

MEMORANDO

Bogotá D.C., 17 de septiembre 2025

No. 2025110010214543 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 - Agosto 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 agosto, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR - JULIO 2025.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
84	84	0	0	0%

Resueltas sin novedad.

1.2. PERÍODO ACTUAL – AGOSTO 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	65	63	2	0	3%	100%	97%

En lo correspondiente al mes de agosto, 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 19 solicitudes en comparación con el periodo anterior.

Adicionalmente, al momento de la elaboración y emisión del presente informe, se registran un total de 2 solicitudes que se encuentran en trámite. Las cuales se detallan a continuación:

Las solicitudes se encuentran en "Trámite de Usuario":

- **ID 14456** - solicitud de copias, a cargo de la Regional Caribe - Gestión Contractual, con plazo para el usuario hasta el 24 de septiembre de 2025 para cancelar las copias.
- **ID 14459** - información de la entidad a cargo de la Subdirección General de Contratación, con plazo para el usuario hasta el 09 de octubre de 2025 para cancelar las certificaciones.

En consecuencia, se concluye que la entidad se encuentra al día en la gestión de sus compromisos relacionados con la atención al usuario, correspondiente al mes de agosto, evidenciando un adecuado cumplimiento de los tiempos de respuesta.

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 solicitud.

- **ID 14456** – Remite el Sr. Contralmirante Carlos Daniel Isaza Morales, Jefe de Operaciones Logísticas de la Armada Nacional, la cual fue direccionada a Regional Caribe.

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: no se evidenció solicitud.

1.7. PETICIONES ANÓNIMAS: se evidenciaron 3 solicitudes.

- **ID 14432** – Denuncia radicada por el módulo PQR el 12/08/2025, asignada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 03/09/2025
- **ID 14455** – Denuncia radicada por el módulo PQR el 25/08/2025, asignada a Dirección Administrativa, con fecha de cierre 15/09/2025
- **ID 14431** – Queja registrada en el módulo PQR el 12/08/2025, asignada Dirección Administrativa, con fecha de cierre 01/09/2025

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 una (1) solicitud.

- **ID 1421** – Solicitudes generales administrativas, por parte del CP. Navío Jenny Alexandra Camacho Torres - Comando Base Naval No. 2 "Málaga", Armada Nacional, enviada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 22/08/2025.

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

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
19/08/2025	14444	ANGELA YOHANA BERNAL BARBOSA - CUERPO TÉCNICO DE INVESTIGACIÓN FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE COPIAS	26/08/2025	21/08/2025
20/08/2025	14448	HELENA PATRICIA GARCIA MAYA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES 4 CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	CONTROL INTERNO	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	27/08/2025	27/08/2025
28/08/2025	14461	MARTHA LUCIA MORENO DUARTE SUSTANCIADOR GRADO 11 PROCURADURIA DELEGADA DISCIPLINARIA DE INSTRUCCION 6	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	11/09/2025	11/09/2025

MONITOREO MEDIOS DE RECEPCIÓN: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	65
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	105
	FELICITACIONES	3050
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
3220		

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 agosto, se recibieron (3.155) escritos a través de este medio. No obstante, al comparar este resultado con el mes anterior, se evidencia aumento de (47) 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 AGOSTO.

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTO TAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	0	1	0	0	0	0	1	0,03
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	1	89	2848	0	2938	91,24
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	16	197	0	213	6,61
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	0	0	0	0	0	1	1	0,03
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	10	0	0	0	0	0	10	0,31
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	2	0	1	0	5	0	8	0,25
SECRETARIA GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	13	0	0	0	0	0	13	0,40
	CONTABILIDAD	7	0	0	0	0	0	7	0,22

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	TALENTO HUMANO	19	2	0	0	0	2	23	0,71
	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	GESTIÓN NÓMINA	2	0	0	0	0	0	2	0,06
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	0	0	0	0	0	1	0,03
TOTAL		57	3	2	105	3050	3	3220	100

Los Buzones de Sugerencias fueron el principal medio de recepción en julio, y el Grupo Administración Comedores (CATERING) recibió la mayoría, con 89 sugerencias y 2.848 felicitaciones. Los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) registraron 16 sugerencias y 197 felicitaciones. Seguido para gestión de créditos con 5 felicitaciones. El detalle de las solicitudes se encuentra en el punto 2.1.

Se registraron 57 peticiones, distribuidas así: Talento Humano (19), Nomina (2), Gestión Contractual (10), Cartera (13), Contabilidad (7), Gestión de créditos con (2) seguido la Secretaria General, Servicios Administrativos, Salud y Seguridad en el trabajo, y Control Interno con (1) petición respectivamente.

También se registraron (3) quejas, de las cuales se (2) se asignaron para Talento humano y una (1) la surtió la Dirección General.

Asimismo, se registraron (2) reclamos, asignados para Gestión Catering y Gestión de Créditos respectivamente.

Finalmente, se presentaron (3) denuncias, las cuales fueron direccionadas por la Sra. Directora General (e) para Gestión de Talento Humano (2) y Gestión Precontractual con una (1).

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

2.1 SOLICITUDES ALLEGADAS A LAS REGIONALES.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	8	137	145
	CADS	0	0	6	6
ANTIOQUIA CHOCO	CATERING	0	18	129	147
	CADS	0	12	27	39
CARIBE	CADS	0	0	11	11
	CATERING	0	2	69	71
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0		1
CENTRO	CATERING	0	2	170	172
	GESTIÓN CONTRACTUAL	0	0		0
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	21	498	519
	CADS	0	1	71	72
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
NORORIENTE	CATERING	0	12	924	936
NORTE	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	11	373	384
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
PACIFICO	CADS	0	3	17	20
	CATERING	0	0	30	30
SUROCCIDENTE	GESTIÓN CARTERA	1	0	0	1
	CADS	0	0	41	41
	CATERING	0	4	214	218
SUR	CADS	0	0	5	5

	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	5	5
TOLIMA GRANDE	CADS	0	0	7	7
	CATERING	0	11	304	315
	GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	0	1
TOTAL		5	105	3050	3160

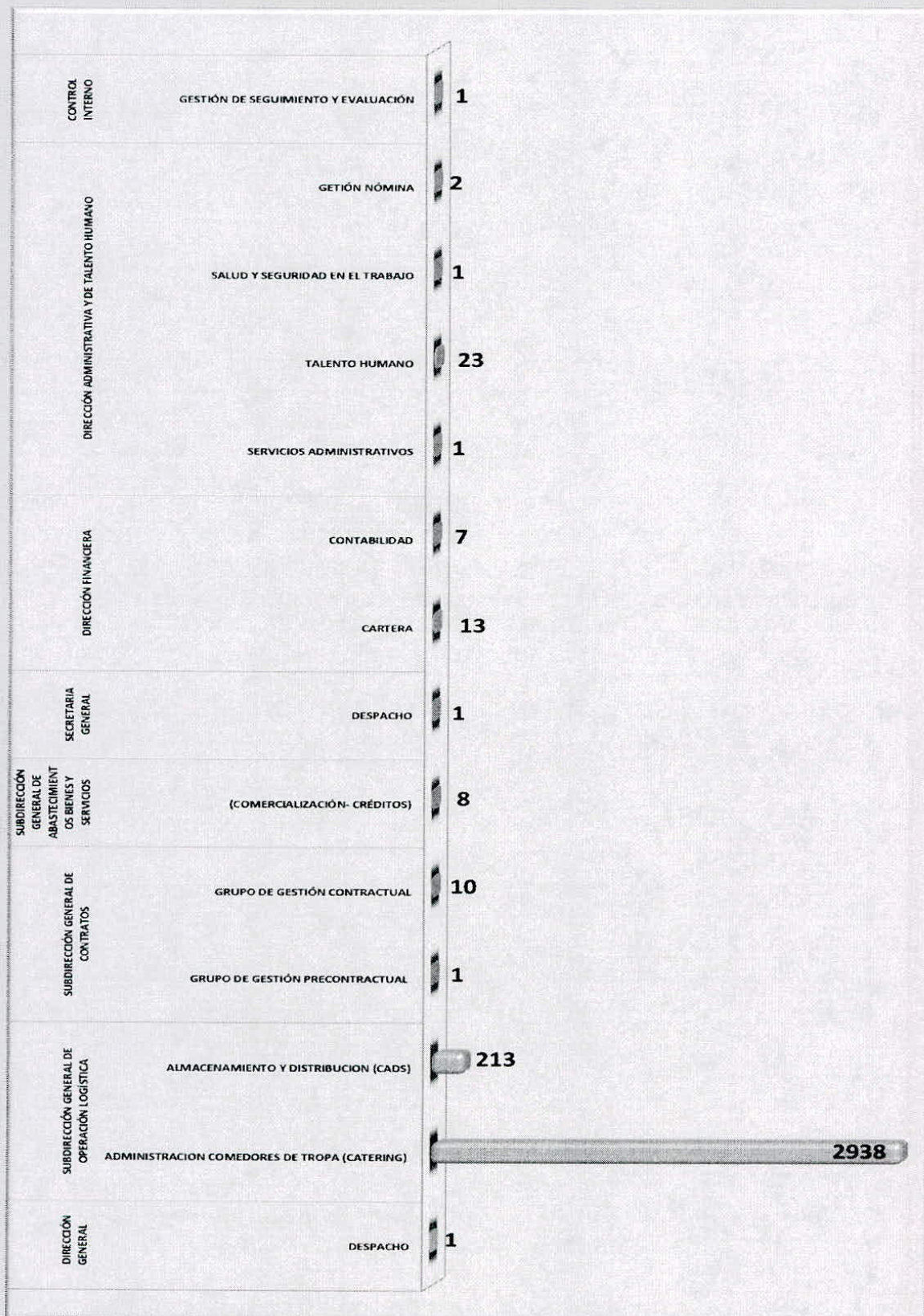
El recuadro anterior muestra las peticiones, sugerencias y felicitaciones recibidas por cada regional, destacando las sugerencias y felicitaciones en la administración de (CATERING) y (CAD'S), en el numeral 4.1.9., se especifican mediante un gráfico los asuntos allegados a través de las sugerencias.

Por la página web, se registraron un total de 134 felicitaciones, dirigidas a (CATERING). Distribuidas en las regionales: Amazonia (97), Llanos (23) Nororiente (10), Centro y Tolima Grande (2) felicitaciones respectivamente.

También, ingresaron 4 sugerencias por la página web así: para la regional Centro y Llanos Orientales con (2) cada una respectivamente.

Finalmente, en las regionales se registraron (5) peticiones, allegadas a través de los canales de atención Ciudadana, reportados en el cuadro principal.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES AGOSTO 2025



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	2
DIRECCIÓN FINANCIERA	6
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
SECRETARIA GENERAL	3
SUBDIRECCIÓN ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	11
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	14
CONTROL INTERNO	5
REGIONAL NORTE	7
REGIONAL CARIBE	TRÁMITE DE USUARIO
REGIONAL LLANOS	9
REGIONAL SUROCCIDENTE	8
REGIONAL TOLIMA GRANDE	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 CONTÁCTENOS		14	0,43
CHAT INTERACTIVO		0	0,00
ORFEO		2	0,06
ATENCIÓN TELEFÓNICA		0	0,00
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		1	0,03
CORREO REGIONALES		0	0,00
MÓDULO PQR		48	1,49
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	105	3,26
	FELICITACIONES	3050	94,72
TOTAL		3220	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.

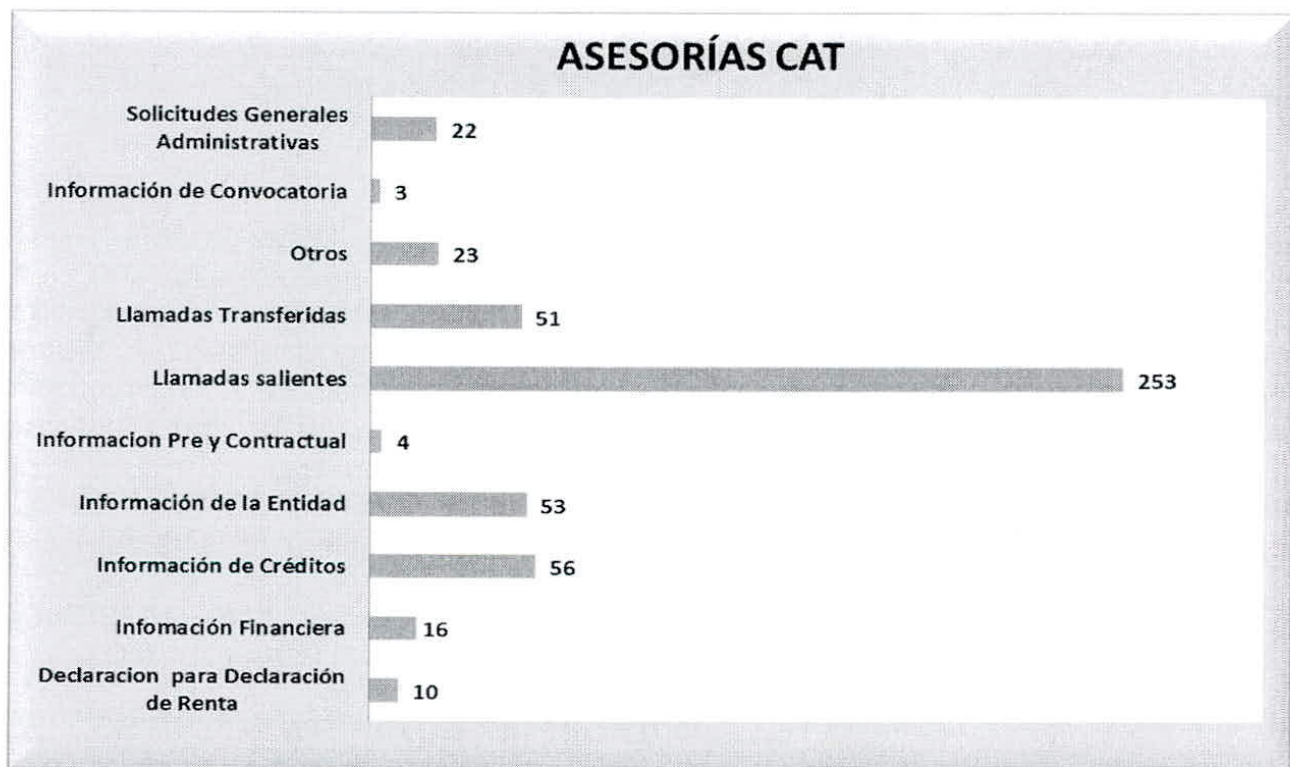
4.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co:

Para el mes de agosto, se recibió un total de 373 correos de los cuales: 91 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 14 peticiones se registraron en el Módulo PQR, no se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, a 8 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente, 260 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.2 CHAT INTERACTIVO – se registraron 60 interacciones, de las cuales no se evidenciaron solicitudes para radicar en el módulo PQR.

4.3 ORFEO – A través del Sistema de Gestión Documental se registró (2) solicitudes en el Módulo PQR.

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Se recibieron un total de 491 llamadas, ingresadas de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., clasificadas así: 131 fueron para asesorías generales, no se registraron peticiones en el Módulo PQR, 74 registros se transfirieron a las dependencias encargadas de las cuales 23 fueron con temas puntuales, se ingresaron 10 solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

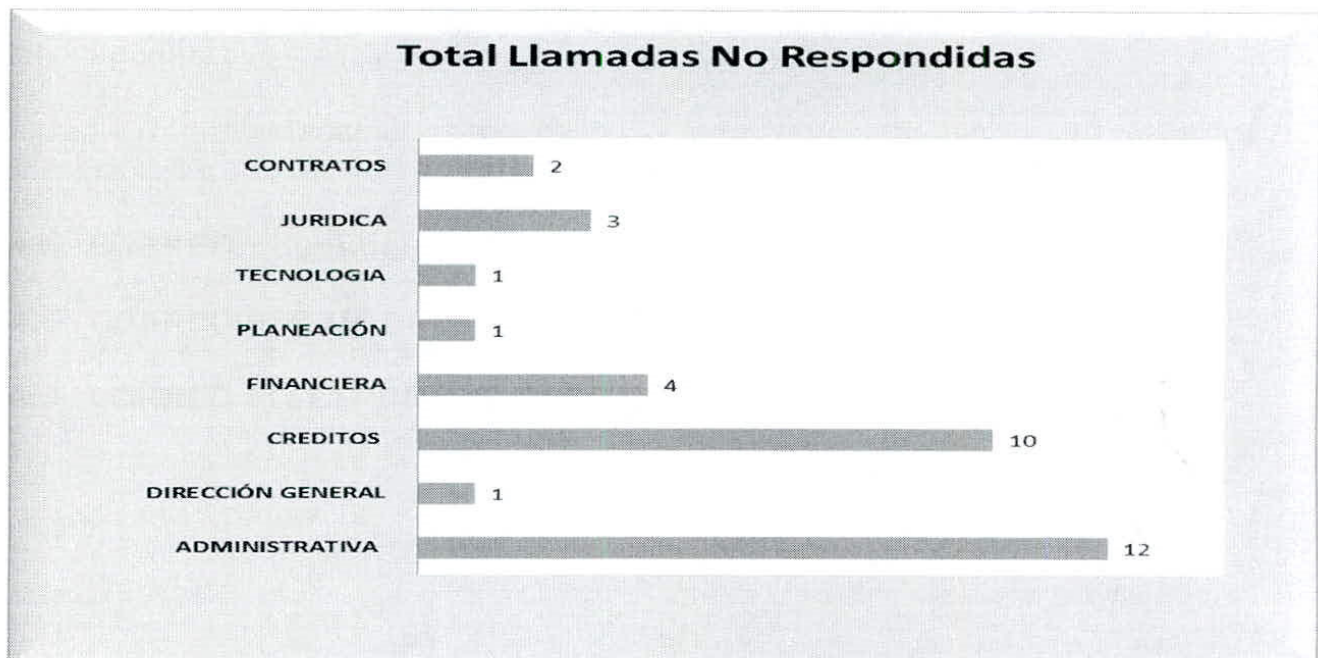
Por otra parte, se realizaron 253 llamadas salientes, las cuales fueron para realizar sensibilización con los Administradores de Comedores frente al uso del código QR, se identificaron 23 registros en la categoría "Otros", incluyendo llamadas de prueba, números desconectados.

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 26 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 **34 llamadas no transferidas**, comparado con el mes de julio presenta aumento en (9) llamadas no contestadas.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de agosto 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 julio, aumento. El porcentaje de recepción para el mes de **agosto es del 66,7%**.

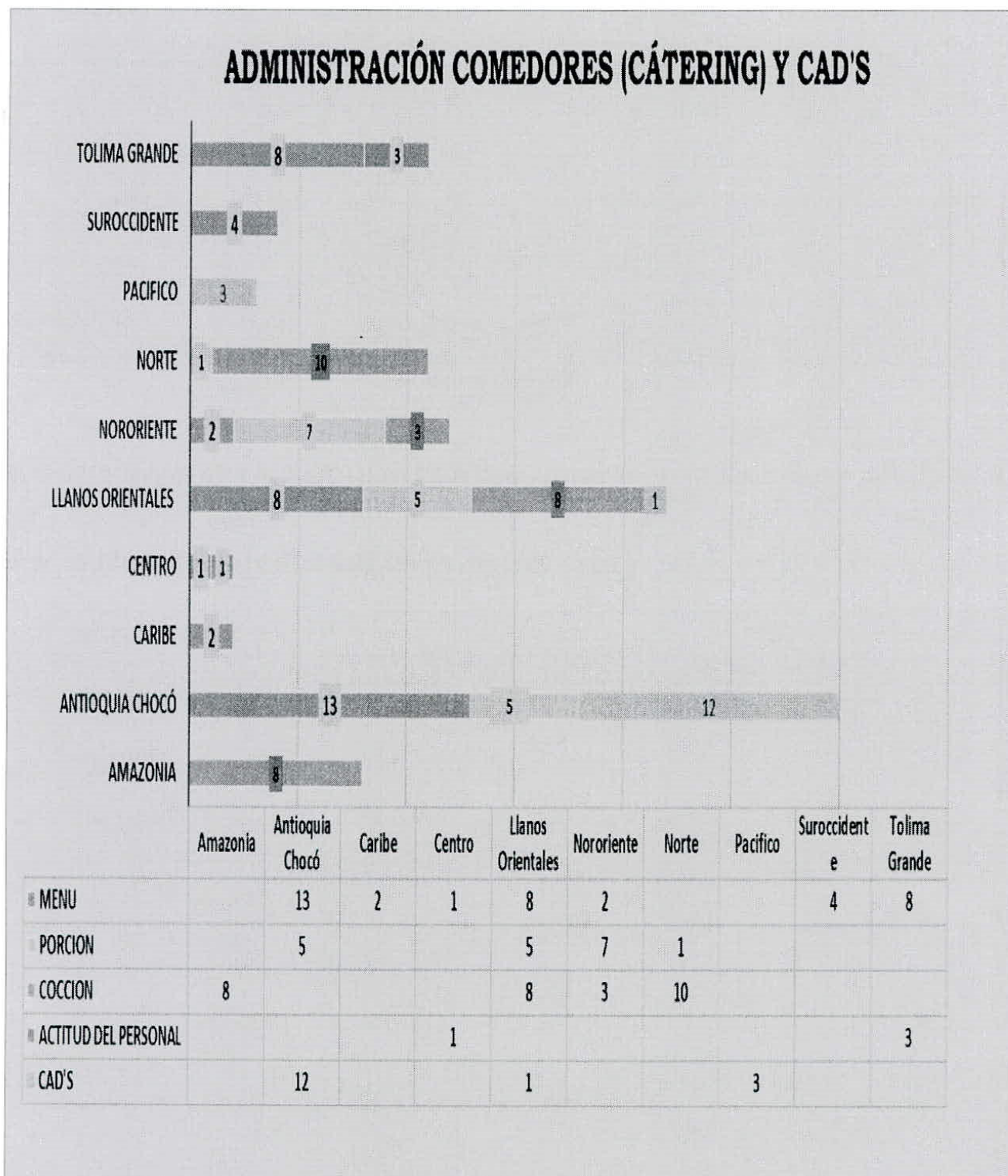
4.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: no registraron.

4.6 CORREO SERVIDORES: se registró una (1) petición.

4.7 CORREO ELECTRÓNICO-REGIONALES: no registraron.

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se registraron 48 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIAS ASUNTOS (105)



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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas con mayor incidencia en las regionales son para **(CÁTERING)**, específicamente **"Cambio de Menú"** con 38 sugerencias a nivel nacional, así: Antioquía Chocó (13), Llanos y Tolima (8), respectivamente, Suroccidente, (4), Caribe y Nororiente (2) respectivamente Centro con una (1) sugerencia.

Para **"Aumento de Porción"**, se registraron 18 sugerencias. Estas provienen de las siguientes regionales: Nororiente (7), Antioquía Chocó y Llanos Orientales (5), respectivamente, Norte una (1) sugerencias.

Para **"Cocción"**, se registraron 29 sugerencias. Estas provienen de las siguientes regionales: Norte (10), Llanos Orientales y Amazonia (8) respectivamente, Nororiente (3) sugerencias. Finalmente, se registraron (4) sugerencias por concepto de **"Actitud del personal"**. Para la regional Tolima (3) y Centro una (1) sugerencia.

Por otra parte, **Almacenamiento y Distribución (CAD´S)** registraron 16 sugerencias así: Antioquía Chocó (12), pacífico (3) y Llanos Orientales una (1).

Se registraron un total de 105 sugerencias a nivel nacional, lo que representa aumento de 33 en comparación con el mes de julio.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	262	49,5
PBX	185	35,0
REUNIONES	11	2,1
DIFUSIONES	60	11,3
CONTÁCTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
CENTRO TELEFÓNICO /CHAT / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	11	2,1
TOTAL	529	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 11 reuniones agendadas; a su vez, ingresaron 262 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 60 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA. Se registraron 11 solicitudes.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de agosto, se evidenciaron 73 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 47 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONÍA	11	15
REGIONAL ANTIOQUÍA CHOCÓ	3	3
REGIONAL CARIBE	4	2
REGIONAL CENTRO	3	1
REGIONAL LLANOS	3	1
NORORIENTE	8	13
REGIONAL NORTE	3	1
REGIONAL PACÍFICO	3	5
REGIONAL SUROCCIDENTE	4	0
REGIONAL TOLIMA GRANDE	10	6
OFICINA PRINCIPAL	21	0
TOTAL	73	47

Percepción: (Favorable del 98,29%) (Desfavorable del 1,69%). El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia así:

Pregunta 1 - ¿Le han solicitado dádivas, sobornos y/o propinas a cambio de la realización de un trámite en la entidad?

- En Regional Pacifico un oferente dentro del proceso 012-036-2025, seleccionó la opción A. SI, sin dejar ningún comentario.

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 Regional Tolima un oferente seleccionó 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 Regional Centro un oferente seleccionó la opción, **F. TODOS**; sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Pacifico un oferente seleccionó la opción **F. TODOS**; con el siguiente comentario; todos los niveles pueden influir en corrupción, Directivos con decisiones, profesionales con evaluaciones, técnicos en ejecución y

asistentes en trámites, la transparencia requiere compromiso de toda la organización.

- En Regional Tolima un oferente seleccionó la opción, **A. NIVEL DIRECTIVO**; con el siguiente comentario; porque en él recae la ejecución del gasto y es el personal encargado de garantizar que la entidad obre de buena fe.

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.

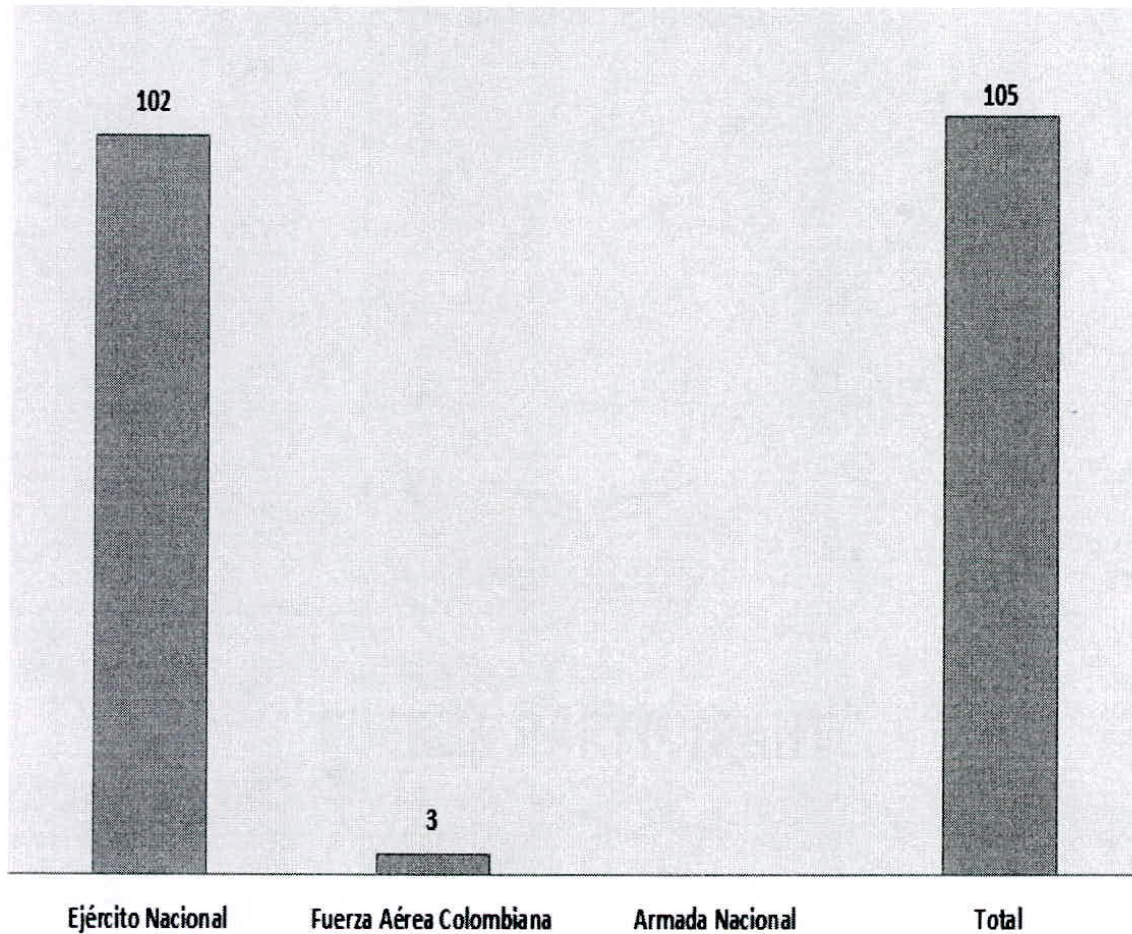
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5 a 5)	(3.5 a 4.5)	(2.5 a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios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

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.

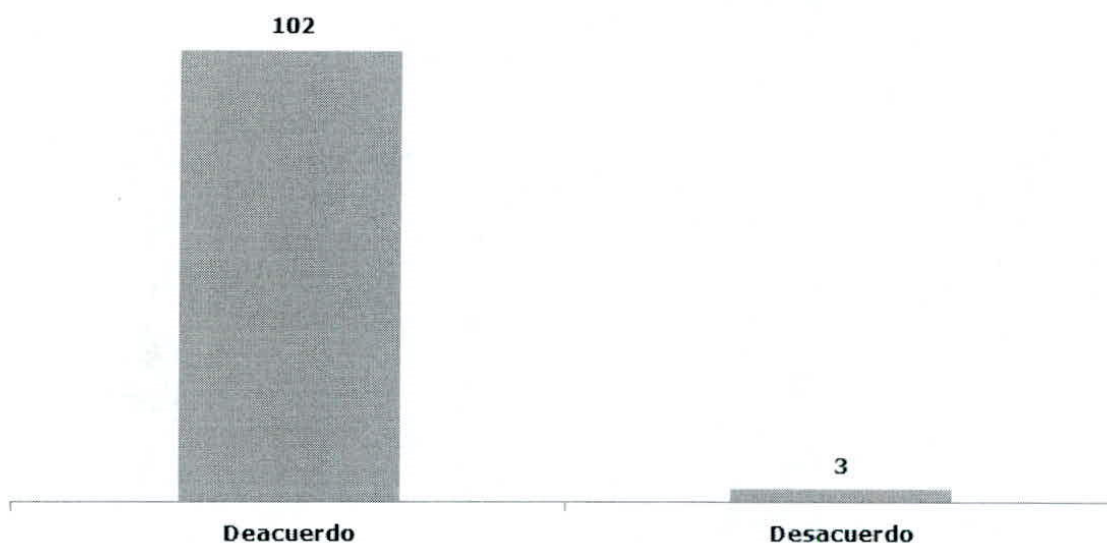
Al analizar los datos recopilados, se registró la participación de 105 usuarios. Este número, al ser comparado con los 71 participantes del mes de julio del mismo año revela aumento en la participación.

FUERZA PARTICIPANTE



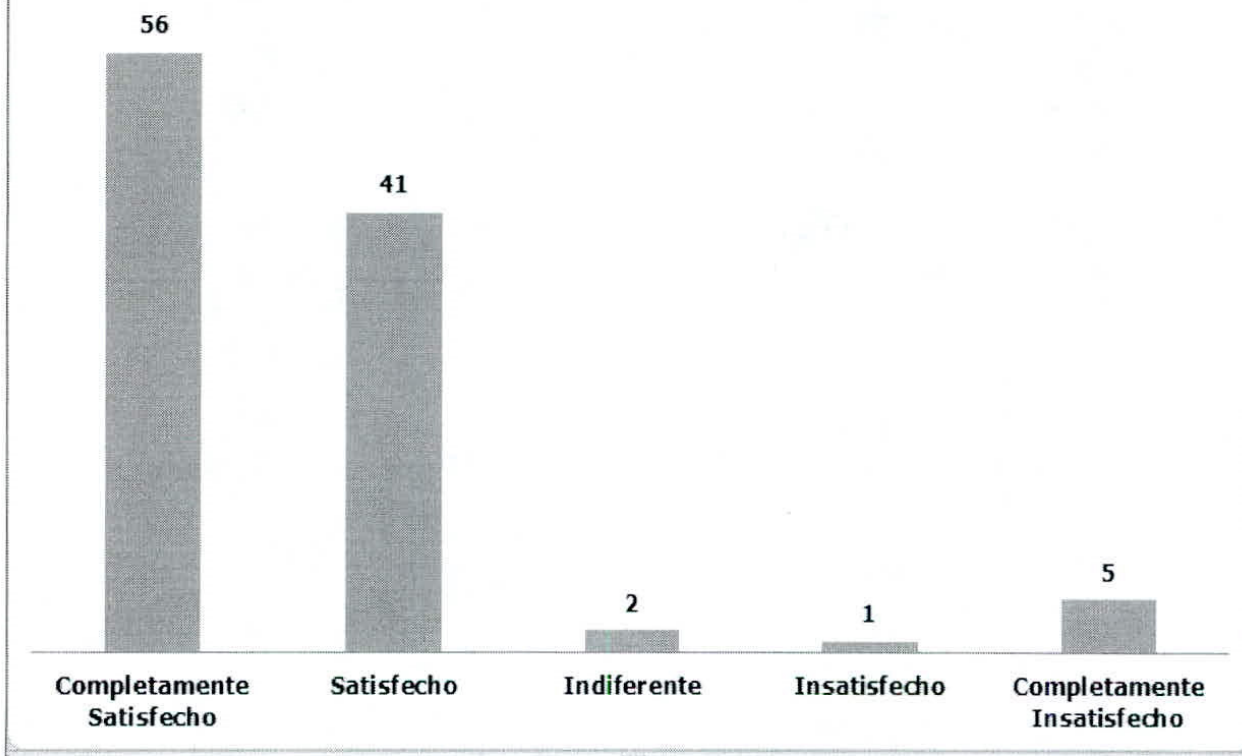
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2025

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

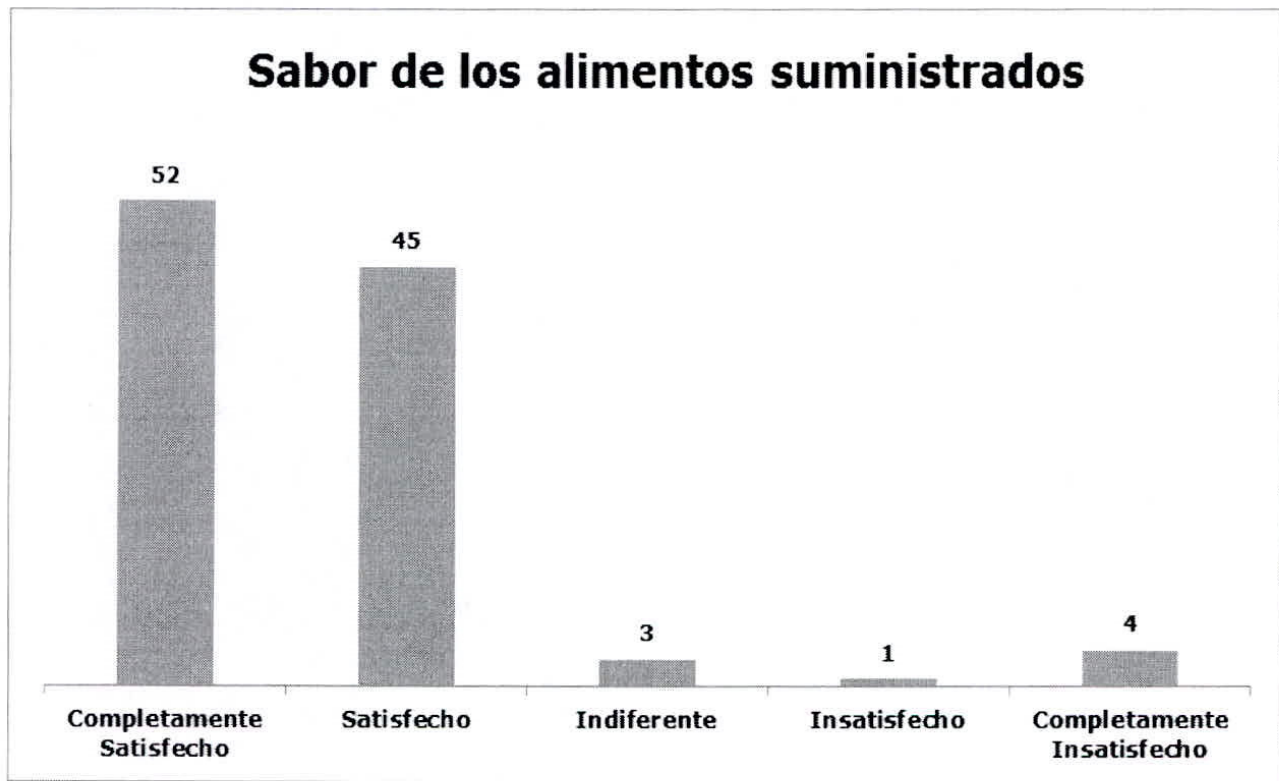


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2025

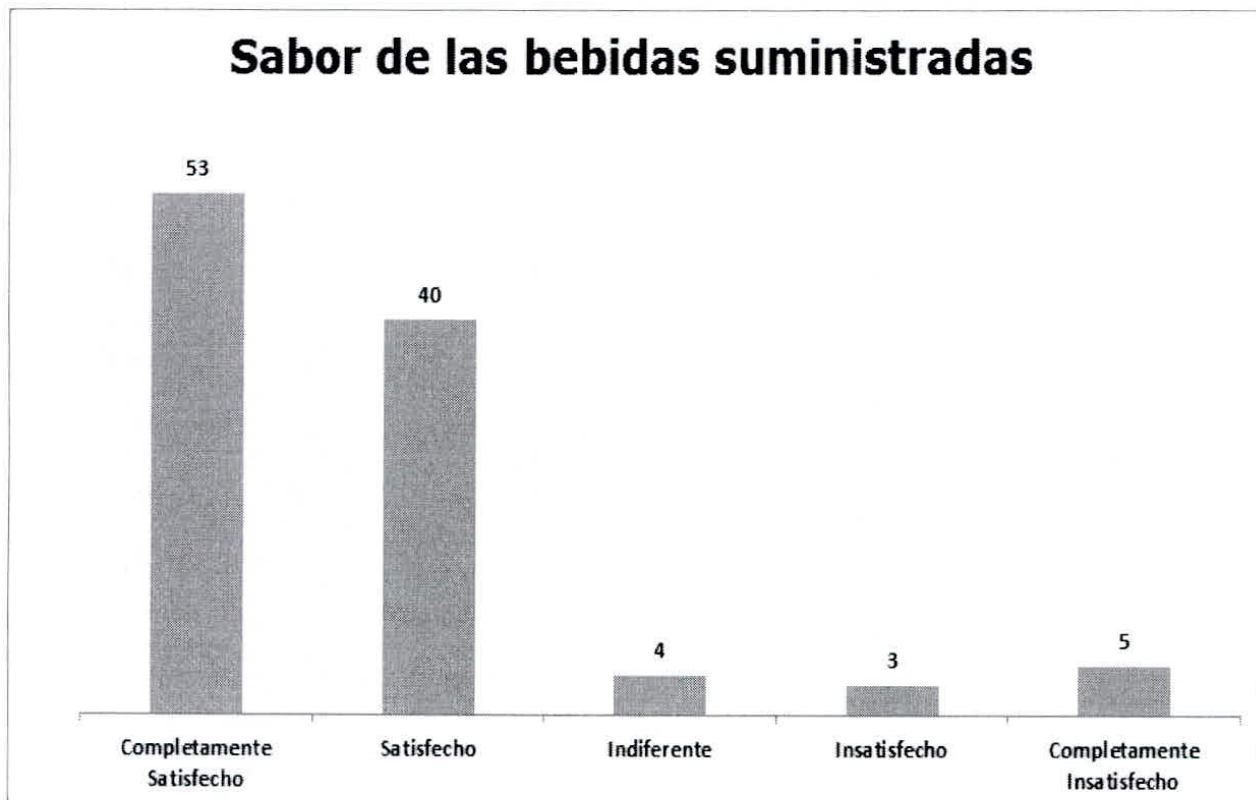
La calidad de los alimentos suministrados



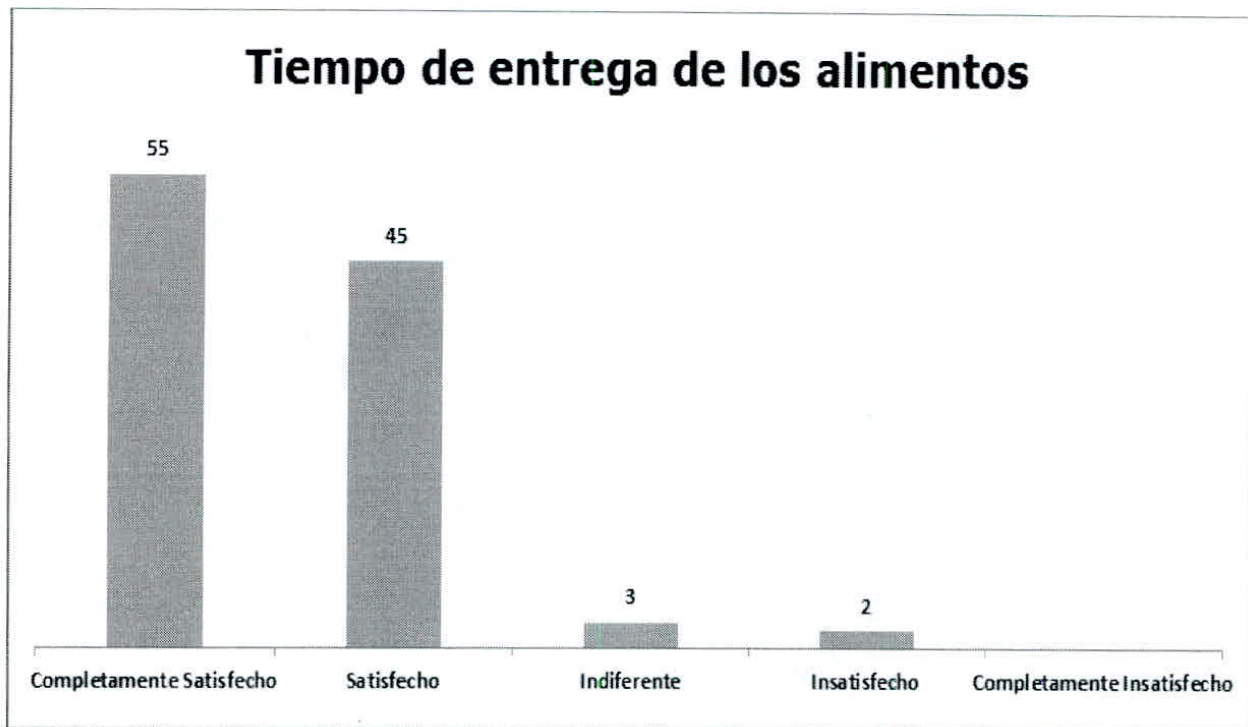
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2025



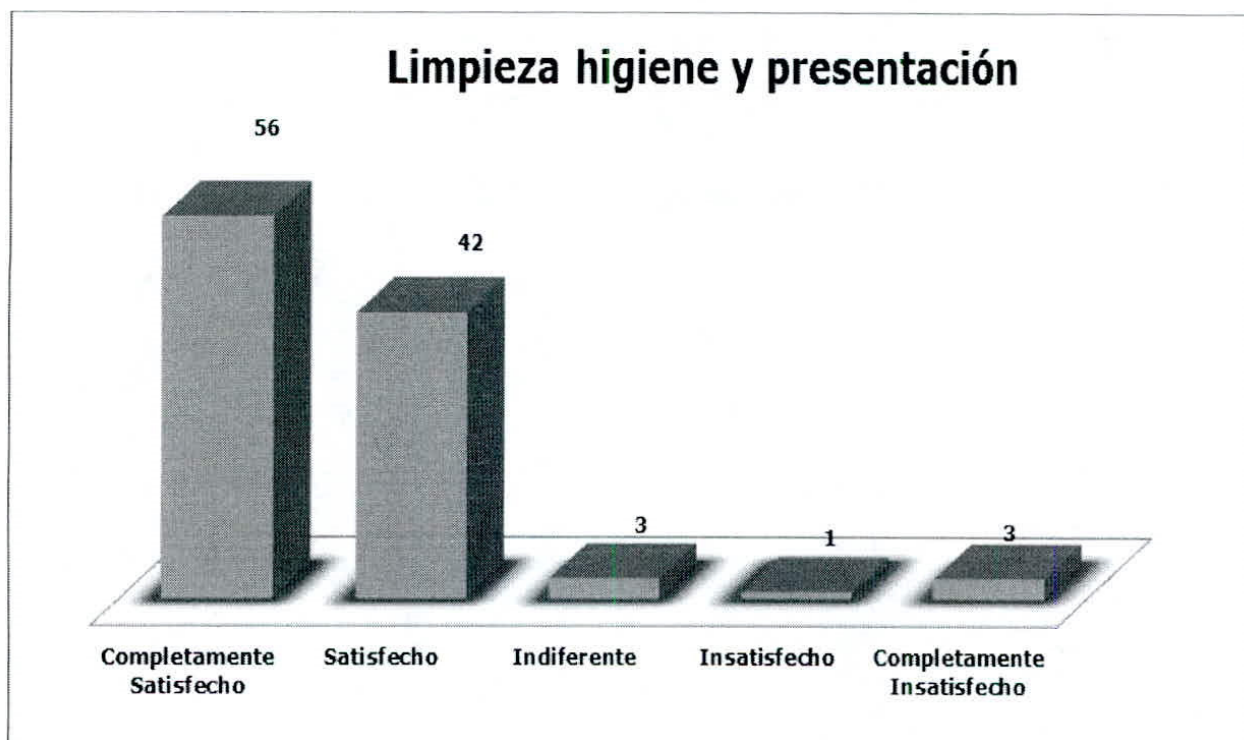
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2025



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2025

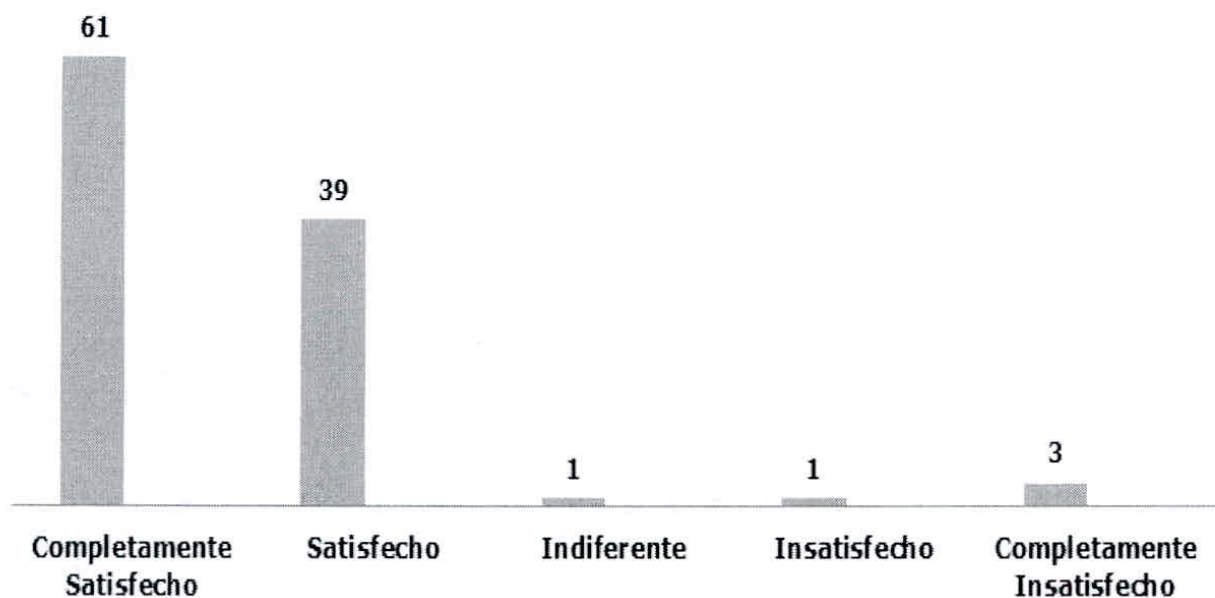


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2025



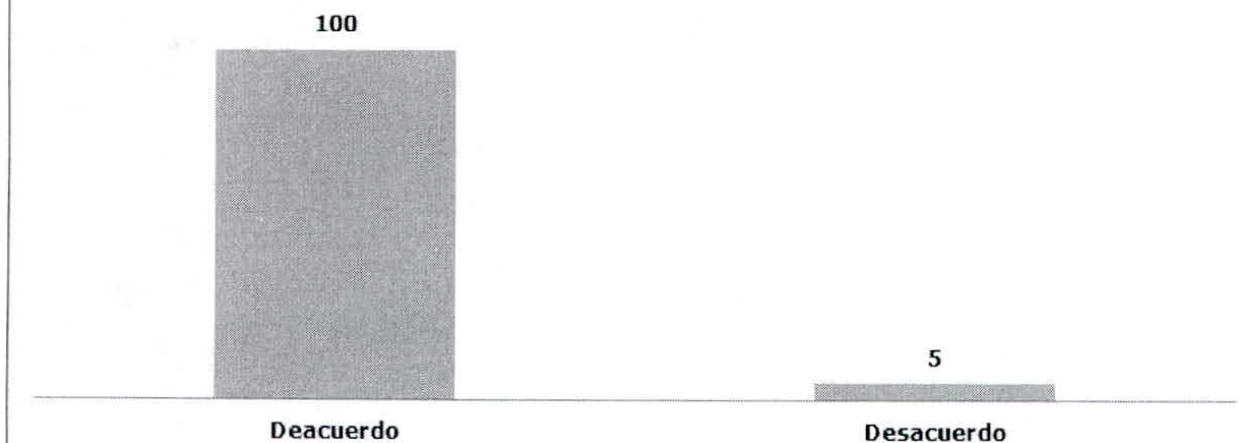
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2025

Atención y servicio brindado por el personal de la ALFM



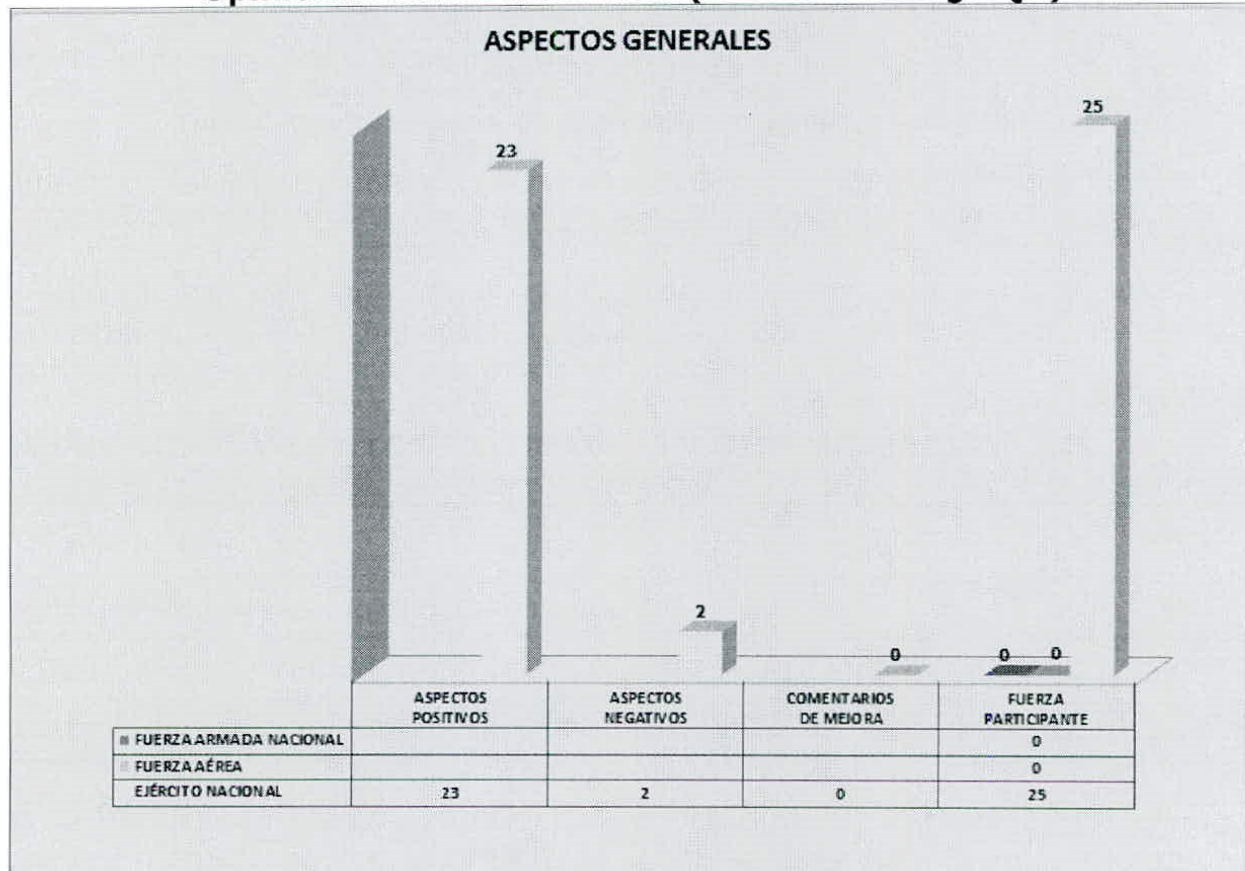
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2025

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 agosto 2025

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2025

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los comedores de tropa; se registraron 25 comentarios: 23 positivos, 2 negativos.

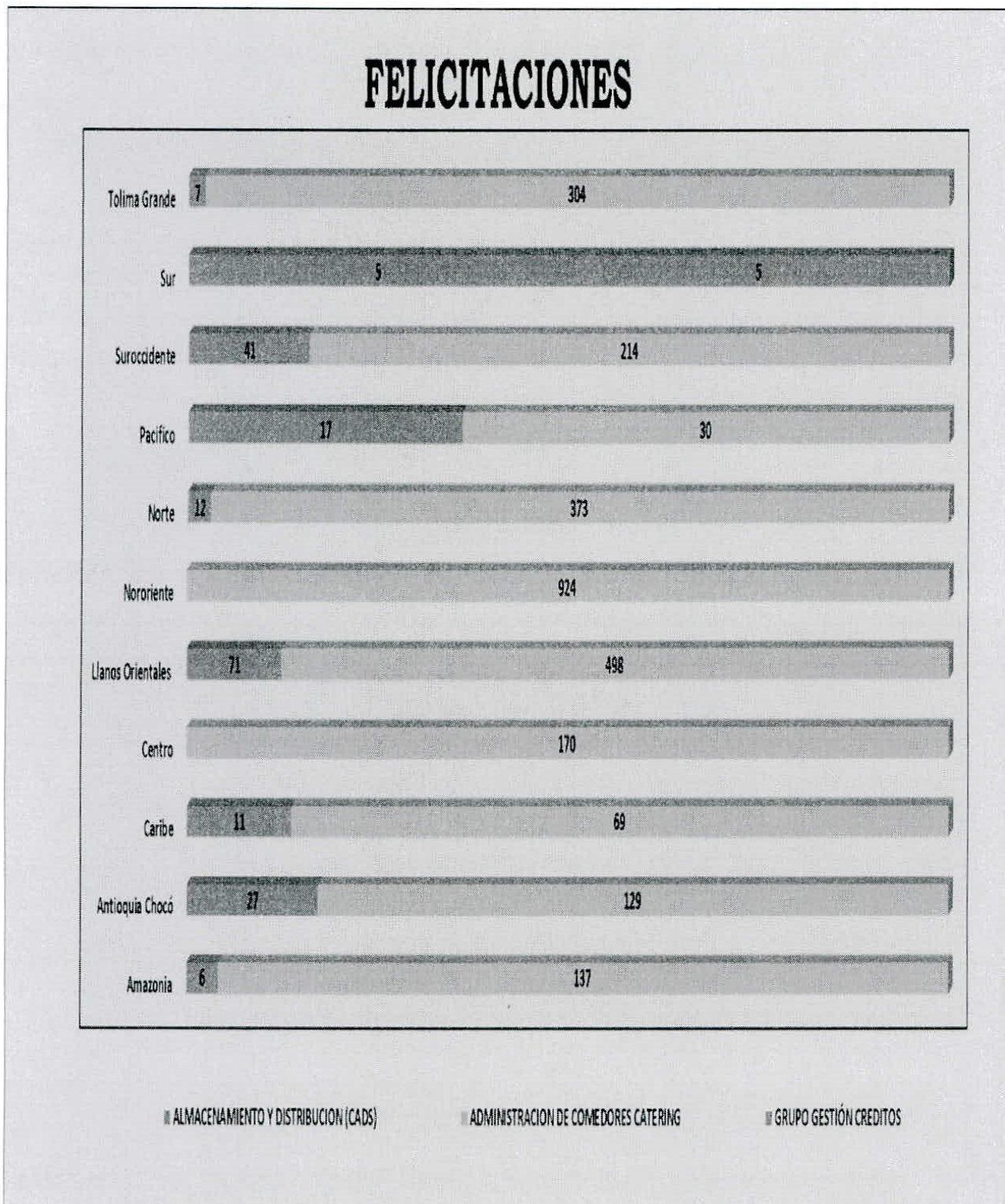
Se informó a la Alta Dirección y a la Subdirección de Operaciones Logísticas sobre los resultados de la encuesta (código QR) para tomar acción frente a las inconformidades y mejorar el servicio de la ALFM.

7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3050
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	23
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	791
TOTAL	3864

Los usuarios expresan sus opiniones principalmente a través de buzón 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 3.050 felicitaciones, así:



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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.848, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de

Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 197 y Gestión Créditos Regional Sur con 5 felicitaciones.

En comparación con el mes de julio, durante el mes de agosto se evidenció aumento de 14 pronunciamientos favorables.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	3
DENUNCIAS	3
OPINIONES NEGATIVAS	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	37
TOTAL	47

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: (2)

ID 14439 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS GESTIÓN CRÉDITOS: Reclamante manifiesta, que hay empleados negligentes, que les importa poco la atención al público y que no le interesa hacer quedar bien a la empresa con la que están, que el día 28 de julio envió el pago de un préstamo a los correos de 2 servidores y a la fecha no ha recibido respuesta. Cerrado (03/09/2025).

ID 14441 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA: Reclamante manifiesta que le dieron alimentos crudos, situación que ha venido pasando constantemente, se informa a los señores comandantes que están de servicio pero no hacen nada para mejorar esta situación. Cerrado (05/09/2025).

➤ **Informados a Control Interno: memorando N° 2025110010191043**

QUEJAS: (3)

ID 14426 – DIRECCIÓN GENERAL: Quejosa manifiesta irregularidades en la oficina de Control Interno Disciplinario, con respecto a la Investigación Disciplinaria 033-2025, dando a lugar a que no se esté llevando el proceso de manera integral considera que se está actuando de manera arbitraria. Cerrado (12/08/2025).

ID 14431 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO: Quejosa Anónima- manifiesta que se ha hecho caso omiso a las diferentes quejas presentadas en la Regional Amazonia. Cerrado (01/09/2025).

ID 14436 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO: Quejoso por presunto vicio en el proceso de selección de la convocatoria No. 20250627 del cargo técnico para gestión financiera - regional Norte. Cerrado. (15/09/2025).

➤ **Informados a Control Interno Disciplinario: memorando No. 2025110010191013**

DENUNCIAS: (3)

ID 14430 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN: Oferente por presuntos hechos de corrupción en el proceso N° SASI-009-035-2025 "El cronograma según ADENDA N° 2. Manifestaba que el cierre al proceso de la referencia estaba de fecha 29 de julio de 2025 a las 8:00 a.m.; al mismo se recibieron 6 ofertas económicas. Revisando los documentos presentados por las empresas se manifestaron varias observaciones frente a lo verificado ante la Agencia Logística, entre las cuales resaltaba que una de las empresas presentaba 3 cámaras de comercio para el requisito como Pequeño Productor las cuales se encontraban en estado sin renovar el año 2025 ante este hallazgo se realizó observación a la ALFM y aunque este no es requisito fundamental si es requisito habilitante y llama la atención que el viernes 08 de agosto se cargó en la plataforma SECOP 2. Cerrado (01/09/2025).

➤ **Informados a Control Interno: memorando N° 2025110010191043.**

ID 14432 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO: anónimo de la Regional Suroccidente, manifiesta actos de corrupción en la citada regional. Cerrado (03/09/2025).

➤ **Informados a Control Interno Disciplinario: memorando No. 2025110010191013**

ID 14455 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO: Denunciante Anónimo manifiesta indignación por supuestos hechos de corrupción

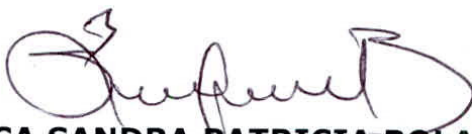
y malos manejos de los recursos y contratos de la agencia logística en la Regional Suroccidente y clima laboral totalmente inadecuado. Cerrado (15/09/2025).

➤ Informados a Control Interno Disciplinario: memorando No. 2025110010199953

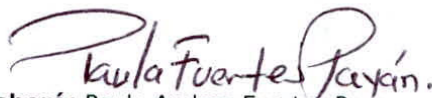
8. RECOMENDACIONES

- En atención a las quejas, reclamos y denuncias presentados, se requiere iniciar las acciones pertinentes para determinar las causas que ocasionan los disgustos de los usuarios y fortalecer la confianza en la institución, garantizando una atención oportuna y de calidad.
- 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: Paula Andrea Fuertes Payan
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa



Revisó: Aboga. Marisol Gutierrez
Asesora Sector Defensa Secretaria General



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