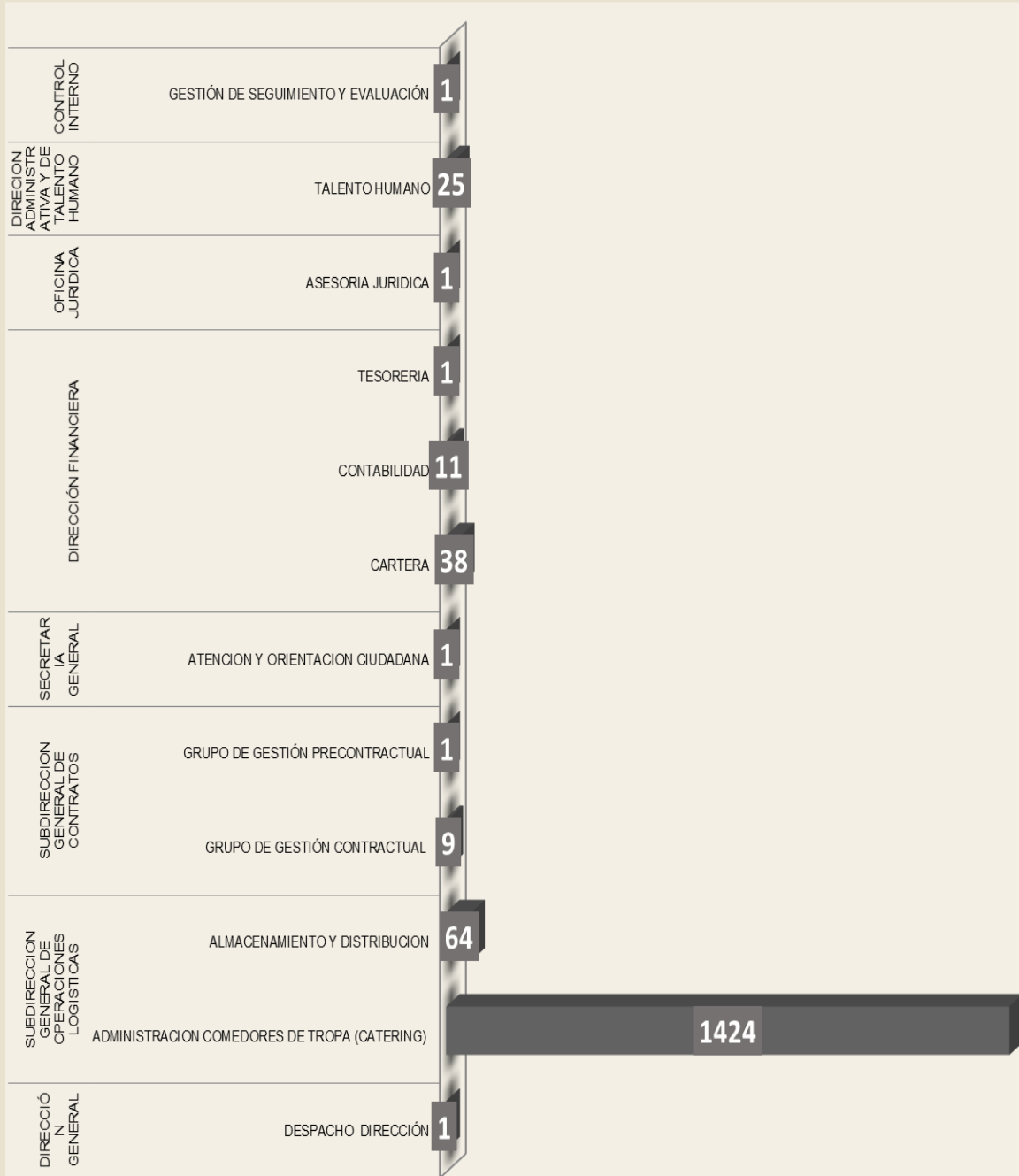
Como se mencionó en el punto anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que para el mes de febrero, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración Comedores de Tropa (CATERING), los cuales registraron 479 sugerencias y 949 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 23 sugerencias y 40 felicitaciones.

De otra parte, a través del Módulo PQRD se registraron 91 interacciones, entre las que cabe destacar que el Grupo de Talento Humano recibió 22 peticiones, seguida del Grupo Gestión Contractual con (9), seguido de Gestión Precontractual con una (1), Cartera con 7 y Contabilidad con una (1), seguido de Gestión Tesorería con una (1), restantes de otras dependencias, tal y como se evidencia en el recuadro anterior.

Además, la Dirección Financiera – Gestión Cartera recibió 5 Reclamos, y 2 Quejas, con 3 Reclamos la Gestión de Talento Humano, con un (1) Reclamo para el Grupo de Administración Comedores de Tropa (CATERING), y una (1) Denuncia la cual fue remitida a Control Interno.

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

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE FEBRERO



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

3. TEMPORABILIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11,0
DIRECCION FINANCIERA - CARTERA	4,0
DIRECCION GENERAL	14,0
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN LOGISTICA	16,0
SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATACION	7,0
OFICINA ASESORA JURIDICA	1,0
SECRETARIA GENERAL	1,0
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	5,0
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	10,0
REGIONAL NORTE	11,0
REGIONAL ATLANTICO	14,0
REGIONAL SUR	11,0
PROMEDIO TOTAL	9

Con relación al tiempo empleado por la Agencia Logística para dar respuesta a los derechos de petición, el promedio fue de 9 días, con un aumento 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	2	0,1	
ORFEO	26	1,6	
CENTRO DE ATENCION TELEFONICO	21	1,3	
CORREO REGIONALES	10	0,6	
MÓDULO PQR	32	2,0	
BUZON DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	497	31,5
	FELICITACIONES	989	62,7
TOTAL	1577	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

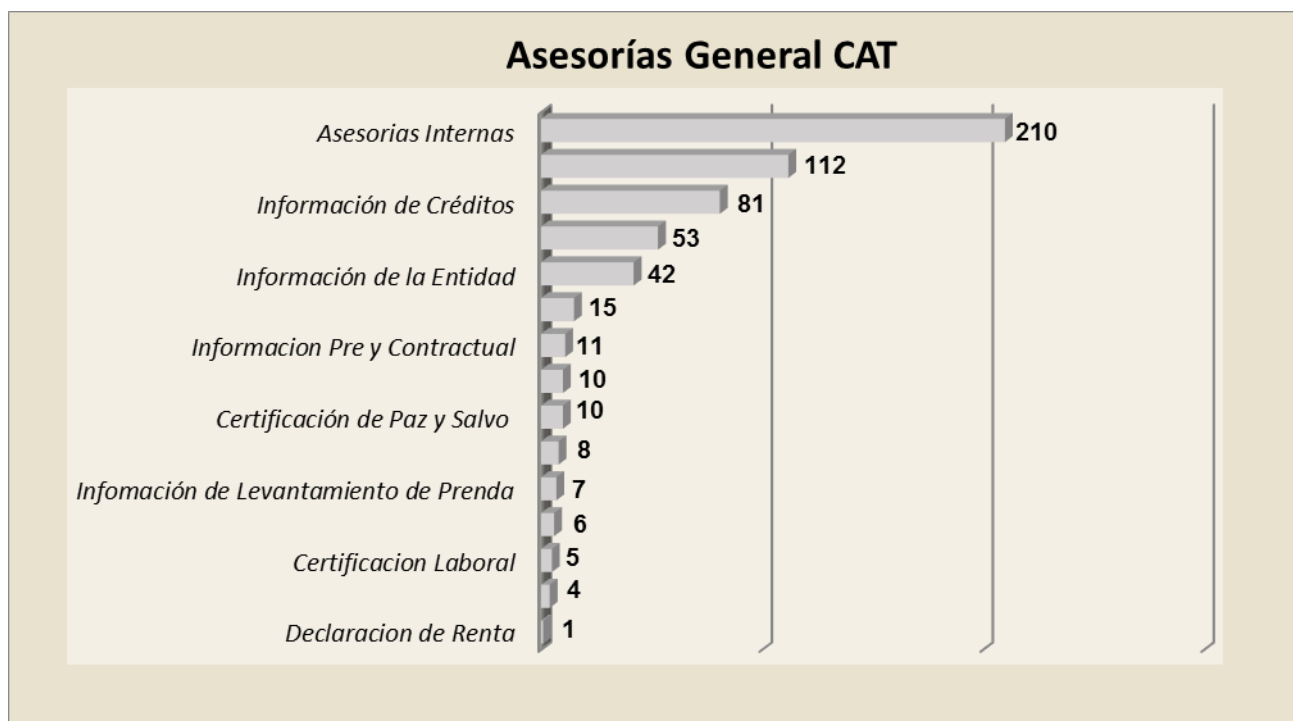
Para el mes de febrero se recibieron un total de 176 correos, de los cuales 82 se direccionaron como solicitudes formales y se enviaron a los funcionarios competentes, 19 de éstos mensajes se les dio la

pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 2 se registraron en el Módulo PQRD, y una (1) se registró en la ventanilla única del Portal Institucional. Finalmente, 74 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 recibió una (26) solicitud, la cuales fue 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 febrero 2018

Por este medio ingresaron 1.121 llamadas, en el horario de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 575 asesorías sobre la información general de la Entidad, 281 transferencias, 197 números desconectados, y 68 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, 52 llamadas no fueron recepcionadas (perdidas) arrojando un porcentaje del 5%, 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 68 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 febrero de 2018

En Febrero la Oficina de TIC, Dirección Financiera y Administrativa y de Talento Humano, fueron las áreas que presentaron más novedades al momento de contestar sus teléfonos, lo que deja en evidencia que éstas dependencias aunque mejoraron, y comparando con el mes anterior también presentaron falencias con otras áreas 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 se cumple con direccionar las llamadas.

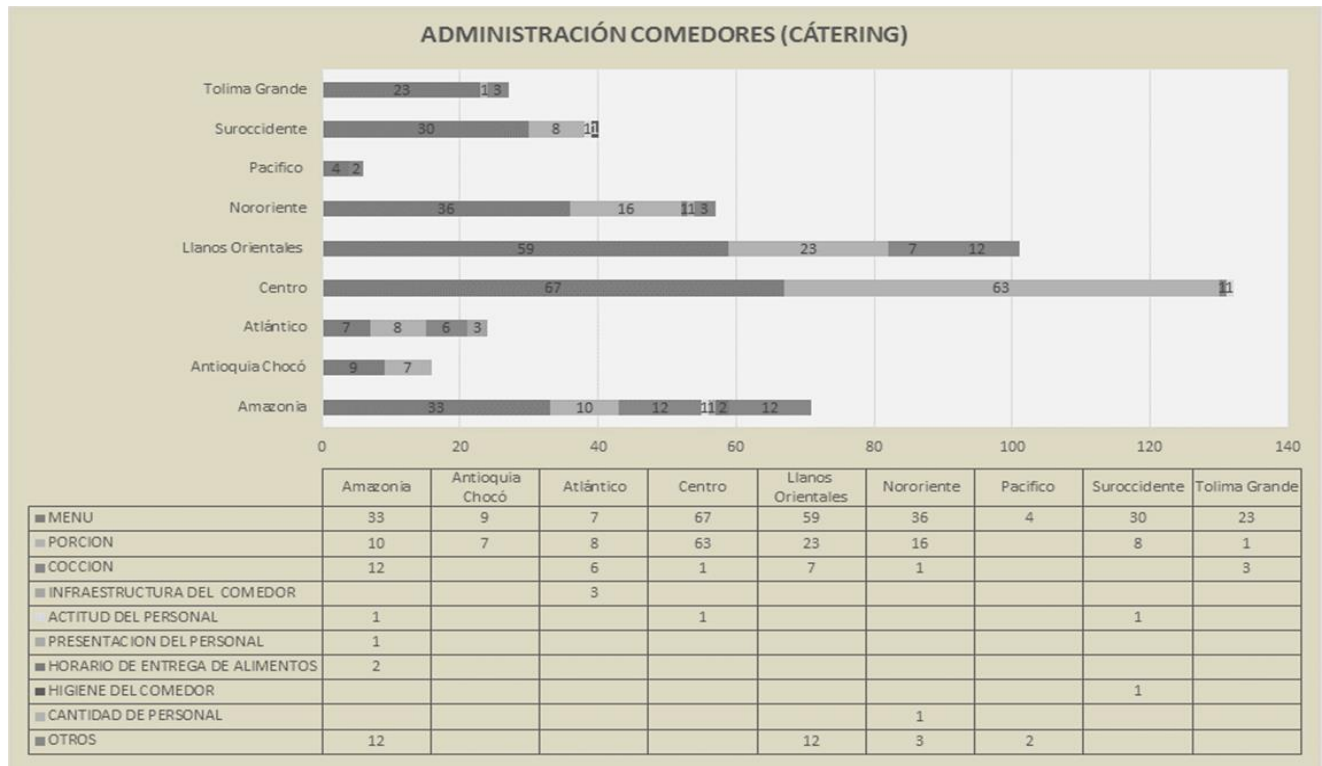
4.1.4 CORREO REGIONALES

Por el correo de los funcionarios se registraron 10 solicitudes.

4.1.5 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 32 solicitudes.

4.1.6 BUZÓN DE SUGERENCIA



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de febrero 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 268 sugerencias, allegadas principalmente a la Regional Centro, Llanos Orientales y Amazonía, seguido del tema “Aumento de Porción” con 136, en su gran mayoría para la Regional Centro y Llanos Orientales, la opción “Cocción” con 30 sugerencias; su gran mayoría para Regional Amazonia y “Otros” con 29 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 Amazonía y en Llanos Orientales, los demás temas se pueden evidenciar en el cuadro con uno (1) respectivamente, para un total de 497 sugerencias recibidas a nivel nacional.

4.1.7 CHAT INTERACTIVO

Ingresaron 5 solicitudes de información General a través del Chat.



4.1.8 PBX O CONMUTADOR (Recepción)

Se notificaron 283 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.

4.1.8.1 Difusiones:

Se evidenció una gestión de 63 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

4.1.8.2 Reuniones Agendadas y Control de ingreso de Visitantes:

Se notificaron 30 reuniones agendadas y un ingreso formal de 483 personas externas, de las cuales, 25 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 Febrero se evidenciaron 20 Audiencias a nivel Nacional y se realizaron 6 encuestas anticorrupción.

Regional Antioquia Choco: 6 encuestas, de 2 Audiencias procesos contractuales.

Regional Nororiente: 0 encuestas, de 18 Audiencias procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del **98,33%**

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 peticionarios 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)	11	31	3	1	9
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	11	Bueno (3.5. a 4.5)			

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



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

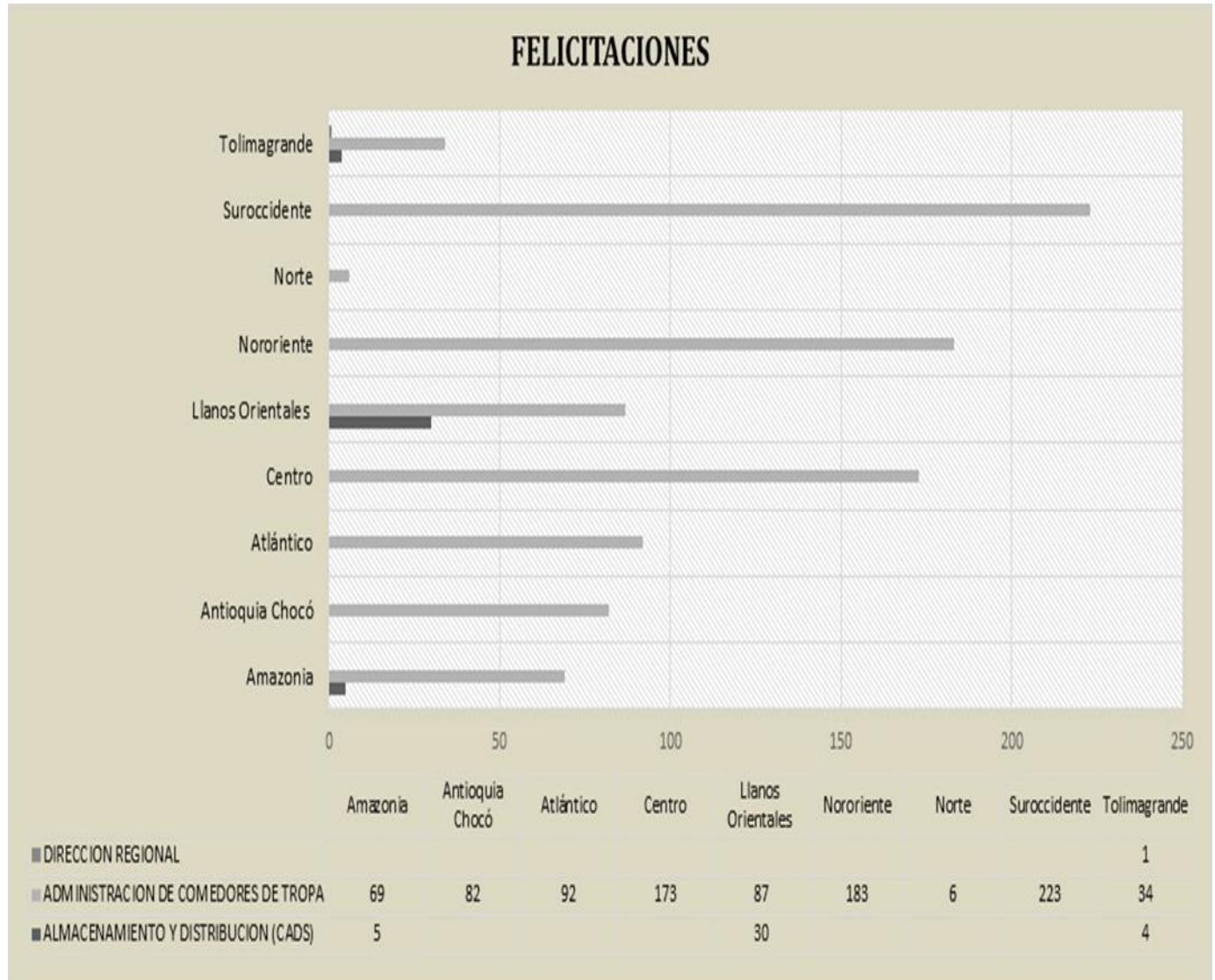
CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	989
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	34
TOTAL	1023

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 (989)

Para el mes de diciembre llegaron un total de 989 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



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

El Grupo “*Administración Comedores de Tropa (Catering)*” ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 949, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “*Almacenamiento y Distribución* con 40. Los resultados son la evidencia del buen trabajo que realiza cada una de las Regionales.

6.2.2 CONCEPTOS DESFAVORABLES

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	9
QUEJAS	2
DENUNCIA	1
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	10
TOTAL	22

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

RECLAMOS (9)

- Reclamo interpuesto por el Señor Marco Hugo Rodríguez Cristancho (ID 7238) por medio del cual expone su molestia ya que siendo el 09 de Febrero de 2018 aún no le han pagado a los pensionados de la Agencia. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Talento Humano” (Caso Cerrado).
- Reclamo interpuesto por la Señora Marina Castro Ramírez (ID 7244) por medio del cual solicita respuesta de porque siendo el día 12 de Febrero de 2018 aún no le han consignado lo correspondiente a su mesada pensional; así mismo, informa que ha intentado comunicarse con la Dirección Administrativa y no le contestan. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Talento Humano” (Caso Cerrado).
- Reclamo interpuesto por la Señora Madelaine Lavallo Rueda (ID 7257) por medio del cual solicita se cancelen a tiempo los descuentos efectuados por nómina, teniendo en cuenta que siendo el 14 de Febrero de 2018 no se ha hecho efectivo el pago del compromiso que adquirió con el Banco de Bogotá. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Talento Humano” (Caso Cerrado).
- Reclamo interpuesto por el Señor Claudio German Zutta Revelo (ID 7258) por medio del cual solicita se le envié el Certificado de Saldo que solicito desde el día 26 de Enero de 2018; así mismo, informa su inconformidad en la prestación del servicio telefónico ya que cuando se comunica es una demora el que atiendan su llamada y adicional a esto le dicen que no puede hacer un abono a capital. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Talento Humano” (Caso Cerrado).
- Reclamo interpuesto por la Señora Diana Patricia Chicuasque Gutiérrez (ID 7272) por medio del cual requiere la devolución del dinero correspondiente a descuentos por nómina de los meses de Noviembre y Diciembre de 2017 y Enero de 2018, ya que la deuda la cancelo el mes de Octubre de 2017. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Cartera” (Caso Cerrado).

- Reclamo interpuesto por el Mayor Duran Salazar Armando (ID 7276) por medio del cual remite oficia la Señora teniente de Navío Directora de la Regional Sur informando la situación de inconformidad presentada en el abastecimiento realizado para el segundo ciclo del mes de febrero (del 15 al 28 de febrero) al segundo pelotón de la compañía BERLIN del Batallón de Infantería de Selva No. 49 Soldado Juan Bautista Solarte Obando. Se direcciono a la “Regional Sur” (Caso Cerrado).
- Reclamo interpuesto por el Señor Manuel Ricardo Arias Paredes (ID 7284) por medio del cual informa que el año pasado realizo una compra de cartera con el Banco de Bogotá, este pago se completó el día 02 de enero de 2018 y en la nómina del 27 de enero le volvieron a descontar la cuota mensual del crédito; por lo anterior, solicita se le reintegre este saldo. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Cartera” (Caso Cerrado).
- Reclamo interpuesto por la Señora Carmina Gómez Batista (ID 7299) por medio del cual informa que solicito un Certificado de Saldo y como pasaron 8 días y no se lo habían generado se comunicó con la Entidad y le indican que no se encuentra registrada ninguna solitud, le indican que ingrese a la página de la agencia y en el link de trámites y servicios registre su solicitud, nuevamente realiza el procedimiento pero aún no le ha llegado el documento. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Cartera” (Caso Cerrado).
- Reclamo interpuesto por el Señor Alexander Antonio Sojo Sanjuán (ID 7312) por medio del cual informa que hace un mes está en espera que se le haga la devolución de un dinero que le fue descontado por nómina de una cuota del crédito que tenía con la agencia y que ya fue cancelado. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Cartera” (En trámite).

QUEJA (2)

- Queja interpuesta por el Señor Edwin Narciso Romero Sopo (ID 7253) por medio de la cual indica que la actitud de un funcionario para atender su solicitud no fue la más apropiada; el usuario se comunicó con la Entidad para solicitar información porque le llego un correo en el cual se le informaba que podía descargar en la página la Certificación de Saldo que había solicitado con anterioridad y al momento de hacerlo no lo dejo, se comunicó con cartera y el funcionario que atendió su llamada no lo oriento ni le dio respuesta satisfactoria. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Cartera” (Caso Cerrado).
- Queja interpuesta por la Señora Valentina Beltrán Rojas (ID 7303) por medio de la cual indica que no fue atendido a satisfacción su requerimiento, ya que solicito un Certificado de Saldo y al encontrarse con que no le llegaba al correo como le habían indicado, se comunicó en varias oportunidades con la Entidad para saber el estado de su solicitud y la actitud de los funcionarios que atendieron su llamada no fue la más apropiada ni eficiente. Se direcciono al Grupo de Trabajo “Cartera” (Caso Cerrado).

DENUNCIA (1)

- Denuncia interpuesta por la Señora Andrea Serna (ID 7297) por medio de la cual informa ciertas irregularidades en el comportamiento y manejo de presupuesto de algunos funcionarios de la Regional Tolima Grande. Se direcciono a la Oficina de Control Interno (En trámite).

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.

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