

MEMORANDO

Bogotá D.C, 23 de mayo de 2025.

No. 2025110010118673 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 - Abril 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 abril, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR - MARZO 2025.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
100	100	0	0	0%

Resueltas sin novedad.

1.2. PERÍODO ACTUAL – ABRIL 2025.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRÁMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQR	82	81	1	0	1%	100%	99%

En lo correspondiente al mes de abril, se realizó la medición del número total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas a través del Módulo PQR. Como resultado de este análisis, se evidenció disminución de 18 solicitudes en comparación con el periodo inmediatamente anterior, es decir, el mes de marzo.

Adicionalmente, al momento de la elaboración y emisión del presente informe, se registra un total de una (1) solicitud que se encuentran en trámite. La cual se detalla a continuación:

La solicitud se encuentra en "TRÁMITE DE USUARIO":

- ID 14143 – solicitudes generales administrativas, a cargo de la dirección administrativa / Gestión Talento Humano, con plazo máximo de respuesta el día 05/06/2025.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: no se registraron vencimientos.

1.4. REMISIÓN DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD: no se registraron.

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: se registraron 3 solicitudes.

- **ID 14127** – Remite el Sr. Cr. Luis Carlos Romero Galvis - Jefe Área de Intervención a Cultivos Ilícitos- Dirección de Antinarcóticos Policía Nacional, la cual se direccionó a Subdirección General de Abastecimientos, con fecha de cierre 08/04/2025.
- **ID 14168** – Remite la Sra. Stefania Jimenez Gonzalez - Directora Dirección Centro Corporativo GSED, la cual se direccionó a la oficina de Control Interno, con fecha de cierre 30/04/2025.
- **ID 14171** – Remite el Sr. Jose Ricardo Rodriguez Andrade – Jefe Grupo Asuntos Jurídicos de la Policía Nacional, la cual se direccionó a la Subdirección General de Contratos, con fecha de cierre 07/05/2025.

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 # P20250414032235 y la cual se tramitó con el ID 14121, 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 habilita en el sistema la petición identificada con el ID 14133 a cargo de la Regional Llanos para respuesta con desistimiento tácito, con fecha de cierre el día 16/05/2025.

1.7. PETICIONES ANÓNIMAS: se evidenciaron 2 solicitudes.

- **ID 14130** – Petición radicada por el módulo PQR el 04/04/2025, asignada a la Subdirección General de Contratos, con fecha de cierre 29/04/2025.
- **ID 14193** – Queja, remite por competencia el Ejército, radicada el 30/04/2025, asignada a la oficina de Control Disciplinario, con fecha de cierre 16/05/2025.

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 2 solicitudes.

- **ID 14149** – Información de la entidad, por parte de la Sra. Teniente Coronel Bibiana Alejandra Galindez Velasco - Directora de Convenios de Colaboración del Ejército Nacional, enviada a la Subdirección General de Abastecimientos, con fecha de cierre 16/04/2025.
- **ID 14181** – Solicitud otras entidades, por parte Sr. Jorge Luis Ramírez Ramírez - Policía Nacional - Dirección de Antinarcóticos área Logística y Financiera, enviada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 09/05/2025.

REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: se registraron 3 solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
11/04/2025	14151	GIOVANNI ALBERTO ARDILA ALVAREZ PROFESIONAL UNIVERSITARIO GR15 PROCURADURIA DISTRITAL DE JUZGAMIENTO	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	22/04/2025	16/05/2025
21/04/2025	14164	YOLANDA VANEGAS QUERUZ PROFESIONAL UNIVERSITARIO GR 17 PROCURADURÍA	CONTROL DISCIPLINARIO	PROCESOS DISCIPLINARIO	06/05/2025	02/05/2025

23/04/2025	14171	MARIA PAOLA SUAREZ MORALES PROCURADURÍA DISCIPLINARIA DE INSTRUCCIÓN 10 PARA LA FUERZA PÚBLICA	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	08/05/2025	07/05/2025
------------	-------	---	---	------------------------------	------------	-------------------

MONITOREO MEDIOS DE RECEPCIÓN: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	82
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	95
	FELICITACIONES	2653
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		2830

Actualmente, se cuenta con un total de (148) Buzones de Sugerencias, distribuidos en las distintas unidades de servicio, con mayor concentración en regionales y algunos adicionales en la oficina principal. 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 abril, se recibieron (2.748) escritos a través de este medio. No obstante, al comparar este resultado con el mes anterior "marzo", se evidencia disminución de (301) interacciones. Esta variación representa una reducción en el uso de este canal de comunicación, aunque continúa 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 ABRIL.

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	0	0	1	0,04
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	1	85	2490	0	2576	91,02
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	5	157	0	162	5,72
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	3	0	0	0	0	0	3	0,11
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	19	0	0	0	0	0	19	0,67
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	DIRECCIÓN OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	1	0	0	0	0	0	1	0,04
	DIRECCIÓN DE INFRA-ESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1	0,04
SECRETARIA GENERAL	(COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	1	0	0	0	5	0	6	0,21
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	0	0	0	1	0	1	0,04

DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0,18
	CONTABILIDAD	16	0	0	0	0	0	0	0	16	0,57
OFICINA JURÍDICA	ACTA DE REMATE	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,04
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,04
	TALENTO HUMANO	28	0	0	1	4	0	0	0	33	1,17
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	1	2	0	0	0	0	0	0	3	0,11
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,04
TOTAL		77	2	3	95	2653	0	2830	100		

Los Buzones de Sugerencias fueron el principal medio de recepción en abril, y el Grupo Administración Comedores (CATERING) recibió la mayoría, con 85 sugerencias y 2.490 felicitaciones. Los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) registraron 5 sugerencias y 157 felicitaciones. El detalle de las solicitudes se encuentra en el punto 2.1.

Se registraron 77 peticiones, distribuidas así: Talento Humano (28), Contabilidad (16), Cartera (5) Gestión Contractual (19), Gestión Precontractual (3), seguido de Dirección General, Clase I, Gestión Créditos, Infraestructura, Jurídica y Control Interno con una (1) petición respectivamente.

También, se registraron 2 quejas así: las cuales fueron direccionadas para la oficina de control Disciplinario. Finalmente, 3 reclamos registrados, los cuales se direccionaron a Gestión Catering, Talento Humano y a la oficina de Control Interno.

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
AMAZONIA	CADS	0	0	0	0
	CATERING	0	11	45	56
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	18	146	164
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	33	33
	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	2
	CADS	0	0	16	16
	CATERING		4	83	87
CARIBE	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	2
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CADS	0	0	2	2
	CATERING	0	0	161	161
CENTRO	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	2
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	28	343	371
	CADS	0	2	70	72
LLANOS ORIENTALES	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	2
	CATERING	0	12	927	939
	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	2	308	310
NORTE	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	2	308	310
	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	2	308	310

PACIFICO	CADS	0	3	18	21
	CATERING	0	0	40	40
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	115	115
SUR	CADS	0	0	3	3
	GESTIÓN CRÉDITOS	1	0	5	6
	GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA	0	0	1	1
	CADS	0	0	3	3
TOLIMA GRANDE	CATERING	0	10	322	332
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	TOTAL	14	90	2653	2757

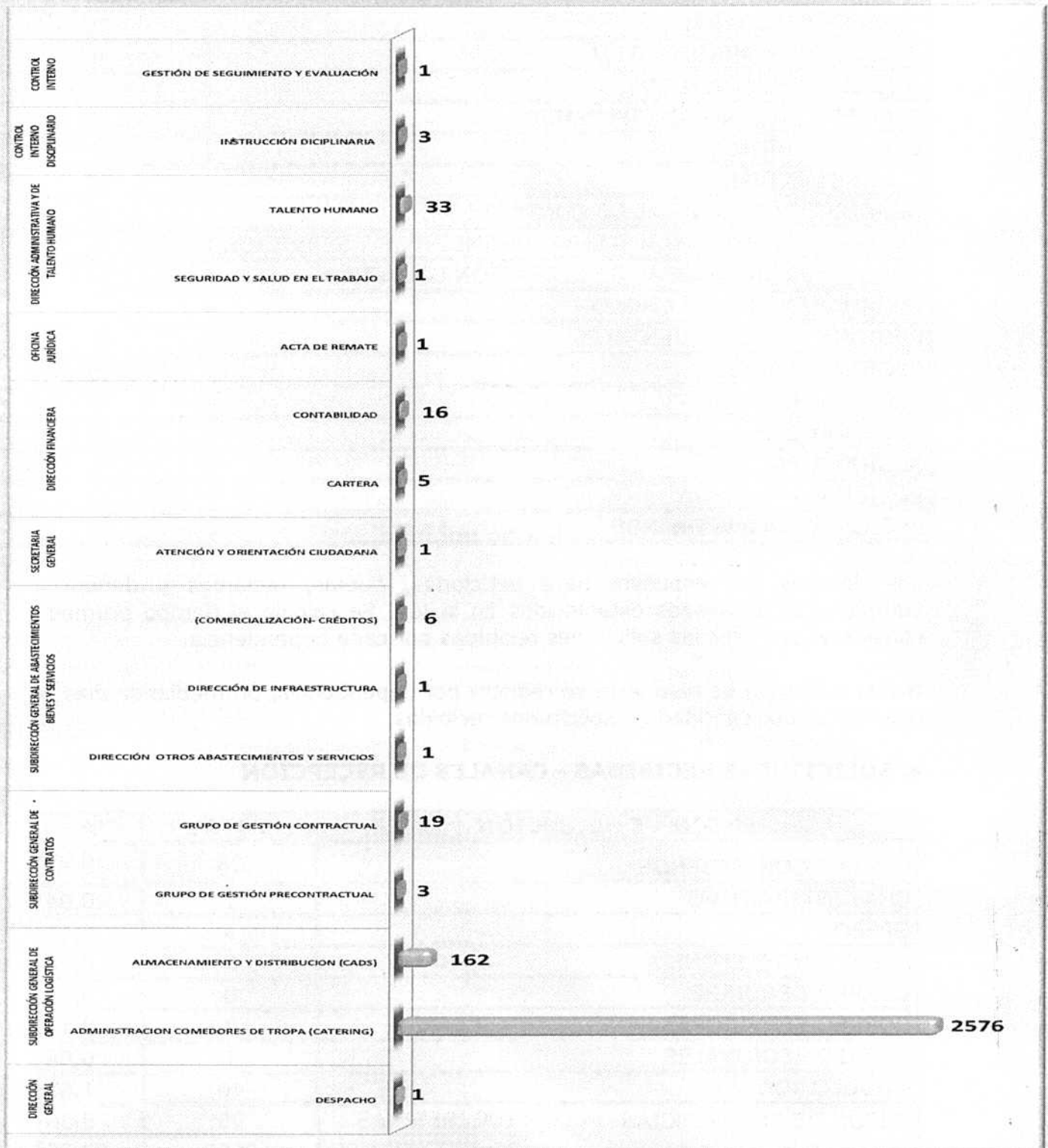
El recuadro anterior muestra las peticiones, sugerencias y felicitaciones recibidas por cada regional, destacando las sugerencias y felicitaciones en la administración de (CATERING) y (CAD'S), en el numeral 4.1.9., se especifican mediante un gráfico los asuntos allegados a través de las sugerencias.

Por la página web, se registraron un total de 7 felicitaciones, dirigidas a (CATERING). Distribuidas en las regionales: Nororiente 3, seguido de Suroccidente, Nororiente, Centro y Tolima con una (1) una respectivamente.

También, ingresaron 2 sugerencias, para las regionales: Nororiente y Tolima.

Finalmente, en las regionales se registraron 14 peticiones vía correo electrónico y módulo PQR, reportadas en el cuadro principal.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES ABRIL 2025



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	15
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	9
DIRECCIÓN FINANCIERA	5
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9
OFICINA JURÍDICA	7
CONTROL INTERNO	12
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	12
REGIONAL ANTIOQUÍA CHOCÓ	9
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	8
REGIONAL CARIBE	10
REGIONAL CENTRO	11
REGIONAL SUR	8
REGIONAL PACIFICO	6
REGIONAL AMAZONIA	12
REGIONAL TOLIMA GRANDE	12

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		28	0,99
CHAT INTERACTIVO		1	0,04
ORFEO		3	0,11
ATENCIÓN TELEFÓNICA		0	0,00
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		3	0,11
CORREO REGIONALES		1	0,04
MÓDULO PQR		46	1,63
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	95	3,36
	FELICITACIONES	2653	93,75
TOTAL		2830	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:

