

MEMORANDO

Bogotá D.C., 21 de enero 2026

No. 2026110010007753 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
Secretaría General (E).

ASUNTO: Informe Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Diciembre 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 diciembre, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR –NOVIEMBRE 2025.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
63	63	0	0	0%

Resueltas sin novedad.

1.2. PERÍODO ACTUAL – DICIEMBRE 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	54	52	2	0	4%	100%	96%

En diciembre, se registró una disminución en el número total de PQRSD recibidas a través del módulo institucional en comparación con el mes anterior.

En consecuencia, al momento de emisión del presente informe se registra dos solicitudes en trámite, la cuales se detallan a continuación:

- **ID 14700** – Certificación Contractual, a cargo de Regional Llanos Orientales – Gestión Contractual, con plazo máximo de cierre el día 28/01/2026. Por desistimiento tácito.
- **ID 14722** – Solicitud de Información, direccionada a Dirección Administrativa Talento Humano, con fecha máximo de cierre el día 23/01/2026. Se encuentra en trámite.

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 registró una (1) solicitud.

- **ID 14696** – Remite el Sr. Jorge Luis Pinto Pinzón, Coordinador Grupo Archivo General Ministerio de Defensa, la cual fue direccionada a Dirección Administrativa y Talento Humano, con fecha de cierre 06/01/2026.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa-Nacional. Durante el periodo reportado, no ingresaron solicitudes por el módulo del Ministerio de Defensa Nacional.

1.6. PETICIONES CON DESISTIMIENTO TÁCITO: se identifica la siguiente petición:

ID 14700 / Regional Llanos – Se informó al usuario sobre el pago a realizar; vencido el plazo establecido el usuario no canceló el valor de la certificación, por lo que se declarará el desistimiento tácito de la petición.

1.7. PETICIONES ANÓNIMAS: no se registraron.

1.8. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: no se 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 registraron una (1) solicitud.

• **ID 14714** – Remite Sr. Carlos Daniel Isaza Morales, Jefe Jefatura de Operaciones Logística de la Armada Nacional, la cual fue direccionada a la Oficina Asesoría Jurídica, con fecha de cierre 06/01/2026.

REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: se registró una solicitud.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
12/12/2025	14698	MARTHA LUCIA MORENO DUARTE SUSTANCIADORA DE PROCURADURIA - DELEGADA DISCIPLINARIA DE INSTRUCCION PARA LA CONTRATACION ESTATAL	REGIONAL SUROCCIDENTE	INFORMACION DE LA ENTIDAD	29/12/2025	29/12/2025

MONITOREO MEDIOS DE RECEPCIÓN: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	54
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	82
	FELICITACIONES	3054
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		3190

La Entidad cuenta con **144 canales físicos y virtuales** (143 buzones de sugerencias físicos y uno virtual) para captar opiniones de sus grupos de interés. En diciembre, estos se consolidaron como el medio principal de contacto con **3.136 registros**, lo que representa un ligero incremento de **66 interacciones** frente al mes anterior.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA	0	1	0	76	2739	0	2816	89,88
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	3	315	0	318	10,15
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8	0	0	0	0	0	8	0,26
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	3	0	0	0	0	0	3	0,10
SECRETARIA GENERAL	ATENCIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,03

DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	7	0	0	0	0	0	7	0,22
	CONTABILIDAD	7	0	0	0	0	0	7	0,22
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	2	0	0	2	0,06
	TALENTO HUMANO	21	0	0	0	0	0	21	0,67
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	2	2	0	1	0	0	5	0,16
TOTAL		51	3	0	82	3054	0	3190	100

Los Buzones de Sugerencias fueron el principal medio de recepción en diciembre, y el Grupo Administración de Catering recibió la mayoría, con 76 sugerencias y 2.739 felicitaciones. Los Centros de Almacenamiento y Distribución (CADS) registraron 3 sugerencias y 315 felicitaciones. El detalle de las solicitudes se encuentra en el punto 2.1.

Se registraron 51 peticiones, distribuidas así: Talento Humano (21), seguido de Contabilidad (7), Gestión Cartera (7), Grupo Contractual con (8), Gestión Créditos con (3), seguido de Precontractual (1) y Control Disciplinario (2). Seguido de Secretaría General (1) y Oficina Jurídica (1) con una petición respectivamente.

Asimismo se registraron (3) quejas las cuales se asignaron así: Control Disciplinario (2) y Gestión Catering (1) cada dependencia.

Finalmente, no se registran reclamos ni denuncias según la tabla analizada. 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
OFICINA PRINCIPAL	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	2	0	2
AMAZONIA	CADS	0	0	6	6
	CATERING	0	3	31	34
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	34	34
	CATERING	0	34	150	184
CARIBE	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	7	64	71
CENTRO	CATERING	0	0	148	148
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	7	291	298
	CADS	0	1	71	72
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
NORORIENTE	CATERING	0	4	1005	1009
NORTE	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	1	354	355
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
PACIFICO	CADS	0	1	17	18
	CATERING	0	9	23	32
	TALENTO HUMANO	0	1	0	1
SUROCCIDENTE	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	143	144
	CATERING	0	0	236	236

SUR	CADS	0	0	6	6
TOLIMA GRANDE	CADS	0	1	14	15
	CATERING	0	11	437	448
TOTAL		4	82	3054	3140

El recuadro anterior muestra las peticiones, sugerencias y felicitaciones recibidas por cada regional, destacando las sugerencias y felicitaciones en la administración de (CATERING) con 76 sugerencias y 2.739 felicitaciones, y (CAD'S) con 3 sugerencias y 315 felicitaciones. 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 1 sugerencia, dirigida a (Talento Humano) para la Regional Pacífico y no se reportaron felicitaciones a través de buzón de la página.

Finalmente, en las regionales se registraron 4 peticiones, allegadas a través de los canales de atención ciudadana, reportadas en el cuadro principal; distribuidas de la siguiente manera: Llanos Orientales (2), Norte (1) y Suroccidente (1).

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DICIEMBRE 2025

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	5
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	21
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	7
	CARTERA	7
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN CIUDADANA	1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CAOS)	318
	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	2816

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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
SECRETARIA GENERAL	13
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	4
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	9
DIRECCIÓN FINANCIERA	6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	8
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	14
REGIONAL NORTE	9
REGIONAL SUROCCIDENTE	10

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 CONTACTENOS		12	0,38
CHAT INTERACTIVO		0	0,00
ORFEO		0	0,00
ATENCIÓN TELEFÓNICA		1	0,03
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		2	0,06
CORREO REGIONALES		0	0,00
MÓDULO PQR		39	1,22
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	82	2,57
	FELICITACIONES	3054	95,74
TOTAL		3190	100,0

NOTA: Solo se consideran como solicitudes las ingresadas por el "Módulo PQR" aquellas que el usuario registra directamente en la herramienta web, aunque también se registran en este módulo las solicitudes recibidas por otros medios como correo, Orfeo, teléfono o de forma presencial.

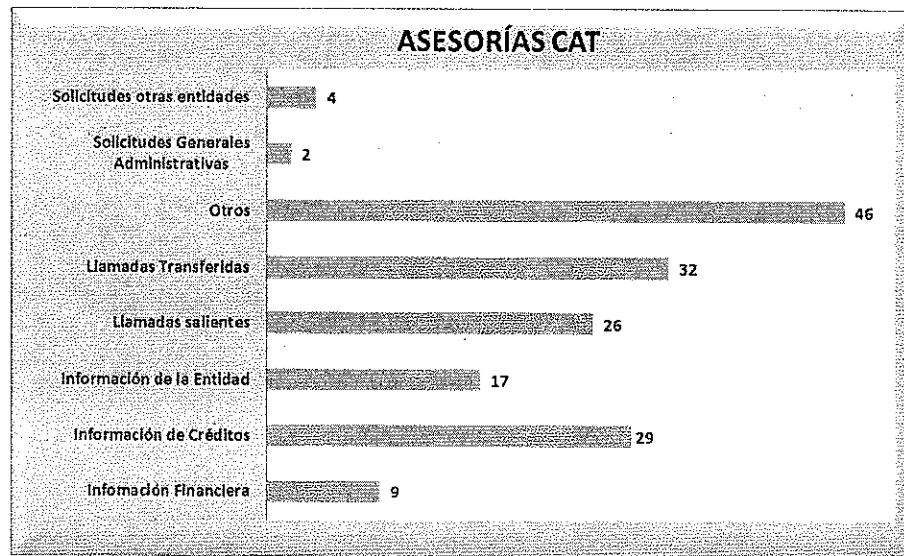
4.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co:

Para el mes de diciembre, se recibió un total de (386) correos de los cuales: 61 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 12 peticiones se registraron en el Módulo PQR, se registraron (3) solicitud en el Módulo de Certificaciones Financieras, (8) solicitud se les brindó asesoría, finalmente, 302 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.2 CHAT INTERACTIVO – se registraron 29 interacciones, de las cuales no se registraron peticiones en el módulo PQR.

4.3 ORFEO – A través del Sistema de Gestión Documental no se registraron solicitud en el Módulo PQR.

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Se recibieron un total de 165 llamadas, ingresadas de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., clasificadas así: 52 fueron para asesorías general de las cuales no se registraron peticiones en el Módulo PQR, 32 registros se transfirieron a las dependencias encargadas y (9) se transfirió con tema puntual, no se ingresaron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

Por otra parte, se realizaron 26 llamadas salientes, las cuales fueron para realizar asesoría frente a temas pendientes, se identificaron 46 registros en la categoría "Otros", incluyendo llamadas de prueba, números desconectados.

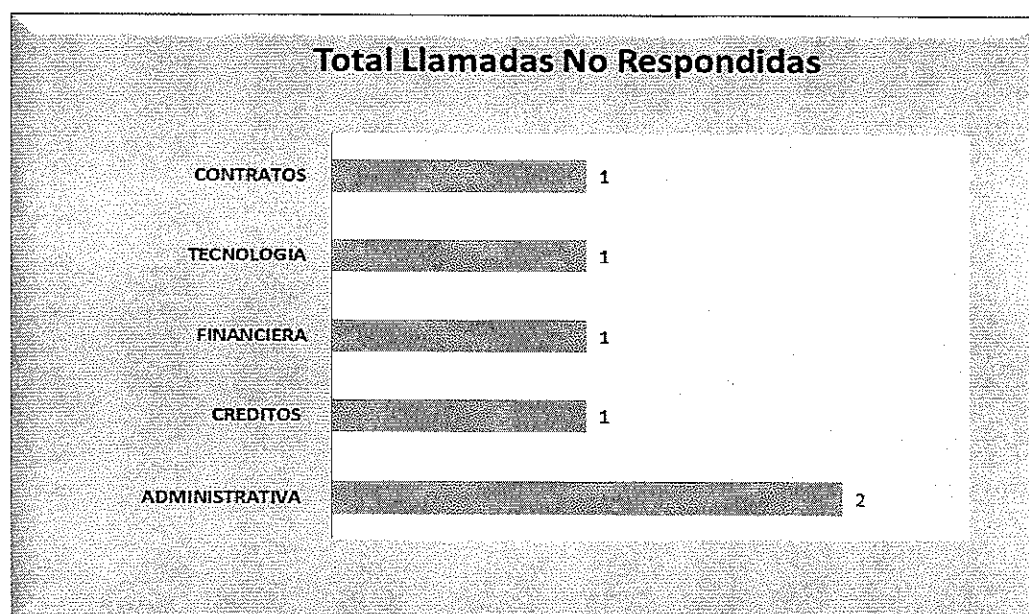
A través del número institucional 3144448210, se recibieron 12 llamadas, las cuales están consolidadas con el total de ingreso de llamadas.

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.

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

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 **6 llamadas no transferidas**, comparado con el mes de noviembre presenta disminución de 11 llamadas no contestadas.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de diciembre 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.

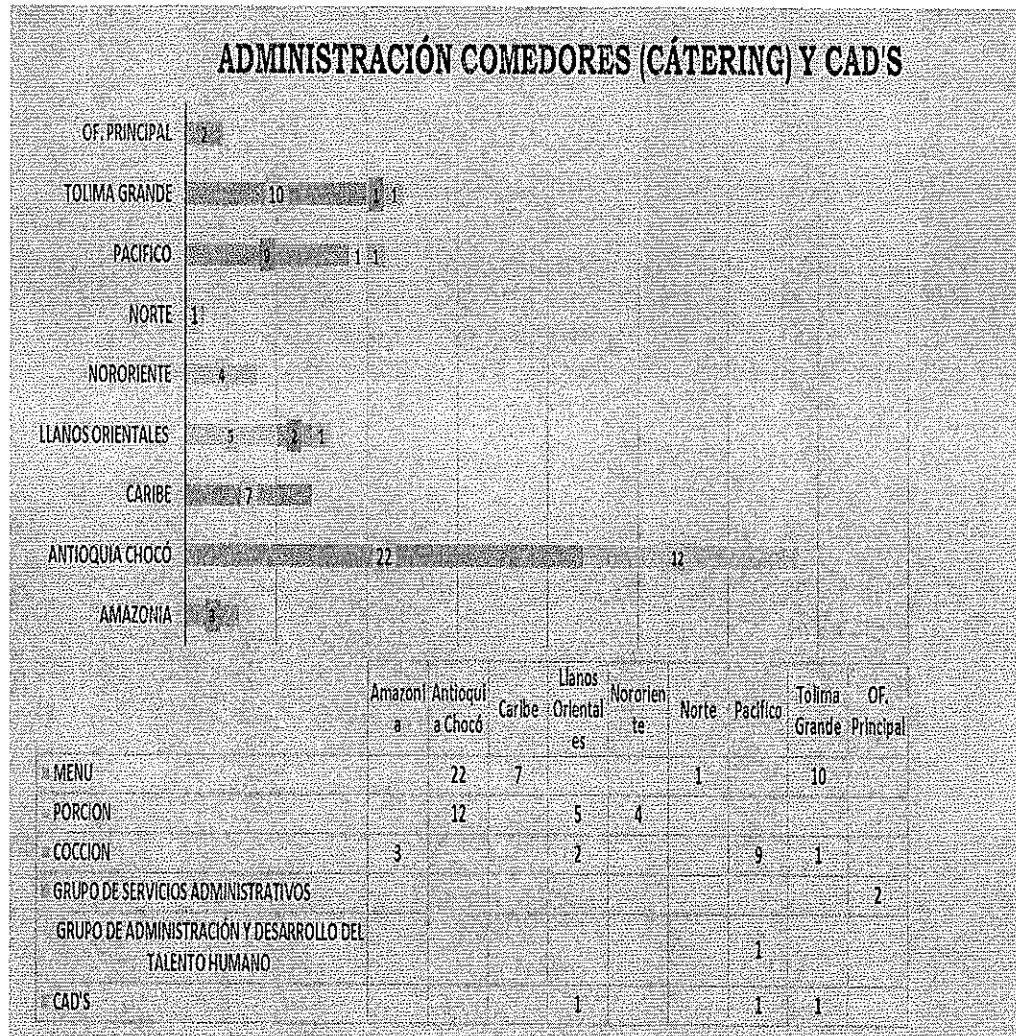
4.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: no se registró petición.

4.6 CORREO SERVIDORES: se registraron (2) peticiones.

4.7 CORREO ELECTRÓNICO-REGIONALES: no se registraron petición.

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se registraron 39 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIAS ASUNTOS (82)



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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas con mayor incidencia en las regionales son para **(CATERING)**, específicamente **"Cambio de Menú"** con 40 sugerencias a nivel nacional, distribuidas así: Antioquia Chocó (22), Tolima grande (10), Caribe (7) y Norte con una (1) sugerencia.

En la opción de **"Aumento de Porción"** se presentaron 21 sugerencias, las cuales provienen de las siguientes regionales: Antioquia Chocó (12), Llanos Orientales (5) y Nororiente con cuatro (4) sugerencias.

Asimismo, en **"Cocción"** se registraron 15 sugerencias. Estas provienen de las siguientes regionales: Pacífico (9), Amazonía (3), Llanos Orientales (2) y Tolima grande con una (1) sugerencia.

Frente a la **Presentación del Personal**, no se registraron sugerencias en el presente periodo para ninguna regional. Por otro lado, se registraron 2

sugerencias para la Dirección Administrativa oficina principal (Servicios Administrativos) y una (1) para Regional Pacífico talento humano.

Finalmente, Almacenamiento y Distribución (CAD'S) registraron 3 sugerencias así: Llanos Orientales (1), Pacífico (1) y Tolima grande con una (1) sugerencia.

Se registraron un total de 82 sugerencias a nivel nacional, lo que representa una disminución de 5 en comparación con el periodo anterior (87).

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	150	49,02
PBX	106	34,64
REUNIONES	5	1,63
DIFUSIONES	40	13,07
CONTÁCTENOS - CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	3	0,98
CENTRO TELEFÓNICO / CHAT - CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	2	0,65
TOTAL	306	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 5 reuniones agendadas; a su vez, ingresaron 150 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 40 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA. Se registraron 3 solicitudes.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de diciembre, se evidenciaron 15 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 7 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL ANTIOQUÍA CHOCÓ	2	4
REGIONAL CENTRO	4	2
REGIONAL NORTE	3	0
REGIONAL SUROCCIDENTE	3	0
REGIONAL TOLIMA GRANDE	1	1
OFICINA PRINCIPAL	2	0
TOTAL	15	7

Percepción: **(Favorable del 95,72%) (Desfavorable del 4,28%)**. El porcentaje de percepción negativa de la encuesta se evidencia de la siguiente manera:

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

- En la Regional Centro, un oferente seleccionó la opción A. SI, sin registrar ningún comentario adicional al respecto.

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

- En la Regional Chocó, un oferente seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, con el siguiente comentario: *"Hemos visto algunas noticias de sobrecostos en algunos elementos contratados"*.

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 Regional Chocó, un oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO, sin realizar ningún comentario explicativo en este punto.

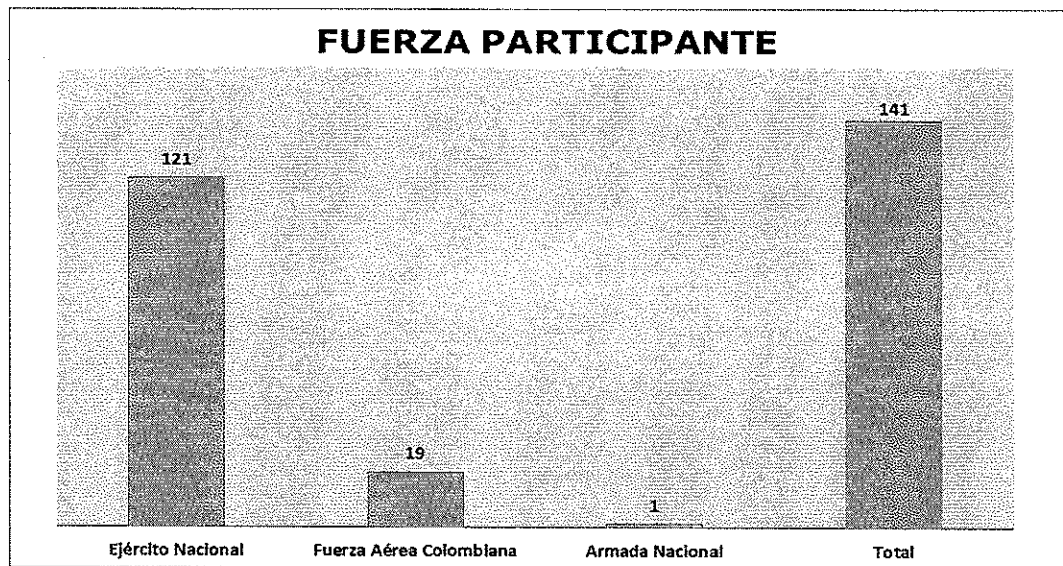
7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS. Este punto se centra en evaluar la satisfacción, insatisfacción, necesidades y expectativas de los ciudadanos respecto a los servicios ofrecidos por la entidad.

Medición de satisfacción / Módulo PQR: La medición se realiza a través de cuatro preguntas. No se evidenció participación de usuarios.

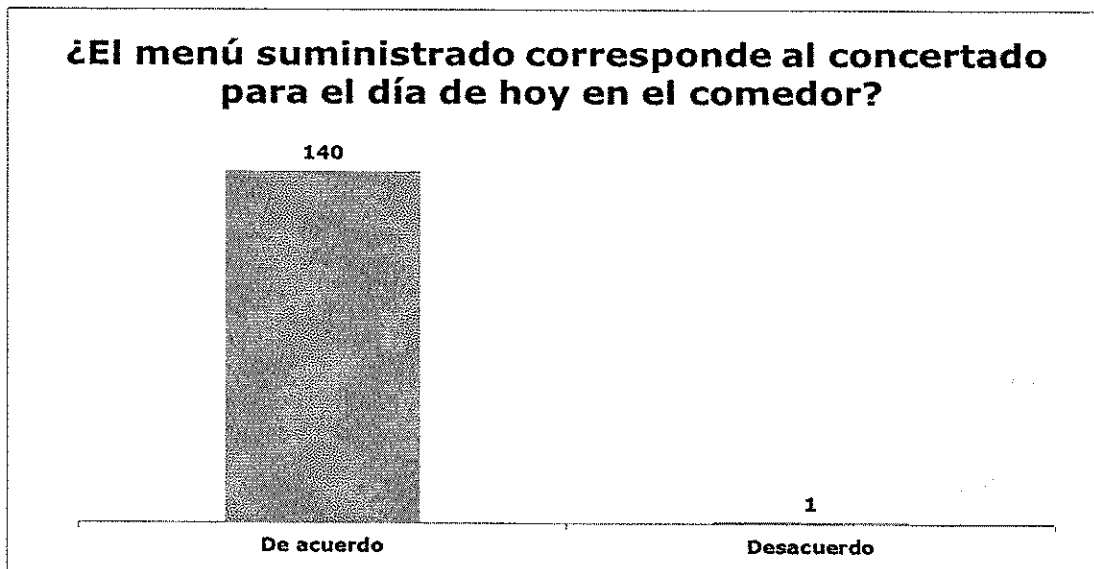
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5 a 5)	(3.5 a 4.5)	(2.5 a 3.5)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios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

Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico: La encuesta de calidad del servicio CAT, realizada mediante el software GoAutodial, no registró participación de usuarios.

Medición de satisfacción / Encuesta Código QR: La Entidad implementó códigos QR en los comedores para capturar, de manera ágil, la percepción de los usuarios sobre el servicio de alimentación. Se registró una disminución de 42 interacciones frente al mes anterior, pasando de 183 en noviembre a 141 en diciembre.

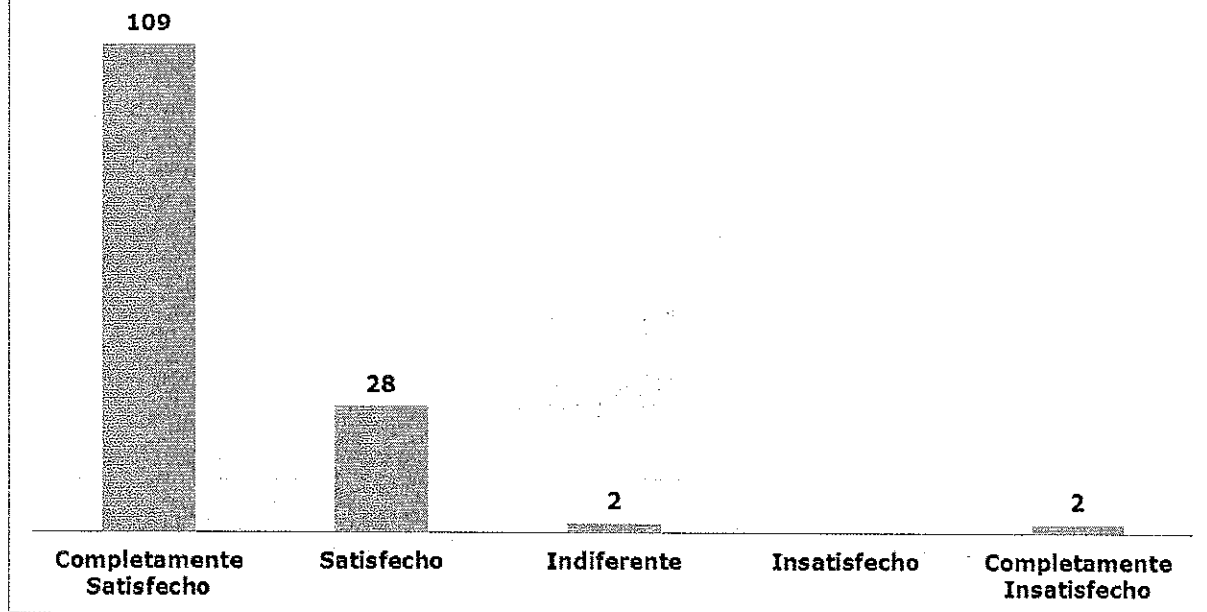


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de diciembre 2025



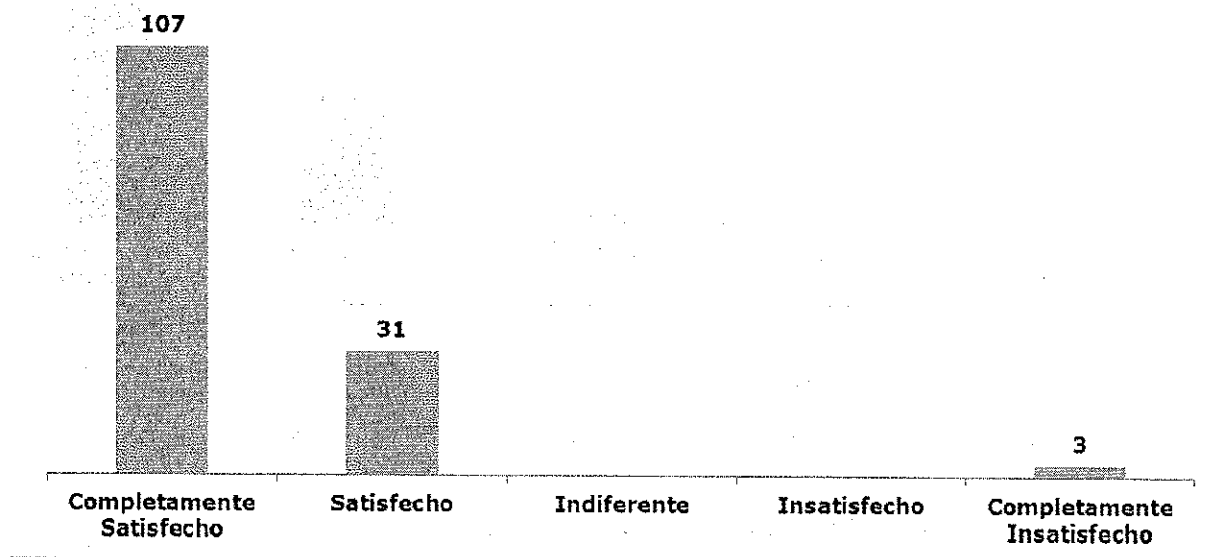
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de diciembre 2025

La calidad de los alimentos suministrados



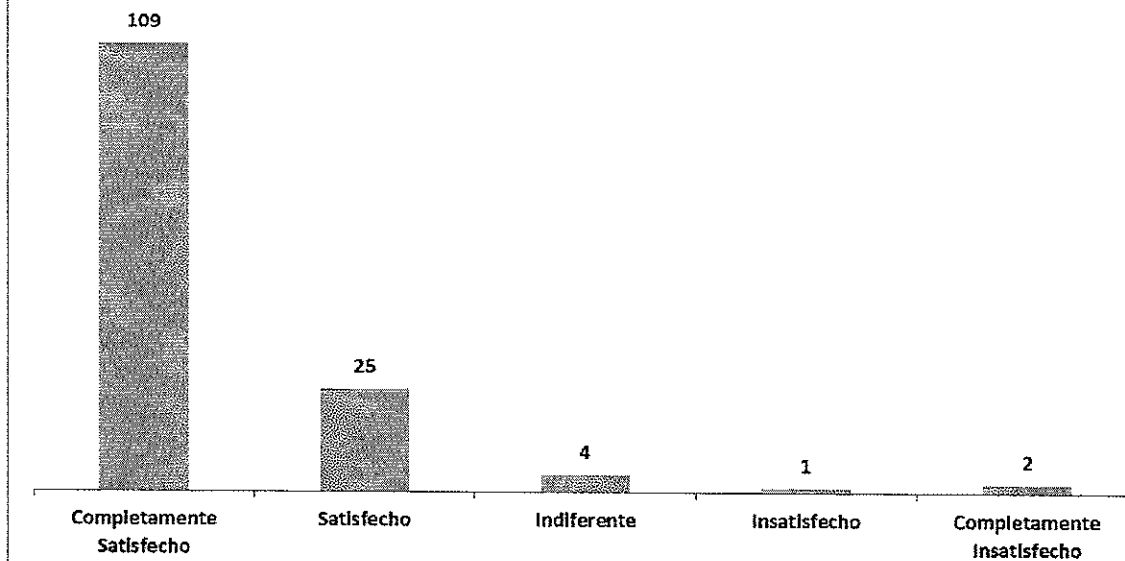
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de diciembre 2025

Sabor de los alimentos suministrados



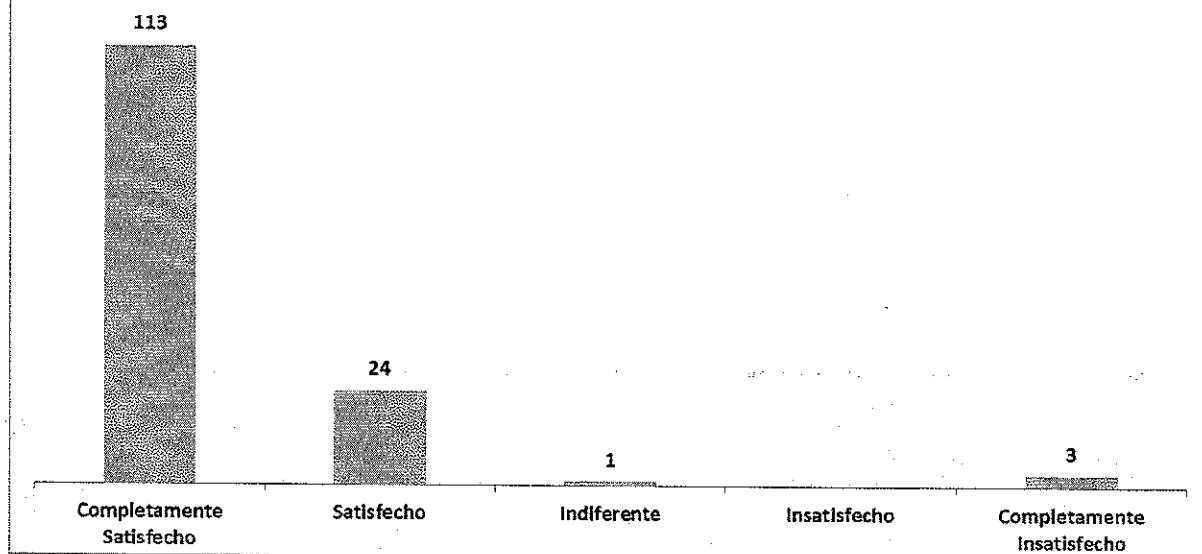
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de diciembre 2025

Sabor de las bebidas suministradas



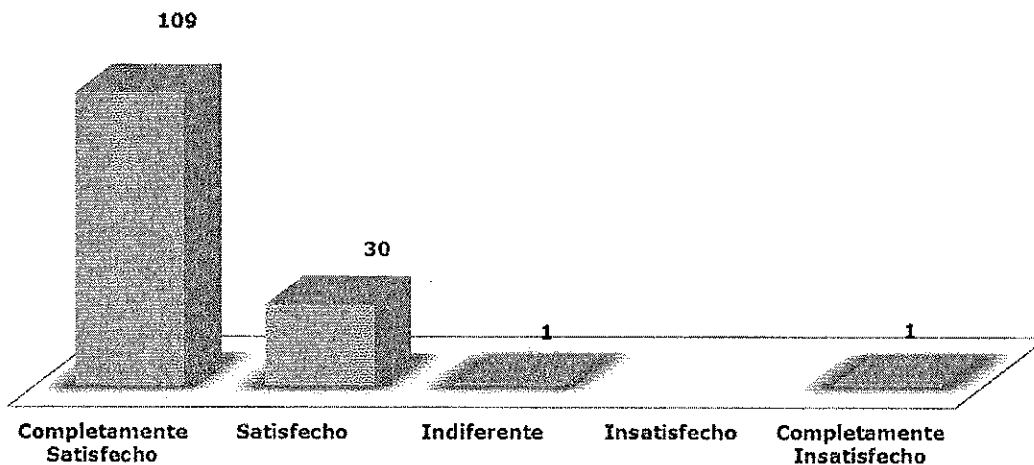
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de diciembre 2025

Tiempo de entrega de los alimentos



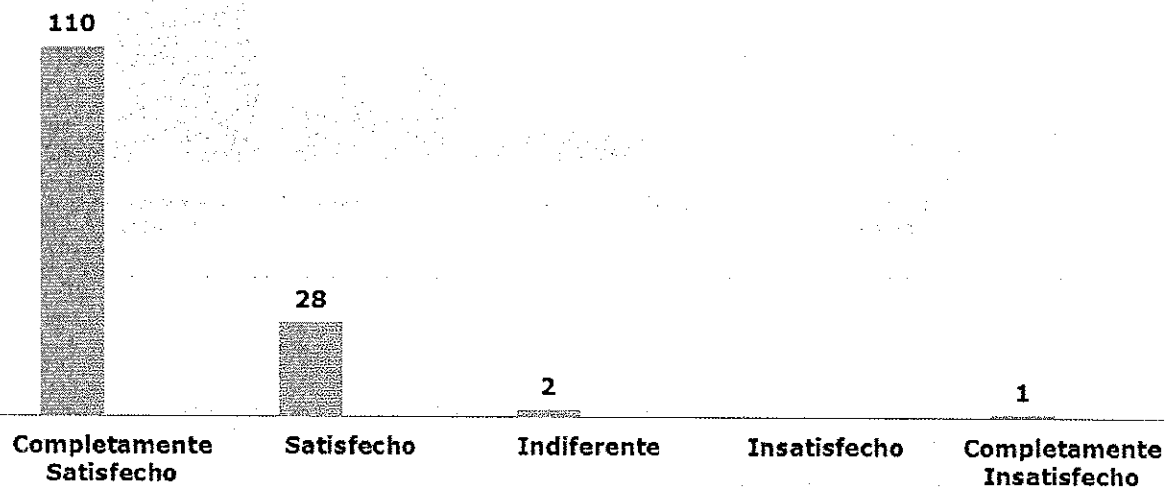
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de diciembre 2025

Limpieza higiene y presentación



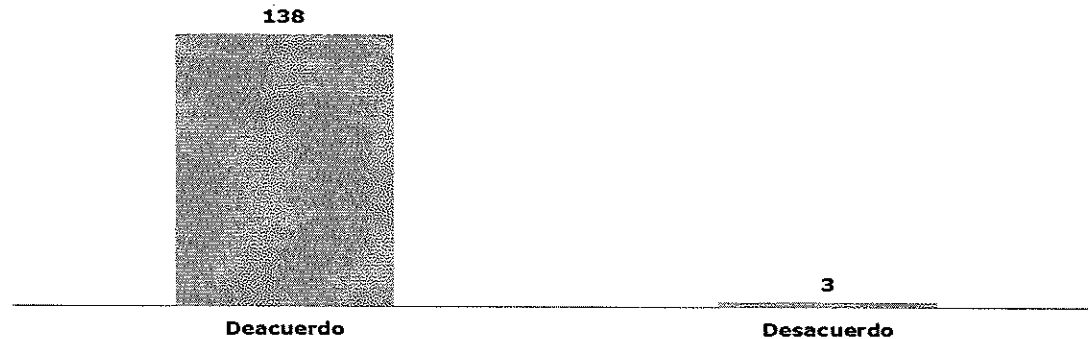
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de diciembre 2025

Atención y servicio brindado por el personal de la ALFM



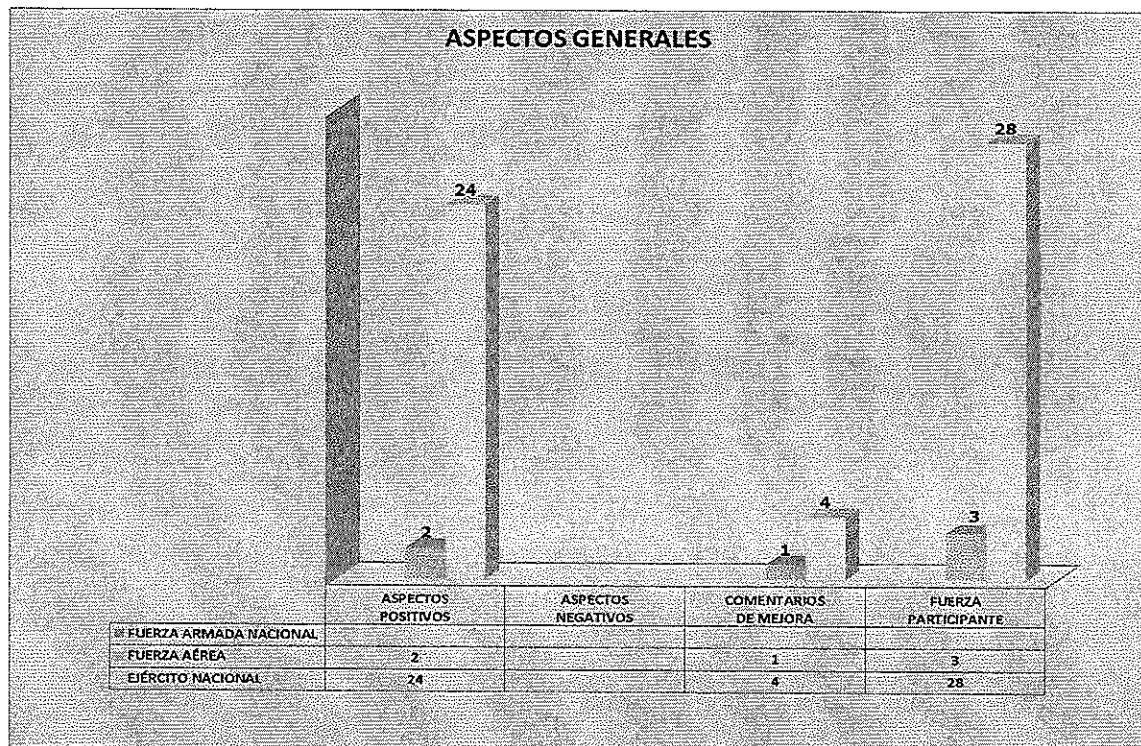
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de diciembre 2025

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 diciembre 2025

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de diciembre 2025

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los comedores de tropa; se registraron 31 comentarios: 26 positivos, 5 de mejora y (0) negativos.

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	3054
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	26
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS / CÓDIGO QR	1101
TOTAL	4181

La opinión de los usuarios se recolecta principalmente mediante buzones en comedores (**CATERING**), encuestas QR, el **módulo PQR** y otros canales de atención ciudadana.

Felicitaciones: Registraron un total de 3.054 felicitaciones, así:



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

“Administración (Catering)” ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.739, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 315.

En comparación con el mes de noviembre, durante el mes de diciembre se evidenció aumento de 71 felicitaciones.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	0
QUEJAS	3
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	5
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	17
TOTAL	25

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

Las manifestaciones de los usuarios —incluyendo quejas, reclamos, denuncias y percepciones capturadas vía código QR— constituyen una fuente estratégica de retroalimentación. Esta información es canalizada a la Subdirección de Operación Logística, la cual realiza un seguimiento exhaustivo de cada reporte para identificar oportunidades de mejora. Mediante la atención oportuna de estas novedades, la entidad garantiza acciones correctivas que promueven la satisfacción del usuario y el fortalecimiento continuo del servicio

QUEJAS: (3)

ID 14669 – CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA): Quejoso manifiesta inconformidad por presunto incumplimiento de deberes y mala fe de una funcionaria supervisora. **Cerrado (16/12/2025).**

- **Informado a:** Oficina Control Interno Disciplinario para trámite respectivo el 02/12/2025.

ID 14675 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA (GESTIÓN CATERING): Usuario denuncia comportamiento inadecuado y grosero por parte de un servidor público en el comedor de tropas del Batallón de Instrucción y Reentrenamiento N°13 en Bogotá D.C., a cargo de la Regional Centro. **Cerrado (16/12/2025).**

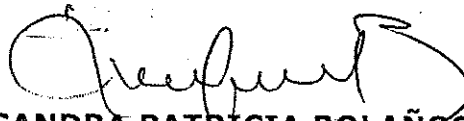
- **Trámite:** Remitido a la Subdirección de Operaciones Logísticas mediante Radicado No. 2025140000065671.

ID 14704 - CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA): Quejosa manifiesta que las respuestas a sus requerimientos son incompletas y falta de fondo. (Copias de procesos disciplinarios), solicitando acciones por presunto incumplimiento de la Ley 1952 de 2019. **Cerrado (05/01/2026).**

8. RECOMENDACIONES

- En atención a las quejas presentadas durante el mes de diciembre, se requiere que la Oficina de Control Interno disciplinario realice acciones que promuevan y garanticen la confianza institucional.

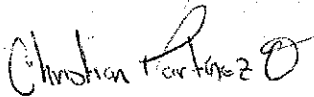
Cordialmente,



CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRÍGUEZ

Secretaria General (E)

Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Christian Sneyder Martínez Ospina
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa



Aprobó: P.D. Diana Cecilia Martín Amaya
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana



Revisó: Aboga. Marisol Gutiérrez
Asesora Sector Defensa Secretaria General