

MEMORANDO

Bogotá D.C, 25 de junio de 2025.

No. 2025110010144203 ALSG - GRV- AOC – 11001

PARA: ABOG. MARTHA EUGENIA CORTES BAQUERO, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, (E) de las funciones del Despacho de la Dirección General.

DE: CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRÍGUEZ
Secretaria General (E).

ASUNTO: Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción - Mayo 2025.

Respetuosamente y con toda atención, me permito informar el resultado del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y encuestas anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de mayo, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – ABRIL 2025.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
82	82	0	0	0%

Resueltas sin novedad.

- **ID 14270** – Remite el Sr. Coronel Cristian Javier Caballero Herrera Oficial de Operaciones con traspaso de funciones como Jefe de Estado Mayor y Segundo Comandante BRCNA1, la cual se direccionó a Subdirección de Operación Logística, con fecha de cierre 18/06/2025.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa-Nacional.

Durante el periodo reportado, ingreso (1) solicitud, identificada con el número de radicado de entrada # P20250514039850 y la cual se tramitó con el ID 14251, dando respuesta dentro de los términos de ley, y cumpliendo con los procedimientos establecidos. A la fecha de corte del presente informe, la solicitud se encuentra cerrada sin observaciones pendientes en la plataforma.

1.6. PETICIONES CON DESISTIMIENTO TÁCITO: se evidencian 2 solicitudes.

- **ID 14201** a cargo de la Regional Centro con fecha de cierre el día 18/06/2025.
- **ID 14254** a cargo de la Subdirección General de Contratos para respuesta con desistimiento tácito, máximo el 07/07/2025.

1.7. PETICIONES ANÓNIMAS: se evidenciaron 3 solicitudes.

- **ID 14227** – Petición radicada por el módulo PQR el 05/05/2025, asignada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 29/05/2025.
- **ID 14245** – Queja radicada el por el módulo PQR el 20/05/2025, asignada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 11/06/2025.
- **ID 14261** - Petición radicada por el módulo PQR el 27/05/2025, asignada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 18/06/2025.

1.8. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: no hubo registró.

1.8.1. Número de solicitudes recibidas: no se registró.

1.8.2. Número de solicitudes que se les negó el acceso a la información: no se registraron.

1.9. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: se registró 6 solicitudes.

- **ID 14198** – Información de la entidad, por parte del Sr. Juan Pablo Jaramillo Murcia Secretario de la Secretaria de Ambiente y de Agricultura - Gobernación del Caquetá, enviada a la Subdirección de Operación Logística, con fecha de cierre 13/05/2025.
- **ID 14202** – Información de la entidad, por parte del Sr. TC. Wólfram Ernesto Moreno Melo - Comandante Batallón Especial Energético y Vial N° 1 "General Juan Jose Neira", enviada a la Subdirección General de Contratos, con fecha de cierre 12/05/2025.

- **ID 14212** – Información de la entidad, por parte del Sra. Fridcy Alexandra Faura Perez - Directora de Apoyo Corporativo - Comisión Nacional del Servicio Civil, enviada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 21/05/2025.
- **ID 14214** – Información de la entidad, por parte del Sr. Wilmer Augusto Jimenez Gómez - Gobernación de Santander, enviada a la Subdirección General de Contratos, con fecha de cierre 21/05/2025.
- **ID 14214** – Información de la entidad, por parte del Sr. David Restrepo Londoño – Concejal, enviado a la Secretaria General, con fecha de cierre 20/05/2025.
- **ID 14216** – Información de la entidad, por parte del Sra. Marggy Andrea Villa Robles Jefe de Oficina de Comunicaciones de la Agencia de Desarrollo Rural, enviada a la Subdirección General de Contratos, con fecha de cierre 23/05/2025.

REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: se registraron 1 solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
22/05/2025	14252	CRISTIAN CAMILO CONDE CASTRO - GERENTE DEPARTAMENTAL COLEGIADA DE ANTIOQUIA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	06/06/2025	06/06/2025

MONITOREO MEDIOS DE RECEPCIÓN: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	74
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	136
	FELICITACIONES	2719
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		2929

Actualmente, se cuenta con un total de (147) Buzones de Sugerencias, distribuidos en las distintas unidades de servicio, con mayor concentración en regionales y algunos adicionales en la oficina principal, asimismo contamos con un buzón virtual en la página

web de la entidad. Estos buzones se han consolidado como el canal más utilizado para la recepción de sugerencias y felicitaciones por parte de nuestros grupos de interés, entre los que se encuentran las Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general. Su presencia facilita una comunicación directa y accesible, permitiendo a los usuarios expresar sus opiniones y valoraciones sobre los servicios prestados.

Durante el mes de mayo, se recibieron (2.855) escritos a través de este medio. No obstante, al comparar este resultado con el mes anterior "abril", se evidencia aumento de (107) interacciones, siendo una herramienta clave para la recolección de información valiosa que contribuye al fortalecimiento del servicio y a la mejora continua de los procesos institucionales.

1. RESULTADO GENERAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE MAYO.

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	2	0	0	126	2596	0	2724	93,00
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	10	117	0	127	4,34
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	20	0	0	0	0	0	20	0,68
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	CLASE I	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	(COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	5	0	0	0	6	0	11	0,38
SECRETARIA GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	2	0	0	0	0	0	2	0,07

	CONTABILIDAD	17	0	0	0	0	0	17	0,58
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	21	1	0	0	0	1	23	0,79
	GESTIÓN NÓMINA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
TOTAL		72	1	0	136	2719	1	2929	100

Los Buzones de Sugerencias fueron el principal medio de recepción en mayo, y el Grupo Administración Comedores (CATERING) recibió la mayoría, con 126 sugerencias y 2.596 felicitaciones. Los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) registraron 10 sugerencias y 117 felicitaciones. El detalle de las solicitudes se encuentra en el punto 2.1.

Se registraron 72 peticiones, distribuidas así: Talento Humano (21), Nómina con una (1), Contabilidad (17), Cartera (2) Gestión Contractual (20), Gestión Precontractual con una (1), Gestión Créditos con (5), Gestión Catering con (2), seguido de la Secretaria General, Control Interno Disciplinario y Clase con una (1) petición respectivamente.

También, se registró una (1) queja y una (1) denuncia, las cuales se direccionaron a la Dirección Administrativa.

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias allegadas, se detallan en el punto 7.1: (Conceptos Desfavorables).

2.1 SOLICITUDES ALLEGADAS A LAS REGIONALES.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
OPERACIÓN LOGÍSTICA	CATERING	0	1	0	1
AMAZONIA	CATERING	0	12	88	100
ANTIOQUIA CHOCO	CATERING	0	21	170	191
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	0	1
CARIBE	CADS	0	0	24	24
	CATERING	0	3	71	74
	GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	0	1
CENTRO	CATERING	0	5	124	129
	GESTIÓN CONTRACTUAL	3	0	0	3
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	35	361	396
	CADS	0	7	53	60
	GESTIÓN CONTABILIDAD	2	0	0	2
NORORIENTE	CATERING	0	3	915	918
NORTE	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	10	326	336
	GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	1
PACIFICO	CADS	0	2	19	21
	CATERING	0	26	47	73
SUROCCIDENTE	TALENTO HUMANO	1	0	0	1

	CATERING	0	0	221	221
SUR	CADS	0	0	6	6
	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	6	6
TOLIMA GRANDE	CADS	0	1	3	4
	CATERING	0	10	273	283
TOTAL		10	136	2719	2865

