

MEMORANDO

Bogotá D.C., 22 de julio 2025

No. 2025110010166833 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 Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción - Junio 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 junio, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR - MAYO 2025.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
74	74	0	0	0%

Resueltas sin novedad.

1.2. PERÍODO ACTUAL – JUNIO 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	35	35	0	0	0%	100%	100%

En lo correspondiente al mes de junio, 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 39 solicitudes en comparación con el periodo anterior.

Adicionalmente, es importante señalar que, al momento de la elaboración y emisión del presente informe, se ha realizado una verificación detallada del sistema de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Como resultado, **no se encontraron registros de peticiones en trámite pendientes por resolver.**

En consecuencia, se puede concluir que la entidad se encuentra al día en la gestión de sus compromisos relacionados con la atención al usuario, correspondiente al mes de junio, evidenciando un adecuado cumplimiento de los tiempos de respuesta y una correcta administración de los recursos destinados a este fin.

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 14291** – Remite la Sra. Yolanda Vanegas Queruz, de la Procuraduría General de la Nación, la cual fue direccionada a Control Interno Disciplinario, con fecha de cierre 03/07/2025.

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

Durante el periodo reportado, ingresaron 2 solicitudes, identificadas y registradas con lo I'D 14293 y 14294, dando respuesta dentro de los términos de ley, y cumpliendo con los procedimientos establecidos, a la fecha de corte del presente informe las solicitudes se encuentran cerradas.

1.6. PETICIONES CON DESISTIMIENTO TÁCITO: no se registraron.

1.7. PETICIONES ANÓNIMAS: se evidenciaron 3 solicitudes.

- **ID 14286** – Queja radicada por el módulo PQR el 05/06/2025, asignada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 18/06/2025
- **ID 14305** – Queja radicada por el módulo PQR el 17/06/2025, asignada a Dirección Administrativa, con fecha de cierre 10/07/2025.
- **ID 14308** - Petición radicada por el módulo PQR el 18/06/2025, asignada a Dirección Administrativa, con fecha de cierre 11/07/2025 y asunto: información ofertas laborales – convocatorias.

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 registró 3 solicitudes.

- **ID 14293** – Información de la entidad, por parte del Sr. Fernando Lopez Rodríguez, de la Defensoría del Pueblo, enviada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 24/06/2025.
- **ID 14311** – Información de la entidad, por parte del Sr. Capitán de Fragata Alejandro Hanabergh Natera, de la Armada Nacional, enviada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 08/07/2025.
- **ID 14314** – Información de la entidad, por parte del Sr. Coronel Luis Fernando Serna Zapata, de la Dirección Antinarcóticos Policía Nacional, enviada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 09/07/2025.

REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: se registró una (1) solicitud.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
10/06/2025	14289	SILVIA CRISTINA BAUTISTA SALAS, PROCURADURIA DELEGADA DISCIPLINARIA DE INSTRUCCION	REGIONAL ANTIOQUIA CHOCO	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	20/06/2025	20/06/2025

MONITOREO MEDIOS DE RECEPCIÓN: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	35
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	141
	FELICITACIONES	3174
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
3350		

Actualmente, se cuenta con un total de (147) Buzones de Sugerencias, distribuidos en las distintas unidades de servicio, con mayor concentración en regionales y algunos adicionales en la oficina principal, asimismo contamos con un buzón virtual en la página web de la entidad. Estos buzones se han consolidado como el canal más utilizado para la recepción de sugerencias y felicitaciones por parte de nuestros grupos de interés, entre los que se encuentran las Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general. Permitiendo a los usuarios expresar sus opiniones sobre los servicios prestados.

Durante el mes de junio, se recibieron (3.315) escritos a través de este medio. No obstante, al comparar este resultado con el mes anterior, se evidencia aumento de (460) interacciones, siendo una herramienta clave para la recolección de información valiosa que contribuye al fortalecimiento del servicio y a la mejora continua de los procesos institucionales.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	1	0	0	0	2	0,07
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5	0	0	0	0	0	5	0,17
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPIC (CATERING)	0	0	0	128	3013	0	3141	107,24
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	13	155	0	168	5,74
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	COMERCIALIZACIÓN CRÉDITOS	1	0	0	0	6	0	7	0,24
SECRETARIA GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	3	0	0	0	0	0	3	0,10
	CONTABILIDAD	1	0	0	0	0	0	1	0,03

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	0	1	0,03
	TALENTO HUMANO	15	3	0	0	0	0	0	18	0,61
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	GETIÓN NÓMINA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,03
	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	0	1	0	0	0	0	1	2	0,07
TOTAL		29	4	1	141	3174	1	3350	100	

Los Buzones de Sugerencias fueron el principal medio de recepción en junio, y el Grupo Administración Comedores (CATERING) recibió la mayoría, con 128 sugerencias y 3.013 felicitaciones. Los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD ´S) registraron 13 sugerencias y 155 felicitaciones. El detalle de las solicitudes se encuentra en el punto 2.1.

Se registraron 29 peticiones, distribuidas así: Talento Humano (15), Gestión Contractual (5), Cartera (3). En consecuencia; Nómina, Servicios Administrativos, Contabilidad, Secretaría General, Gestión Créditos y Gestión Precontractual, con una (1) petición respectivamente.

También se registró (4) quejas, de las cuales se dirigieron (3) para Talento humano y una (1) para Instrucciones Disciplinarias. Así mismo, una (1) denuncia y un (1) reclamo, asignadas a Instrucciones Disciplinarias y Gestión Precontractual, respectivamente.

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

2.1 SOLICITUDES ALLEGADAS A LAS REGIONALES.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
OPERACIÓN LOGÍSTICA	CATERING	0	0	0	0
AMAZONÍA	CATERING	0	7	188	195
ANTIOQUIA CHOCÓ	CADS	0	9	39	48
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
CARIBE	CATERING	0	29	166	195
	CADS	0	0	21	21
	CATERING	0	3	76	79
	GESTIÓN CONTABILIDAD	0	0	0	0
CENTRO	CATERING	0	1	141	142
	GESTIÓN CONTRACTUAL	0	0	0	0
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	36	390	426
	CADS	0	3	57	60
	GESTIÓN CONTABILIDAD	0	0	0	0
NORORIENTE	CATERING	0	11	1152	1163
NORTE	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	5	325	330
	GESTIÓN PRECONTRACTUAL	0	0	0	0
PACÍFICO	CADS	0	1	19	20
	CATERING	0	4	32	36

SUROCCIDENTE	TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0
	CATERING	0	16	208	224	
SUR	CADS	0	0	3	3	
	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	6	6	
TOLIMA GRANDE	CADS	0	0	4	4	
	CATERING	0	16	335	351	
TOTAL		1	141	3174	3316	

