

MEMORANDO

Bogotá D.C., 25 de mayo 2026

No. 2026110010111443 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 - Abril 2026.

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 2026.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
106	106	0	0	0%

Resueltas sin novedad.

1.2. PERÍODO ACTUAL – ABRIL 2026.

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	107	107	0	0	0%	100%	100%

En abril, las PQRSD recibidas aumento en una (1) solicitud respecto al periodo anterior; actualmente 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 abril, 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 registró.

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: se registraron 4 solicitudes.

- **ID 15051** – Remisión del Sr. Teniente Coronel Carlos Alberto Ibarguen Cortes - Jefe Centro Direccionamiento Operacional de Desarrollo Humano, trasladando la petición de la Sra. Maria del Carmen Peña Lopez, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 04/05/2026.
- **ID 15060** – Remisión del Slp. Jhon Alexander Granada Acevedo Redactor Documentos - Creación del Ministerio de Defensa Nacional, trasladando queja de la Sra. Rosa Yamile Santamaria Puerto, la cual fue direccionada a la Secretaría General "comité de convivencia", con fecha de cierre 24/04/2026.
- **ID 15117** - Remisión del Sr. Carlos Alberto Gnecco Quintero de la Contraloría General de la República, trasladando petición del Sr. Bernardo Jesús Vivas, en representación de comerciantes locales del Putumayo, con fecha de cierre 12/05/2026.
- **ID 15127** – Remisión de la señora Iveth Lorena Solano Quintero - Coordinadora grupo para el análisis, prevención e innovación de lucha contra la corrupción, de la Presidencia de la Republica, trasladando petición, con fecha de cierre 19/05/2026.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa-Nacional. Durante el periodo reportado, se registró una (1) solicitud por el módulo del Ministerio de Defensa Nacional, identificada con el ID 15117.

1.6. PETICIONES CON DESISTIMIENTO TÁCITO: no se evidencia peticiones.

1.7. PETICIONES ANÓNIMAS: no evidencio solicitud.

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 8 solicitudes.

- **ID 15036** – Solicitud se copias, remitida por el Sr. Mario Alberto Delgado Peña - Tribunal Administrativo del Putumayo-, a cargo de la oficina asesoría Jurídica. Fue cerrada el 15/04/2026.

- **ID 15045** – Información de la Entidad, remitida por la TC. Luz Esperanza Correa Cruz Jefe de la Oficina de Respuesta a Incidentes Cibernéticos-, a cargo de Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Fue cerrada el 22/04/2026.

- **ID 15048** – Información de la Entidad, Mayor General Fabio Leonardo Caro Cancelado, Director de la Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto, a cargo de la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios. Se cerró el 21/04/2026.

- **ID 15069** – Solicitud de copias, remitida por el Sr. Yeison Fernando Leal Baldion - Ministerio de Defensa Nacional, a cargo de la Oficina Asesoría Jurídica, Fue cerrada el 16/04/2026.

- **ID 15081** – Información de la Entidad, remitida por el Sr. Dany Alexander Cañas Rangel - Gobernación de Norte de Santander, a cargo de la Regional Nororiente. Se cerró el 23/04/2026.

- **ID 15085** – Información de la Entidad, remitida por el Sr. William Arley Vega de la Dirección General de Sanidad Militar, a cargo de la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios. Se cerró el 05/05/2026.

- **ID 15102** – Solicitud de copias, remitida por el Sr. Gloria Eugenia Domínguez Betancur, - Tribunal Administrativo del Putumayo, a cargo de la Oficina Asesoría Jurídica. Fue cerrada el 28/04/2026.

- **ID 15111** – Información de la Entidad, remitida por el Teniente Coronel Jhonnatan Arcos Enciso Comandante Grupo de Caballería Mediano No. 5 Ejército Nacional de Colombia, a cargo de la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios. Se cerró el 07/05/2026.

REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: se registraron 8 solicitudes, descritas así:

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
16/04/2026	15070	DIONE VEGA BERNAL - CUERPO TECNICO DE INVESTIGACIÓN - SECCIONAL CUNDINAMARCA SECCIÓN INVESTIGACIONES	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	INFORMACION DE LA ENTIDAD	10 DÍAS	16/04/2026
16/04/2026	15079	CARLOS ANDRÉS DÍAZ - TECNICO ADMINISTRATIVO PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION META	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	INFORMACION DE LA ENTIDAD	10 DÍAS	29/04/2026
20/04/2026	15091	LUIS ANGEL GOEZ ARIAS - PROFESIONAL UNIVERSITARIO PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL	INFORMACION DE LA ENTIDAD	10 DÍAS	05/05/2026
22/04/2026	15100	ALEJANDRO ORTEGA PEÑA - SECRETARIO PROCURADURIA GR 10 PROVINCIAL DE INSTRUCCION GIRARDOT	REGIONAL TOLIMA	INFORMACION DE LA ENTIDAD	10 DÍAS	30/04/2026
22/04/2026	15103	ANDRES ARTURO SANCHEZ - PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 17 PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	DIRECCIÓN GENERAL	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	5 DÍAS	27/04/2026
24/04/2026	15107	ANDRES ARTURO SANCHEZ - PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 17 PROCURADURIA GENERAL DE LA	DIRECCIÓN GENERAL	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	5 DÍAS	27/04/2026

		NACION				
28/04/2026	15115	IVON DAYANN GIL PEDREROS - PROFESIONAL UNIVERSITARIO G-02 (E) CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	DIRECCIÓN GENERAL	INFORMACION DE LA ENTIDAD	10 DÍAS	12/05/2026
30/04/2026	15129	CARLOS ALBERTO GNECCO QUINTERO DIRECTOR DE VIGILANCIA FISCAL SECTOR DEFENSA Y SEGURIDAD CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	SOLICITUD DE COPIAS	3 DÍAS	06/05/2026

MONITOREO MEDIOS DE RECEPCIÓN: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	107
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	81
	FELICITACIONES	2913
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		3101

Actualmente, se cuenta con 144 canales físicos y virtuales: 143 buzones de sugerencias físicos, distribuidos en los diferentes segmentos de servicio con mayor concentración en regionales y algunos en la oficina principal, además de un (1) buzón virtual ubicado en el Portal Institucional.

Estos buzones son el canal más utilizado para recibir sugerencias y felicitaciones de los grupos de interés como las Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general, permitiéndoles expresar sus opiniones sobre los servicios. Durante el mes de abril se recibieron 2.994 escritos, lo que representa aumento de 177 interacciones respecto al mes anterior. Este medio sigue siendo crucial para obtener información que permita mejorar el servicio y los procesos institucionales.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	4	0	0	0	0	0	4	0,13
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	0	75	2624	0	2700	87,07
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	0	0	0	6	285	0	291	9,38
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	2	0	0	0	0	0	2	0,06
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	9	0	0	0	0	4	13	0,42
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	2	0	0	0	0	0	2	0,06
	(COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	3	0	1	0	4	0	8	0,26
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	1	0	0	0	0	1	0,03

OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0,19
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	3	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0,13
	CONTABILIDAD	16	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0,52
	CUENTAS POR PAGAR	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03
OFICINA TECNOLOGÍA	SEGURIDAD TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	34	0	0	0	0	0	0	0	0	34	1,10
	GESTIÓN NOMINA	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0,19
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	7	2	0	0	0	0	0	0	0	9	0,29
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03
TOTAL		98	3	2	81	2913	4	3101	100			

En abril, los buzones fueron el principal medio de recepción. Destacó el grupo Catering (75 sugerencias y 2.624 felicitaciones), seguido de los CAD'S (6 sugerencias y 285 felicitaciones). También se registraron (4) felicitaciones en Créditos de la Regional Sur. El detalle de las sugerencias se encuentra en el punto 2.1.

Se registraron un total de 98 peticiones, distribuidas de la siguiente manera: Talento Humano (34), gestión Nomina (6), Contabilidad (16), Asesoría Jurídica (6), Gestión Contractual (9) y Precontractual (2), seguido de Instrucción Disciplinaria (7), Despacho de Dirección General (4), También se asignaron a Gestión Créditos y

Gestión Cartera (3) peticiones respectivamente, Dirección de Infraestructura (2), Grupo de Gestión Catering, Abastecimiento Clase I, Oficina Tecnología, Control Interno, Servicios Administrativos y Cuentas por Pagar con una (1) petición respectivamente.

Se presentaron (3) quejas, las cuales fueron direccionadas para: Instrucción Disciplinaria (2), Grupo Atención Ciudadana "Comité de Convivencia Laboral" con una (1).

En cuanto a los (2) reclamos registrados, se asignaron así: el grupo de Créditos uno (1), y Grupo de Cartera con uno (1).

Finalmente, se registraron (4) denuncias: direccionadas al grupo de Gestión Contractual, por instrucción de la Dirección General.

Los reclamos, quejas y denuncias allegados 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	CATERING	0	1	23	24
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	TALENTO HUMANO	2	0	0	2
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	4	26	30
	CATERING	0	30	174	204
	CADS	0	0	15	15
CARIBE	CATERING	0	3	88	91
	CATERING	0	2	122	124
	CATERING	0	11	285	296
LLANOS ORIENTALES	CADS	0	0	72	72
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	1	1001	1002
NORORIENTE	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	0	0	0
	CADS	0	0	0	0

	CATERING	0	0	352	352
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
PACIFICO	CADS	0	2	15	17
	CATERING	0	0	32	32
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
SUROCCIDENTE	CADS	0	0	139	139
	CATERING	0	0	223	223
	CADS	0	0	2	2
SUR	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	4	4
	CADS	0	0	4	4
TOLIMA GRANDE	CATERING	0	27	324	351
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
TOTAL		7	81	2913	3001

El recuadro anterior muestra las peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas por cada regional, destacando la gestión 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, no se registraron sugerencias ni felicitaciones. En las regionales se registraron (7) peticiones, allegadas a través de los canales de atención Ciudadana, reportados en el cuadro principal.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES ABRIL 2026

CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	9
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
	GESTIÓN NOMINA	6
	TALENTO HUMANO	34
OFICINA TECNOLÓGICA	SEGURIDAD TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CUENTAS POR PAGAR	1
	CONTABILIDAD	16
	CARTERA	4
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	6
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	8
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	2
	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	13
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	291
	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	2700
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	4

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de abril 2026

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	7
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	10
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6
DIRECCIÓN FINANCIERA	7
CONTROL INTERNO	20
SECRETARIA GENERAL	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	11
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	7
OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	8
REGIONAL AMAZONIA	9
REGIONAL NORORIENTE	4
REGIONAL NORTE	5
REGIONAL PACIFICO	9
REGIONAL TOLIMA	6

Los tiempos de respuesta para las 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		43	1,39
CHAT INTERACTIVO		0	0,00
ORFEO		3	0,10
ATENCIÓN TELEFÓNICA		1	0,03
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		7	0,23
CORREO REGIONALES		3	0,10
MÓDULO PQR		50	1,61
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	81	2,61
	FELICITACIONES	2913	93,94
TOTAL		3101	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.

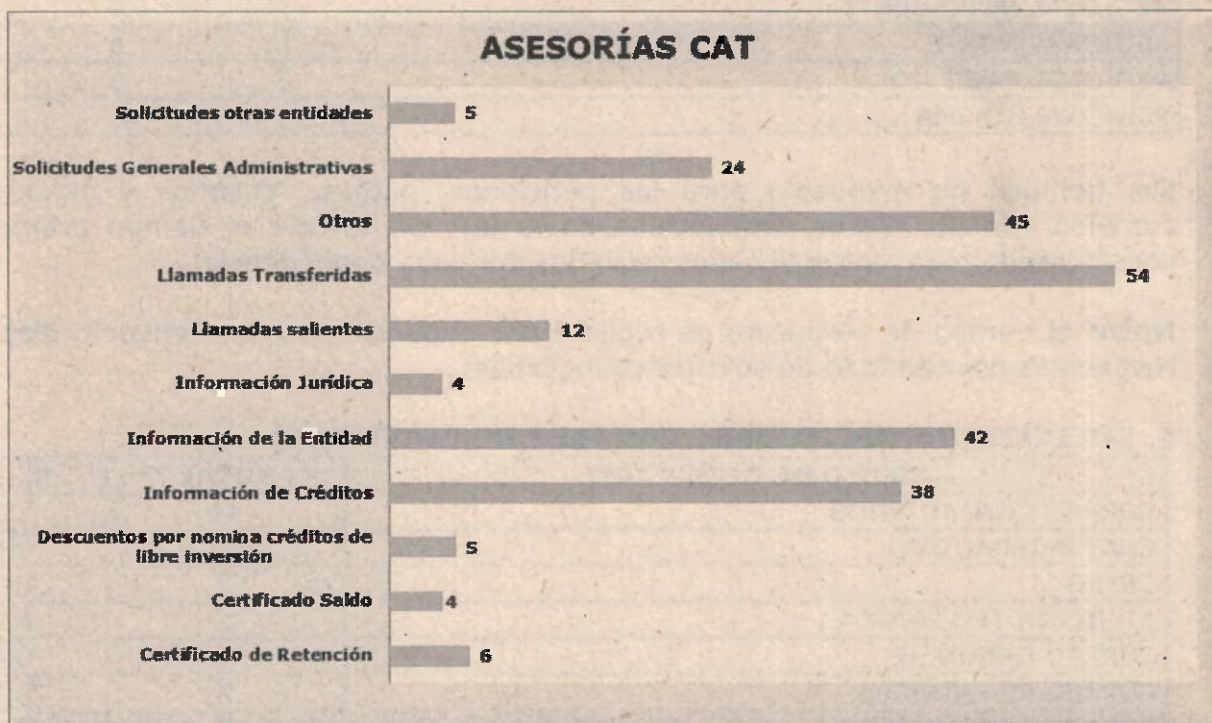
4.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co:

Para el mes de abril, se recibió un total de 335 correos, de los cuales: 99 se direccionaron a los funcionarios competentes para brindar la información requerida, 43 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, no se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones. Asimismo, se brindó asesoría a una (1) solicitud, finalmente 192 mensajes recibidos por este medio no fueron direccionados por ser información que no requiere trámite o por ser correos reenviados más de una vez.

4.2 CHAT INTERACTIVO – se registraron 52 interacciones de las cuales ninguna se registró en el Módulo PQR.

4.3 ORFEO – A través del Sistema de Gestión Documental 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 2026.

Se recibieron un total de **239 llamadas**, ingresadas de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., clasificadas así: **119** de las cuales **39** corresponden a asesoría general, **41** sobre información de la Entidad, **38** de información de créditos, se registró una **(1)** petición en el Módulo PQR. Asimismo, **63** registros se transfirieron a las dependencias encargadas y no se ingresaron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

transfirieron a las dependencias encargadas y no se ingresaron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

Por otra parte, se realizaron **12 llamadas salientes**, las cuales fueron para realizar asesoría frente a temas pendientes, y se identificaron **45** registros en la categoría "**Otros**", incluyendo llamadas de prueba o números desconectados.

Las PQRD recibidas vía telefónica se registran y gestionan a través del Módulo PQR de la página web institucional.

A través del número institucional 3144448210, se recibieron **26 llamadas**, las cuales están consolidadas con el total de ingreso de llamadas en la gráfica de asesorías CAT.

El registro de llamadas en comparación al mes de marzo, aumento. El porcentaje de recepción para el mes de **abril es del 53 %**.

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 disminución de 4 llamadas no transferidas.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de abril 2026.

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

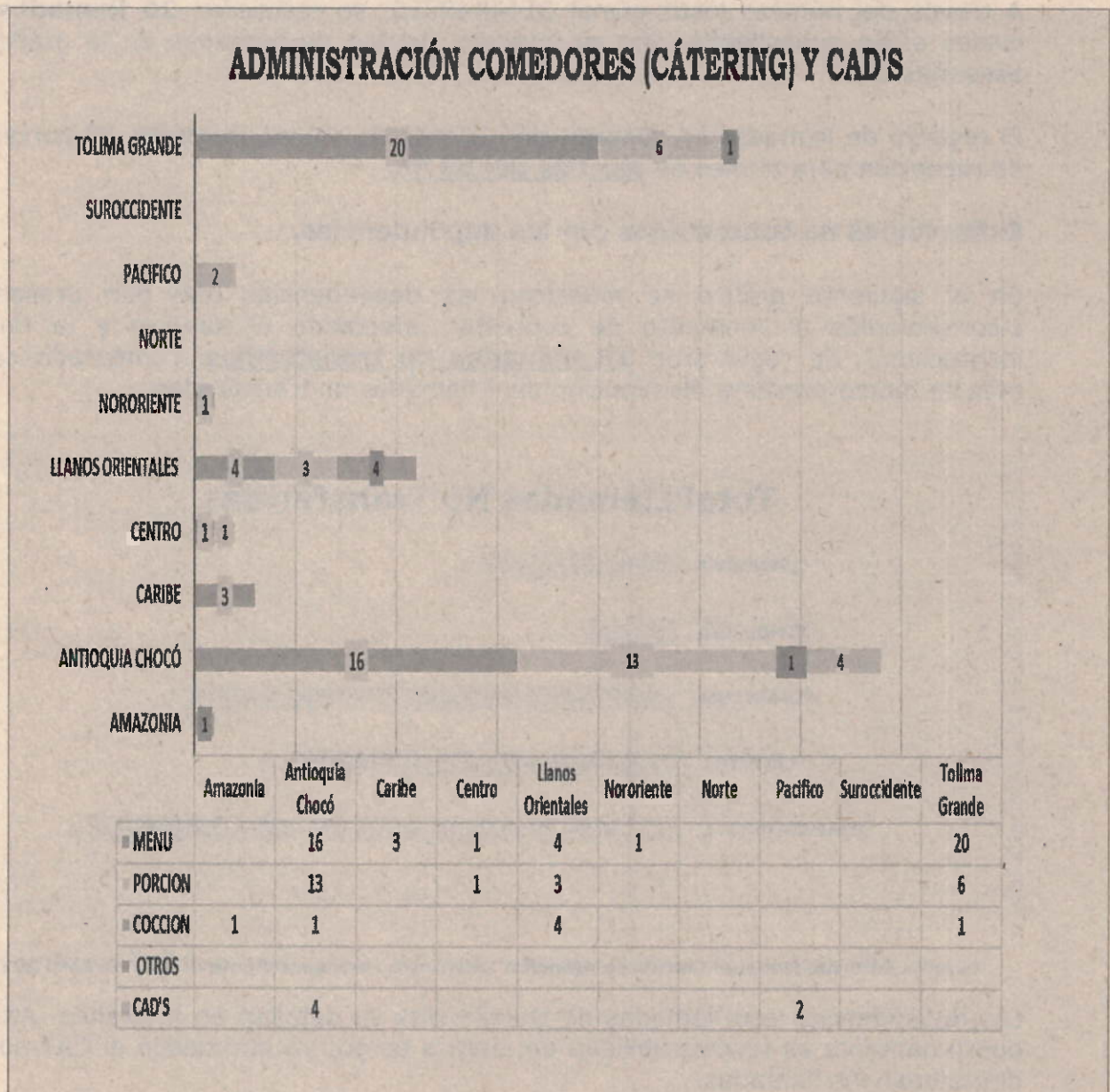
4.5 CORREO denuncie@agencialogistica.gov.co: no se registró solicitudes.

4.6 CORREO SERVIDORES: se registraron 7 solicitudes.

4.7 CORREO ELECTRÓNICO-REGIONALES: se registraron 3 solicitudes.

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se registraron 50 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIAS ASUNTOS (81)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de abril 2026.

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas con mayor incidencia en las regionales para **CÁTERING** se concentran en el ítem **"Menú"**, con un total de **45** sugerencias a nivel nacional, distribuidas así: Tolima Grande (20), Antioquia Chocó (16), Llanos Orientales (4), Caribe (3), seguido de Centro y Nororiente con una (1) sugerencia respectivamente.

En la opción de **"Porción"** se presentaron **23** sugerencias, provenientes de las Regionales Antioquia Chocó (13), Tolima Grande (6), Llanos (3) y Centro una (1).

Asimismo, en la opción **"Cocción"** se registraron **7** sugerencias, las cuales corresponden a las Regionales de Llanos (4), seguido de Amazonía, Antioquia Chocó, y Tolima Grande con una (1) sugerencia respectivamente.

Por otra parte, los Centros de Almacenamiento y Distribución (**CAD'S**) registraron un total de **6** sugerencias, distribuidas en las regionales de Antioquia Chocó (4) y Pacífico (2).

Se registró un total de 81 sugerencias a nivel nacional, lo que representa una **disminución de 66** interacciones en comparación con el mes de marzo.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
RÉGISTRO VISITANTES	151	48,4
PBX	119	38,1
REUNIONES	6	1,9
DIFUSIONES	36	11,5
CONTÁCTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
CENTRO TELEFÓNICO /CHAT / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
TOTAL	312	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES: Se notificaron 6 reuniones agendadas; a su vez, ingresaron 151 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 PBX (CENTRAL TELEFÓNICA RECEPCIÓN): Se registraron 119 interacciones a través de la central telefónica (PBX) de la oficina principal.

5.3 DIFUSIONES: Se evidenció una gestión de 36 difusiones, las cuales se realizaron desde la recepción de la oficina principal.

5.4 MÓDULO WEB DE FINANCIERA: No se registraron solicitudes.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de abril, se evidenciaron 42 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 60 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONIA	2	1
ANTIOQUIA CHOCO	4	8
REGIONAL CARIBE	6	6
REGIONAL CENTRO	5	12
LLANOS ORIENTALES	4	5
REGIONAL NORORIENTE	5	10
REGIONAL NORTE	4	7
REGIONAL PACIFICO	1	1
REGIONAL SUROCCIDENTE	3	2
REGIONAL SUR	3	3
REGIONAL TOLIMA	3	6
OFICINA PRINCIPAL	2	2
TOTAL	42	60

Percepción: (Favorable del 96,0%) (Desfavorable del 4,0%). El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia así:

Pregunta 2 - ¿Considera usted que los procesos contractuales de la Agencia Logística son?:

- En la Regional Suroccidente, un oferente seleccionó la opción B. POCO TRANSPARENTE Y POCO CONFIABLES, sin dejar ningún comentario.

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

- En la Regional Tolima, un oferente seleccionó la opción A. SI, con el siguiente comentario: "Se entera uno de hechos de corrupción de acuerdo a las noticias nacionales."

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

- En la Regional Caribe, en este punto un oferente seleccionó la **opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO**, sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Llanos, un oferente selecciono la **opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO**, sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Norte, según la pregunta, un oferente seleccionó la **opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO**, sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Tolima, en este punto, dos oferentes seleccionaron la **opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO**, con el siguiente comentario: "Solo se

escucha de hechos presentados de acuerdo a las noticias y realmente es muy raro escuchar sobre estos hechos."

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

- En la Regional Choco, en este punto, un oferente seleccionó la opción, **A. NIVEL DIRECTIVO** y otro oferente seleccionó la opción **F. TODOS**, dejando el siguiente comentario: *"En la medida que somos humanos podemos fallar, en las experiencias que hemos tenido ninguna persona ha influido o tratado de influir por ningún motivo en los procesos".*
- En la Regional Centro, dos oferentes seleccionaron la opción, **A. NIVEL DIRECTIVO**, sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Llanos, en este punto dos oferentes seleccionaron la opción, **A. NIVEL DIRECTIVO**, y otro oferente seleccionó la opción **F. TODOS**, sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Norte, un oferente seleccionó la opción, **F. TODOS**, sin dejar comentario alguno.
- En la Oficina Principal en este punto un oferente del proceso 002 - 065-2026, seleccionó la opción **F. TODOS**, dejando el siguiente comentario: *"Todos los niveles en cualquier organización se pueden ver influenciados por la corrupción, lastimosamente existe en todas partes es obligación en cada persona y entidad, no ceder ante los actos de corrupción que nos acechan."*
- En la Regional Tolima, 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."*

Pregunta 7 - Cómo percibe usted el interés de la entidad por combatir la corrupción:

- En la Regional Llanos, un oferente seleccionó la opción **B. POCO INTERESADA**, sin dejar ningún comentario.

Pregunta 9 - Considera que las respuestas a las observaciones, o inquietudes y sugerencias, son dadas bajo el principio de objetividad:

- En la Regional Llanos, en este punto, un oferente seleccionó la opción **B. NO**, sin dejar ningún comentario.

Pregunta 10 - Las solicitudes presentadas por usted a la Agencia Logística han sido atendidas:

- En Regional Choco, en este punto un oferente seleccionó la opción **B. NO**, sin dejar ningún comentario.
- En Regional Llanos, en este punto un oferente seleccionó la opción **B. NO**, sin dejar ningún comentario.

Medición de satisfacción / Módulo PQR: La medición se realiza a través de cuatro preguntas. Se evidenció participación de un (1) ciudadano.

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 (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	1	1			
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		1			
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		1			
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		1			
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	1	(4.5. a 5)			

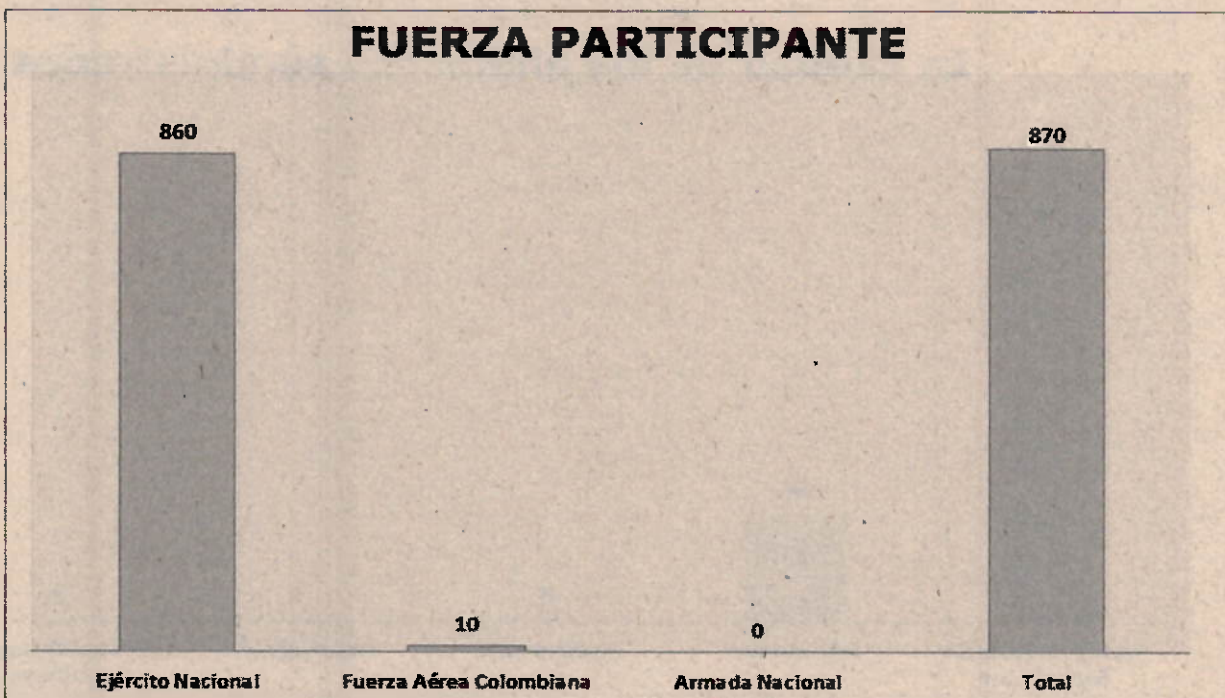
Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico: Mediante el Software GoAutodial, se realiza encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del (CAT), no se evidencia participación.

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 **870 usuarios**, lo cual refleja un fortalecimiento significativo en los canales de comunicación y retroalimentación institucional. Este número, al ser comparado con los **526** participantes del mes de marzo, revela un aumento significativo en la participación de **344** interacciones.

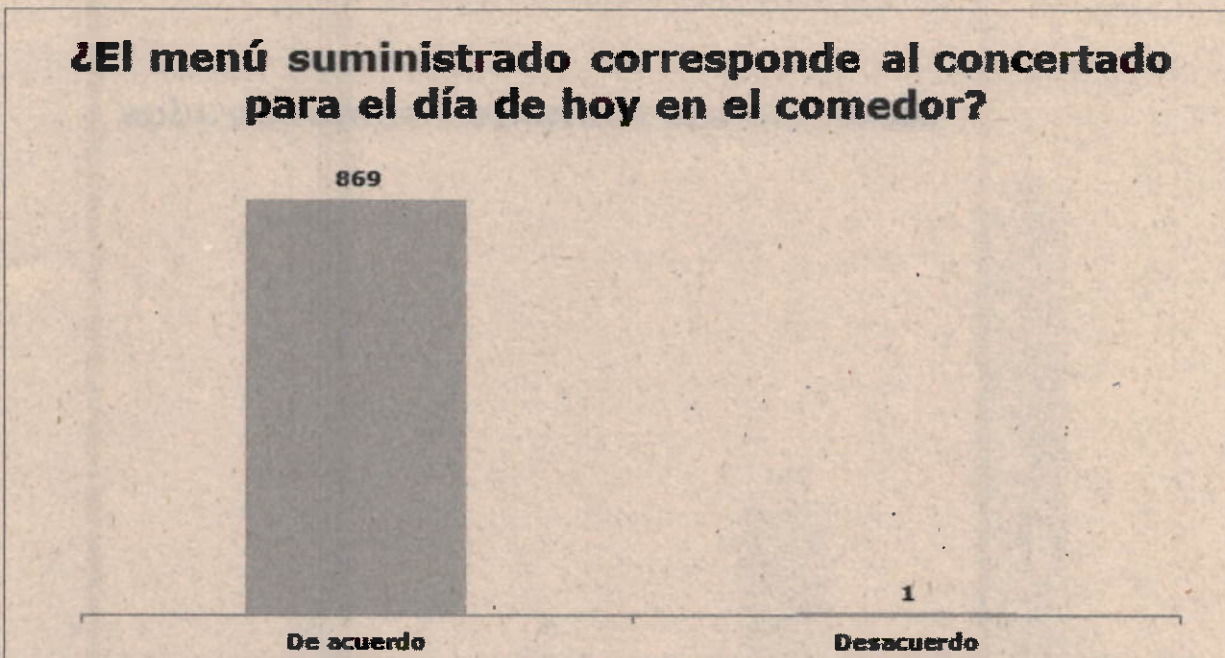
Este incremento en el volumen de la muestra no solo dota a los resultados de una mayor robustez, sino que también permite confirmar que la tendencia de satisfacción se mantiene en niveles de excelencia a medida que aumenta el número de evaluadores. Lo anterior se ve respaldado por el consolidado de percepción, donde se alcanzaron **6.848 valoraciones positivas con el 99,0%**. Por su parte, las calificaciones neutrales (indiferentes) y negativas se mantuvieron en márgenes reducidos del **1,0%**.

FUERZA PARTICIPANTE

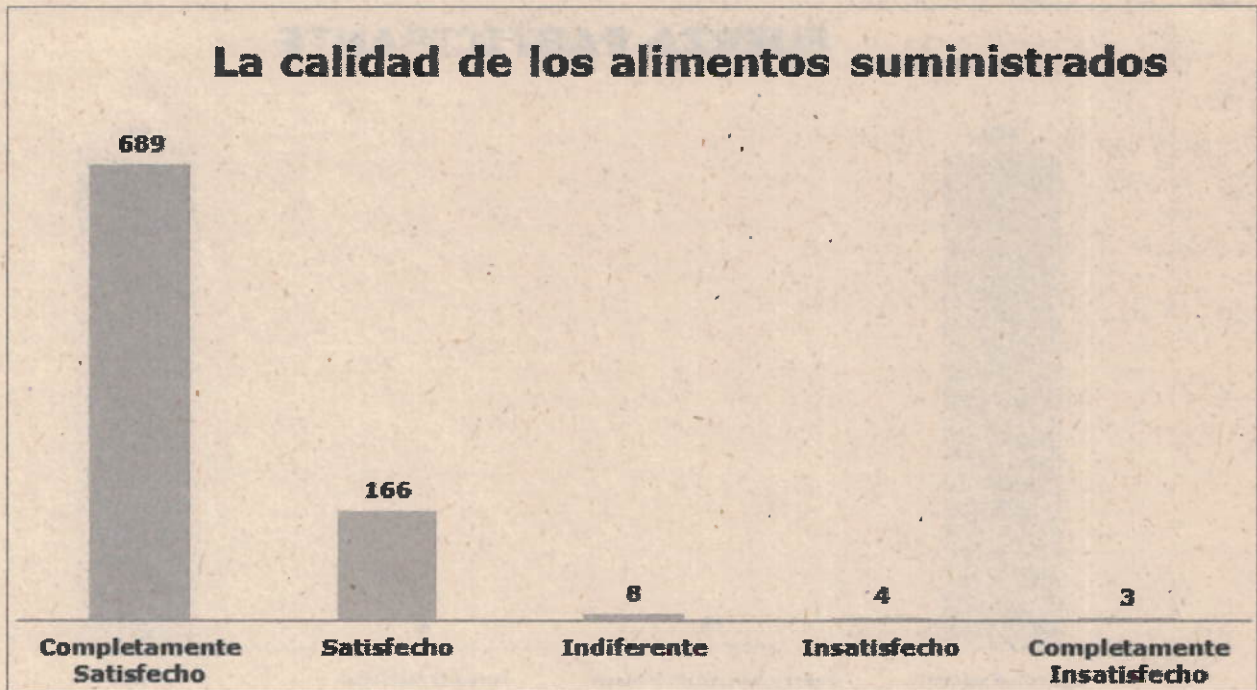


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2026

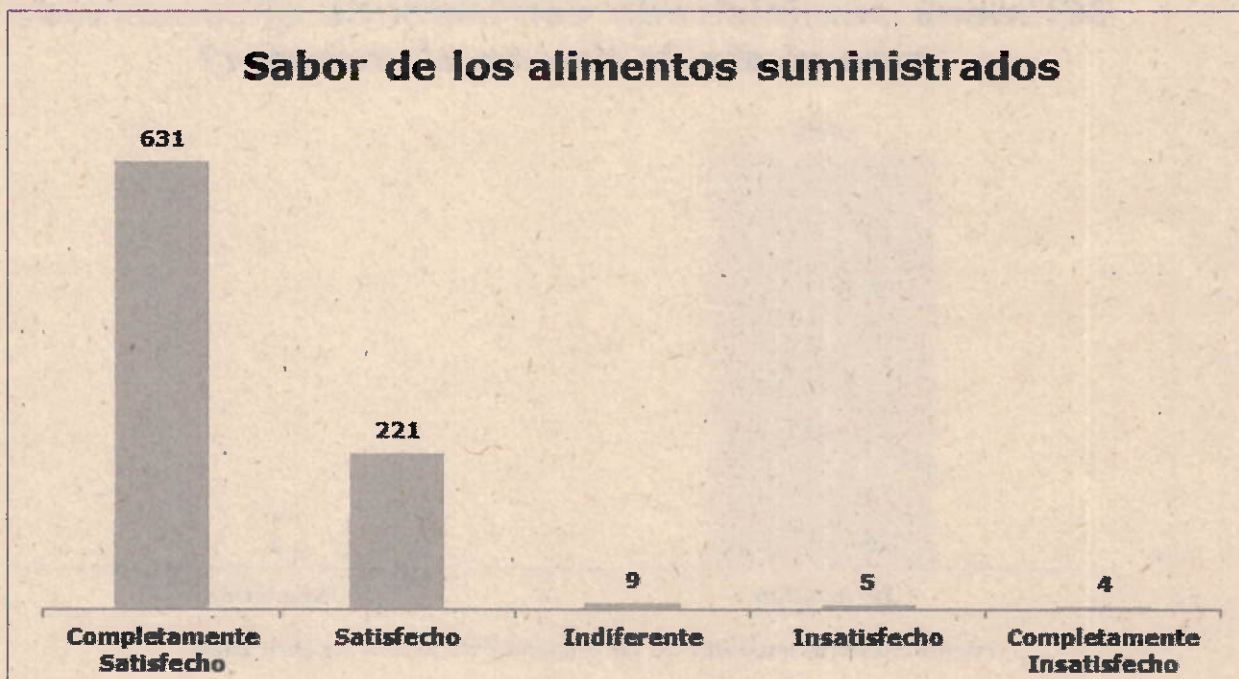
¿El menú suministrado corresponde al concertado para el día de hoy en el comedor?



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2026

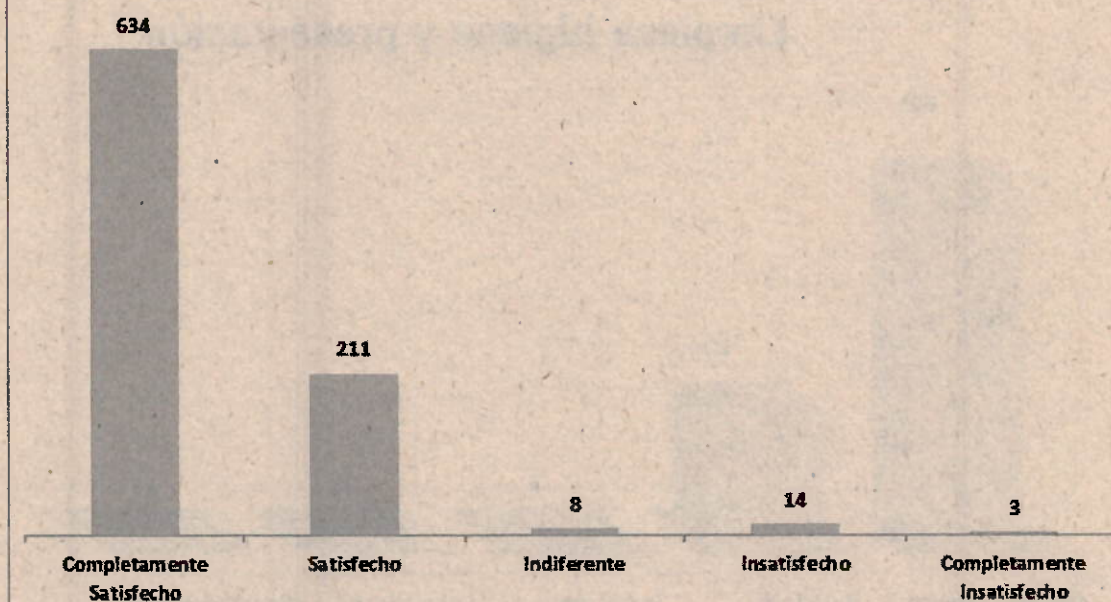


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2026



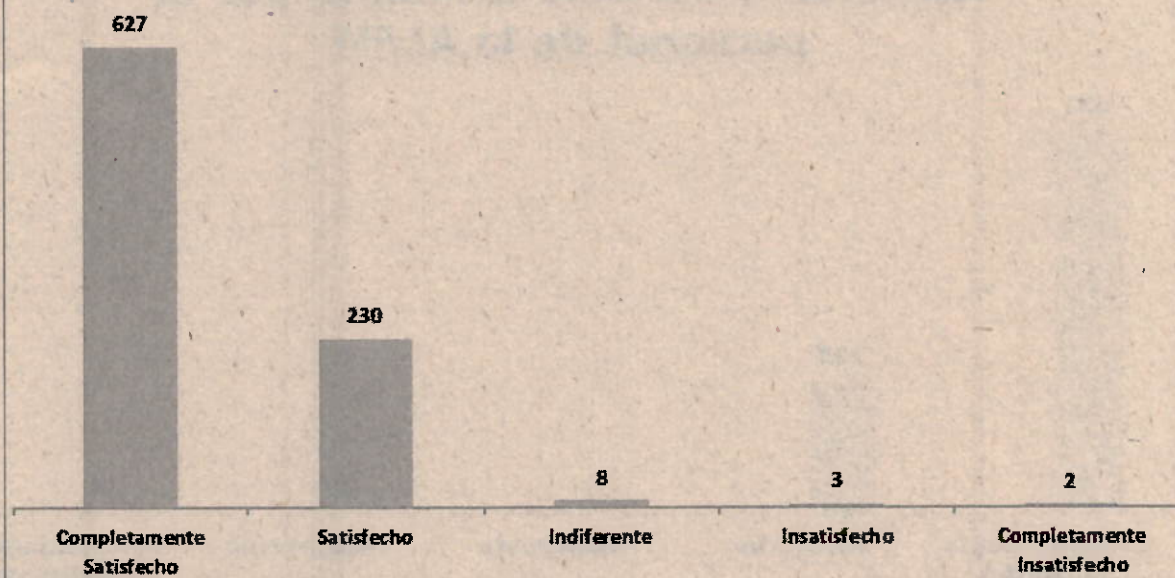
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2026

Sabor de las bebidas suministradas

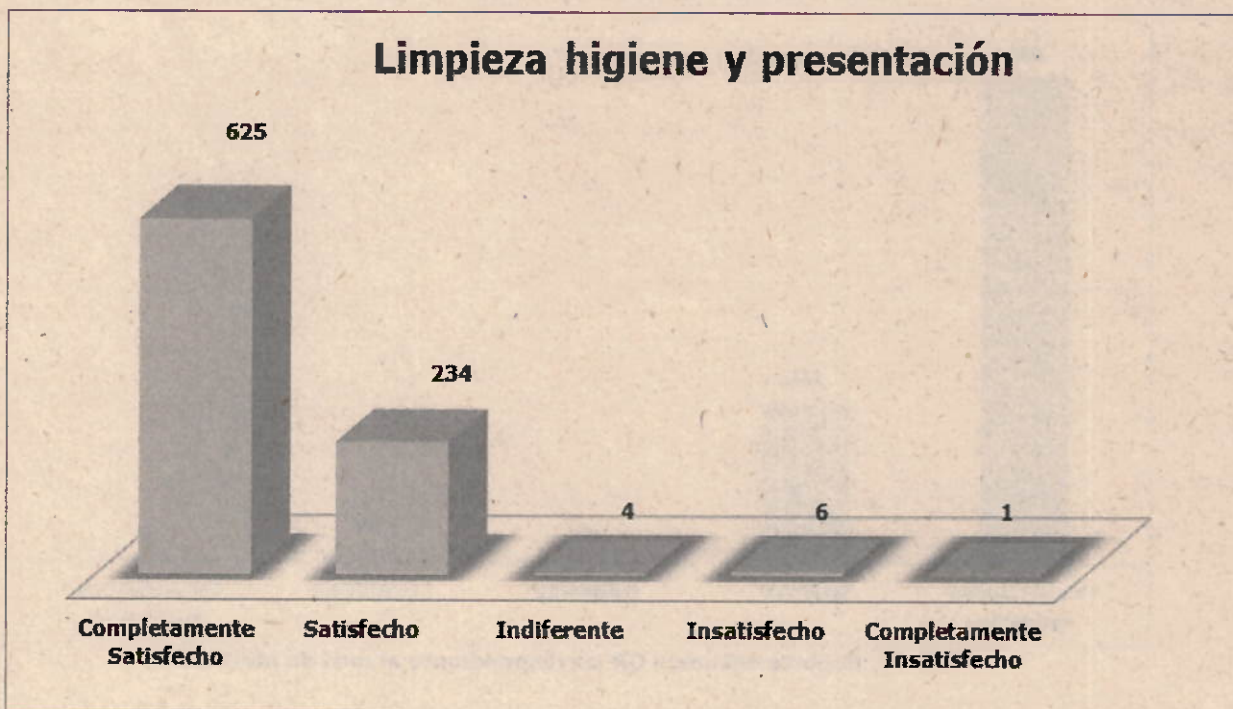


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2026

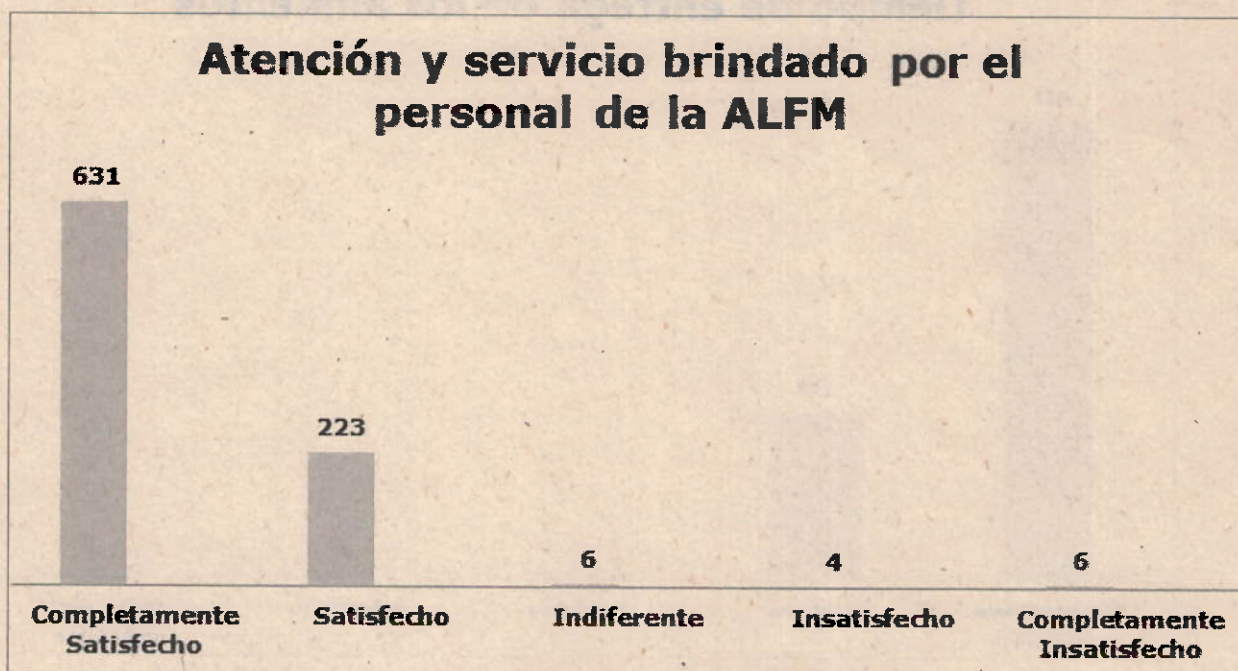
Tiempo de entrega de los alimentos



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2026

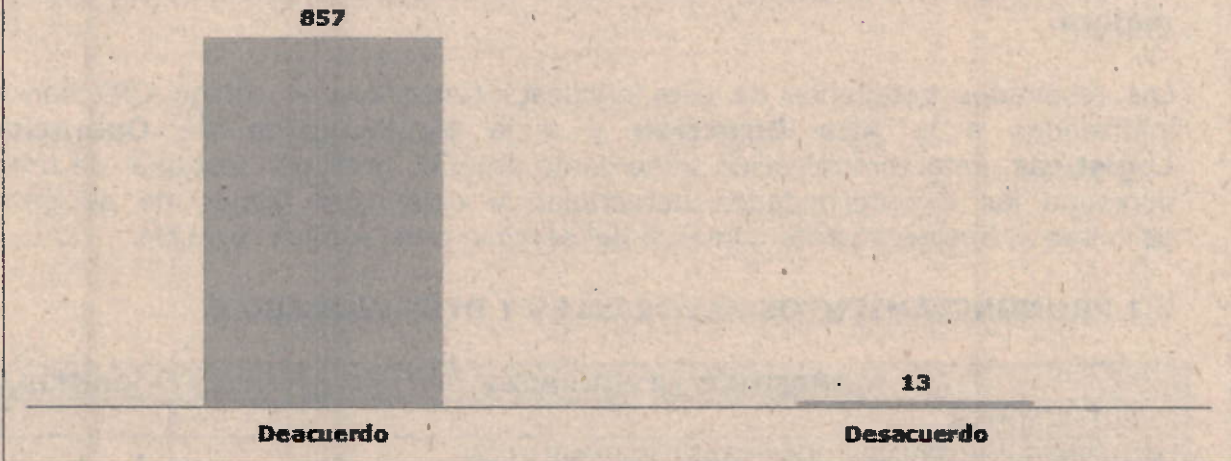


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2026



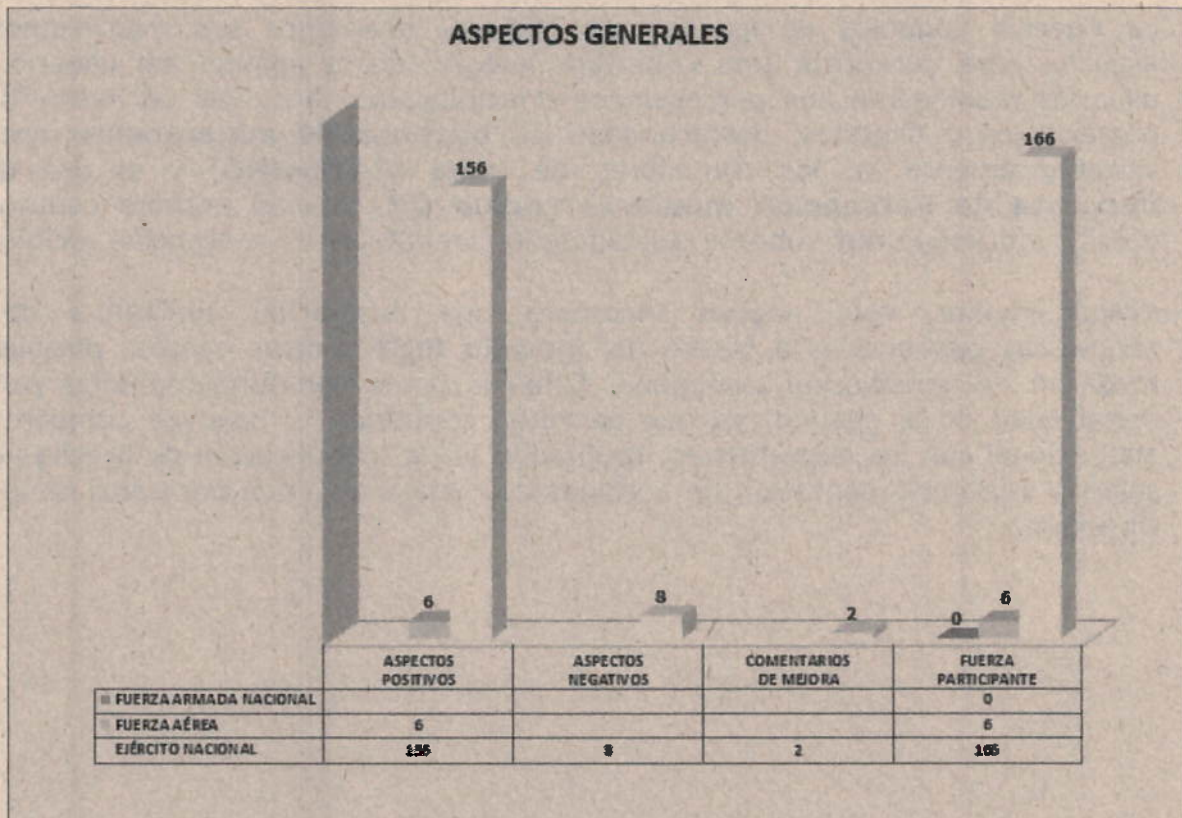
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2026

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



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2026

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2026

Al analizar las opiniones registradas por los participantes respecto al servicio prestado en los comedores de tropa, se consolidó un total de **172 comentarios**.

De este universo de interacciones, se identificaron **162 aspectos positivos** (156 del Ejército Nacional y 6 de la Fuerza Aérea), **8 aspectos negativos** concentrados en el Ejército Nacional, y **2 registros con comentarios de mejora**.

Los resultados detallados de esta encuesta (vinculada al código QR) han sido informados a la **Alta Dirección** y a la **Subdirección de Operaciones Logísticas**. Esta comunicación tiene como objetivo principal gestionar de manera oportuna las inconformidades detectadas y establecer planes de acción que permitan el fortalecimiento continuo del servicio prestado por la ALFM.

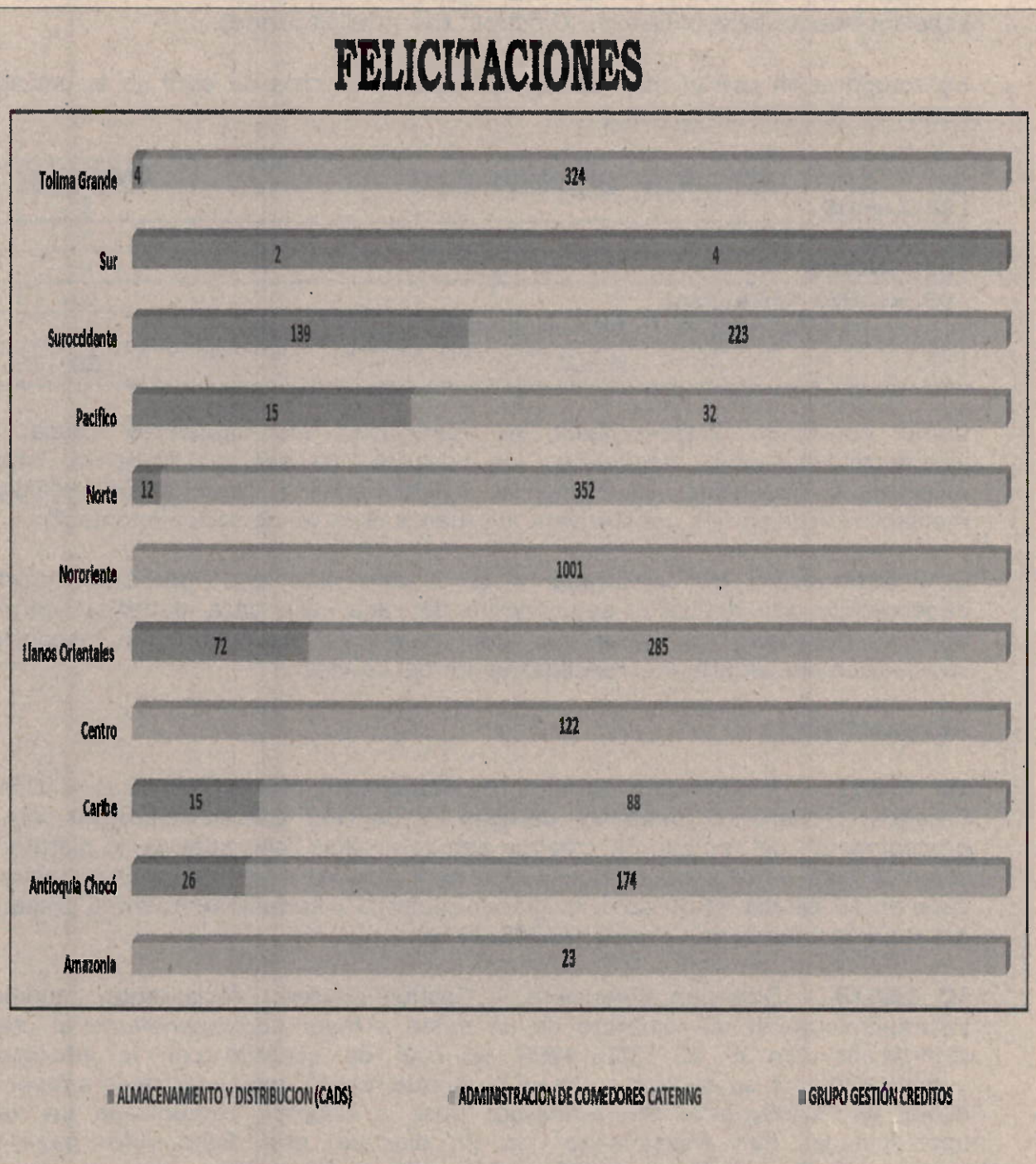
7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2913
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	162
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS / CÓDIGO QR	6849
TOTAL	9924

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares diversifica sus mecanismos de escucha para garantizar una cobertura integral de la opinión del usuario. Los usuarios manifiestan sus percepciones principalmente a través de herramientas presenciales y digitales, destacándose los **buzones de sugerencias** ubicados estratégicamente en los comedores de tropa (**CATERING**) y el uso de la **Encuesta de Percepción mediante código QR**, la cual permite capturar la opinión en tiempo real sobre la calidad de la alimentación y la atención recibida.

Adicionalmente, este análisis incorpora una evaluación cualitativa de las respuestas gestionadas a través del **Módulo PQR** y otros canales oficiales de medición de satisfacción ciudadana. Estos insumos son fundamentales para la trazabilidad de la gestión, ya que permiten contrastar el nivel de cumplimiento institucional con las expectativas, facilitando así la identificación de brechas en el servicio y la implementación de acciones de mejora continua por parte de la Alta Dirección.

Felicitaciones: Registraron un total de 2.913 felicitaciones, así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de abril 2026.

El grupo de "Administración de Comedores Catering" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con un total de 2.624, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado.

Le sigue el grupo de "CADS (Almacenamiento y Distribución)" con un total de 285 felicitaciones. Asimismo, se destacan gestiones puntuales en la Regional Sur, específicamente para la Gestión Créditos" con 4 felicitaciones.

En comparación con el mes de marzo, durante el mes de abril se evidenció un aumento de 243 felicitaciones.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	3
DENUNCIAS	4
OPINIONES NEGATIVAS	10
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	69
TOTAL	88

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 las calificaciones y comentarios registrados mediante el código QR, constituyen una fuente esencial de retroalimentación.

Esta información es canalizada a la Subdirección de Operación Logística, dependencia que realiza el seguimiento de cada caso para identificar mejoras, atender novedades y garantizar una respuesta oportuna que asegure la satisfacción del usuario y el fortalecimiento del servicio.

RECLAMOS: (2)

ID 15057 – Subdirección General de Abastecimientos y Servicios – Gestión Créditos: reclamante, mediante derecho de petición solicita aclaración sobre el procedimiento del módulo de créditos debido a fallas reiteradas en la plataforma, como la falta de registro de solicitudes radicadas en marzo y la visualización de cupo en \$0 del día 14 de abril, exigiendo garantía y cumplimiento en la prestación del servicio financiero. Cerrado (05/05/2026).

ID 15073 – Dirección Financiera – Gestión Cartera: reclamante, manifiesta incumplimiento en el reintegro de un saldo a favor correspondiente al crédito identificado con el ID 2026-4788, el cual de acuerdo con la información suministrada por su entidad y por un pago que realizó, existe un saldo a favor que debía ser reintegrado. Sin embargo, pese a haberse comunicado en varias oportunidades han transcurrido casi 28 días sin que dicho valor haya sido consignado. Cerrado (07/05/2026).

➤ Informados a control interno No.2026110010081663

QUEJA: (3)

ID 15060 – Secretaria General – Grupo de Atención Ciudadana “Comité de Convivencia Laboral: quejosa, funcionaria de carrera administrativa indica que ha sido víctima de una persecución coordinada entre varios directivos y funcionarios de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, afectando gravemente su salud física y mental. Cerrado (24/04/2026).

➤ Informado a control interno disciplinario 2026110010081873

ID 15066 – Control Interno Disciplinario: quejoso solicita las investigaciones pertinentes y sanciones a las que haya lugar al supervisor del contrato 006-051-2025 en la ejecución del mismo, teniendo en cuenta que realizó mantenimiento que superó el costo real del bien nuevo, y pasados dos meses los equipos los regresaron por daño definitivo. Es urgente la intervención en los procesos que este supervisor realiza. Cerrado (04/05/2026).

ID 15072 – Control Interno Disciplinario: quejoso manifiesta ha interpuesto una denuncia formal ante el GAULA y la ALFM. Alega ser víctima de una estafa de aproximadamente \$157.636.800 perpetrada por una presunta organización criminal que opera dentro de la estructura de la Agencia. Cerrado (04/05/2026).

DENUNCIA: (4)

ID 15082 – Subdirección General de Contratación – Gestión Contractual: oferente manifiesta posibles irregularidades en el proceso 009- 007-2026 de contratación de referencia para su respectiva revisión y gestión a la que sea necesaria para dar transparencia al proceso de contratación pública. Regional Llanos. Cerrado (12/05/2026).

ID 15083 – Subdirección General de Contratación – Gestión Contractual: oferente manifiesta irregularidades en el proceso de contratación No. 009-003-2026 de referencia para su respectiva revisión y gestión a la que sea necesaria para dar transparencia al proceso de contratación pública. Regional Llanos. Cerrado (12/05/2026).

ID 15095 – Subdirección General de Contratación – Gestión Contractual: El oferente presenta inconformidad y cuestiona la transparencia, solicita a la entidad investigar a los funcionarios a cargo del estructurador económico con el fin de esclarecer los hechos y que se permita actuar de buena fe en los diferentes procesos de contratación, ya que están dejando entre dicho el nombre de la entidad Agencia Logística de las Fuerzas Militares - Regional Llanos Orientales. Dentro del proceso SASI 009-012-2026. Cerrado (14/05/2026).

ID 15099 – Subdirección General de Contratación – Gestión Contractual: oferente manifiesta que en la Agencia Logística de Las Fuerzas Militares – Regional Llanos, se han realizado presuntas irregularidades en diferentes procesos donde no se da

545



cumplimiento estricto al pliego de condición, evidenciando que la entidad va en contra de la norma y sesgando su proceder en los procesos de contratación, especialmente su empresa, situación que es repetitiva pues en anteriores contratos se han presentado situaciones donde los funcionarios de la regional exceden sus funciones y al parecer direccionan los contratos, las PQR radicadas, la entidad en sus formalismos, dan respuesta basados en lo que contestan los mismos funcionarios que están cuestionando, y siempre con respuestas sin fundamento y que carecen de un criterio como servidores públicos. Cerrado (14/05/2026).

8. RECOMENDACIONES

- **Fortalecimiento de la Integridad y Transparencia:** En atención a los reclamos, quejas y denuncias presentadas durante el mes de abril, se requiere que las oficinas de Control Interno y Control Interno Disciplinario ejecuten acciones de supervisión inmediata. Estas deben enfocarse en auditar los procesos contractuales a nivel nacional, con el fin de promover y garantizar la confianza institucional y la calidad en el servicio.
- Con el objetivo de optimizar la calidad del servicio al usuario y salvaguardar la imagen de la institución, se debe recomendar a la Dirección Administrativa y de Talento Humano gestionar de manera efectiva la atención telefónica. Esto responde a la necesidad de corregir las incidencias detectadas donde se registraron 18 llamadas transferidas que no fueron atendidas. Se sugiere establecer roles para asegurar una respuesta oportuna.

Cordialmente,

CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRÍGUEZ

Secretaria General (E)

Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa
Grupo Atención y Orientación Ciudadana

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



Certificate No.
LAT 0077