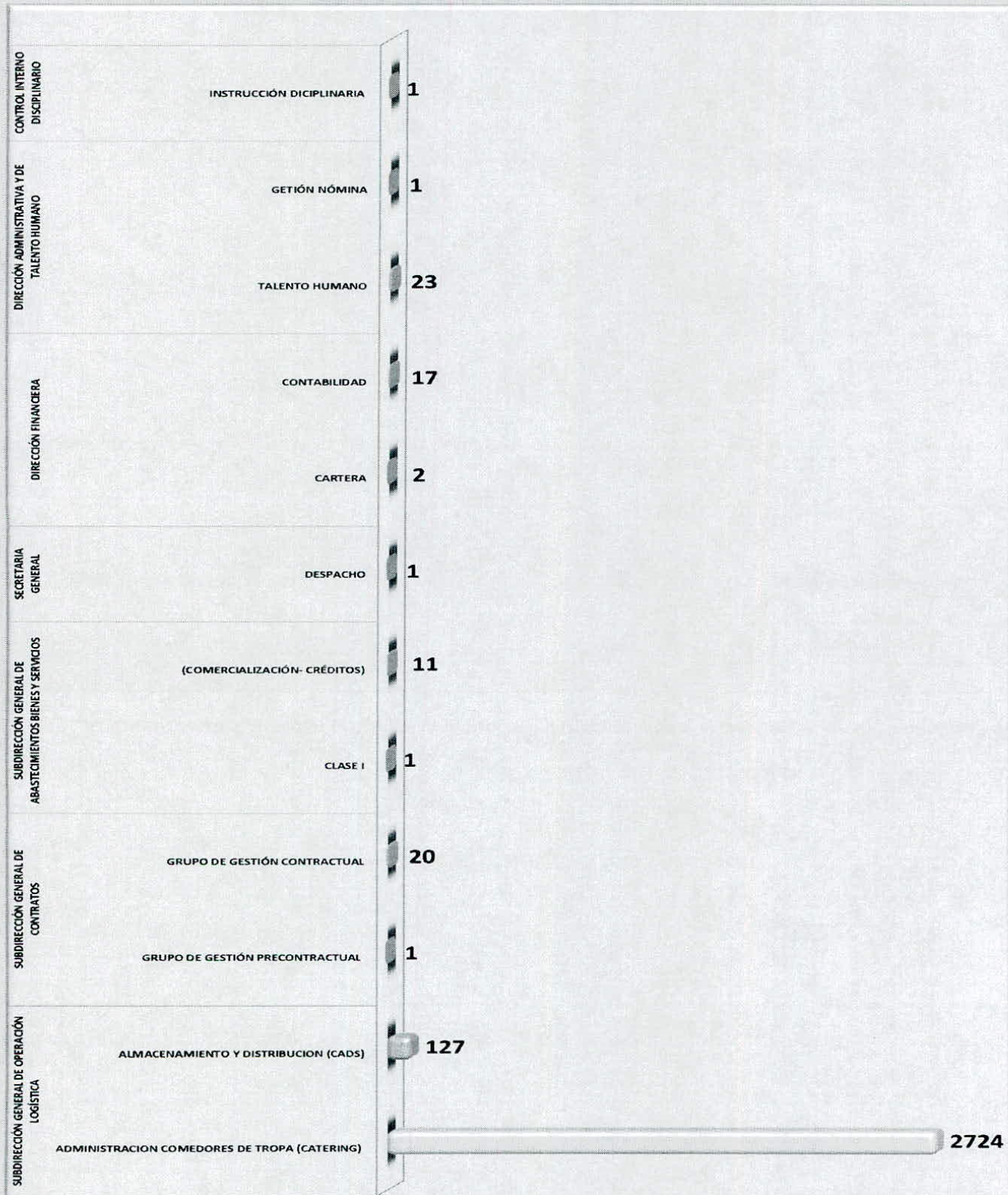
El recuadro anterior muestra las peticiones, sugerencias y felicitaciones recibidas por cada regional, destacando las sugerencias y felicitaciones en la administración de (CATERING) y (CAD'S), en el numeral 4.1.9., se especifican mediante un gráfico los asuntos allegados a través de las sugerencias.

Por la página web, se registraron un total de 95 felicitaciones, dirigidas a (CATERING). Distribuidas en las regionales: Amazonia (47), Nororiente (35), Antioquia choco (7), Suroccidente (3), Centro (2), seguido de Norte una (1) una respectivamente.

También, ingresaron 9 sugerencias, para las regionales: Llanos (4), Tolima (2) seguido de Nororiente y Centro Oficina Principal "Gestión Catering" con una (1) respectivamente.

Finalmente, en las regionales se registraron 10 peticiones vía correo electrónico y módulo PQR, reportadas en el cuadro principal.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES MAYO 2025



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de mayo 2025

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	12
DIRECCIÓN FINANCIERA	3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2
SECRETARIA GENERAL	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	11
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	10
REGIONA ANTIOQUÍA CHOCÓ	6
REGIONA LLANOS ORIENTALES	7
REGIONAL CARIBE	9
REGIONAL CENTRO	9
REGIONAL NORTE	2
REGIONAL SUROCCIDENTE	2

Los tiempos de respuesta para peticiones, quejas, reclamos y denuncias cumplen con los plazos establecidos en la ley. Se calcula el tiempo promedio considerando todas las solicitudes recibidas por cada dependencia.

Nota: el tiempo de respuesta se registra por dependencia, promediando días de respuestas por cantidad de solicitudes recibidas.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS - CANALES DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL	%
CORREO CONTÁCTENOS		16	0,55
CHAT INTERACTIVO		0	0,00
ORFEO		7	0,24
ATENCIÓN TELEFÓNICA		0	0,00
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		0	0,00
CORREO REGIONALES		3	0,10
MÓDULO PQR		48	1,64
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	136	4,64
	FELICITACIONES	2719	92,83
TOTAL		2929	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 registra en el Módulo PQR, sin embargo, en este punto solo se clasifica como

solicitudes recibidas por el "Módulo PQR", aquellas que el usuario ingresa directamente en la herramienta Web.

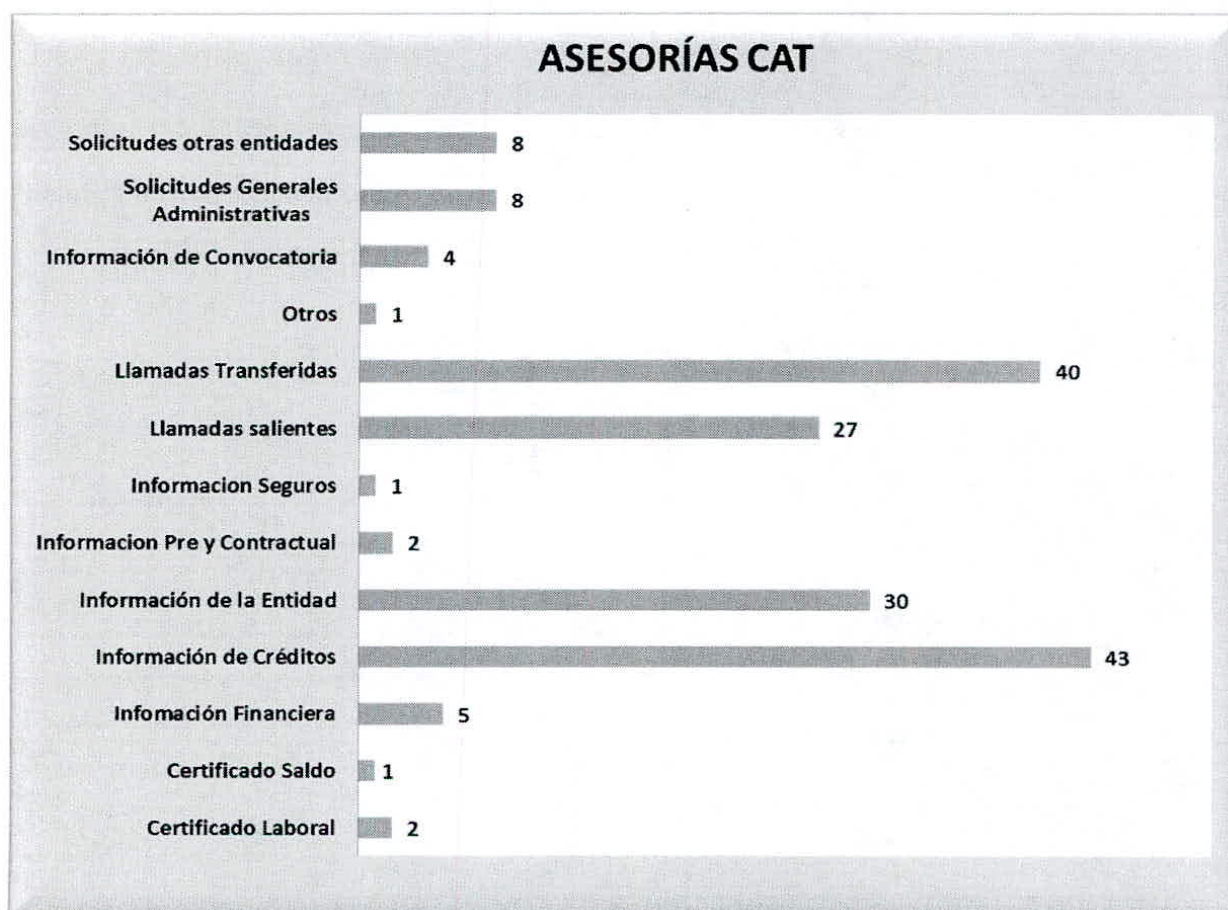
4.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co:

Para el mes de mayo, se recibió un total de 394 correos de los cuales: 92 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 16 peticiones se registraron en el Módulo PQR, se registraron 2 solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 10 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 274 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.2 CHAT INTERACTIVO – se registraron 51 interacciones.

