

MEMORANDO

Bogotá D.C., 18 de septiembre 2026

No. 2026110010203023 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 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 agosto, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR - JULIO 2026.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
97	97	0	0	0%

Resueltas sin novedad.

1.2. PERÍODO ACTUAL – AGOSTO 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	104	99	5	0	5%	100%	95%

En agosto, las PQRSD recibidas aumento en 7 solicitudes 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 (PQRS). Como resultado, se encuentran 5 registros en trámite pendientes por resolver; 3 se encuentran en tiempo extendido y 2 en trámite de usuario.

(3) Solicitudes se encuentran en "TIEMPO EXTENDIDO":

- **ID 15492** – Certificados electrónicos de tiempos laborados cetil, a cargo de la Dirección Administrativa y Talento Humano, con plazo máximo día 05/09/2026.
- **ID 15430** – Solicitudes generales administrativas, a cargo de la Dirección Administrativa y Talento Humano, con plazo máximo día 02/10/2026.
- **ID 15439** – Solicitudes generales administrativas, a cargo de la Dirección Administrativa y Talento Humano, con plazo máximo día 02/10/2026.

(2) Solicitudes se encuentran en "TRAMITE DE USUARIO":

- **ID 15391** – Certificaciones contractuales, a cargo de la Subdirección General de Contratación, el usuario no ha remitido el pago de la certificación para continuar con el trámite, con plazo máximo día 24/09/2026.
- **ID 15395** – Certificaciones contractuales, a cargo de la Subdirección General de Contratación, el usuario no ha remitido el pago de la certificación para continuar con el trámite, con plazo máximo día 24/09/2026.

En consecuencia, se puede concluir que la entidad mantiene una gestión oportuna en la atención al usuario, correspondiente al mes de agosto, 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 3 solicitudes.

- **ID 15368** – Remisión de Mensajería Electrónica Didef <didef@ejercito.mil.co> del Ejército Nacional, trasladando la petición del Sr. Carlos Alirio Bernal Umbacia, quien solicita información - documentos oficiales y soportes administrativos relacionados con la expedición de un cheque institucional, la cual fue direccionada a la Subdirección General de Abastecimientos "Clase I", con fecha de cierre 24/08/2026.
- **ID 15384** – Remisión del Mayor. Sergio Andres Lopez Saavedra - Oficial Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional, trasladando petición del Sr. Orlando de Jesus Mercado Cuello, con el asunto: solicitud de expedición certificado laboral de cuando laboró en el Fondo Rotatorio del Ejército, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 03/09/2026.
- **ID 15430**– Remisión del Sr. Capitán Alejandro Marín Mazo Oficial Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional, trasladando petición de la Sra. Lucinda Moreno Hernandez, quien solicita certificación laboral en formato electrónico CLEBP (Certificación de Información Laboral) con destino a Colpensiones, validando el periodo laborado entre enero de 1991 y julio de 1993 en la Seccional Villavicencio, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa, la cual se encuentra en tiempo extendido con plazo de cierre 02/10/2026.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa-Nacional. Durante el periodo reportado, remiten petición que ya había remitido el Ejército la cual se registró con el ID 15430 se encuentra en tiempo extendido como se indica en la misma, pendiente por cerrar en el módulo del Ministerio de Defensa Nacional.

1.6. PETICIONES CON DESISTIMIENTO TÁCITO: No se evidencia petición alguna.

1.7. PETICIONES ANÓNIMAS: no se presentaron solicitudes.

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 5 solicitudes.

- **ID 15363** – Información de la Entidad, remitida por la Sra. Alexandra Rodriguez Romero - Departamento Nacional de Estadística DANE, a cargo de la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios "Dirección de Infraestructura". Fue cerrada el 11/08/2026.

• **ID 15367** – Información de la Entidad, remitida por el Sra. Liliana Patricia Cuadros Gómez - Fiscalía General de la Nación, a cargo de la Dirección General. Fue cerrada el 14/08/2026.

• **ID 15378** – Información de la Entidad, remitida por el Sr. Humberto Luis García Director de Vigilancia y Registro - Comisión Nacional del Servicio Civil, a cargo de la Dirección Administrativa y Talento Humano. Fue cerrada el 25/08/2026.

• **ID 15402** – Información de la Entidad, remitida por el Contralmirante Carlos Daniel Isaza Morales Jefe de Operación Logística - Armada de Colombia, a cargo de la Oficina Asesora Jurídica. Fue cerrada el 01/09/2026.

• **ID 15410** – Información de la Entidad, remitida por el SV. Ordoñez Yañez Jonatang Orgánico del Centro Nacional de Entrenamiento del Ejercito Nacional, a cargo de la Subdirección General de Operación Logística. Fue cerrada el 01/09/2026.

1.9.1. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: se registraron 4 solicitudes, descritas así:

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
05/08/2026	15372	JUAN CARLOS ZAPATA PIMIENTA - Directivo Colegiado- Ponente - CONTARALORIA GENERAL Gerencia Departamental Colegiada Antioquia CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	INFORMACION DE LA ENTIDAD	5 DÍAS	13/08/2026
10/08/2026	15379	MARTHA LUCIA MORENO DUARTE SUSTANCIADOR GRADO 11 PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	GESTIÓN CONTRACTUAL	INFORMACION DE LA ENTIDAD	10 DÍAS	19/08/2026
20/08/2026	15420	CARLOS ALBERTO GNECCO DIRECTOR DE VIGILANCIA FISCAL SECTOR DEFENSA Y SEGURIDAD CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	INFORMACION DE LA ENTIDAD	6 DÍAS	28/08/2026

21/08/2026	15429	CARLOS ALBERTO GNECCO QUINTERO - DIRECTOR DE VIGILANCIA FISCAL SECTOR DEFENSA Y SEGURIDAD CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA	CONTROL INTERNO	INFORMACION DE LA ENTIDAD	7 DÍAS	31/08/2026
------------	-------	---	-----------------	---------------------------	--------	------------

1.9.2. MONITOREO MEDIOS DE RECEPCIÓN: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	104
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	88
	FELICITACIONES	2843
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		3035

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 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 agosto se recibieron 2.931 escritos, lo que representa disminución de 61 interacciones respecto al mes anterior. Este medio sigue siendo crucial para obtener información que permita mejorar el servicio y los procesos institucionales.

2. RESULTADO GENERAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES AGOSTO.

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	DIRECCION DE PRODUCCION (CAFÉ-PANAD-RACI)	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	0	83	2561	0	2645	87,15
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	4	280	0	284	9,36
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	14	0	0	0	0	0	14	0,46
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	2	0	0	0	0	0	2	0,07
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	5	0	0	0	0	0	5	0,16
	(COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	4	0	4	1	2	0	11	0,36
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	DIRECCIONAMIENT O ESTRATATÉGICO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	0	0	0	0	0	1	0,03

OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	16	0	0	0	0	0	16	0,53
	CONTABILIDAD	17	0	0	0	0	0	17	0,56
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	29	0	0	0	0	0	29	0,96
	GESTIÓN NOMINA	2	0	0	0	0	0	2	0,07
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DICIPLINARIA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	0	0	0	0	0	1	0,03
TOTAL		100	0	4	88	2843	0	3035	100

En agosto, los buzones fueron el principal medio de recepción. Destacó el grupo Catering (83 sugerencias y 2.561 felicitaciones), seguido de los CAD'S (4 sugerencias y 280 felicitaciones). También se registró 2 felicitaciones en Créditos de la Regional Sur, seguido de la oficina principal con (1) sugerencia por el buzón virtual para Gestión Créditos. El detalle de las sugerencias se encuentra en el punto 2.1.

Se registraron un total de 100 peticiones, distribuidas de la siguiente manera: Talento Humano (29), Gestión Nomina (2), seguido de Contabilidad (17) y Cartera (16), Gestión Contractual (14), Dirección Infraestructura (5), Dirección General y Gestión de Créditos con (4) respectivamente. Seguido de Abastecimiento Clase I con (2), Seguido la oficina Asesora de Planeación e Innovación, Oficina Asesora Jurídica, Dirección de Producción, Gestión de Catering, Gestión Precontractual, control Interno Disciplinario y Control Interno con una (1) petición respectivamente.

Finalmente se presentaron (4) reclamos los cuales asignaron a Gestión de Créditos.

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
OFICINA PRINCIPAL	GESTIÓN CRÉDITOS	0	1	0	1
AMAZONIA	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	3	3	6
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	3	39	42
	CATERING	0	35	161	196
CARIBE	CADS	0	0	18	18
	CATERING	0	4	80	84
	CONTABILIDAD	1	0	0	1
	GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	1
CENTRO	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	1	96	97
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	26	342	368
	CADS	0	0	56	56
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
NORORIENTE	CATERING	0	3	930	933
NORTE	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	5	356	361
PACIFICO	CATERING	0	0	0	0
	CADS	0	1	15	16

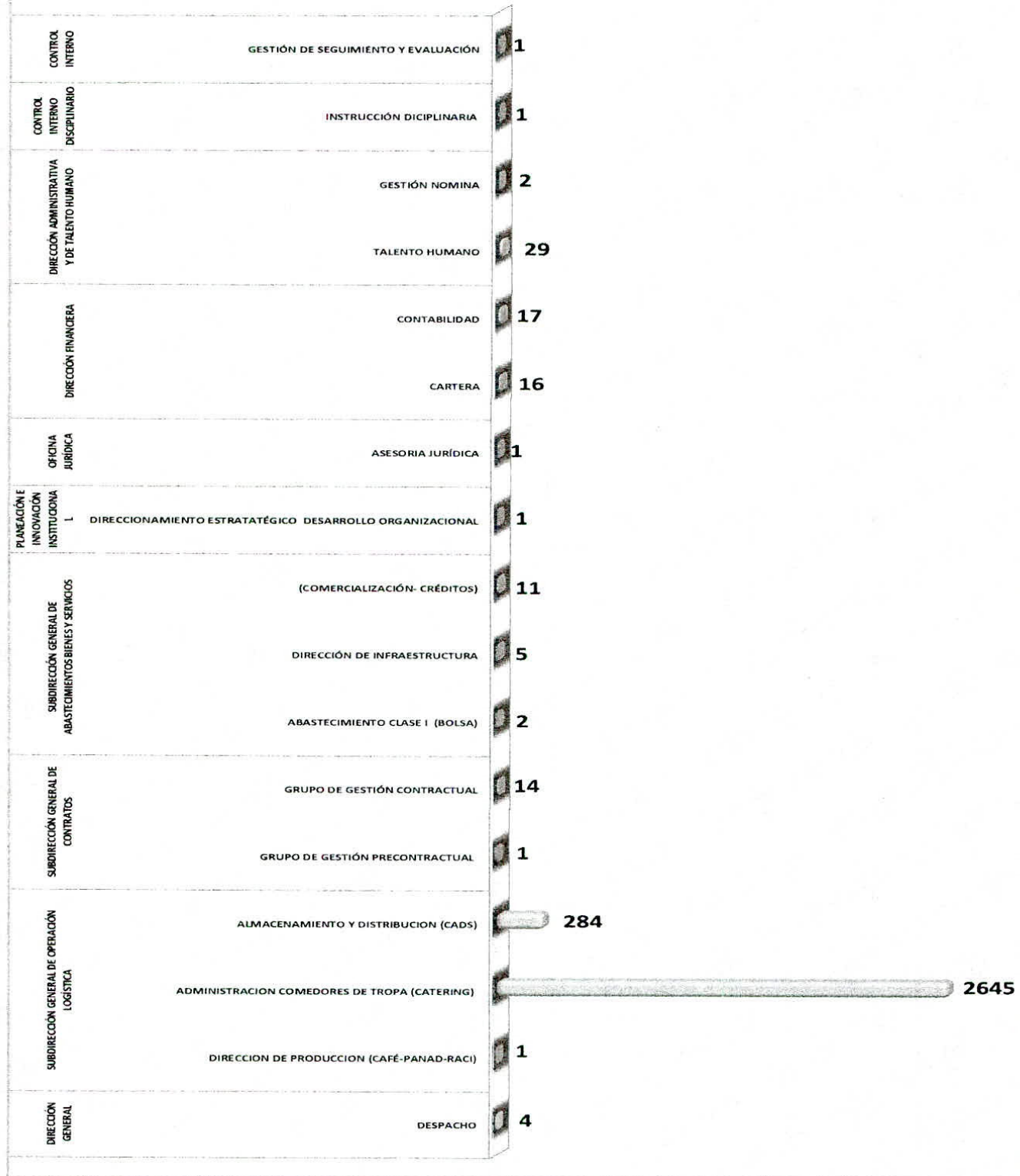
SUROCCIDENTE	CADS	0	0	135	135
	CATERING	0	0	218	218
SUR	CADS	0	0	3	3
	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	2	2
TOLIMA GRANDE	CADS	0	0	2	2
	CATERING	0	6	375	381
TOTAL		6	88	2843	2937

El recuadro anterior muestra las peticiones, 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, se registró una (1) sugerencia para la oficina principal.

En las regionales se registraron (6) peticiones, allegadas a través de los canales de atención Ciudadana, reportados en el cuadro principal.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES AGOSTO 2026



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	10
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	10
OFICINA ASESORA JURÍDICA	10
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9
CONTROL INTERNO	6
DIRECCIÓN FINANCIERA	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	12
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	12
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	8
REGIONAL AMAZONIA	10
REGIONAL CARIBE	10
REGIONAL LLANOS	10
REGIONAL NORTE	8
REGIONAL CENTRO	3

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		31	1,02
CHAT INTERACTIVO		1	0,03
ORFEO		4	0,13
ATENCIÓN TELEFÓNICA		0	0,00
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		0	0,00
CORREO REGIONALES		1	0,03
MÓDULO PQR		67	2,21
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	88	2,90
	FELICITACIONES	2843	93,67
TOTAL		3035	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.

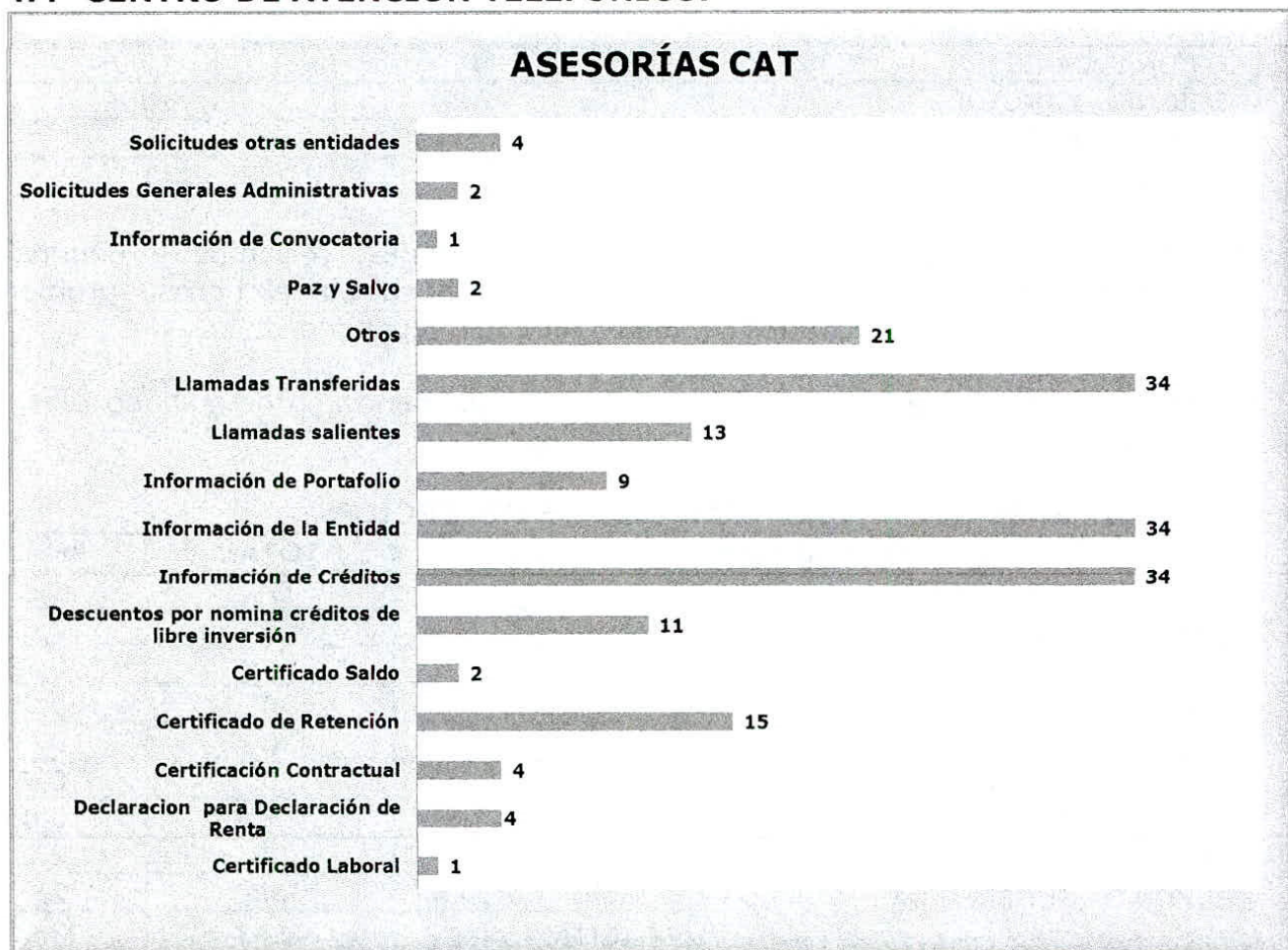
4.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co:

Para el mes de agosto, se recibió un total de 250 correos, de los cuales: 65 se direccionaron a los funcionarios competentes para brindar la información requerida, 31 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, se registraron 6 solicitudes en el Módulo de Certificaciones. Asimismo, se brindó asesoría a 9 solicitudes, finalmente 139 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 73 interacciones de las cuales una (1) se registró en el Módulo PQR.

4.3 ORFEO – A través del Sistema de Gestión Documental se registraron 4 solicitudes en el Módulo PQR.

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Se recibieron un total de 191 llamadas en el horario de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., las cuales se clasificaron de la siguiente manera:

- Asesoría en general: 111 registros.
- Módulo PQR: 0 peticiones registradas.

- Transferencias: 46 registros transferidos a las dependencias encargadas.
- Línea Móvil: se recibieron 26 llamadas.
- Gestión proactiva: 13 llamadas salientes para brindar asesoría sobre temas pendientes.

Observaciones adicionales:

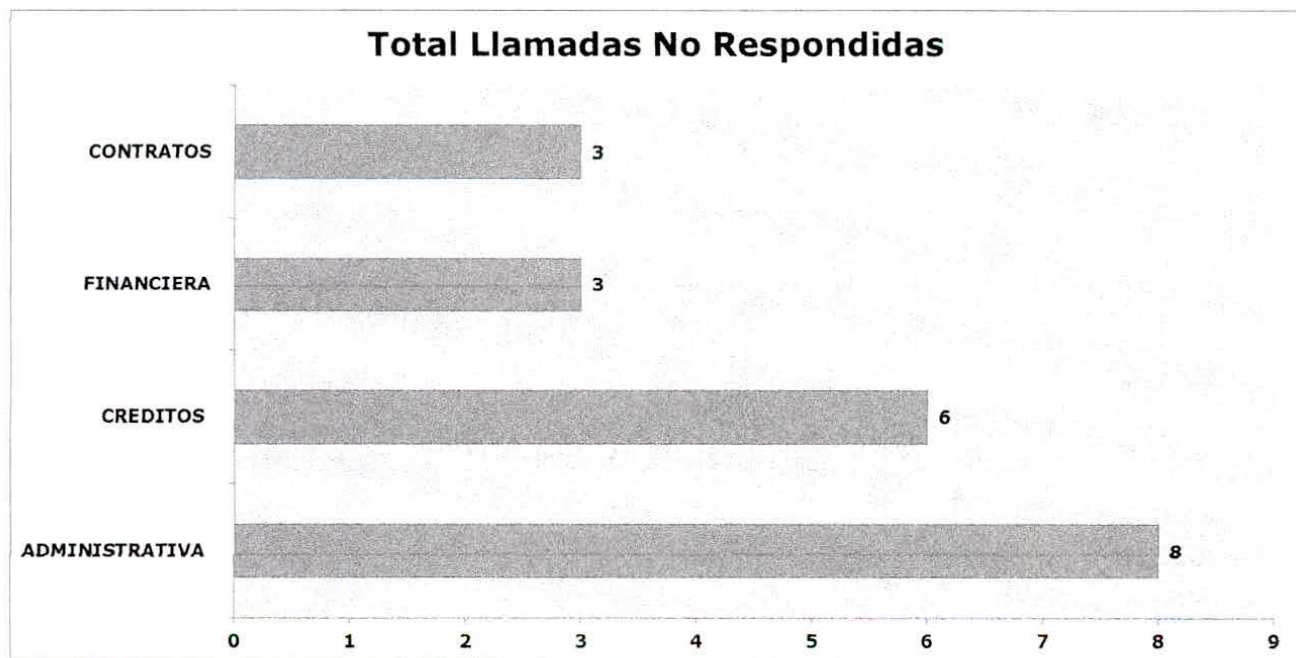
- Se contabilizaron 21 registros en la categoría "Otros" (correspondientes a llamadas de prueba o números desconectados).
- Se informa que durante este periodo no se ingresaron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

Es importante destacar que las PQRD recibidas vía telefónica se registran y gestionan directamente a través del Módulo PQR de la página web institucional.

El registro de llamadas en comparación al mes de julio, disminuyó. El porcentaje de recepción para el mes de **agosto es del 48 %**.

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 **20 llamadas no transferidas**, comparado con el mes de julio presenta aumento en 2 llamadas no transferidas.



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

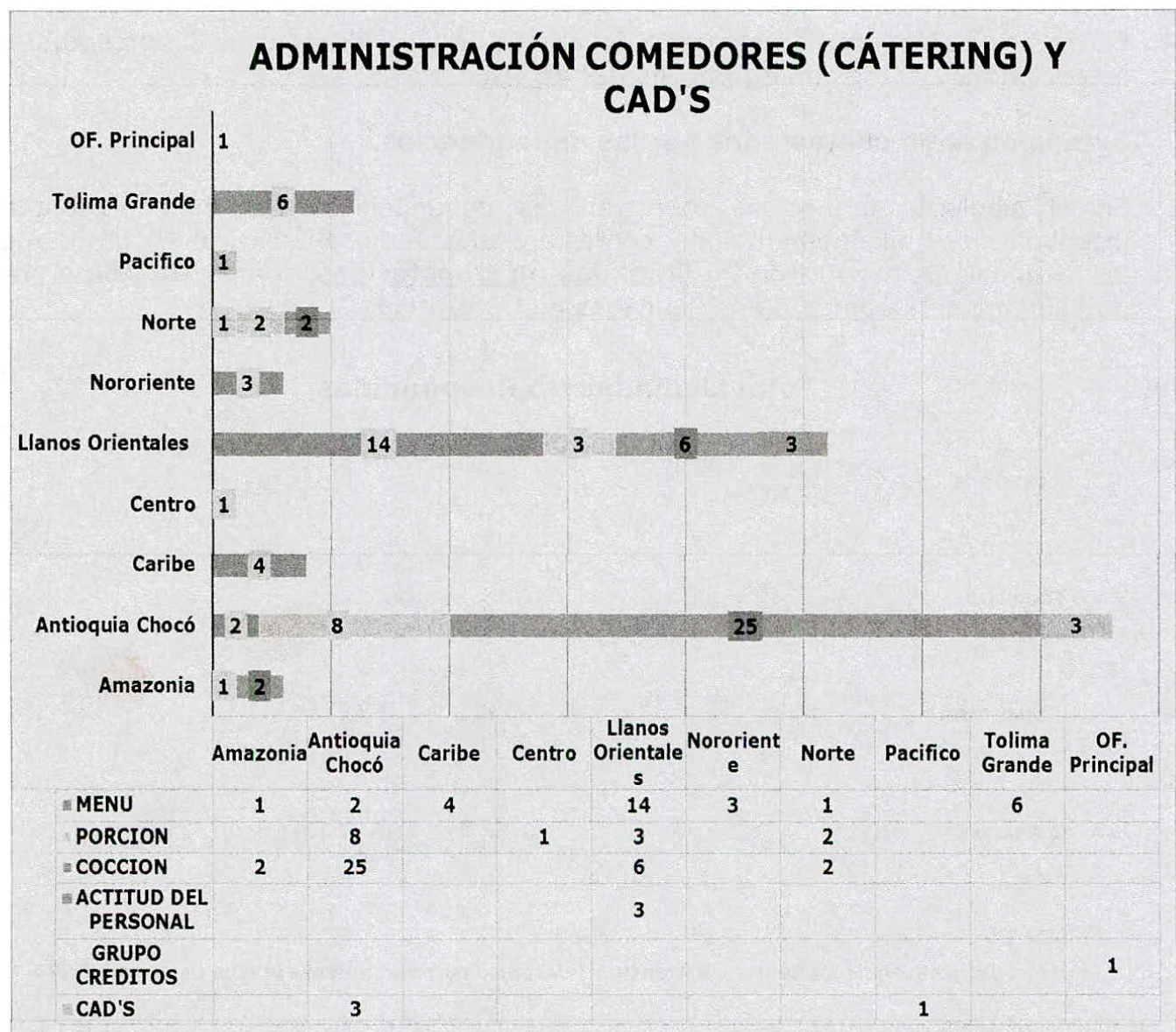
4.5 CORREO denuncie@agencialogistica.gov.co: no se registró solicitud.

4.6 CORREO SERVIDORES: no se registraron solicitudes.

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

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se registraron 67 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIAS ASUNTOS (88)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de agosto 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 **31** sugerencias a nivel nacional, distribuidas así: Llanos Orientales (14), Tolima Grande (6), