AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

Bogotá D.C., 17-07-2026

N° 2026110010047911 ALDG – ALSG – GRV- AOC – 11001

AL: Señora
DEISY YURANI GONZÁLEZ BAEZ
Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano
Ministerio de Defensa Nacional
Carrera 54 No. 26 - 25
Bogotá D.C.
Tel: (601) 3150111

ASUNTO: Informe Tercer Trimestre del año 2026; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

Con toda atención y en cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Permanente Ministerial No. 007 del 08 de abril de 2026 que trata de: *"Adoptar las Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano con el Ministerio de Defensa Nacional fijando los parámetros sectoriales para su implementación, mantenimiento, fortalecimiento, seguimiento y evaluación"*. La Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta el resultado consolidado de las **PQRSDyF** y el seguimiento a las Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano correspondiente al tercer trimestre del año 2026.

Cordialmente,

DANIEL EDUARDO NAVARRO D' ANETRA
Director General Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payan
Técnico Apoyo Seguridad y Defensa - Atención y Orientación Ciudadana.

Elaboró y reviso: Aboga. Diana Cecilia Martin Amaya
Coordinadora Nacional Grupo de Atención y Orientación Ciudadana

Aprobó: Contadora Pública. Sandra Patricia Bolaños Rodriguez Secretaria General (E)

"La unión de nuestras Fuerzas"

AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: julio 01 a septiembre 30 de 2026

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

1.1 PERÍODO ANTERIOR – SEGUNDO TRIMESTRE 2026

A continuación, se presenta el avance de la gestión de respuestas dadas a las solicitudes en el trimestre anterior.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIA	237	237	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	321	321	0	0	0%

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el segundo trimestre del año 2026, se recibieron un total de 558 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; 237 tramitadas a través del Módulo PQR y 321 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad de conformidad con los términos de ley.

1.2. PERÍODO – JULIO A SEPTIEMBRE 2026 (TERCER TRIMESTRE).

MEDIO DE RECEPCION		TOTAL RECIBIDAS	*RESUELTAS A* LA FECHA DENTRO DE LOS TÉRMINOS	RESUELTAS A LA FECHA FUERA DE TÉRMINOS	*PENDIENTES* POR RESOLVER DENTRO DEL TÉRMINO	*PENDIENTES* POR RESOLVER FUERA DEL TÉRMINO	N° DE DÍAS VENCIDOS	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS CONSULTAS Y DENUNCIAS	283	282	0	1	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	309	309	0	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS								
592								

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

Respecto al tercer trimestre del año 2026, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas a través del módulo aumento en 46 PQRD, ya que pasamos de 237 a 283 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 309 manifestaciones y en el trimestre pasado 321, evidenciándose disminución en la participación de los usuarios. Cabe resaltar que una (1) solicitud se encuentra en trámite del usuario con **plazo de cierre 13 de noviembre 2026.**

1.3. GESTION DE PQRSD VENCIDAS.

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
N/A	N/A	N/A
TOTAL		0

Durante el tercer trimestre 2026, no se presentaron peticiones vencidas; cabe resaltar que se recibió un total de 592 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACION ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE.

Registró de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas y sugerencias, así:

UNIDAD EJECUTORA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
Agencia Logística de las Fuerzas Militares	**274**	**1**	**5**	**309**	**0**	**3**	**592**	**100**

Para el tercer trimestre del año, se recibieron 309 interacciones por los Buzones de Sugerencia y a través del Módulo PQR se registraron 283 requerimientos en total.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUB TOTAL	%
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	**0,00**

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

INFRACCIÓN AL DIH	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	**0,00**
CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	**0,00**
VIOLENCIA DE GENERO	0	0	0	0	0	0	0	**0,00**
ABUSO DE AUTORIDAD	0	0	0	0	0	0	0	**0,00**
DISCRIMINACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	**0,00**
ACOSO LABORAL	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
SANIDAD	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	**0,00**
CERTIFICADOS ELECTRONICOS DE TIEMPOS LABORADOS CETIL	**6**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**6**	**1,01**
HOJA DE VIDA	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	0	**0,00**

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

OTROS ASPECTOS DE PERSONAL	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0,00**
RECONOCIMIENTO PENSIONAL	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	0	**0,00**
REAJUSTES PRESTACIONAL SALARIAL	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0,00**
PAGO DE INCAPACIDAD	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0,00**
PAGO DE INDEMNIZACIONES	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	0	**0,00**
RECONOCIMIENTO DE CESANTIAS	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	0	**0,00**
OTROS ASPECTOS DE PRESTACIONALES	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	0	**0,00**
SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	0	0	0	0	0	0	0	**0,00**
JUANTA MÉDIC0 LABORAL	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	**0,00**

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACION ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

CERTIFICACIÓN TIEMPOS DOBLES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	**0,00**
BONOS PENSIONALES	0	0	0	0	0	0	0	**0,00**
MEDIDAS DE PROTECCIÓN	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	**0,00**
INFORMACIÓN TURNO DE PAGO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	**0,00**
INFORMACIÓN DETALLE CUENTA DE COBRO	**2**	0	0	0	0	0	**2**	**0,34**
CUOTAS PARTES POR PAGAR O POR COBRAR	**0**	0	0	0	0	0	0	**0,00**
BIENES INMUEBLES (PREDIOS REMATES)	**0**	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
ASPECTOS DE BIENESTAR	**0**	0	0	0	0	0	**0**	**0,00**
ESTADISTICAS	**0**	0	0	0	0	0	0	**0,00**
ASPECTOS DE VIVIENDA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	**0,00**

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

ASPECTOS MISIONALES	**23**	0	**5**	**308**	**0**	**0**	**336**	**56,76**
ASPECTOS DE NOMINA	**6**	0	0	**0**	**0**	**0**	**6**	**1,01**
ASPECTOS FINANCIEROS	**87**	0	0	**1**	**0**	**0**	**88**	**14,86**
ASPECTOS JURIDICOS	**26**	0	0	**0**	**0**	**0**	**26**	**4,39**
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	**44**	0	0	**0**	**0**	**1**	**45**	**7,60**
ASPECTOS DE ORDEN PÚBLICOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	**0,00**
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - ASPECTOS LOGISTICOS	**80**	**1**	**0**	**0**	**0**	**2**	**83**	**14,02**
ASPECTOS AMBIENTALES	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	0	**0,00**
TOTAL	**274**	**1**	**5**	**309**	**0**	**3**	**592**	**100,00**

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACION ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

De acuerdo al recuadro anterior, los asuntos con mayor número de solicitudes, exceptuando las sugerencias, hacen referencia a aspectos de administración y logísticos por lo que la entidad los relacionó en el asunto información de la entidad, solicitudes de copias, información de ofertas laborales y convocatorias.

Frente aspectos de Contratación se encuentran los trámites más comunes como las certificaciones contractuales, aclaraciones contractuales y las solicitudes de copias.

En cuanto a los requerimientos de aspectos financieros, tenemos certificados de saldo, certificaciones de retenciones, certificaciones de paz y salvo e información de descuentos.

En los requerimientos que se identifican en los aspectos jurídicos se tiene: asuntos disciplinarios, investigaciones administrativas, información de procesos judiciales, entre otros.

Dentro de los aspectos de nómina, se determinaron 6 solicitudes relacionadas con certificados de ingresos y retenciones, información de descuentos y desprendibles de nómina.

Los aspectos misionales se relacionan con la prestación de los servicios a cargo de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, durante el trimestre evaluado, los asuntos con mayor número de requerimientos son enviados por nuestros usuarios a través de los Buzones de Sugerencias; reflejan un mayor impacto en las Regionales con el tema de Administración de Comedores de Tropa (Catering), seguido de almacenamiento y distribución (CADS). Cabe señalar que la ALFM da respuesta a todas las sugerencias a través de memorandos, los cuales son publicados en los tableros situados en la parte superior de cada uno de los buzones ubicados en las unidades de negocio.

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Las solicitudes que llegan por el correo contáctenos, al correo de los servidores públicos, por Orfeo, por medio del centro de atención telefónico, por el chat interactivo y de manera presencial se registran en el Módulo PQR. En este punto se clasifican las solicitudes registradas directamente por los usuarios en el sitio web / herramienta módulo PQR.

Cabe señalar que a cada una de las solicitudes se les realiza el correspondiente seguimiento y control, finalmente se consolidan, así:

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	126	21,28
VENTANILLA (PRESENCIAL)	0	0,00
LÍNEAS TELEFÓNICAS (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO)	0	0,00
REDES SOCIALES	0	0,00
SEDE ELECTRÓNICA (MÓDULO PQR)	151	25,51
CHAT	1	0,17
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	5	0,84
FAX	0	0,00
FERIAS / EVENTOS	0	0,00
OTRO (SUGERENCIAS)	309	52,20
TOTAL	**592**	**100,0**

Para el tercer trimestre del año 2026, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la entidad un total de 592 solicitudes, de las cuales 309 fueron recibidas en los Buzones como Sugerencias y 283 por los demás canales de recepción.

□ CORREO ELECTRONICO.

Para el presente trimestre por este medio se registraron 126 peticiones, las cuales se cargaron en el Módulo PQR; todas las solicitudes se atendieron de acuerdo a lo establecido a la normatividad vigente, sin afectar derecho alguno a la ciudadanía.

☐ LÍNEAS TELEFÓNICAS (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO).

La Agencia Logística cuenta con un Centro de Atención Telefónico el cual atiende diferentes solicitudes de la ciudadanía, que en su mayoría son resueltas de manera inmediata y en los casos que se tipifiquen como peticiones, quejas, reclamos o denuncias, se informa al usuario que para dar trámite a la solicitud se debe registrar en el Módulo PQR contando con términos de respuesta.

Para el trimestre, se registraron por este medio **523** llamadas, de las cuales **235** fueron asesorías de información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma entidad, no se registraron peticiones en el módulo PQR, las demás son llamadas transferidas, llamadas salientes a usuarios, llamadas de prueba y números desconectados.

☐ SEDE ELECTRÓNICA (MÓDULO PQR).

Por este medio se tramitaron **151** solicitudes, las cuales como se explicó en la nota del punto 4, se clasifican como solicitudes del Módulo PQR, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

☐ EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO).

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibió un total de **5** solicitudes, las cuales fueron direccionadas a la dependencia competente para su respectivo trámite.

☐ BUZÓN DE SUGERENCIAS.

Se evidencia que este medio es el más utilizado por nuestros usuarios y grupos de interés, ya que se encuentran ubicados a Nivel Nacional en las unidades de servicio. Actualmente contamos con 144 Buzones, por los cuales se recibieron un total de **9.122** interacciones, específicamente **309** sugerencias y **8.813** felicitaciones para el presente trimestre.

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE QUEJAS - RECLAMOS – CALIFICACIÓN NEGATIVA.

Para el tercer trimestre se notifica mediante memorando No. 2026110010222963 a la Sra. Elsa Carolina Ruiz Rodriguez en calidad de Subdirectora General de Abastecimientos y Servicios, que durante el tercer trimestre de la presente vigencia se registraron 5 reclamos en el Módulo PQR por casos presentados en la gestión de créditos. Por tanto se debe validar en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional las acciones correctivas o de

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

mejora que haya lugar, de conformidad con lo establecido en la Directiva Permanente Ministerial No. 007 del 08 de abril de 2026.

Cabe resaltar que en el procedimiento se establece que las quejas, reclamos y/o calificaciones negativas recurrentes, se reportan a los directores para adoptar acciones correctivas o de mejora tendientes a eliminar la causa raíz que las originan, asimismo, a través del Sistema de Gestión *"Suite Visión Empresarial"* se debe registrar la mejora y realizar el respectivo seguimiento.[i]

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.

6.1. Medición de la satisfacción.

VARIABLES	TRAMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	No. DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACIÓN				
			Excelente (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Malo (2)	Muy Malo (1)
TRÁMITE - Servidores Créditos	Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	110	260	38	19	13	0
SERVICIO - Servidores de Cartera	Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	2	8	0	0	0	0
CANAL Y ATENCIÓN - Servidores Responsables de Responder	Percepción del servicio en general (PQR)	9	25	7	2	2	0
SERVICIO ATENCIÓN - Los Administradores y Auxiliares de Cocina	Encuesta Código QR en comedores de tropa -	1382	9192	1382	0	204	106
Total, Trámites/Servicios: 4		Total, Participantes: 1503	Calificación Promedio: 4,77				

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

Para el tercer trimestre del año 2026, se evidencia la participación de **1.503** usuarios en total, de los cuales **132** son de personas que adquirieron un crédito en la entidad y al momento de finalizar el trámite realizaron la encuesta de servicio de manera presencial y/o virtual, siendo recibidas por los asesores de créditos, evidenciando una percepción favorable.

En cuanto al servicio prestado a través del módulo (PQR), donde participaron **9** usuarios, se determinó que la percepción es favorable.

En la encuesta realizada a través de los **códigos QR** ubicados en los diferentes comedores de tropa, para el tercer trimestre se registró un total de **1503** participantes, quienes respondieron 8 preguntas entre las cuales se da la opción *indiferente*, la cual obtuvo 172 manifestaciones que no se tuvieron en cuenta en la relación del cuadro.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	8813
Calificación positiva de percepción del servicio	10912
Total	19752

Se observó una participación importante respecto a las **FELICITACIONES**, ya que éstas son las que más se reciben a través de los "Buzones de Sugerencias", ubicados en todas las unidades de servicio, para el presente trimestre alcanzaron un total de **8.813** manifestaciones positivas, lo que deja en evidencia que éste canal de recepción es fundamental para la participación de nuestros usuarios y grupos de interés, a su vez nos permite conocer la percepción favorable sobre la gestión de la entidad fortaleciendo así la imagen institucional.

Frente a la calificación positiva tenemos un número considerable de percepción satisfactoria por parte de nuestros usuarios **19.428**, la cual se consolida a partir de la información reportada a través de la encuesta del código QR, gestión PQR, gestión Créditos y gestión Cartera.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	1
Reclamos	5
Calificación negativa de la percepción del servicio	346
Total	352

De otra parte, se recibieron **352** conceptos desfavorables, cifra que comparada con los conceptos favorables evidencia que la satisfacción del usuario es muy positiva, sin embargo, este tipo de opiniones sirve como referente de alerta importante para tener en cuenta en la mejora de los procesos que han presentado algún tipo de inconveniente, ya sea una queja por conducta de un funcionario o un reclamo por alguna actuación administrativa.

7. REPORTES DE AVANCES EN LAS POLÍTICAS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA.

Durante el trimestre se ejecutaron las siguientes actividades:

A. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA.

La entidad elaboró el Plan de Participación Ciudadana y formuló la estrategia para la vigencia 2026. Se establecieron 17 actividades donde participa el equipo de Marketing y Comunicaciones, la Subdirección General de Operación Logística, la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, a continuación se reportan las actividades ejecutadas en el trimestre.

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA												
				Ciclo de la gestión								
N°	Fecha	Nombre de la actividad	Tipo Actividad	Diagnóstico participativo	Formulación participativa	Ejecución participativa	Seguimiento y evaluación participativa		Grupo(s) de valor Partes Interesadas Involucradas	Número de Asistentes	Lugar	Resultado o conclusión principal
							Control social	Rendición de cuentas				
1	27/08/2026	Programa Institucional "Unidos Somos Más"	Realizar y Publicar el programa institucional		x	x		x	Ciudadanía en General	Youtube: 143 vistas. Facebook: 355 visualizaciones. Instagram: 319 visualizaciones. TikTok 90 visualizaciones	Redes Sociales institucionales, página web, cartelera digital y grupo de whastapp	Posicionamiento de marca de la ALFM Difusión de los servicios prestados por la entidad Exponer la gestión institucional
2	Durante el primer semestre	Redes Sociales	Publicaciones en redes sociales	x	x	x	x	x	Ciudadanía en General	451 visualizaciones	Redes Sociales institucionales	Aumento de seguidores. Posicionamiento de marca de la ALFM. Informar a la ciudadanía.
3	28/08/2026	Seguimiento y Monitoreo a la prestación del servicio	Mesas de trabajo con las fuerzas para seguimiento y monitoreo a la prestación del servicio de alimentación en las diferentes modalidades.	x		x	x		Supervisores Nacionales de los contratos interadministrativos	10	Presencial	Informe de reunión
4	7/09/2026	Participación ciudadana en la planeación institucional	Poner en consideración de la ciudadanía la mejora del Programa de Transparencia y Etica Pública	x	x				Ciudadanía en General	Instagram 400 visualizacionesFacebook 388 visualizacionesX 165 visualizaciones	Redes Sociales	Mejorar la estructura programatica del PTEP Fomentar el dialogo y la participación ciudadana
5	30/07/2026	Rendición de Cuentas y Diálogo ciudadano	Audiencia Publica de Rendición de Cuentas					x	Ciudadanía en General	1	Redes Sociales Presencial	Informar y fortalecer el diálogo con la ciudadanía
6	14/07/2026	Lenguaje claro	Taller	x					Servidores Públicos	41	Correo electrónico Plataformas digitales	Mejorar la comunicación entre la ciudadanía y la entidad
7	11/08/2026	Acción de Simplificación	Identificar los contenidos de mayor consulta allegados a través de las PQR y/o canales de comunicación, y realizar mesa de trabajo con la dependencia encargada del tema		x				Ciudadanía en General	2	Mesa de trabajo virtual	Mejoras en la gestión institucional

B. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares diseño el documento bases de construcción para las acciones del modelo de servicio al ciudadano, por medio del cual se establecen los lineamientos para mejorar la calidad, eficiencia y transparencia en la atención y el relacionamiento con la ciudadanía, asimismo formuló la estrategia para la vigencia 2026, donde se establecieron 23 actividades.

La dependencia encargada de ejecutar y consolidar la información de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía es el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, a continuación se reportan las actividades ejecutadas en el trimestre.

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

Nº	ACTIVIDAD	GRUPO A QUIEN SE DIRIGE	MEDIO DE DIVULGACIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
1	Infografía informativa sobre la protección de datos personales en trámites por línea.	Ciudadanía en General	Redes Sociales	11/08/2026
2	Video mitos sobre el proceso de PQRD, aclarando dudas y fortaleciendo la confianza en los canales de atención.	Ciudadanía en General	Redes Sociales	27/08/2026
3	Pieza gráfica con la promoción de los canales de atención de las denuncia.	Ciudadanía en General	Redes Sociales	7/09/2026
4	Post de imágenes promocionando todos los canales de atención.	Ciudadanía en General	Redes Sociales Página Web	11/09/2026
5	Realizar encuesta de reconocimiento estado ciudadanía por la atención brindada.	Servidores Públicos ALFM a nivel nacional	Página web	mensual

C. POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES.

La dependencia encargada de consolidar la información es la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – Grupo de Desarrollo Organizacional y Gestión Integral, así:

1. Informe tercer trimestre: relacionar lo reportado en el segundo *Monitoreo de la política.*

El pasado 19 de agosto se realizó seguimiento al avance de racionalización en la cual se tuvo el siguiente resultado:

Monitoreo de las solicitudes recibidas (Atención al Ciudadano).
El área de Atención al Ciudadano presenta el reporte de requerimientos Asociados al trámite de créditos, con corte del 1 de abril de 2026 a la Fecha de la sesión:

- Total de requerimientos recibidos a través del módulo de PQRSD: 18.
- Tipología: 2 reclamos y 16 peticiones, principalmente solicitudes de información.
- De estos, 8 requerimientos se relacionan directamente con fallas del módulo al momento de radicar la solicitud de crédito.

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

• Las demás solicitudes corresponden a temas generales del trámite, tales como reducción de cuota.

Se aclara que los usuarios no reportan la caída del aplicativo, sino que, al iniciar el proceso de solicitud, el sistema despliega un mensaje que indica la inexistencia de recursos disponibles, impidiendo continuar con el trámite. Durante el desarrollo de la sesión, el área informa que los usuarios continúan reportando la misma falla por los canales de atención.

• Se reporta un incidente adicional, ya superado, originado en una restricción de seguridad del firewall sobre el puerto 443, que impedía la salida del módulo y fue corregida con el proveedor.

Como consecuencia del análisis, se identifica que el área de Créditos no cuenta con una consulta o tablero que le permita visualizar el presupuesto en trámite (cupos reservados) frente al presupuesto radicado, lo que le impide diagnosticar el comportamiento del módulo durante los lanzamientos y explicar las novedades a los usuarios.

Nuevo contrato de desarrollo y soporte.
Se informa que el proceso contractual ya fue adjudicado y se encuentra pendiente de firma. El contrato comprende hosting, certificados, WhatsApp web y una bolsa de horas de desarrollo y configuración, por un valor total aproximado de $190 millones, de los cuales cerca de $62 millones corresponden a componentes de precio fijo y el saldo a horas de desarrollo. Su vigencia se proyecta hasta el 15 de diciembre de 2026.

Se señala que dentro del alcance contractual se encuentra la mejora del formulario del trámite de créditos, de manera que soporte el tráfico concurrente y no se presenten bloqueos entre solicitudes simultáneas, así como el desarrollo de la consulta requerida por el área de Créditos.

Actualización de procedimientos
Frente a la actividad de reporte de procedimientos actualizados, se manifiesta que a la fecha no se han efectuado ajustes documentales, por cuanto el módulo no ha presentado cambios. Se han remitido memorandos dando cuenta de las novedades identificadas en el módulo.
Se concluye que la actualización procedimental permanecerá en espera hasta que se materialicen los desarrollos tecnológicos derivados del nuevo contrato.

Diagnóstico del componente tecnológico

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

Los delegados de Tecnología y del área de Créditos explican el comportamiento del módulo y las causas identificadas:

• El módulo opera con dos parámetros presupuestales diferenciados: uno para el personal de la Agencia y otro para el personal de las Fuerzas. Operativamente, la parametrización no discrimina correctamente la población, por lo que ha sido necesario habilitar un día exclusivo para los servidores de la Agencia.
• Al iniciar la solicitud, el sistema genera un código temporal (hash) que reserva el cupo del solicitante en una tabla intermedia por un término de 15 minutos, descontándolo del presupuesto disponible antes de que la solicitud sea efectivamente radicada.
• Un proceso automático libera los cupos cuyo término de reserva ha vencido; ello explica que, transcurridos algunos minutos, otros usuarios logren radicar.
• Ante el alto tráfico simultáneo, el sistema se bloquea y no resuelve la asignación del cupo: el usuario que tiene la reserva no logra radicar y tampoco lo consigue quien intenta iniciar el trámite, aun cuando en la consulta interna figura presupuesto disponible.
• Una vez radicada la solicitud, la información pasa a una tabla definitiva, donde se genera un código distinto y se afecta realmente el presupuesto.

D. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN:

1. Descripción de las actividades de revisión del menú Transparencia y verificación de enlaces funcionales.

• **Estandarización de la Arquitectura Digital y del Menú de Transparencia:** Se ejecutó la revisión, estructuración e implementación del portal web institucional bajo los lineamientos del Anexo Técnico 2 de la Resolución 1519 de 2020 del Min TIC. Este proceso garantizó la disposición homogénea de las seccionales del menú principal de Transparencia y acceso a la información pública, el cual abarca la estandarización de áreas fundamentales como: Información de la Entidad, Normativa, Contratación, Planeación, Presupuesto e Informes, Trámites, Participa, Datos Abiertos, Información Específica para Grupos de Interés y Atención y Servicios a la Ciudadanía.
• **Verificación de Enlaces Funcionales y Redirección** Continuada: Se validaron los criterios de cumplimiento técnico CC25 y CC26, asegurando que el texto de los enlaces sea explícito, que las redirecciones guíen adecuadamente al usuario y que no existan hipervínculos rotos o erróneos. Esto permite la navegación lineal, fluida y continua en todo el portal, respaldada por una herramienta de búsqueda interna.
• **Integración de Identidad Visual y Articulación Estatal**

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

(GOV.CO): Se verificó la funcionalidad de la barra superior institucional (Top Bar) que redirecciona directamente al Portal Único del Estado Colombiano (GOV.CO). Asimismo, en el pie de página (Footer) se integraron de forma

funcional los accesos a la marca país Colombia, el logotipo de la entidad, los vínculos directos a redes sociales oficiales y las políticas legales exigidas por la norma.

• **Estructura Interna, Navegabilidad y Mapa del Sitio: Se validó la publicación del Mapa del Sitio actualizado que ofrece múltiples** vías de acceso a los contenidos institucionales. Además, se verificaron los criterios de accesibilidad visual y técnica, incluyendo el orden secuencial de la información, el correcto marcado de títulos/secciones (CC8) y la operabilidad total por teclado mediante la tecla TAB con foco claramente visible (CC16 y CC17).

2. Demás actividades realizadas conforme con la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020 del Min TIC, el MIPG y la Matriz de Vigilancia del Cumplimiento Normativo.

• **Evaluación del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA):** En el marco de la vigilancia preventiva de la Procuraduría General de la Nación, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares obtuvo la calificación máxima de 100 sobre 100 puntos (100% de cumplimiento) en el reporte de cumplimiento ITA del periodo 2026, correspondiente a la aplicación del formulario de la Resolución Min TIC 1519 de 2020.

• **Publicación Activa de Información Contractual, Financiera y de Gestión (Ley 1712 de 2014):**

• **Gestión de Contratación:** Se publica y actualiza el Plan Anual de Adquisiciones, la información de procesos contractuales en SECOP, el estado detallado de ejecución de los contratos (fechas, porcentajes de avance, valores pagados y pendientes, adiciones y otrosíes), el Manual de Contratación y los pliegos tipo.

• **Planeación y Presupuesto:** Disposición del presupuesto general de ingresos y gastos, ejecuciones presupuestales anuales e históricas, Plan de Acción institucional (objetivos, metas, estrategias y responsables), proyectos de inversión y reportes a la Contraloría General de la República (SIRECI).

• **Rendición de Cuentas e Informes de Control:** Publicación pormenorizada de los informes de la Oficina de Control Interno, los planes de mejoramiento vigentes frente a entes de control y los reportes trimestrales de atención a solicitudes de acceso a la información y PQRSD.

• **Instrumentos de Gestión de la Información Documental y Datos Abiertos:**

• Divulgación de los cuatro instrumentos archivísticos y de Información: Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada, Esquema de Publicación de Información y catálogo en el portal de Datos
Abiertos (datos.gov.co).

• Implementación del Programa de Gestión Documental (PGD) aprobado formalmente por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y actualización de las Tablas de Retención Documental (TRD) avaladas por la normativa del
Archivo General de la Nación.

• **Mecanismos del Menú "Participa" y Plan Anticorrupción (MIPG):**

• Publicación e implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública dentro del portal institucional, de igual forma su seguimiento el cual reposa en el siguiente enlace:
https://www.agencialogistica.gov.co/wp-content/uploads/Informe-de-Formulacion-y-Seguimiento-al-Programa-de-Transparencia-y-Etica-Publica-de-la-Agencia-Logistica-De-Las-Fuerzas-Militares.pdf

• **Prevención y Gestión Integral de Riesgos de Corrupción y Contratación:**

• Formulación y aprobación del Mapa de Riesgos Integral (Código GI-FO-27), aplicado a todos los procesos institucionales.
• Identificación y tratamiento de riesgos de corrupción, tales como: posible manipulación en etapas contractuales por intereses particulares (R1), conflicto de interés en la evaluación de proveedores (R3), retrasos en la publicación obligatoria de documentos del proceso contractual (R5) y la selección de personas vinculadas a actividades ilícitas (enfoque lavado de activos) (R7).
• Aplicación de controles operativos que lograron mitigar la probabilidad e impacto de estos riesgos, reduciendo su severidad residual a niveles **Bajo** o Muy Bajo.

• **Garantía de Accesibilidad Web Universal y Seguridad Digital:**

• Certificación oficial del cumplimiento de las directrices de accesibilidad web (Nivel AA) bajo el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020, avalado por la Jefatura de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional (OAPII) y la Oficina TIC en alianza con Micrositios SAS (Contrato 001-130-2023).

• Adopción del **Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI)** del Min TIC y verificaciones de las condiciones técnicas mínimas y de seguridad digital estipuladas en el Anexo 3 de la norma.

E. POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL. La dependencia responsable de ejecutar, consolidar y reportar la información de la Política es la Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la cual comunica lo siguiente:

Informe tercer trimestre de los avances en el marco del Plan de la Política de Gobierno Digital:
Se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos en verificación del avance:

- **Arquitectura TI:** Avances en el fortalecimiento institucional, arquitectura empresarial y alineación con el PETI

En el marco de las entregas de compromisos FURAG, se viene constituyendo un documento inicial / borrador, con la estructuración de inicio por fases dentro de la entidad para su respectiva implementación, con el siguiente objetivo inicial "*Establecer la ruta metodológica, organizativa y temporal para implementar la Arquitectura Empresarial en la ALFM durante el período enero de 2027 – diciembre de 2027, con base en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial v3.0 de Min TIC y sus artefactos, complementado con la metodología CoCreArE, definiendo fases, actividades, entregables, roles, responsables, riesgos, recursos e indicadores de seguimiento.*"

Seguridad y Privacidad de la Información: Implementación de lineamientos para preservar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los activos de información.

Se emitieron correos masivos a los funcionarios de la ALFM

Alerta de Seguridad Digital – Incremento de campañas maliciosas dirigidas a plataformas financieras Fecha: 16 de septiembre de 2026. Informa sobre una alerta emitida por la Oficina de Respuesta a Incidentes Cibernéticos (CSIRT) del Ministerio de Defensa respecto al aumento de amenazas como Phishing, Smishing, fraude digital y Ransomware en el país, e indica medidas preventivas.

Anexo correo: "Alerta de Seguridad Digital – Incremento de campañas maliciosas dirigidas a plataformas financieras".

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

Invitación – Jornada de Sensibilización en Ciberseguridad | Inteligencia Artificial Fecha: 8 de septiembre de 2026. Remitente: Deiby Leandro Alvarado Rodriguez. Detalle: Es una invitación al personal para participar en una jornada enfocada en las oportunidades, riesgos y buenas prácticas para la protección de la información al usar Inteligencia Artificial.

Anexo correo: "Invitación – Jornada de Sensibilización en Ciberseguridad Inteligencia Artificial"

Cultura y Apropiación: Se programaron actividades de formación en Google Workspace, dirigidas a los funcionarios de la ALFM.

Se envió a principios de julio de 2026 cronograma **de Capacitaciones en Google Workspace**.

Los temas de este programa incluyen:

1. Google Chat y Espacios Colaborativos.
2. Google Calendar Avanzado y Gestión de Citas.
3. Google Meet para Líderes y Videoconferencias.
4. Google Drive: Arquitectura y Unidades Compartidas.
5. Google Docs.: Co-edición y Smart Chips.
6. Google Sheets I: Fundamentos y Limpieza de Datos.
7. Google Sheets II: Análisis y Fórmulas Avanzadas.
8. Productividad y colaboración en Google Workspace.
9. *Google Slides de Impacto y Diseño Colaborativo.*
10. Google Forms y Keep para Captura de Datos.
11. Uso de Data Studio.
12. IA con Gemini en Workspace (Productividad Asistida).
13. Estrategias de Productividad y Atajos Maestros.
14. Uso de NotebookLM.
15. Google Sheets III: Dashboards y Visualización de Datos.
16. Ofimática de Google (Conexión entre los productos).
17. Seguridad Digital y Compartido Seguro para el Empleado.
18. Automatización de Tareas Diarias con Macros.

Anexo correo: Inicio de Capacitaciones en Google Workspace

De las cuales se realizaron en este trimestre las siguientes capacitaciones de Google Workspace:

Capacitación: Google Chat y Espacios Colaborativos: Martes, 21 de julio de 2026, de 2:00 PM a 4:00 PM.

Capacitación: Google Calendar Avanzado y Gestión de Citas: Martes, 4 de agosto de 2026, de 2:00 PM a 4:00 PM.

Capacitación: Google Meet para Líderes y Videoconferencias: Miércoles, 19 de agosto de 2026, de 2:00 PM a 4:00 PM.

Google Calendar

Capacitación: Google Chat y Espacios Colaborativos martes, 21 jul 2026 • 14:00 – 16:00

Capacitación: Google Calendar Avanzado y Gestión de Citas martes, 4 ago. 2026 • 14:00 – 16:00

Capacitación: Google Meet para Líderes y Videoconferencias miércoles, 19 ago. 2026 • 14:00 – 16:00

- **Servicios Ciudadanos Digitales:** Desarrollo y optimización de soluciones tecnológicas para la interacción con los ciudadanos.

No se realizaron en este trimestre.

[i] Ingresar cuadro relacionado en la directiva si presentan acciones correctiva.

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977