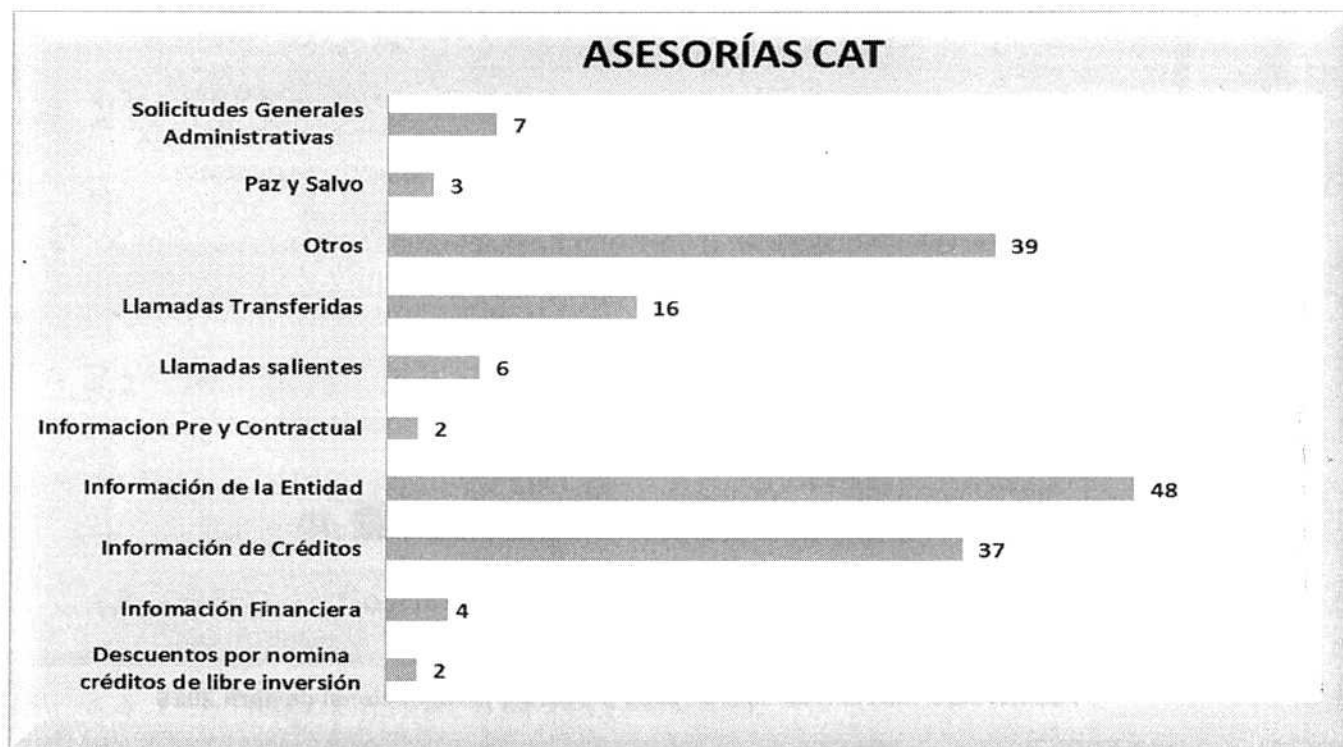
Para el mes de abril, se recibió un total de 379 correos de los cuales: 120 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 28 peticiones se registraron en el Módulo PQR, se registraron 2 solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 6 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 223 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.2 CHAT INTERACTIVO – se registraron 61 interacciones, de las cuales una (1) fue registrada como petición.

Nota: en el mes de marzo ingresaron 72 interacciones, por error de digitación no se reportó en el informe de marzo.

4.3 ORFEO – Gestión Documental - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registraron 3 solicitudes en el Módulo PQR.

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Se recibieron un total de 164 llamadas, ingresadas de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., clasificadas así: 95 fueron para asesorías generales, no se registraron peticiones en el Módulo PQR, 24 registros se transfirieron a las dependencias encargadas, no hubo solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

Por otra parte, se identificaron 45 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 18 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 **18 llamadas no transferidas**, comparado con el mes de marzo presenta las misma cantidad de 18 llamadas no contestadas.



Fuente. Informe Mensual CAT de cada proceso a Nivel Nacional de abril 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 marzo, disminuyo. El porcentaje de recepción para el mes de **abril es del 44%.**

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

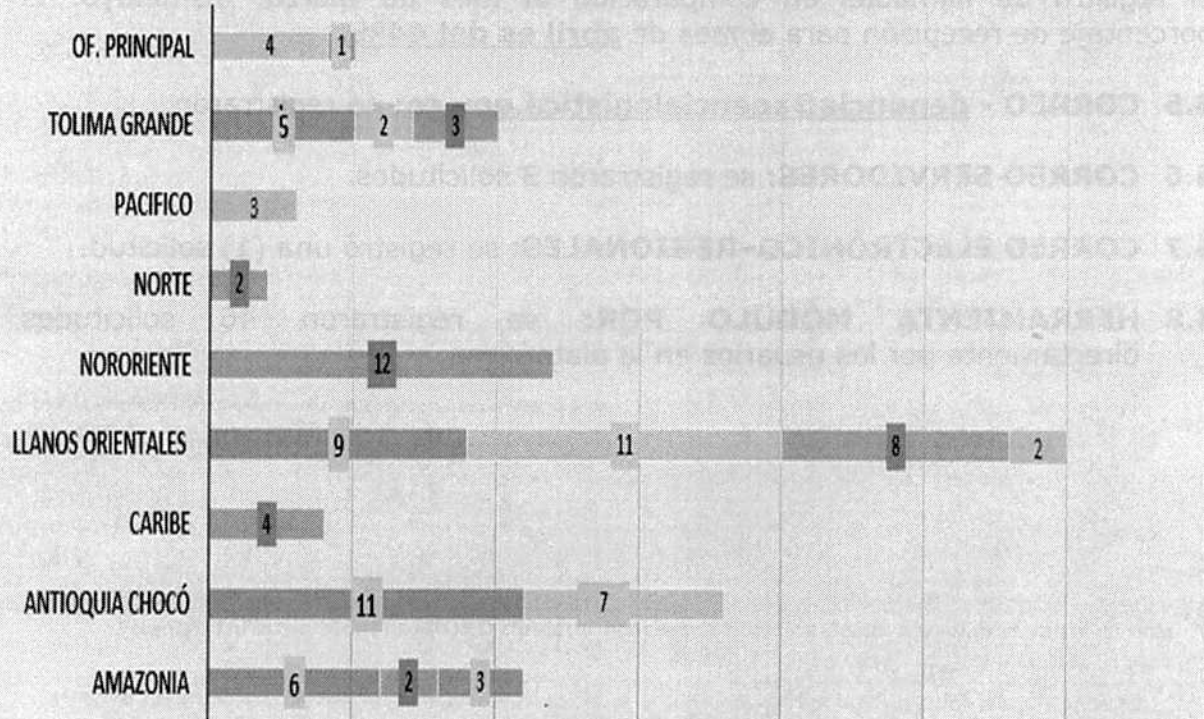
4.6 CORREO SERVIDORES: se registraron 3 solicitudes.

4.7 CORREO ELECTRÓNICO-REGIONALES: se registró una (1) solicitud.

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se registraron 46 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (95)

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



	Amazoni a	Antioquia Chocó	Caribe	Llanos Orientale s	Nororient e	Norte	Pacifico	Tolima Grande	OF. Principal
■ MENU	6	11		9				5	
■ PORCION		7		11				2	
■ COCCION	2		4	8	12	2		3	
■ ACTITUD DEL PERSONAL	3								
■ DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO									4
■ GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO									1
■ CAD'S				2			3		

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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas con mayor incidencia en las regionales son para **(CÁTERING)**, específicamente **"Cambio de Menú"** con 31 sugerencias a nivel nacional, así: Antioquía Chocó (11), Llanos (9), Amazonía (6), y Tolima Grande (5).

La opción **"Aumento de Porción"** registró 20 sugerencias totales, para: Llanos Orientales (11) y Antioquía Chocó (7), Tolima Grande (2).

Para **"Cocción"**, se registraron 31 sugerencias. Estas provienen de las siguientes regionales: Nororiente (12) Llanos Orientales (8), Caribe (4), Tolima (3), Amazonía y Norte con (2) respectivamente.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución **(CAD´S)** registraron 5 sugerencias: Pacífico (3) y Llanos (2).

Se registraron un total de 95 sugerencias a nivel nacional, lo que representa disminución de 54 en comparación con el mes de marzo.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	233	70,6
PBX	53	17,0
REUNIONES	2	0,6
DIFUSIONES	37	11,2
CONTÁCTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	2	0,6
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
TOTAL	330	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 2 reuniones agendadas; a su vez, ingresaron 233 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 37 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA. No se registraron.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de abril, se evidenciaron 62 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 22 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL CARIBE	1	1
REGIONAL AMAZONÍA	13	0
REGIONAL ANTIOQUÍA CHOCÓ	2	2
REGIONAL CENTRO	5	4
REGIONAL LLANOS	5	0
REGIONAL NORORIENTE	7	5
REGIONAL NORTE	6	0
REGIONAL PACÍFICO	4	5
REGIONAL SUR	2	0
REGIONAL TOLIMA GRANDE	2	2
OFICINA PRINCIPAL	15	3
TOTAL	62	22

Percepción: (Favorable del 99,09%.) (Desfavorable del 0,9%). El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia así:

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

- En este punto, la Regional pacifico un oferente seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, sin dejar ningún comentario.

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 un (1) usuario.

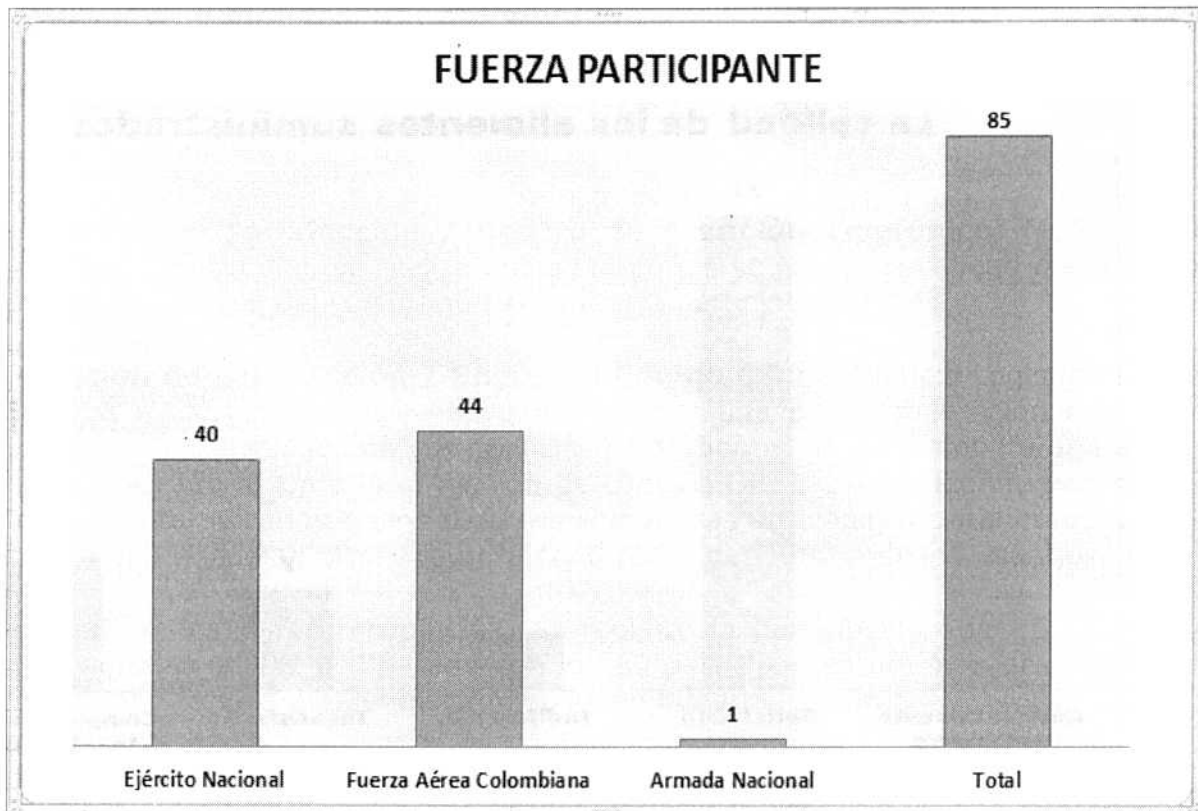
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5 a 5)	(3.5 a 4.5)	(2.5 a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	1	1	0	0	0
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		1	0	0	0

3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		1	0	0	0
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		1	0	0	0
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
0	1	(4.5. a 5)			

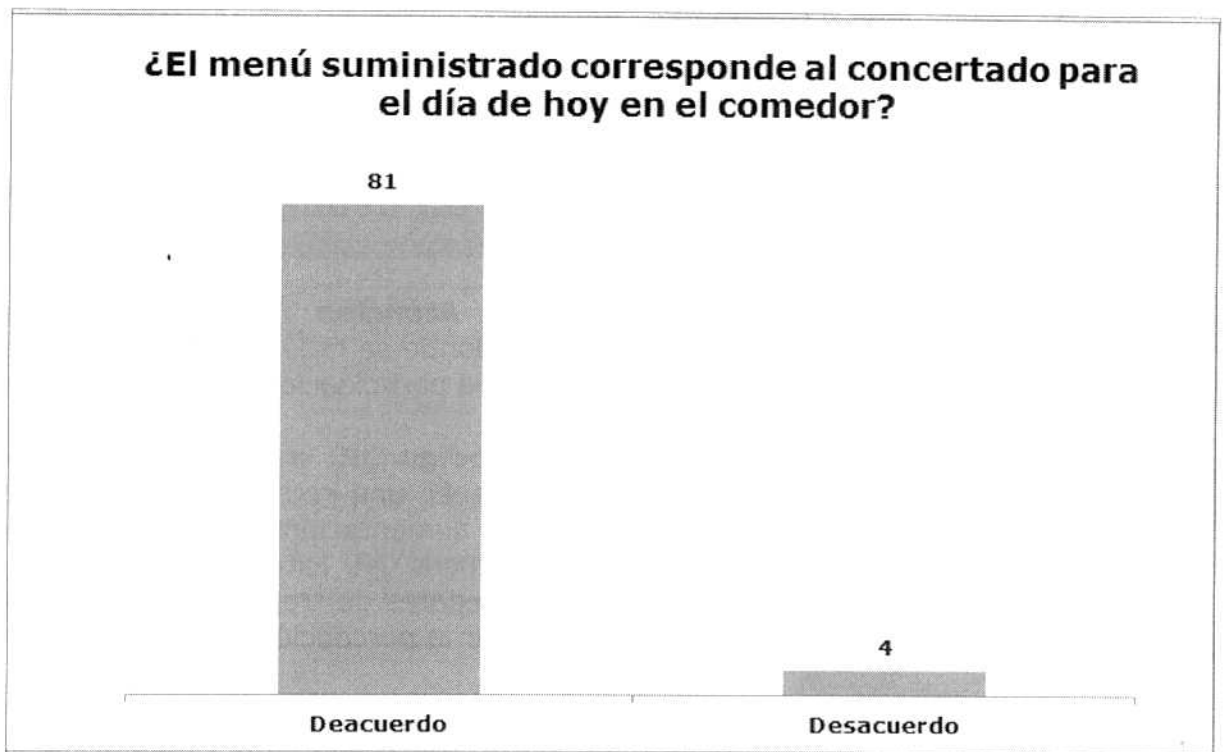
Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico: Mediante el Software GoAutodial, se realiza encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del (CAT), no se evidencia participación.

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.

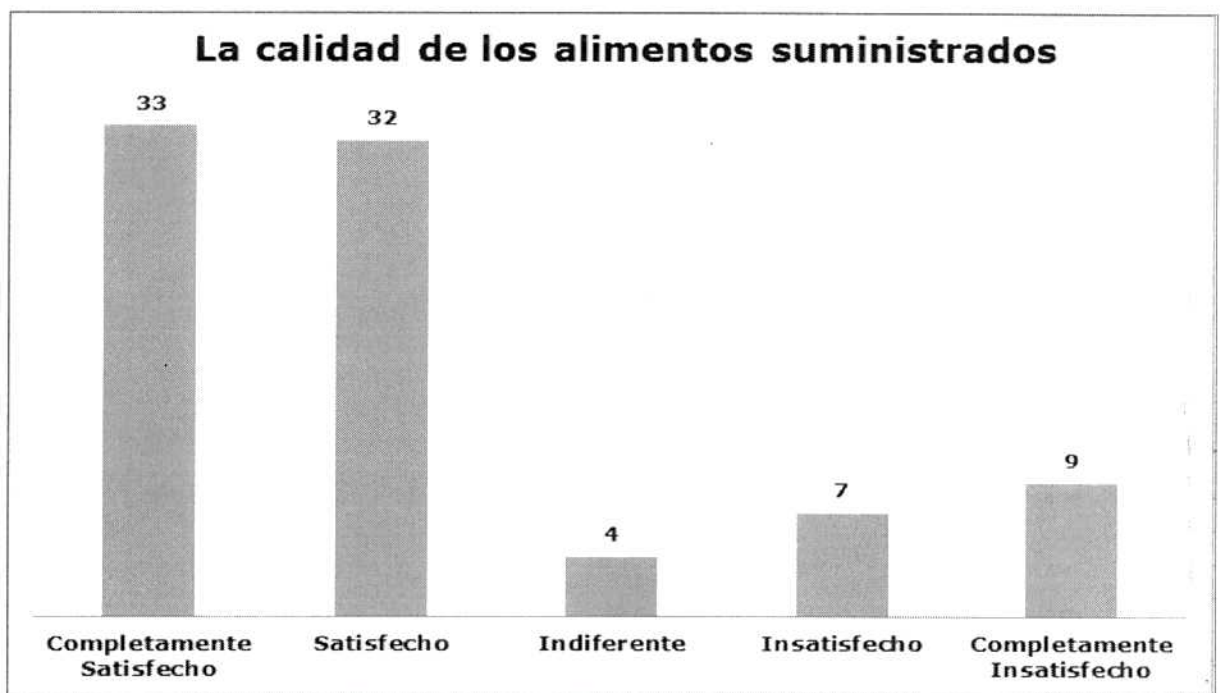
Al analizar los datos recopilados, se registró la participación de 85 usuarios. Este número, al ser comparado con los 90 participantes del mes de marzo del mismo año, revela una leve disminución en la participación.



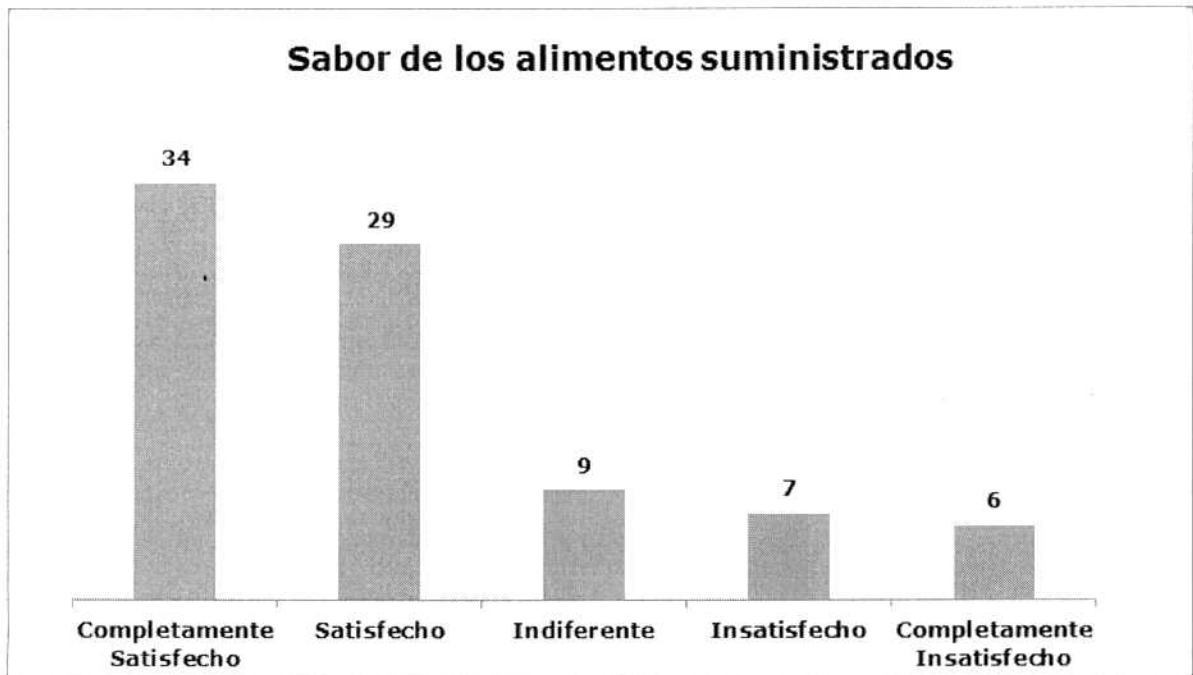
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2025



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2025



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2025



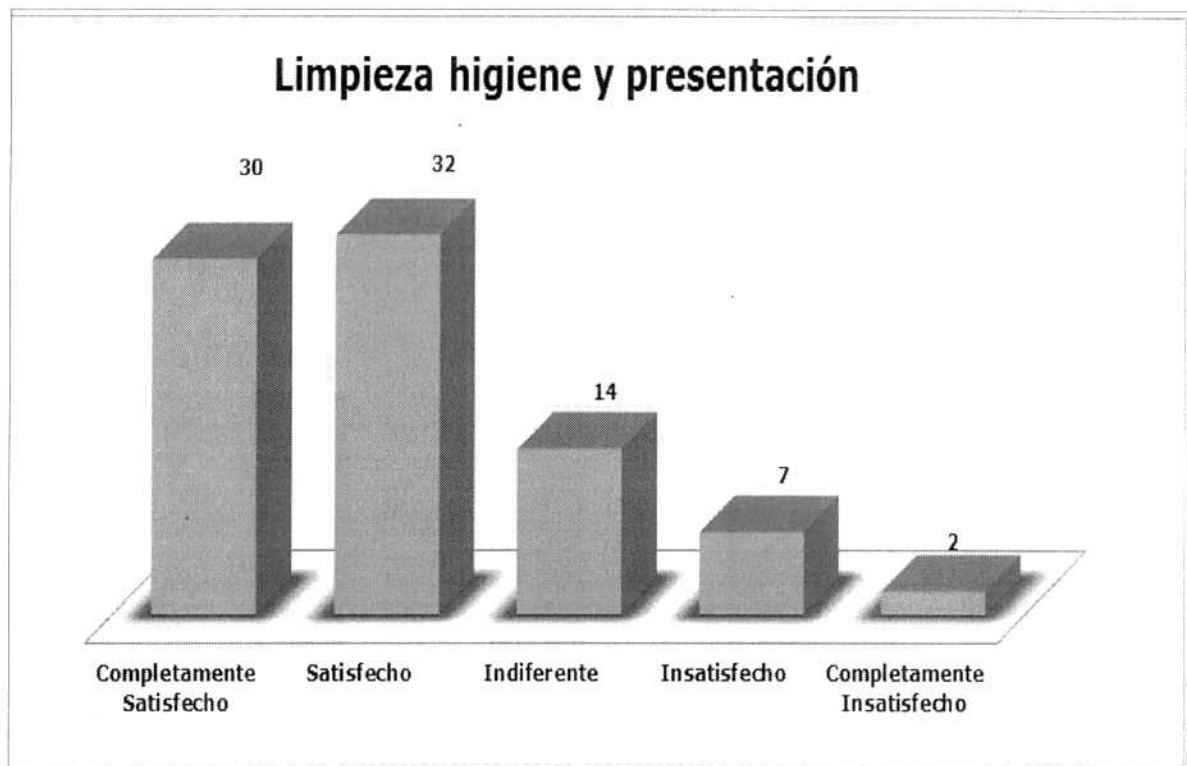
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2025



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2025

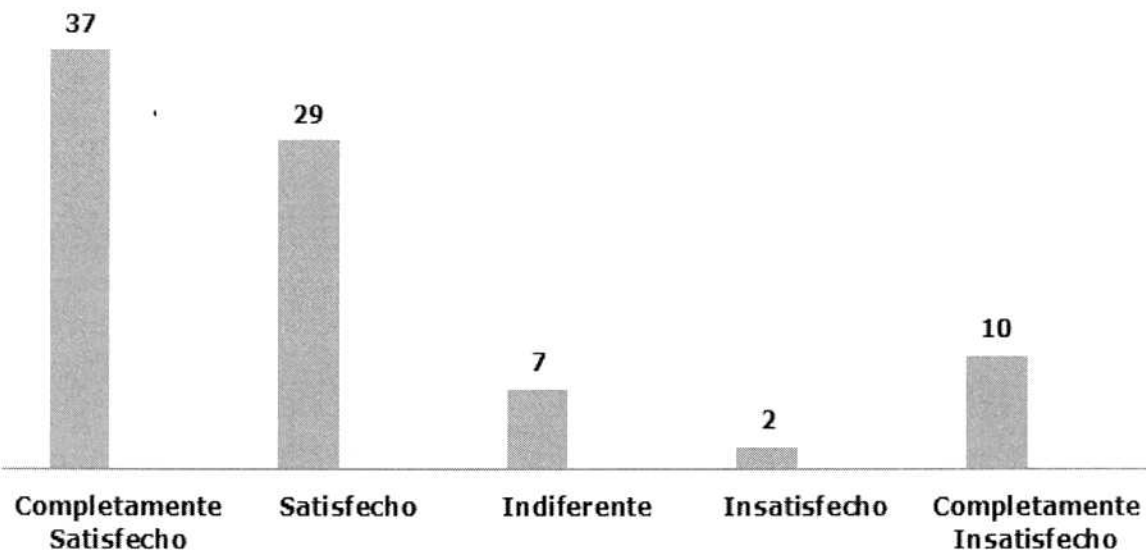


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2025



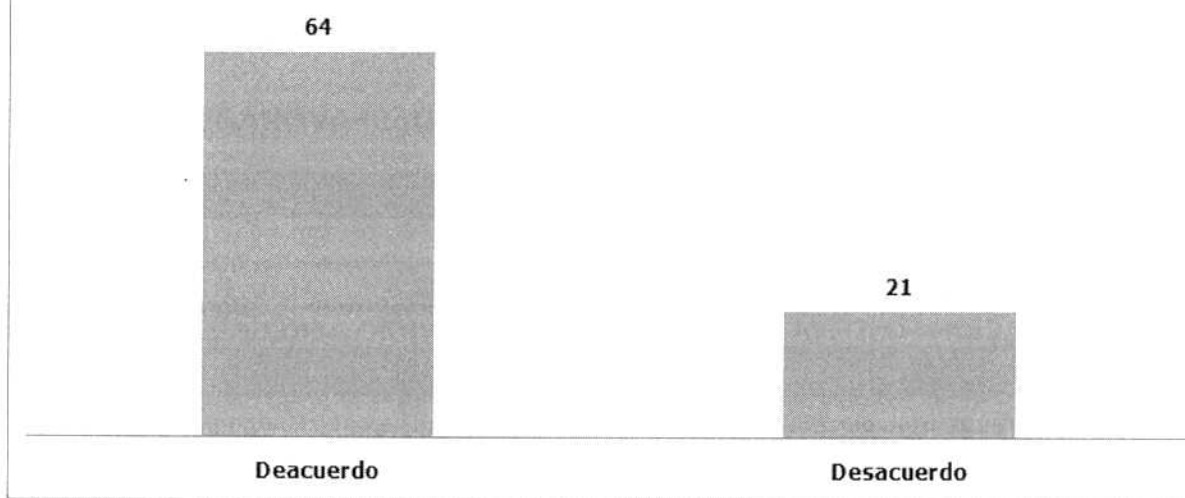
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2025

Atención y servicio brindado por el personal de la ALFM



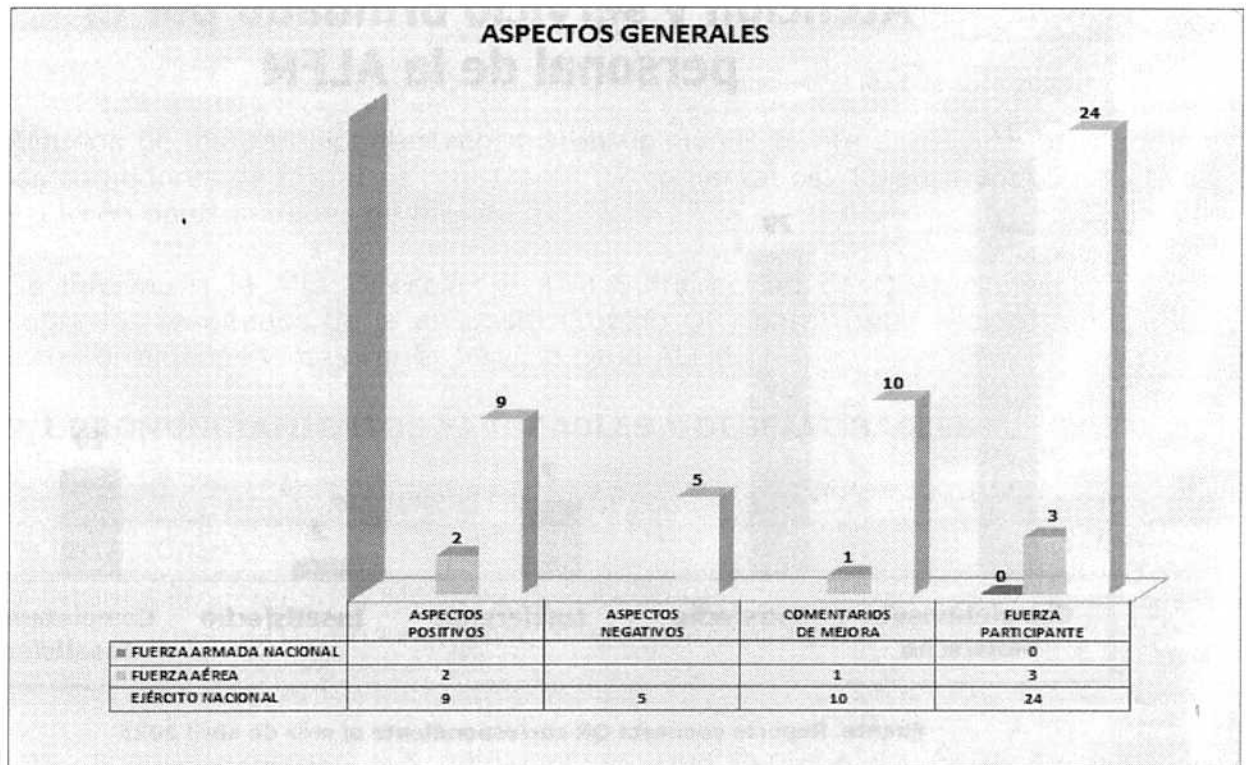
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2025

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



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2025

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2025

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los comedores de tropa; se registraron 27 comentarios: 11 positivos, 5 negativos y 11 con oportunidades de mejora.

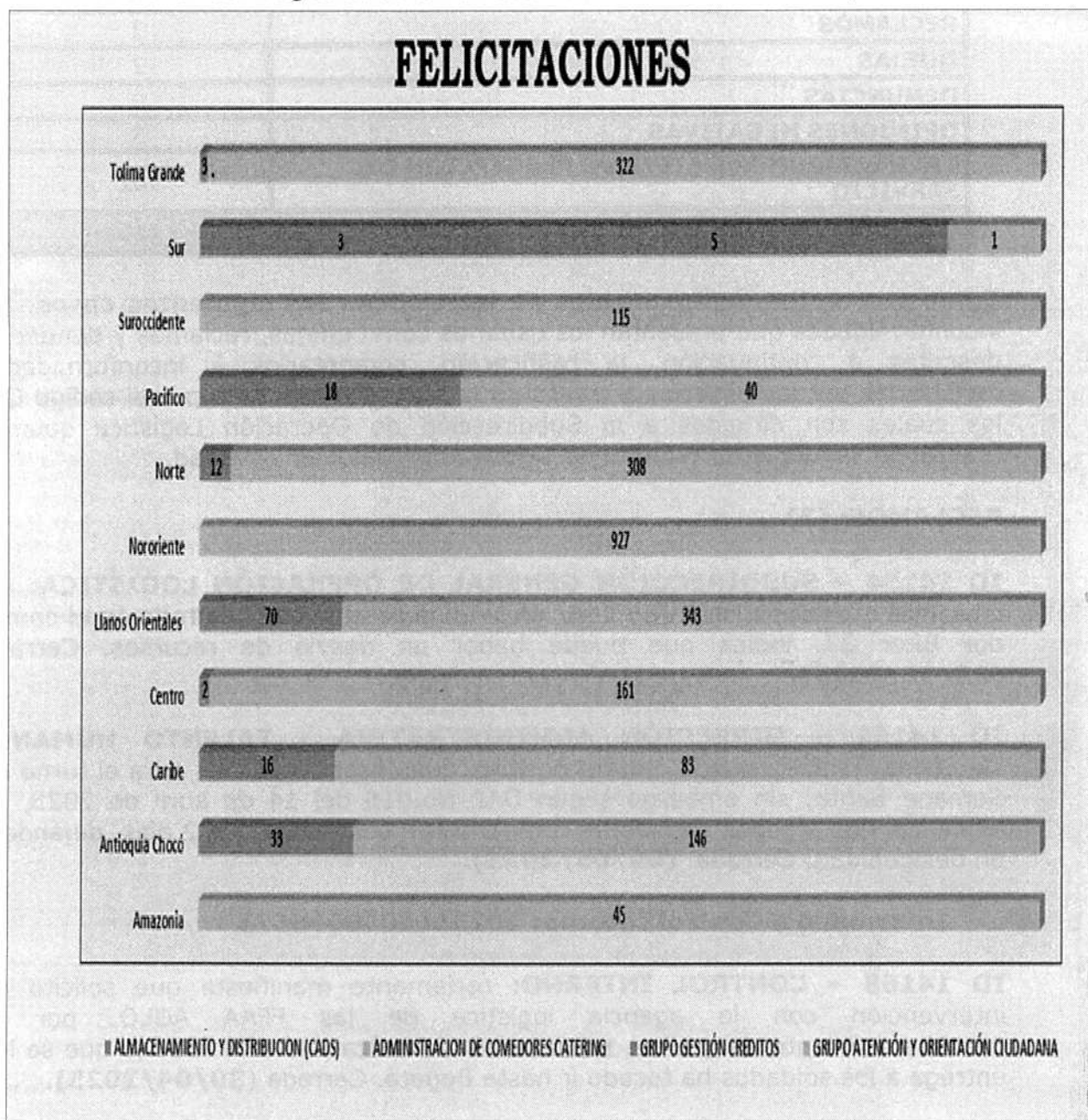
Se informó a la Alta Dirección y a la Subdirección de Operaciones Logísticas sobre los resultados de la encuesta (código QR) para tomar acción frente a las inconformidades y mejorar el servicio de la ALFM.

7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2653
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	22
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	518
TOTAL	3193

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 2.653 felicitaciones, clasificadas así:



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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.490, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 157 sugerencias.

En cuanto a los pronunciamientos favorables del mes de abril comparado con el mes de marzo se evidencia aumento en 247.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	3
QUEJAS	2
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	5
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	102
TOTAL	112

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.

RECLAMOS: (3)

ID 14154 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA: reclamante manifiesta inconformidad en la alimentación suministrada en el comedor Biter 27, indica que puede haber un desvío de recursos. Cerrada **(05/05/2025)**.

ID 14161 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - TALENTO HUMANO: servidora manifiesta, que no era posible compensar 1 o 2 días para el turno de Semana Santa; sin embargo según OAP No.016 del 14 de abril de 2025, se evidencia que algunos servidores compensaron solamente 1 o 2 días, dejándola en desigualdad. Cerrada **(09/05/2025)**.

➤ **Informado a Control Interno: 2025110010096673**

ID 14168 – CONTROL INTERNO: reclamante manifiesta que solicito su intervención con la agencia logística de las FFAA AGLO, por el desabastecimiento de granos, salsas, panela, azúcar, arroz y todo lo que se les entrega a los soldados ha tocado ir hasta Bogotá. Cerrada **(30/04/2025)**.

QUEJAS: (2)

ID 14129 – CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: Quejoso manifiesta Observación relacionadas con el aparente favorecimiento a un oferente por parte de la Agenda Logística de las Fuerzas Militares Regional Amazonia y posible actuación parcializada por; parte del técnico evaluador. Cierre **(14/04/2025)**.

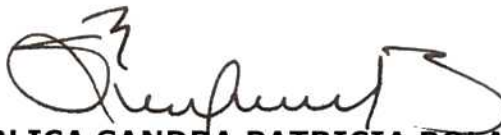
➤ **Informado a Control Interno Disciplinario: 2025110010064093**

ID 14193 – CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: servidor manifiesta que en la Regional Antioquia Chocó los empleados tienen que callar por miedo a represalias y acusaciones por parte del director regional. Cierre **(16/05/2025)**.

8. RECOMENDACIONES

- En atención a las quejas y reclamos presentados, 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,



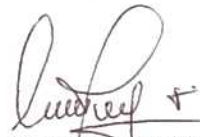
CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ

Secretaria General (E)

Agencia Logística de las Fuerzas Militares



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



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