4.3 ORFEO – Gestión Documental - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registraron 7 solicitudes en el Módulo PQR.

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de mayo 2025.

Se recibieron un total de 172 llamadas, ingresadas de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., clasificadas así: 93 fueron para asesorías generales, no se

registraron peticiones en el Módulo PQR, 51 registros se transfirieron a las dependencias encargadas, no hubo solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

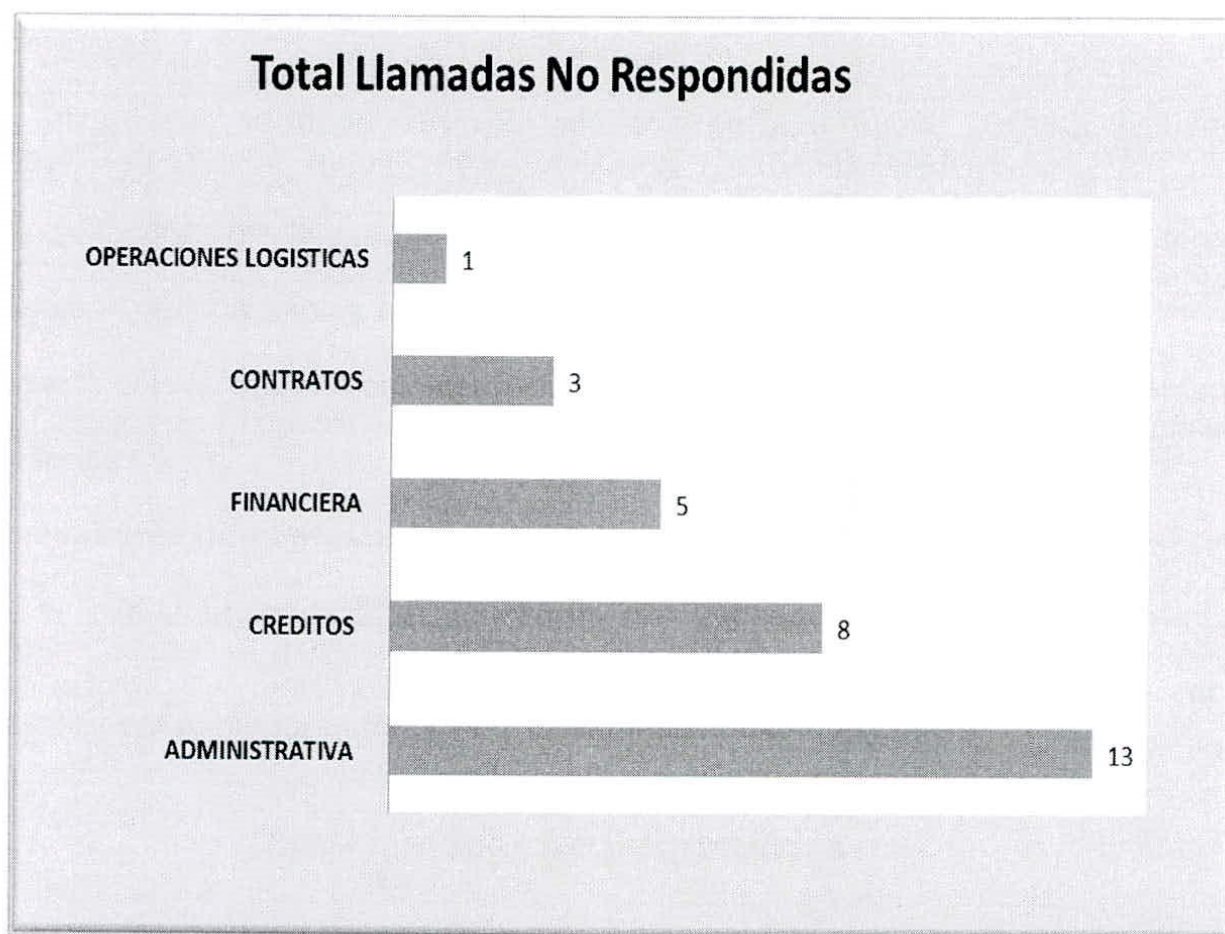
Por otra parte, se identificaron 28 registros en la categoría "Otros", incluyendo llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes.

Las solicitudes recibidas por el Centro de Atención Telefónico, consideradas peticiones, quejas, reclamos o denuncias, se registran y responden mediante el Módulo PQR en la página web de la Agencia Logística.

Nota: a través del número institucional 3144448210, se recibieron 17 llamadas, las cuales están consolidadas con el total de ingreso de llamadas en la gráfica de asesorías CAT.

Extensiones no contestadas por las dependencias.

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar, afectando el servicio y la imagen institucional. Se registraron **30 llamadas no transferidas**, comparado con el mes de abril presenta aumento en 12 llamadas no contestadas.



Fuente. Informe Mensual CAT de cada proceso a Nivel Nacional de mayo 2025

Las dependencias con llamadas no transferidas se detallan en la gráfica. Atender oportunamente es responsabilidad del área a cargo, ya que el CAT solo direcciona las llamadas.

El registro de llamadas en comparación al mes de abril, aumento. El porcentaje de recepción para el mes de **mayo es del 51%**.

4.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: no registraron.

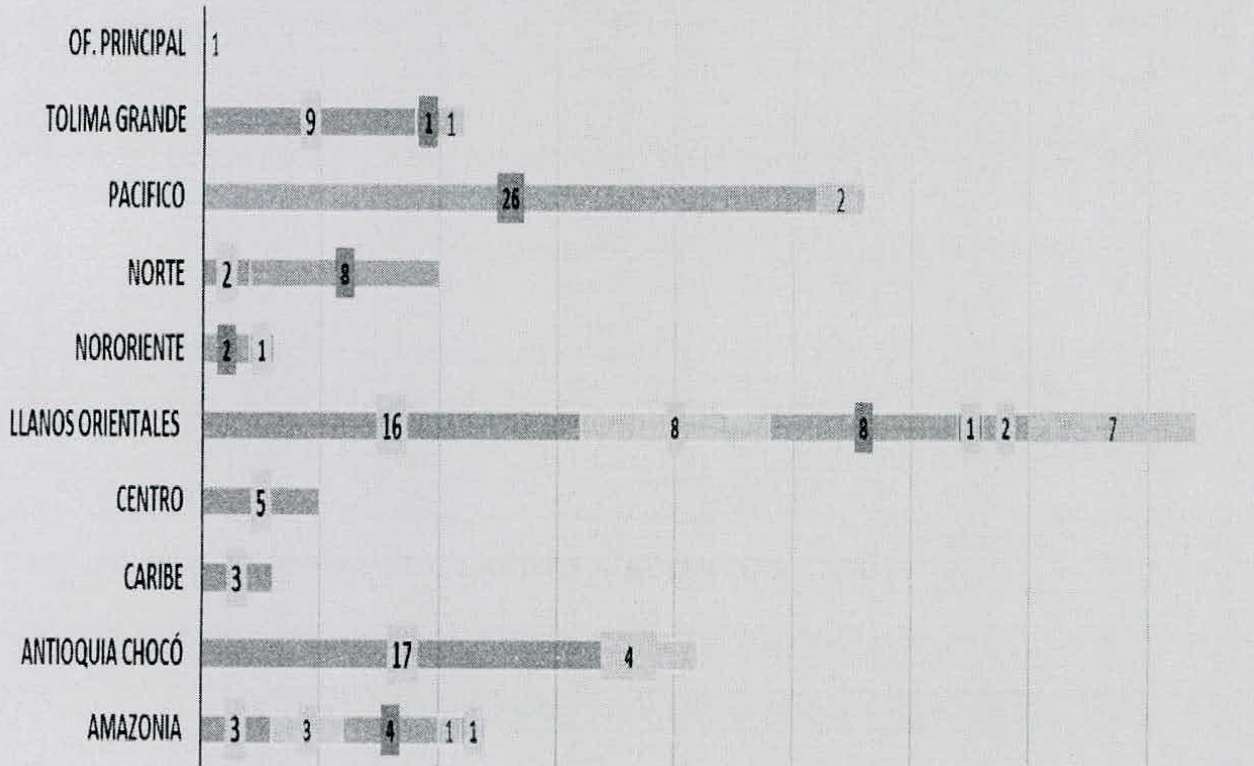
4.6 CORREO SERVIDORES: se registraron 3 solicitudes.

4.7 CORREO ELECTRÓNICO-REGIONALES: se registró 3 solicitudes.

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se registraron 48 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (136)

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



	Amazonia	Antioquia Chocó	Caribe	Centro	Llanos Orientales	Nororient e	Norte	Pacifico	Tolima Grande	OF. Principal
■ MENU	3	17	3	5	16		2		9	
■ PORCION	3	4			8					
■ COCCION	4				8	2	8	26	1	
■ CANTIDAD PERSONAL					1					
■ HORARIO DE ENTREGA DE ALIMENTOS	1									
■ ACTITUD DEL PERSONAL	1									
■ OTROS					2	1				
GRUPO CATERING										1
CAD'S					7			2	1	

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de mayo 2025

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas con mayor incidencia en las regionales son para **(CÁTERING)**, específicamente **"Cambio de Menú"** con 55 sugerencias a nivel nacional, así: Antioquía Chocó (17), Llanos (16), Tolima (9), Centro (5), seguido de Amazonia y Caribe (3) respectivamente, Norte con (2).

La opción **"Aumento de Porción"** registró 15 sugerencias totales, para: Llanos Orientales (8) y Antioquía Chocó (4), Amazonia (3).

Para **"Cocción"**, se registraron 49 sugerencias. Estas provienen de las siguientes regionales: Pacífico (26), seguido de Llanos Orientales y Norte (8), Amazonía (4), Nororiente (2), Tolima con una (1), sugerencia.

Por otra parte, **Almacenamiento y Distribución (CAD´S)** registraron 10 sugerencias: Llanos (7), Pacífico (2) y Tolima con una (1) sugerencia.

Se registraron un total de 136 sugerencias a nivel nacional, lo que representa aumento de 41 en comparación con el mes de abril.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	304	51,7
PBX	220	37,4
REUNIONES	7	1,2
DIFUSIONES	55	9,4
CONTÁCTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	2	0,3
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
TOTAL	588	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 7 reuniones agendadas; a su vez, ingresaron 304 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 55 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA. Se registraron 2 solicitudes.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de mayo, se evidenciaron 44 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 29 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONÍA	3	0
REGIONAL ANTIOQUÍA CHOCÓ	3	4
REGIONAL CENTRO	6	5
REGIONAL LLANOS	4	1
REGIONAL NORORIENTE	7	5
REGIONAL NORTE	1	0
REGIONAL PACÍFICO	6	5
REGIONAL SUROCCIDENTE	4	0
REGIONAL TOLIMA GRANDE	5	8
OFICINA PRINCIPAL	5	1
TOTAL	44	29

Percepción: (Favorable del 96,89%). (Desfavorable del 2,75%). El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia así:

Pregunta 4 – ¿Ha tenido conocimiento sobre hechos de corrupción en la Agencia Logística?

- En este punto, en la Regional Tolima un oferente seleccionó la opción A. SI; con el siguiente comentario; *"se enteró uno de hechos de corrupción de acuerdo a las Noticias Nacionales."*

Pregunta 5 - ¿Considera usted que, en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el fenómeno de la corrupción es?:

- En la Regional Antioquia Choco y en la Regional Pacifico, un oferente seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, sin dejar ningún comentario.
- En este punto, en la Regional Tolima, en el proceso SASI 015 – 024 – 2025, un oferente seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO; con el siguiente comentario; *"solo se escucha de hechos presentados de acuerdo a las Noticias y realmente es muy raro escuchar sobre estos hechos."*

Pregunta 6 - ¿De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?:

- En la oficina principal en el Secop II dentro del proceso MC 128 de 2025, el oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO, con el siguiente comentario; *"porque es donde se ordena el gasto público."*

- En Regional Antioquia Choco un oferente seleccionó la opción B. NIVEL PROFESIONAL, con el siguiente comentario; *"son quienes manejan los contratos y podrían manipular información para fines personales."*
- En la Regional Centro un oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO, sin dejar ningún comentario.
- En este punto en la Regional Tolima, en el proceso SASI 015 – 024 – 2025, un oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO; con el siguiente comentario; *"porque en el recae la ejecución del gasto y es el personal encargado de garantizar que la entidad obre de buena fe."*

7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS. Este punto se centra en evaluar la satisfacción, insatisfacción, necesidades y expectativas de los ciudadanos respecto a los servicios ofrecidos por la entidad.

Medición de satisfacción / Módulo PQR: La medición se realiza a través de cuatro preguntas. Se evidenció la participación de 2 usuarios.

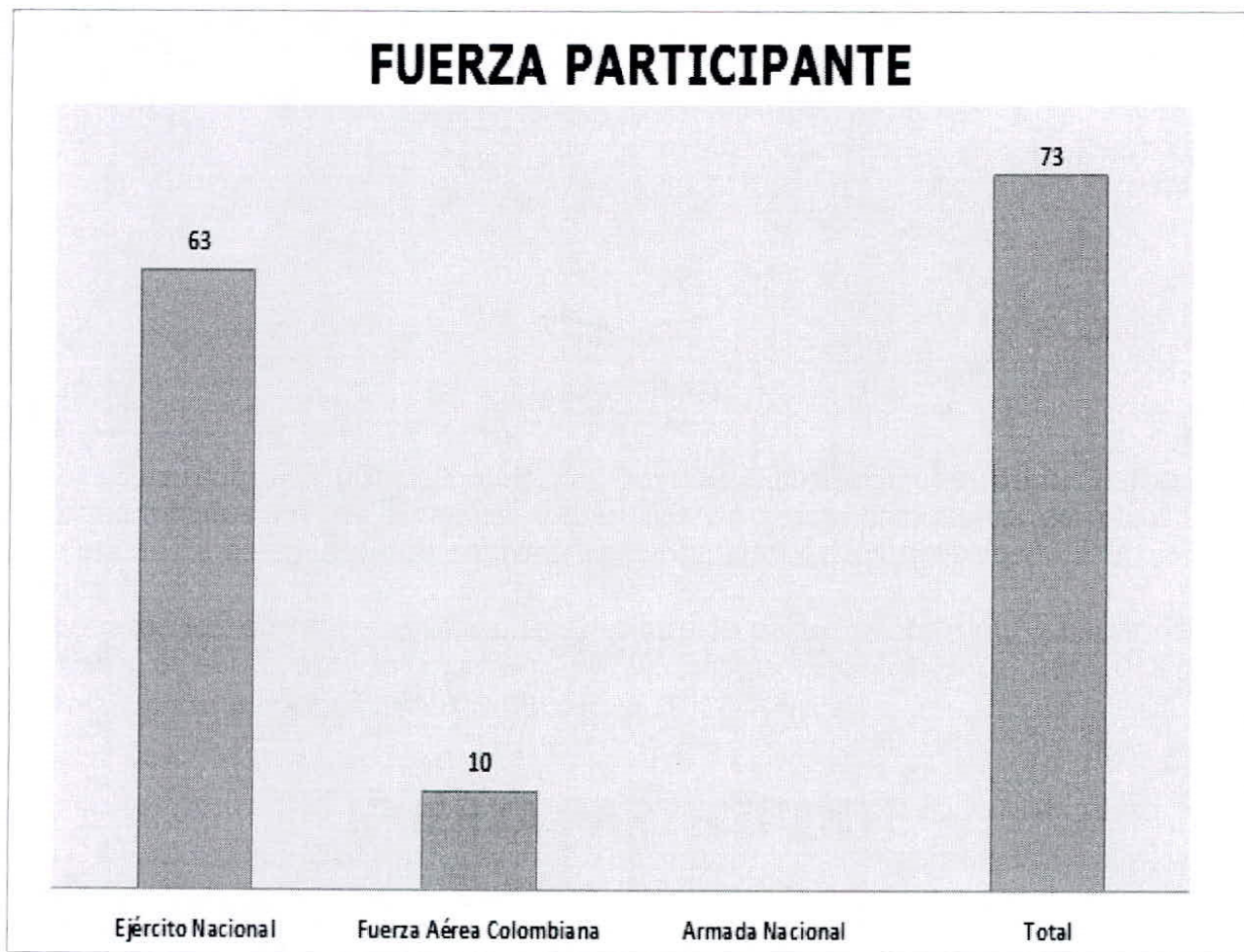
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5 a 5)	(3.5 a 4.5)	(2.5 a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	2	1	0	0	1
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		1	0	0	1
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		1	0	0	1
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		1	0	0	1
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
0	2	(4.5. a 5)			

Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico: Mediante el Software GoAutodial, se realiza encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del (CAT), no se evidencia participación.

Medición de satisfacción / Encuesta Código QR: la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, con el objetivo de obtener una retroalimentación directa y precisa sobre la calidad de sus servicios de alimentación, implementó una estrategia

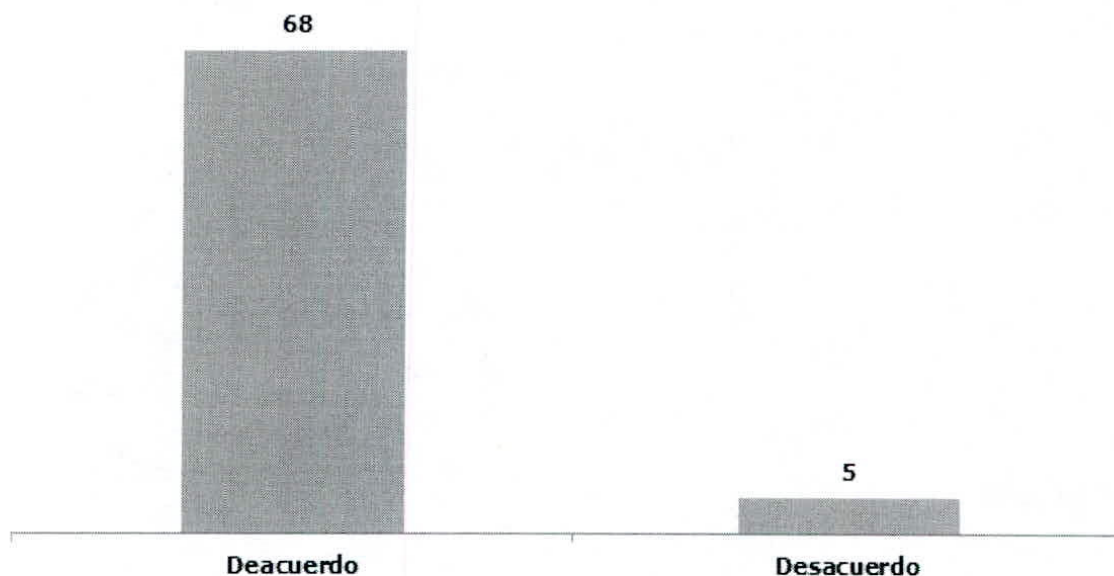
innovadora como la utilización de códigos QR. Estos códigos fueron estratégicamente ubicados en los diversos comedores de tropa, facilitando así el acceso a una encuesta diseñada para capturar la percepción de los usuarios.

Al analizar los datos recopilados, se registró la participación de 73 usuarios. Este número, al ser comparado con los 85 participantes del mes de abril del mismo año, revela una leve disminución en la participación.



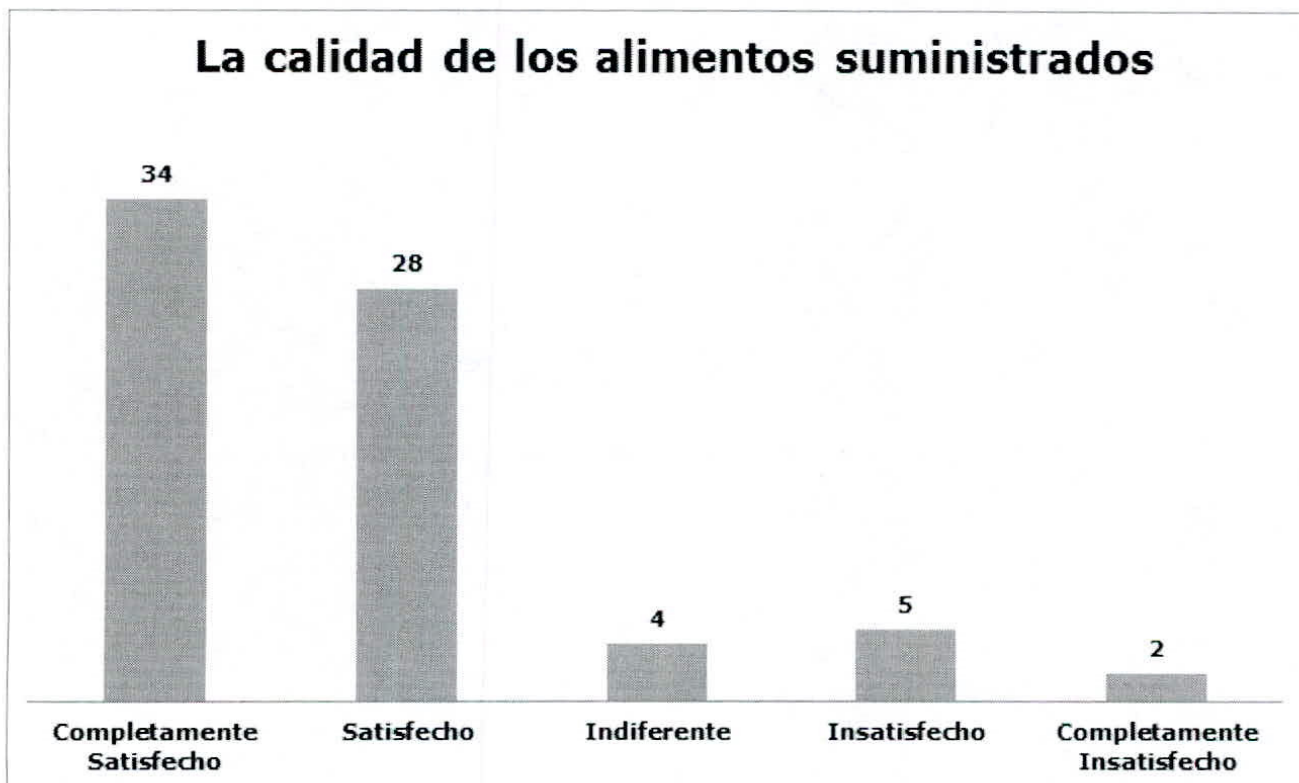
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2025

¿El menú suministrado corresponde al concertado para el día de hoy en el comedor?