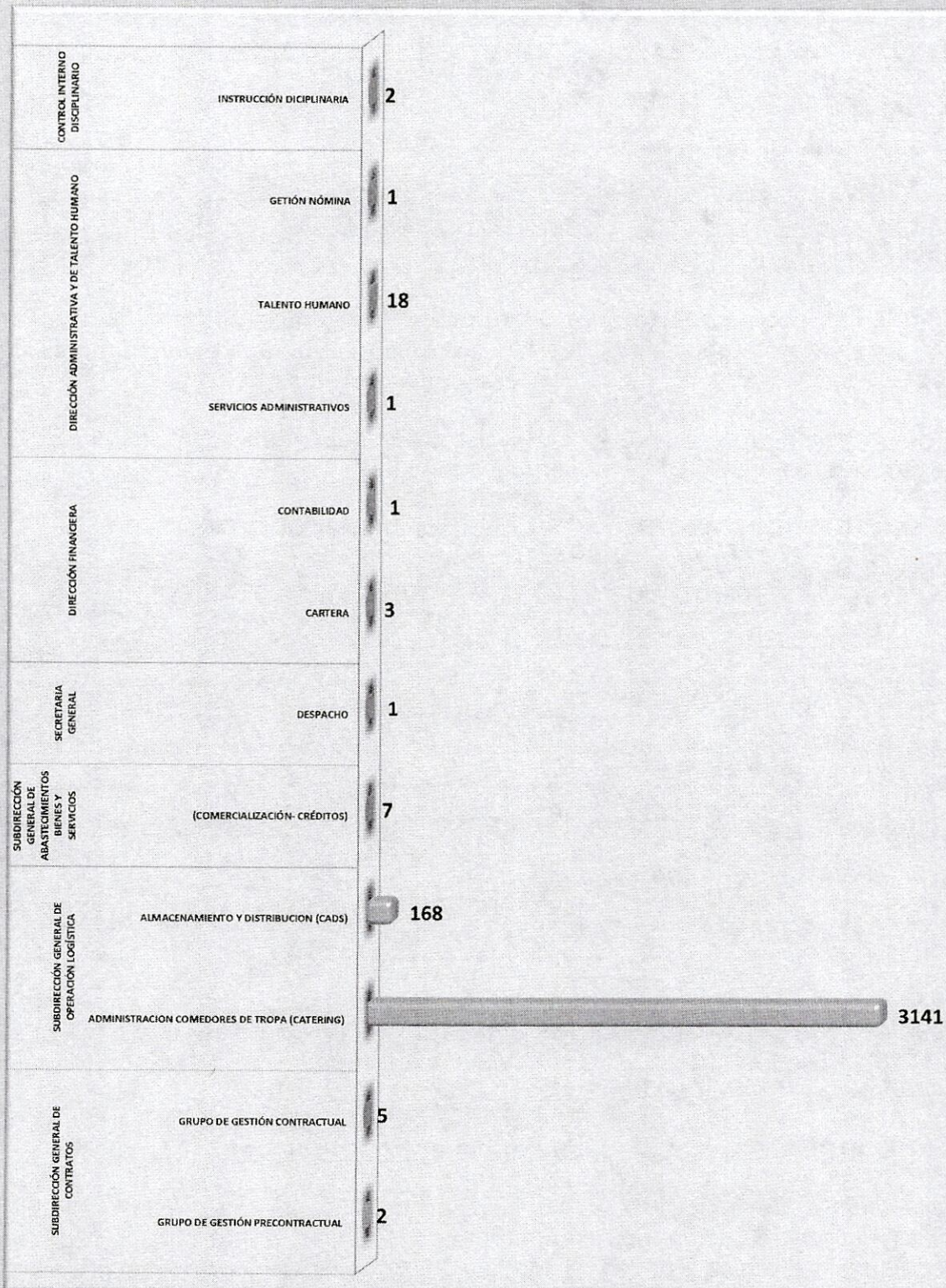
El recuadro anterior muestra las peticiones, sugerencias y felicitaciones recibidas por cada regional, destacando las sugerencias y felicitaciones en la administración de (CATERING) y (CAD'S), en el numeral 4.1.9., se especifican mediante un gráfico los asuntos allegados a través de las sugerencias.

Por la página web, se registraron un total de 177 felicitaciones, dirigidas a (CATERING). Distribuidas en las regionales: Amazonia (136), Nororient (27), Centro (6), Tolima Grande (4), Antioquia Chocó (3) y Norte una (1) respectivamente.

También, ingresaron 5 sugerencias por la página web así: para la regional Llanos Orientales (3), Centro una (1) seguido de Suroccidente con una (1) respectivamente.

Finalmente, en las regionales se registró una (1) petición para la regional Antioquia Chocó, allegada a través del correo contáctenos, reportadas en el cuadro principal.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES JUNIO 2025



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
CONTROL DISCIPLINARIO	10
DIRECCIÓN FINANCIERA	3
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	10
SECRETARIA GENERAL	10
SUBDIRECCIÓN ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	15
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	8
REGIONAL ANTIOQUIA	2

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

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

4. SOLICITUDES RECIBIDAS - CANALES DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL	%
CORREO CONTÁCTENOS		10	0,30
CHAT INTERACTIVO		0	0,00
ORFEO		1	0,03
ATENCIÓN TELEFÓNICA		0	0,00
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		0	0,00
CORREO REGIONALES		0	0,00
MÓDULO PQR		24	0,72
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	141	4,21
	FELICITACIONES	3174	94,75
TOTAL		3350	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:

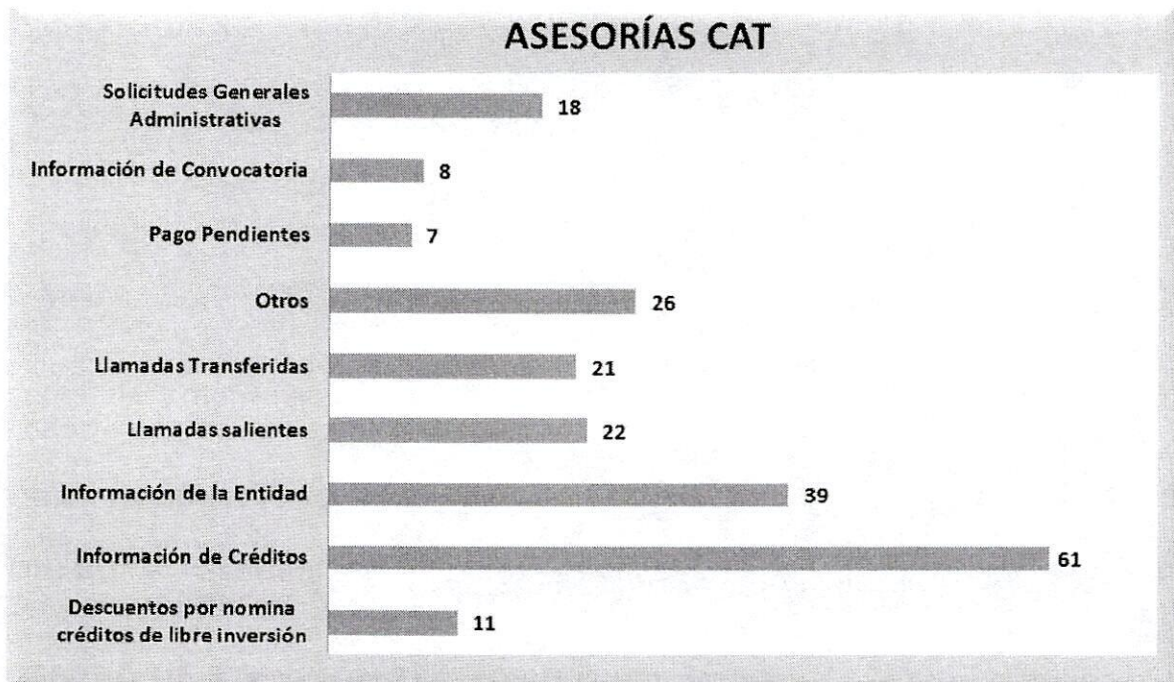
Para el mes de junio, se recibió un total de 255 correos de los cuales: 75 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 10 peticiones se registraron en el Módulo PQR, no se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, a 6 solicitudes se les brindó asesoría,

finalmente, 163 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.2 CHAT INTERACTIVO – se registraron 64 interacciones.

4.3 ORFEO – Gestión Documental - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO se registró una (1) solicitud en el Módulo PQR.

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Se recibieron un total de 213 llamadas, ingresadas de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., clasificadas así: 118 fueron para asesorías generales, no se registraron peticiones en el Módulo PQR, 47 registros se transfirieron a las dependencias encargadas de las cuales 28 fueron con temas puntuales, no hubo solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

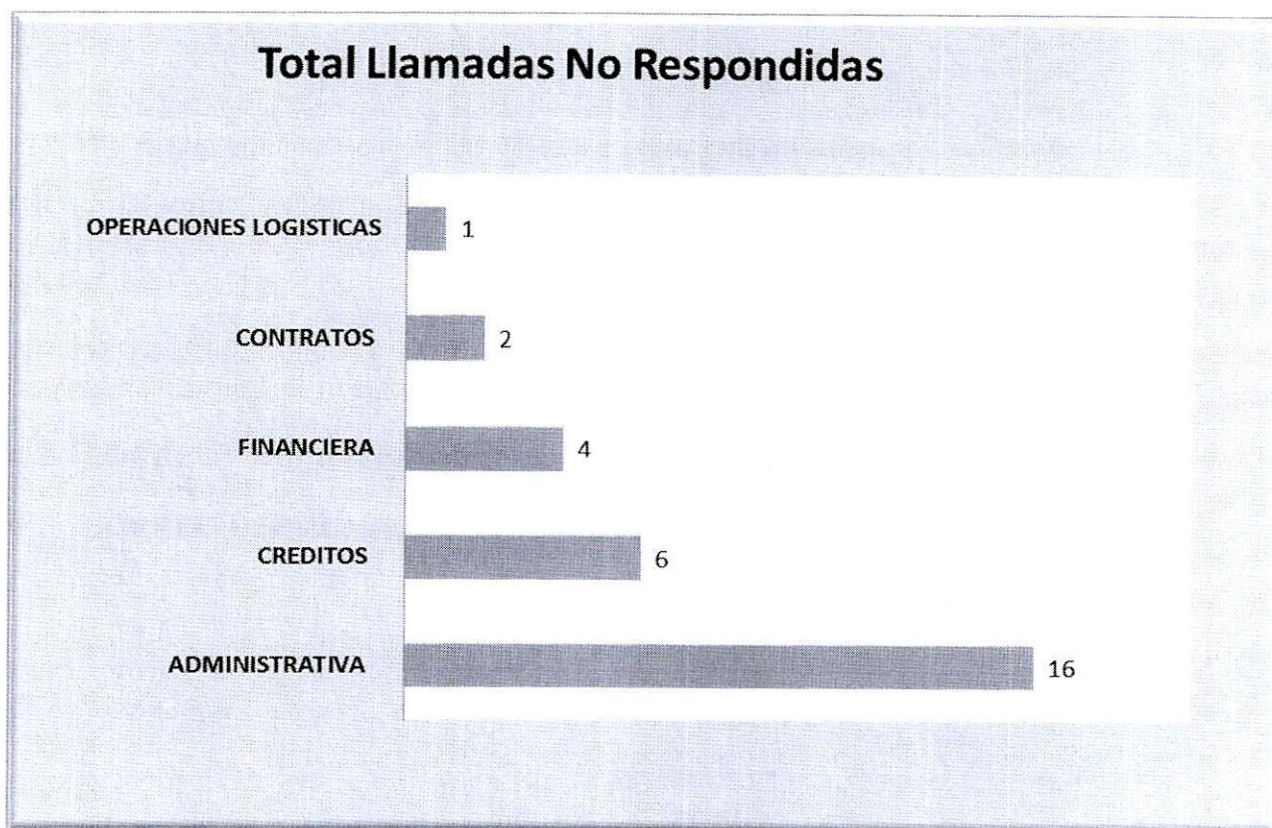
Por otra parte, se identificaron 48 registros en la categoría "Otros", incluyendo llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes.

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 15 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 **29 llamadas no transferidas**, comparado con el mes de mayo presenta disminución en una (1) llamada no contestadas.



Fuente. Informe Mensual CAT de cada proceso a Nivel Nacional de junio 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 mayo, aumento. El porcentaje de recepción para el mes de **junio es del 63%.**

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

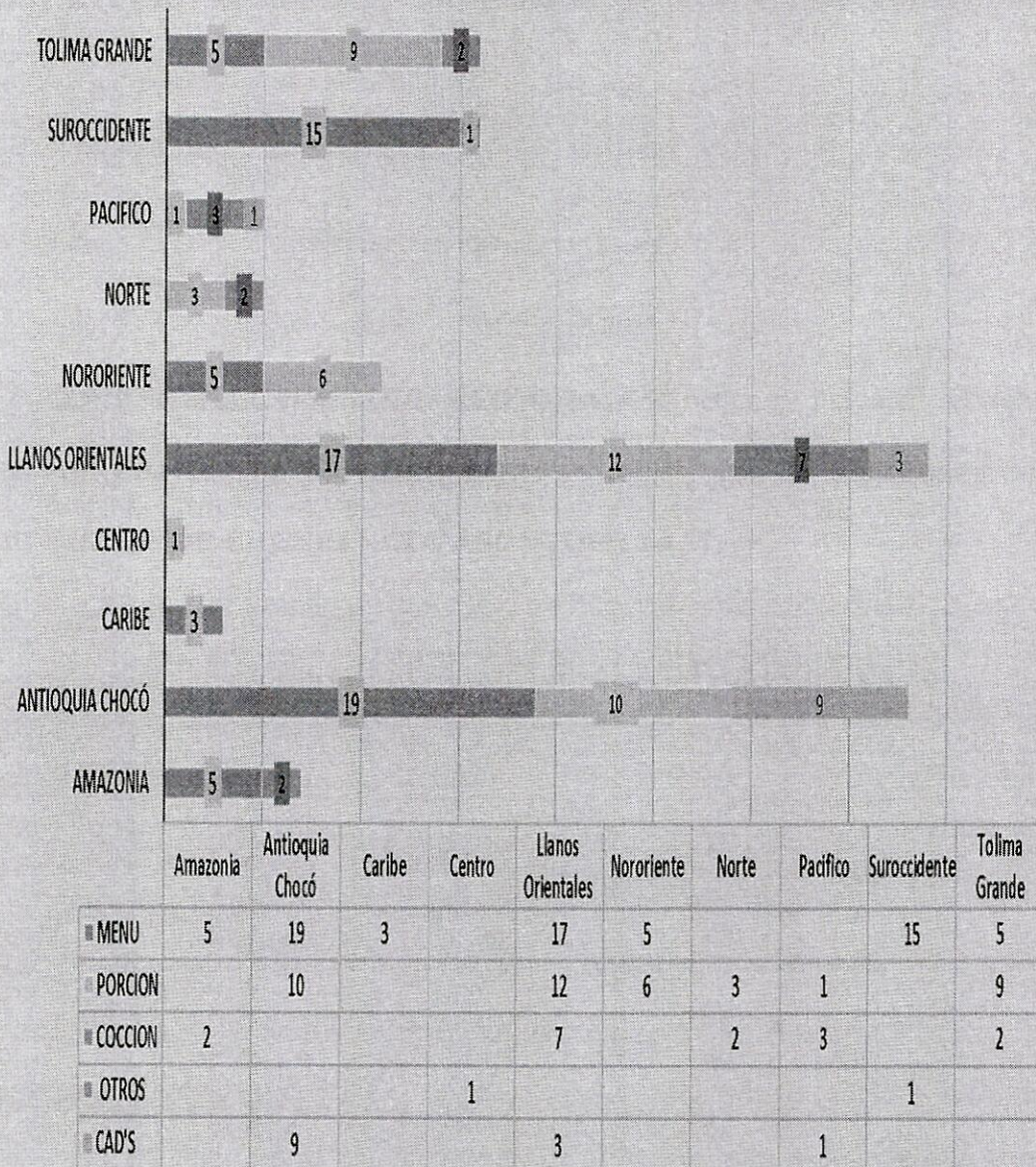
4.6 CORREO SERVIDORES: no se registraron peticiones.

4.7 CORREO ELECTRÓNICO-REGIONALES: no se registraron peticiones.

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se registraron 24 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (141)

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas con mayor incidencia en las regionales son para **(CÁTERING)**, específicamente **"Cambio de Menú"** con 69 sugerencias a nivel nacional, así: Amazonía (5), Antioquía Chocó (19), Caribe (3), Llanos (17), Nororiente (5), Suroccidente (15) y Tolima Grande (5).

Para **"Aumento de Porción"**, se registraron 41 sugerencias. Estas provienen de las siguientes regionales: Antioquía Chocó (10), Llanos Orientales (12), Nororiente (6), Norte (3), Pacífico (1) y Tolima Grande (9) sugerencias.

Para **"Cocción"**, se registraron 16 sugerencias. Estas provienen de las siguientes regionales: Amazonía (2), Llanos Orientales (7), Norte (2), Pacífico (3) y Tolima Grande (2) sugerencias. Finalmente, se registraron (2) sugerencias por concepto de **"otros"**.

Por otra parte, **Almacenamiento y Distribución (CAD'S)** registraron 13 sugerencias así: Antioquía Chocó (9), Llanos Orientales (3), y Pacífico una (1) sugerencia.

Se registraron un total de 141 sugerencias a nivel nacional, lo que representa aumento de 5 en comparación con el mes de mayo.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	176	43,1
PBX	173	42,4
REUNIONES	8	2,0
DIFUSIONES	51	12,5
CONTÁCTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
TOTAL	408	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 8 reuniones agendadas; a su vez, ingresaron 176 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 51 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA. No registraron solicitudes.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de junio, se evidenciaron 41 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 14 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONÍA	5	0
REGIONAL ANTIOQUÍA CHOCÓ	2	2
REGIONAL CENTRO	6	4
REGIONAL LLANOS	6	0
REGIONAL NORORIENTE	2	2
REGIONAL NORTE	2	0
REGIONAL PACÍFICO	1	1
REGIONAL SUROCCIDENTE	5	0
REGIONAL TOLIMA GRANDE	4	4
OFICINA PRINCIPAL	8	1
TOTAL	41	14

Percepción: (Favorable del 95,71%). (Desfavorable del 4,28%). El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia así:

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

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

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

- En este punto, en la Regional Tolima Grande, dos oferentes seleccionaron la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, dejando el siguiente comentario. *"Solo se escucha de hechos presentados de acuerdo con las noticias y realmente es muy raro escuchar sobre estos hechos"*. El otro oferente no registró comentarios.

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 este punto, en la Regional Tolima Grande, dos oferentes seleccionaron la opción A. NIVEL DIRECTIVO, con el siguiente comentario; *"Porque en el recae la ejecución del gasto y es el personal encargado de garantizar que la entidad obre de buena fe"*. El otro oferente no registró comentarios.

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.

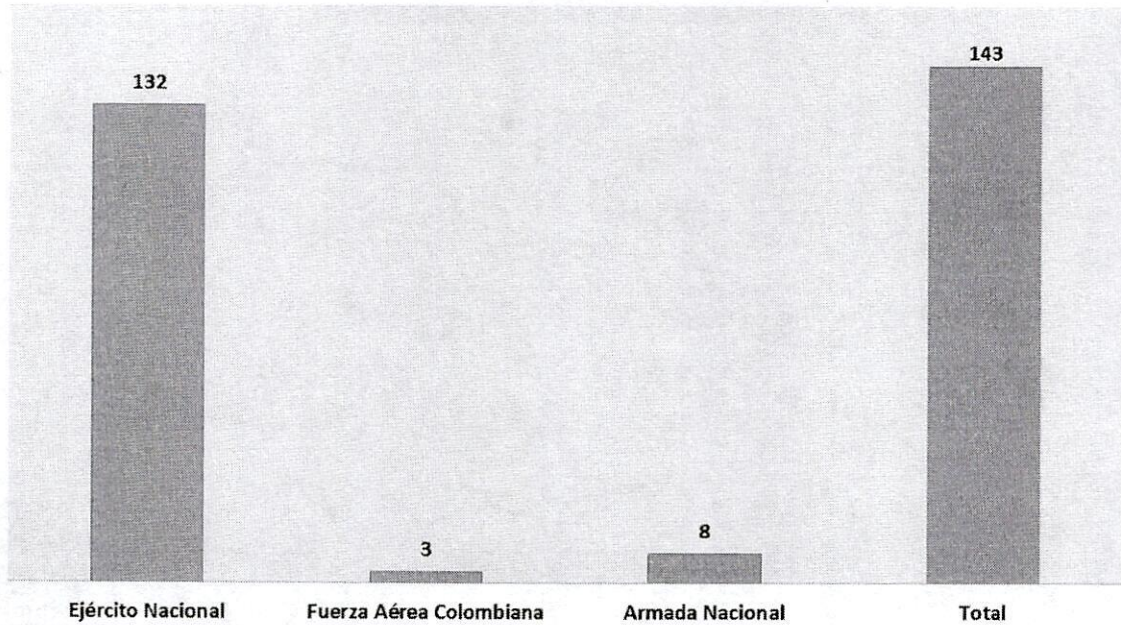
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5 a 5)	(3.5 a 4.5)	(2.5 a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios 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.

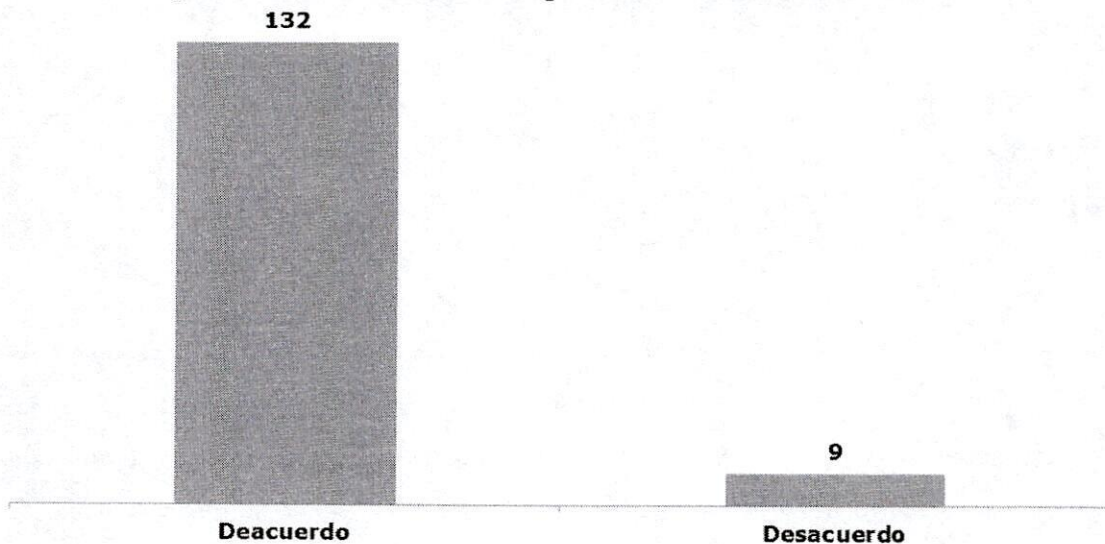
Al analizar los datos recopilados, se registró la participación de 143 usuarios. Este número, al ser comparado con los 73 participantes del mes de mayo del mismo año, revela aumento en la participación.

FUERZA PARTICIPANTE



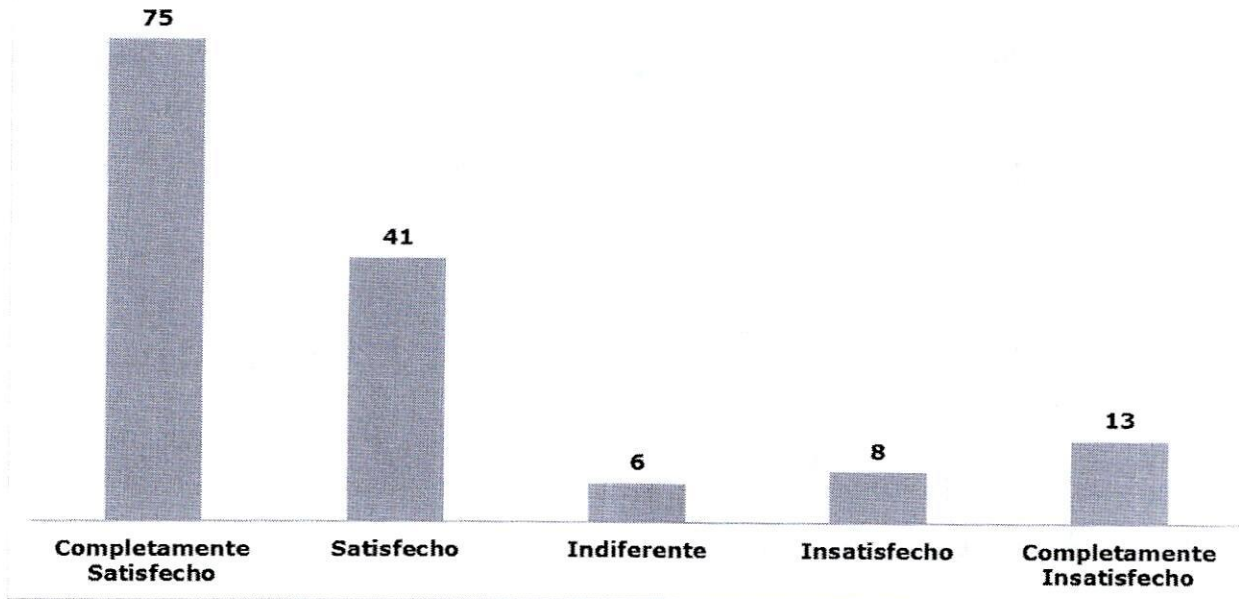
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2025

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



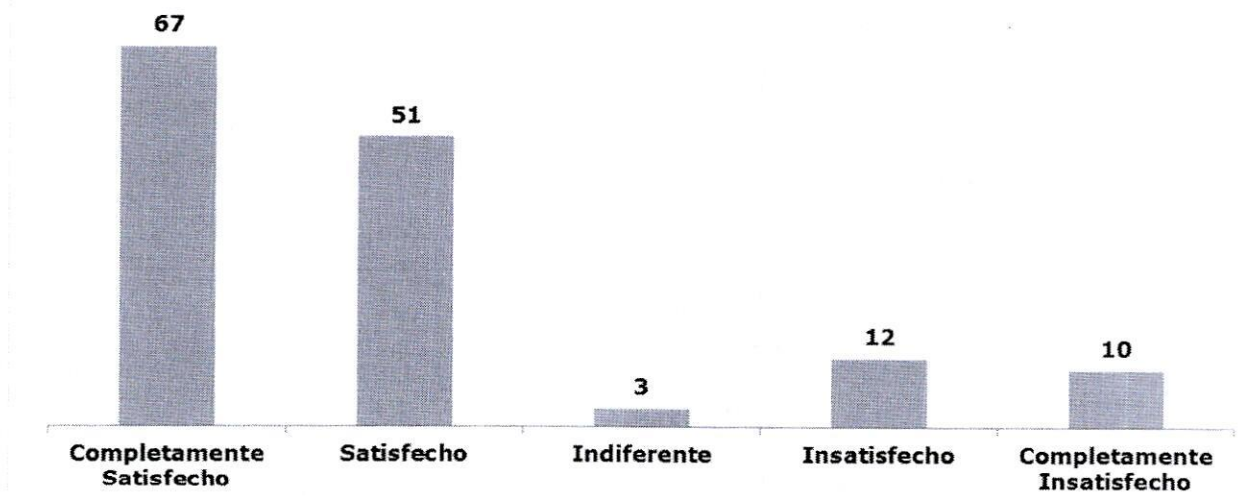
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2025

La calidad de los alimentos suministrados



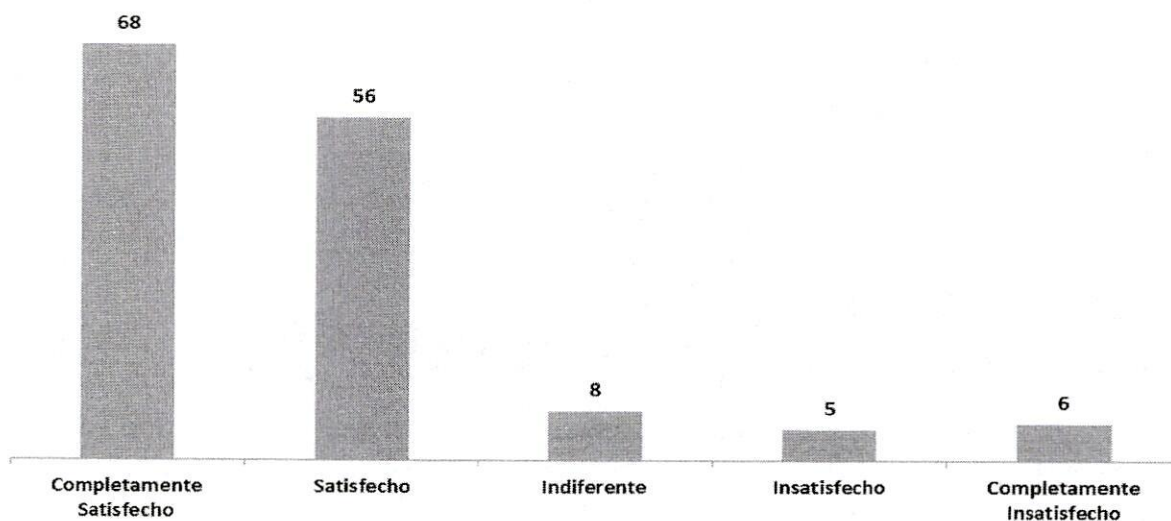
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2025

Sabor de los alimentos suministrados



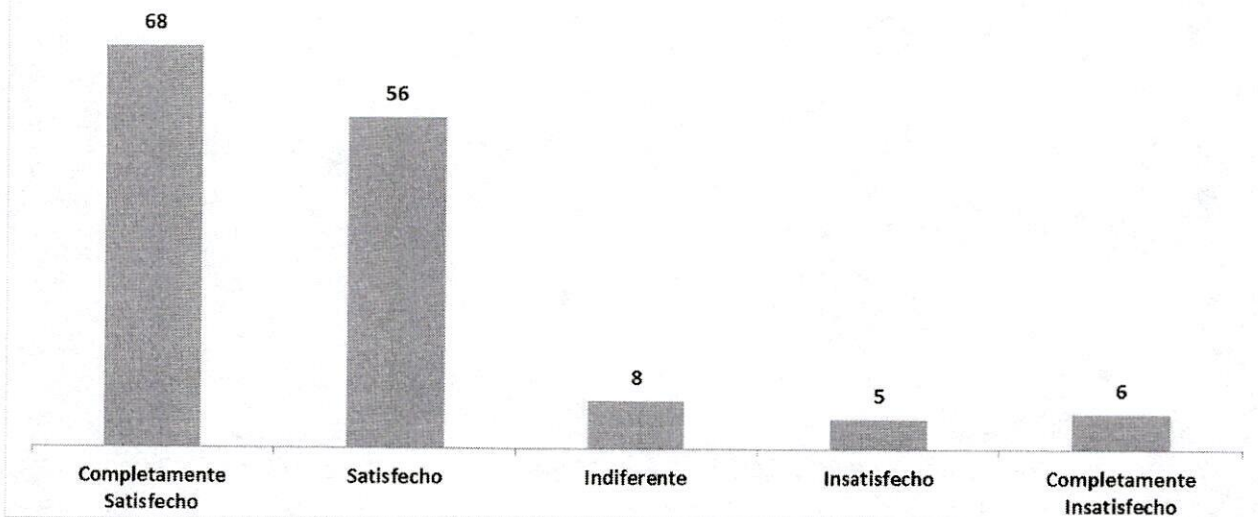
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2025

Sabor de las bebidas suministradas



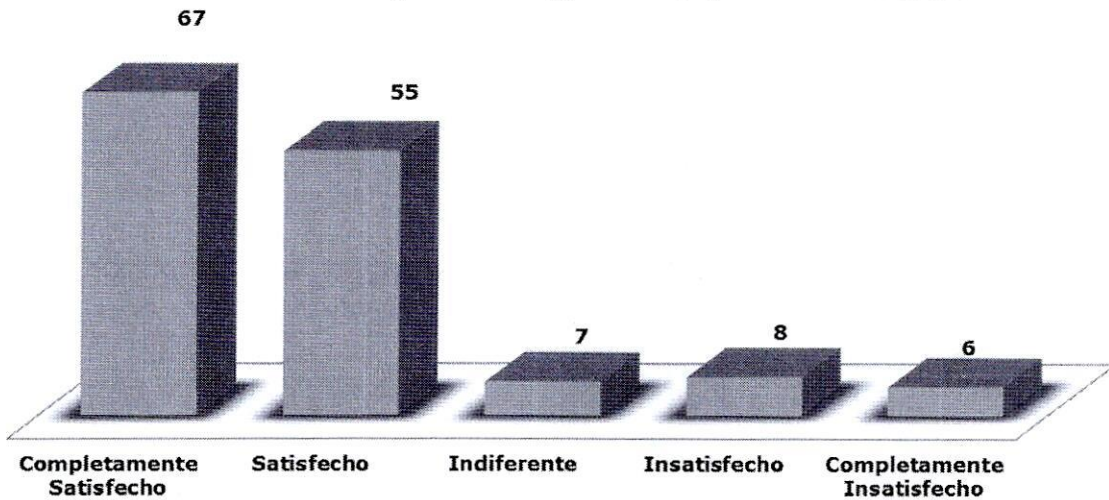
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2025

Tiempo de entrega de los alimentos



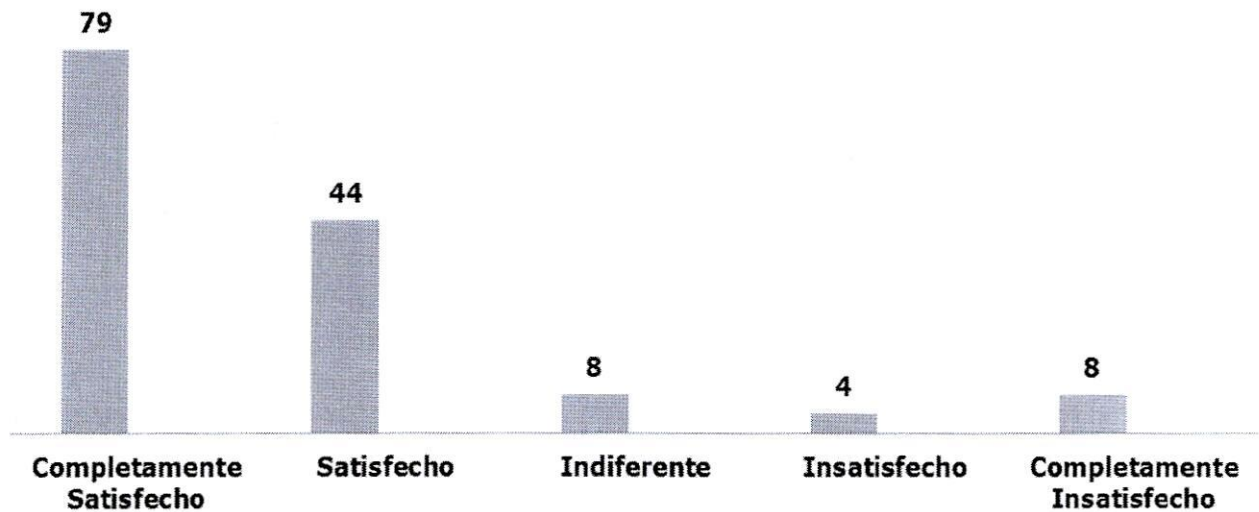
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2025

Limpieza higiene y presentación



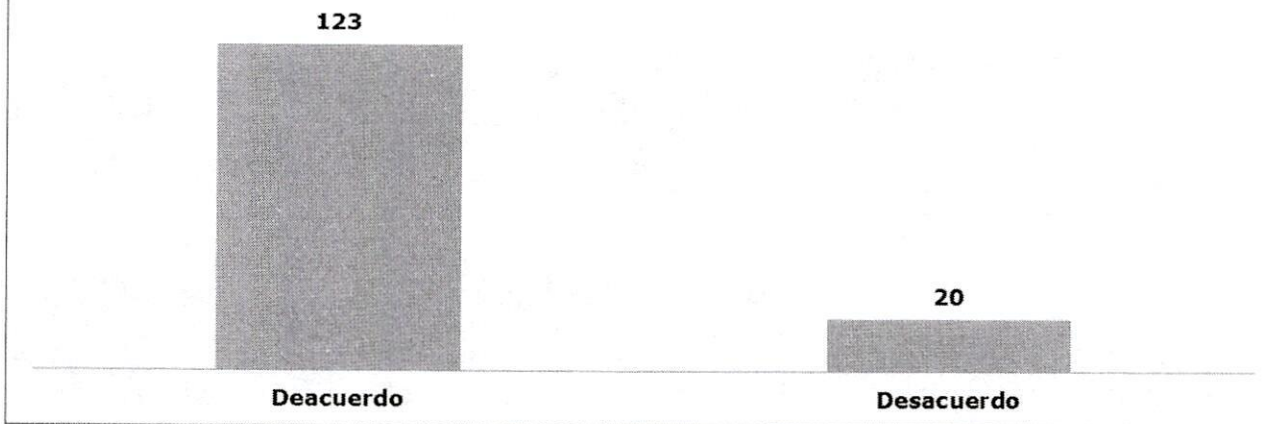
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2025

Atención y servicio brindado por el personal de la ALFM



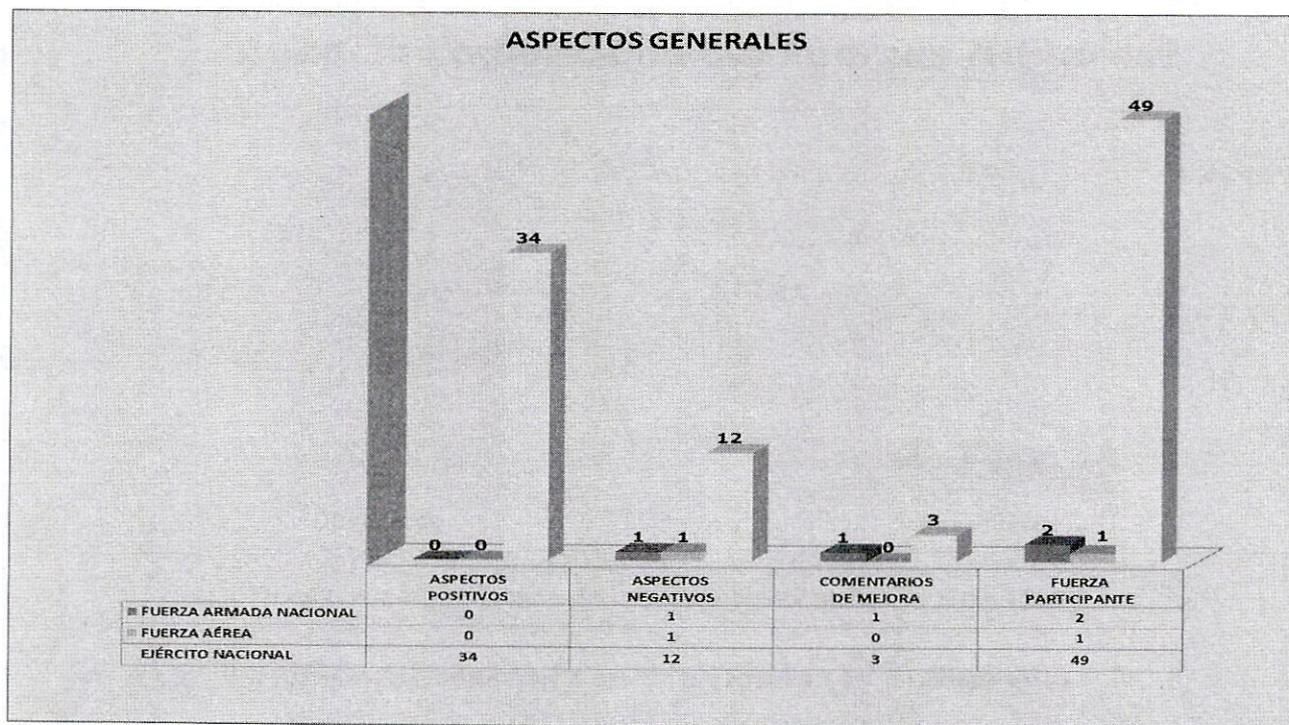
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2025

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 junio 2025

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2025

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los comedores de tropa; se registraron 52 comentarios: 34 positivos, 14 negativos y 4 con oportunidades de mejora.

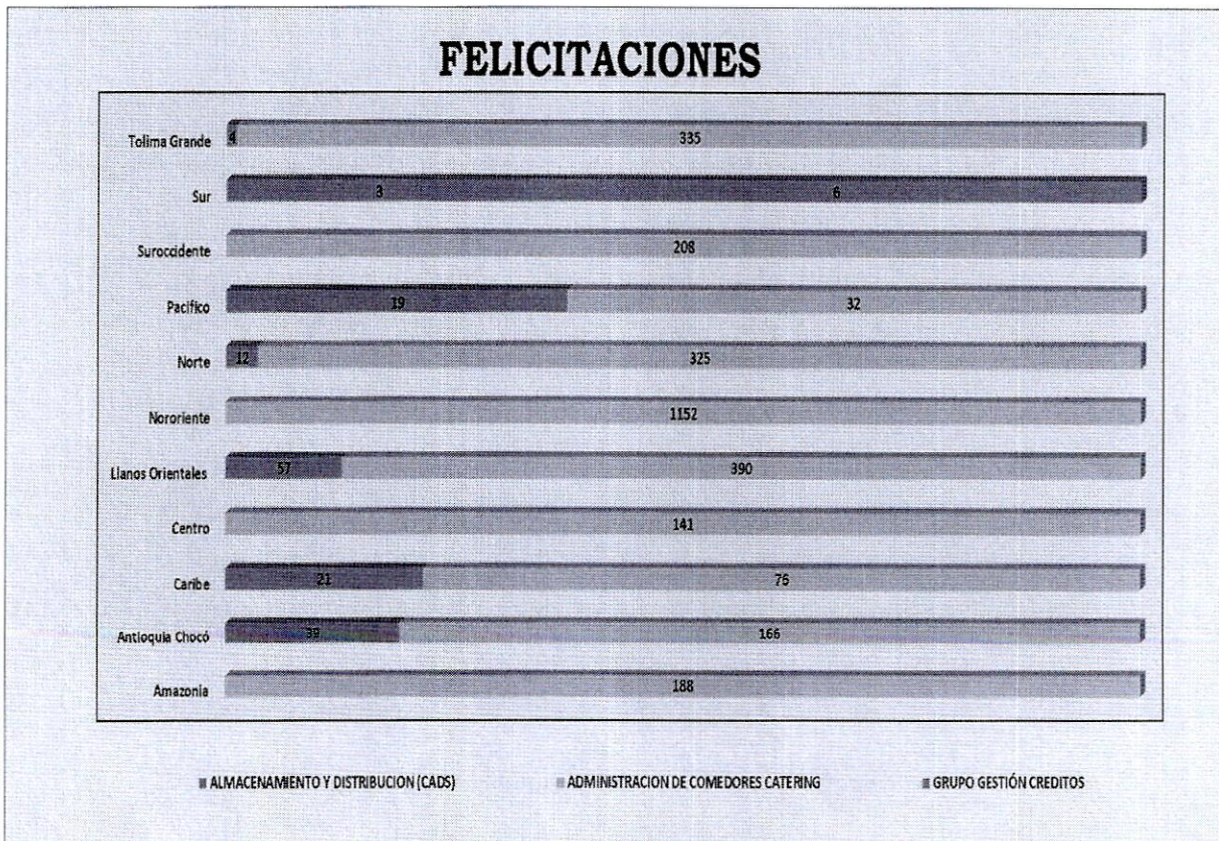
Se informó a la Alta Dirección y a la Subdirección de Operaciones Logísticas sobre los resultados de la encuesta (código QR) para tomar acción frente a las inconformidades y mejorar el servicio de la ALFM.

7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3174
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	34
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	986
TOTAL	4194

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 3.174 felicitaciones, así:



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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 3.013, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 155 felicitaciones.

En comparación con el mes de mayo, durante el mes de junio se evidenció un considerable aumento de 455 pronunciamientos favorables, lo cual representa un avance significativo en los resultados obtenidos.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	1
QUEJAS	4
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	18
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	120
TOTAL	144

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos

Las inconformidades que manifiestan los usuarios, ya sea en forma de quejas, reclamos o denuncias, así como también la calificación del servicio, los comentarios y demás observaciones que se registran a través de la encuesta suministrada mediante el código QR, constituyen una fuente valiosa de retroalimentación.

Esta información es recopilada y canalizada hacia la Subdirección de Operación Logística, dependencia encargada de realizar el seguimiento detallado y oportuno de cada una de estas manifestaciones, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, atender las novedades presentadas y tomar las acciones necesarias para garantizar una respuesta adecuada y oportuna, en procura de la satisfacción del usuario y el fortalecimiento continuo del servicio prestado.

RECLAMOS: (1)

ID 14295 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS: el usuario manifestó una presunta irregularidad relacionada con el cumplimiento de los términos establecidos en un proceso contractual en el cual se encuentra participando. La situación fue revisada y atendida por el equipo competente. Cerrado (08/07/2025).

➤ **Informado a Control Interno: memorando N° 2025110010148753**

QUEJAS: (4)

ID 14286 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: a través de un reporte anónimo, se recibió una queja dirigida contra un funcionario adscrito a la oficina principal, en la cual se señalaron presuntas prácticas inadecuadas antes del desarrollo de la jornada laboral. La situación fue puesta en conocimiento de las instancias competentes para su verificación y análisis, y una vez surtido el proceso correspondiente, se procedió con la respuesta y cierre, (18/06/2025).

- **Informados a Control Interno Disciplinario: memorando N° 2025110010136973**

ID 14291 – CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: el usuario manifestó su inconformidad frente a un proceso disciplinario en el cual se encuentra directamente involucrado, señalando aspectos que, a su juicio, podrían afectar el desarrollo o la imparcialidad del mismo. La situación fue atendida por las instancias competentes, Cerrado (03/07/2025).

ID 14305 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: a través de un reporte anónimo, se recibió una manifestación de inconformidad relacionada con el comportamiento y la conducta de un funcionario, en la cual se expone que su actuar refleja presuntos vacíos o deficiencias en los procesos internos que tiene a cargo, esta situación fue trasladada a las áreas competentes para su análisis. Cerrado (10/07/2025).

ID 14316 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: usuario manifestó su inconformidad respecto al comportamiento y la conducta de un funcionario, señalando presuntos actos de persecución y acoso en su contra dentro del entorno laboral. La situación fue puesta en conocimiento de las instancias competentes, con el fin de garantizar la revisión objetiva de los hechos, fue cerrado. (16/07/2025).

- **Informados a Control Interno Disciplinario: memorando N° 2025110010148733**

DENUNCIAS: (1)

ID 14276 – CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: El usuario presentó una solicitud de aclaración relacionada con un proceso contractual adelantado por la Regional Llanos Orientales, manifestando su inconformidad debido a que, según lo expuesto, se le negó el ingreso a las instalaciones el día programado para la reali-

zación de la subasta. El usuario indicó que esta situación afectó su participación en el proceso, por lo cual requirió información detallada sobre las razones de dicha restricción. La solicitud fue trasladada a las áreas competentes para su análisis y respuesta, garantizando el derecho del usuario a obtener información clara, fue cerrada. (10/06/2025).

➤ **Informados a Control Interno: memorando N° 2025110010136923**

8. RECOMENDACIONES

- Dadas las novedades presentadas al momento de transferir llamadas a extensiones sin respuesta, se sugiere exhortar a la Dirección Administrativa y de Talento Humano con el fin de garantizar una atención más efectiva a través del Centro de Atención Telefónico.
- Es importante incentivar la participación del servicio por medio herramientas tecnológicas como el Código QR, ubicado en los diferentes comedores, con el fin de contribuir a la identificación de áreas mejora por parte de la administración, en pro de mejorar la percepción del servicio prestado.

Cordialmente,

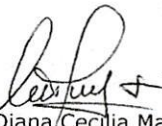


CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRÍGUEZ

Secretaria General (E)
Agencia Logística de las Fuerzas Militares



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



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



Revisó: Aboga. Marisol Gutiérrez
Asesora Sector Defensa