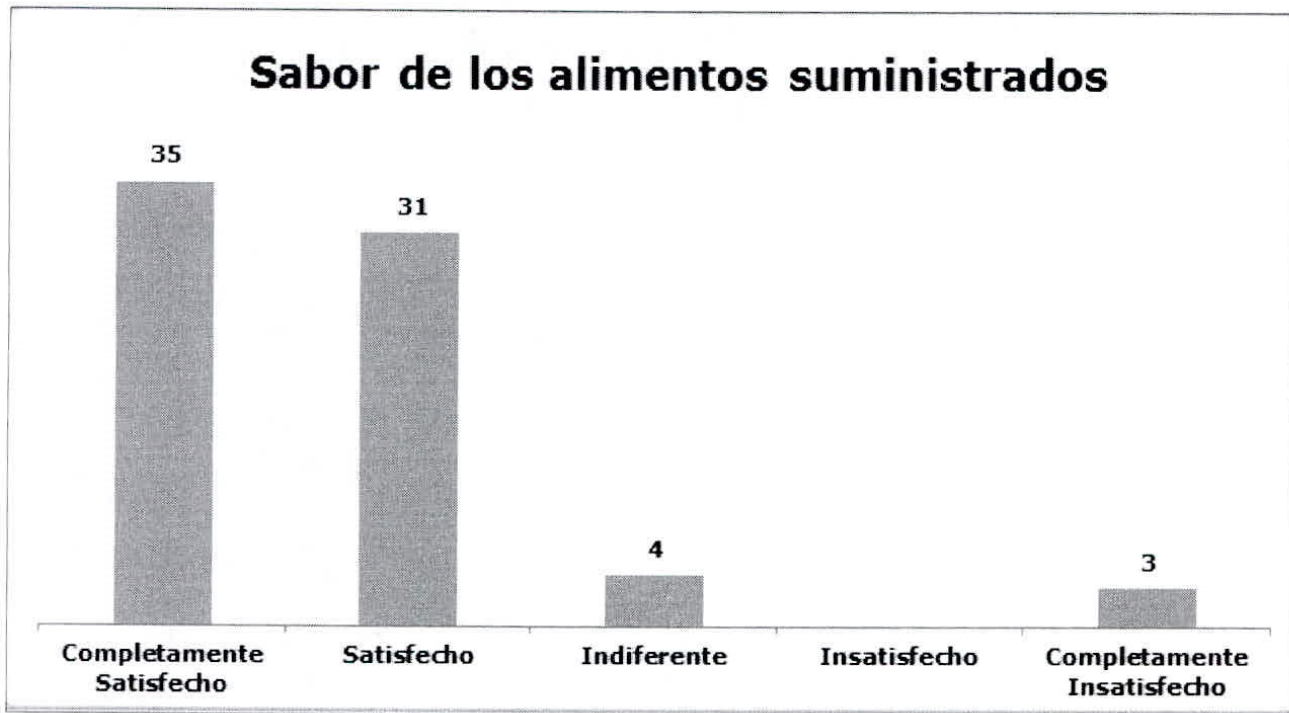


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2025

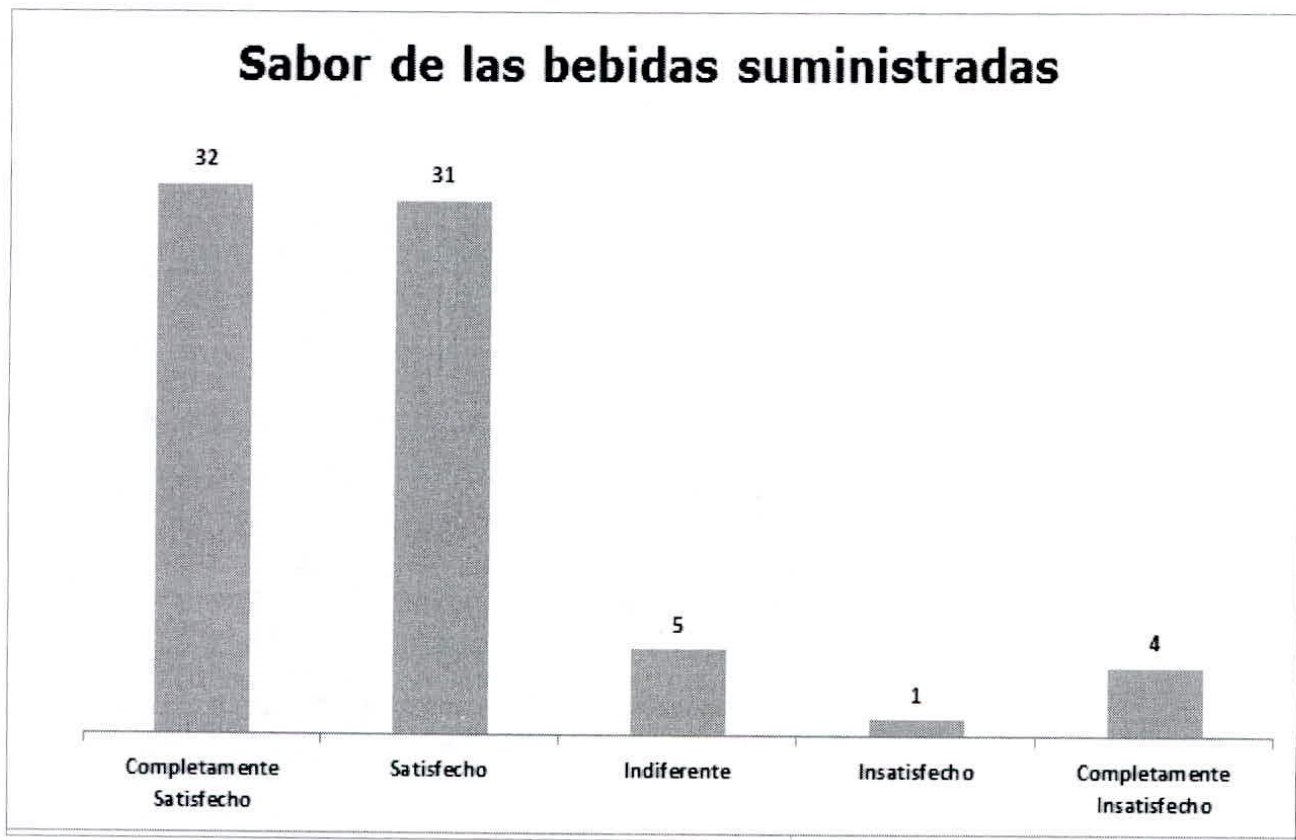
La calidad de los alimentos suministrados



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2025

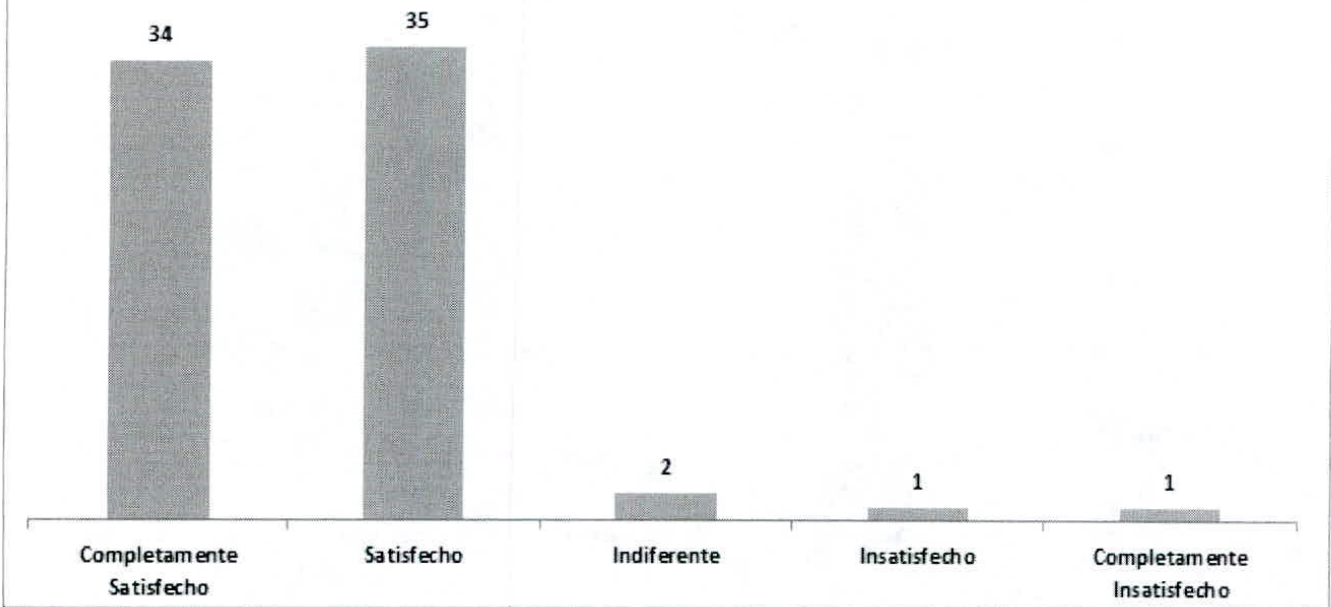


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2025



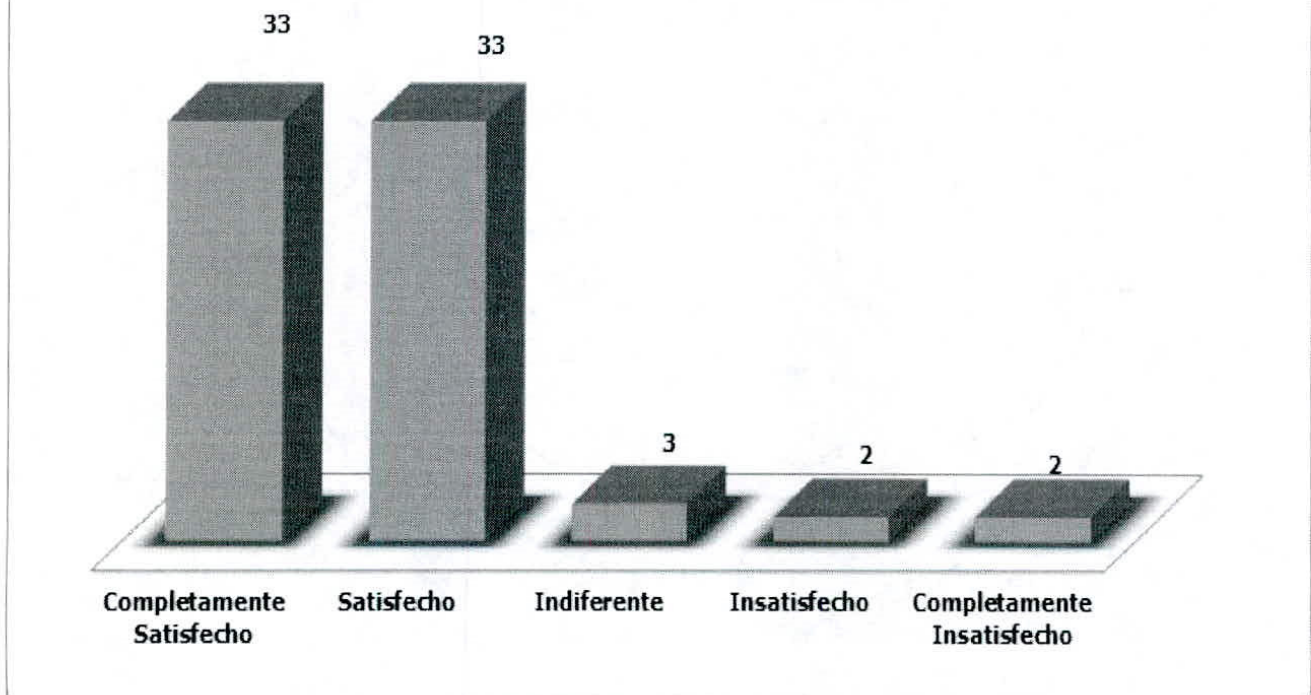
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2025

Tiempo de entrega de los alimentos



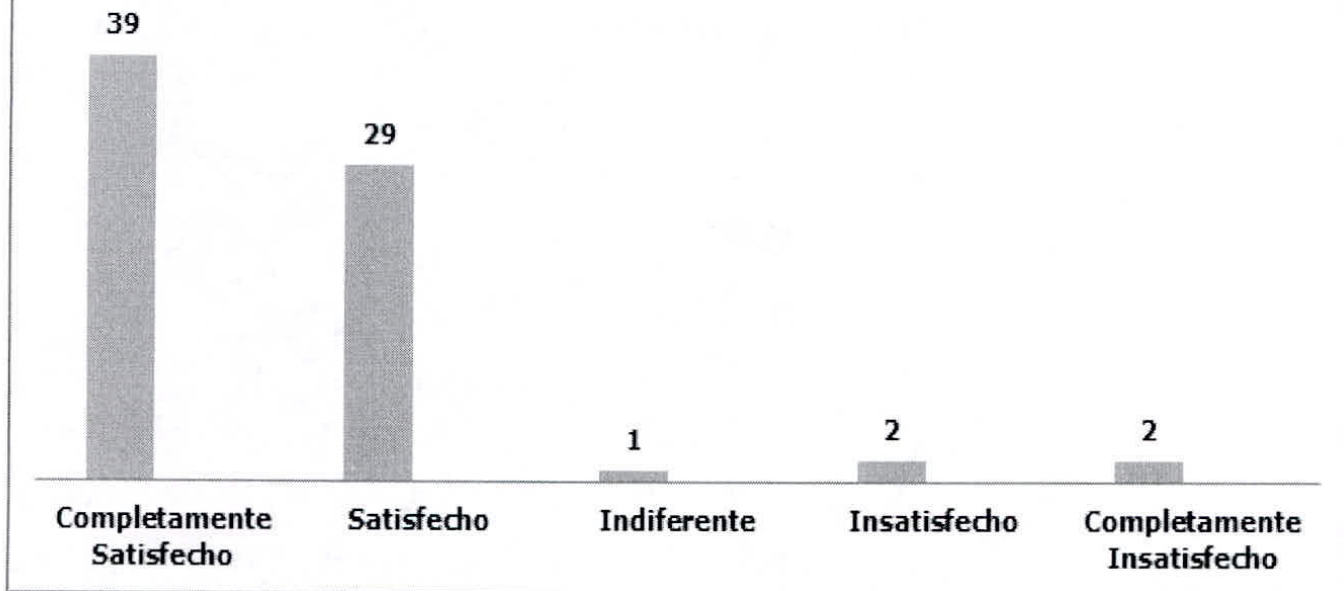
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2025

Limpieza higiene y presentación



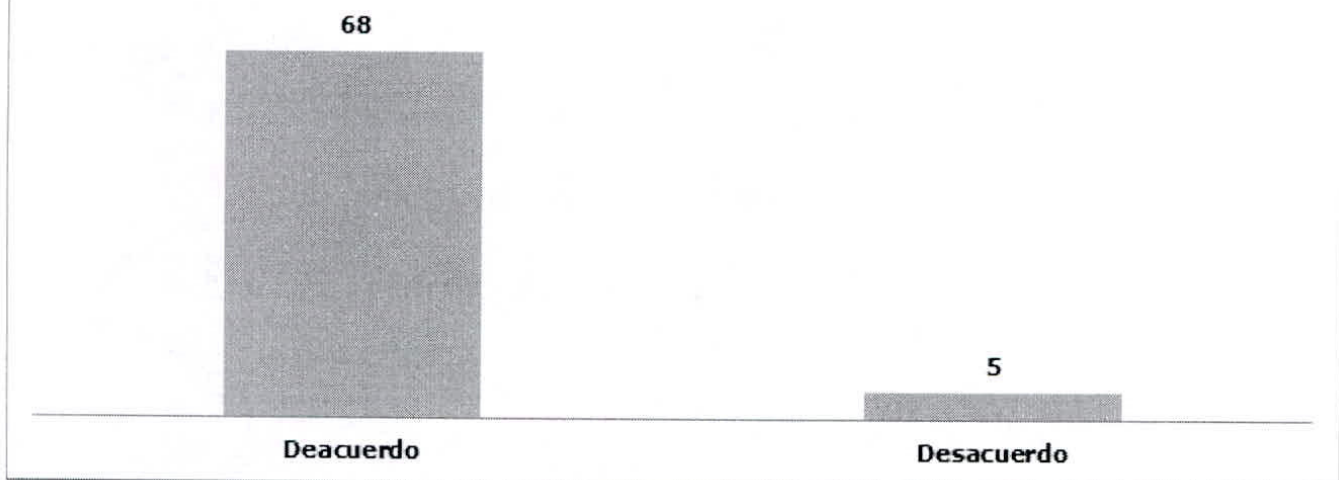
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2025

Atención y servicio brindado por el personal de la ALFM



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2025

Recomendará entre sus compañeros y superiores el servicio prestado por la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?

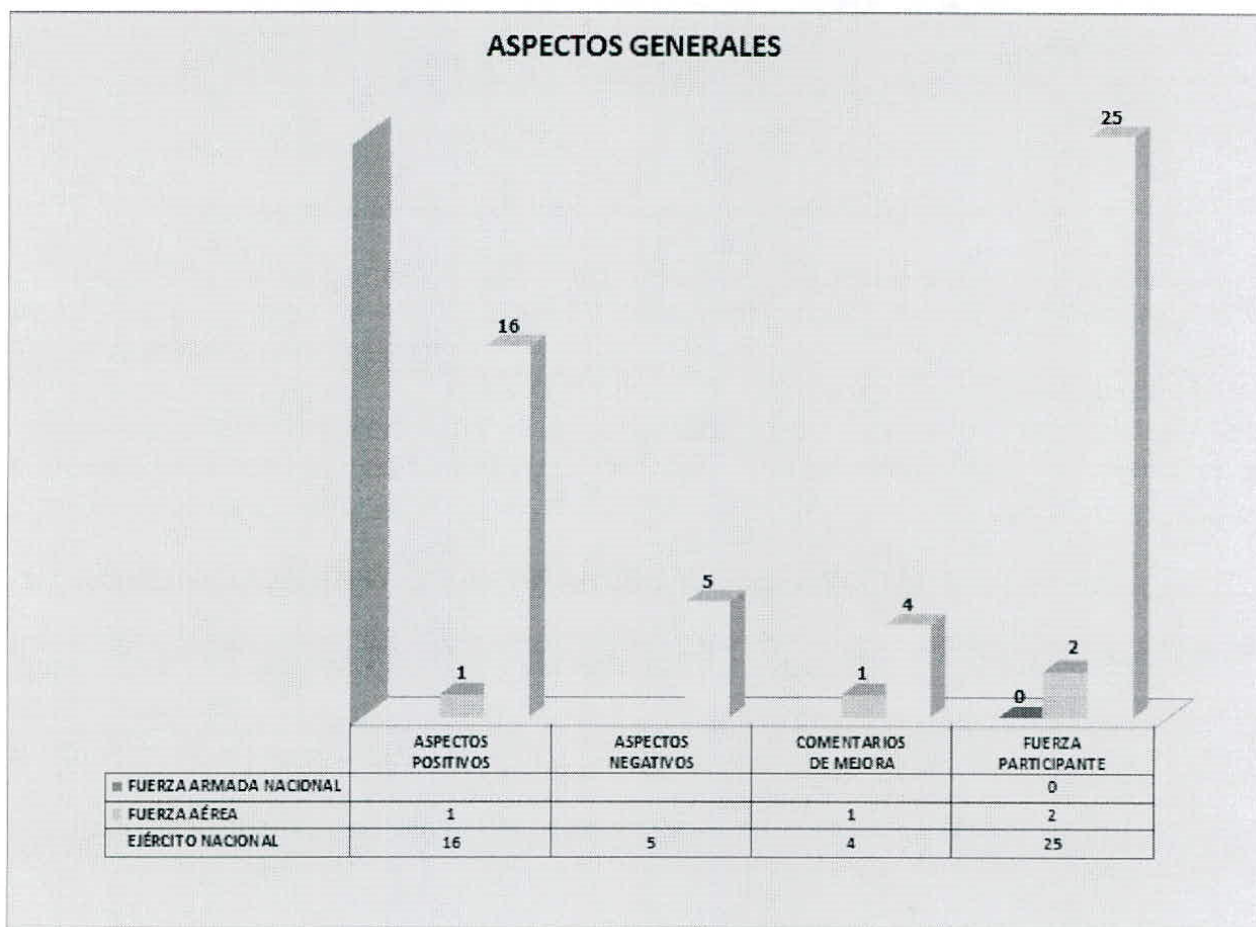


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2025



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2025

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los comedores de tropa; se registraron 27 comentarios: 17 positivos, 5 negativos y 5 con oportunidades de mejora.

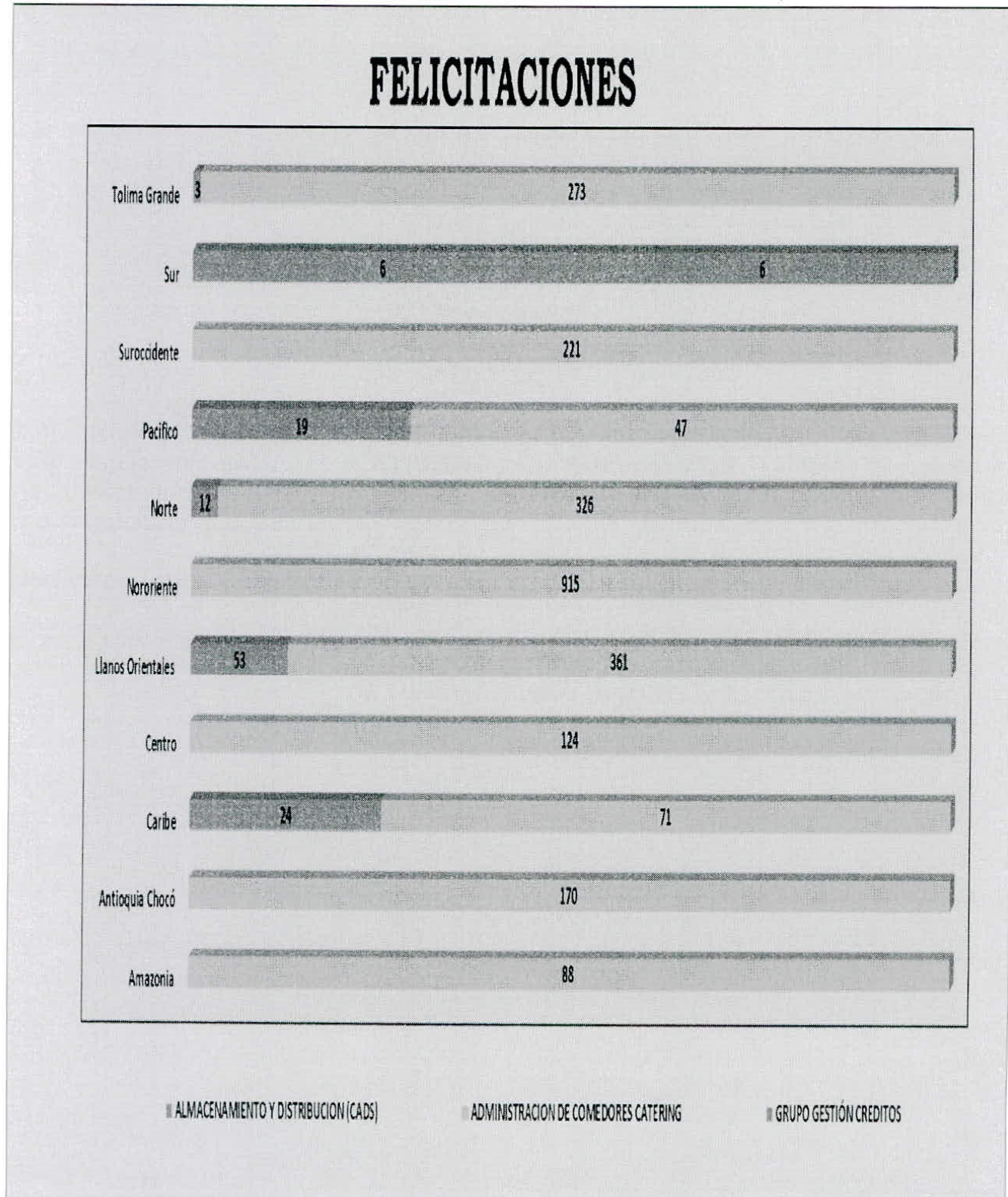
Se informó a la Alta Dirección y a la Subdirección de Operaciones Logísticas sobre los resultados de la encuesta (código QR) para tomar acción frente a las inconformidades y mejorar el servicio de la ALFM.

7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2719
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	22
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	534
TOTAL	3275

Los usuarios expresan sus opiniones principalmente a través de buzones de sugerencia en comedores (**CATERING**) y la **Encuesta QR**. También se consideran las percepciones sobre las respuestas del **Módulo PQR** y otros canales de medición de satisfacción ciudadana.

Felicitaciones: Registradas en un total de 2.719 felicitaciones, clasificadas así:



Fuente. Informe Mensual PQRD proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de mayo 2025

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.596, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 117 felicitaciones.

En cuanto a los pronunciamientos favorables del mes de mayo comparado con el mes de abril se evidencia aumento en 66.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	0
QUEJAS	1
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	5
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	39
TOTAL	46

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos: las inconformidades que presentan los usuarios como quejas, reclamos y denuncias descritos a continuación, la calificación, comentarios e inconformidades registradas por los usuarios a través de la encuesta realizada por el código QR, los cuales son dirigidos a la Subdirección de Operación Logística quienes realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

QUEJAS: (1)

ID 14245 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: quejoso manifiesta presunto abandono del cargo por parte de una servidora pública en la Regional Tolima Grande. Cerrado (11/06/2025).

DENUNCIAS: (1)

ID 14238 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: presuntas irregularidades presentadas durante un examen de conocimiento realizado en la Regional Llanos - Convocatoria No 20250506-2. Cierre (10/06/2025).

➤ **Informados a Control Interno Disciplinario: memorando N° 2025110010122933**

8. RECOMENDACIONES

- Dadas las novedades presentadas al momento de transferir llamadas a extensiones sin respuesta, se sugiere exhortar a la Dirección Administrativa y de Talento Humano con el fin de garantizar una atención más efectiva a través del Centro de Atención Telefónico.

- En atención a la queja y denuncia allegadas a la entidad, se requiere iniciar las acciones pertinentes para determinar las causas que ocasionan los disgustos de los usuarios y fortalecer la confianza en la institución, garantizando una atención oportuna y de calidad.

Cordialmente,



CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ

Secretaria General (E)

Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payan
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa



Revisó: Aboga. Marisol Gutierrez
Asesora Sector Defensa



Aprobó: Aboga. Esp. Diana Cecilia Martin Amaya
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana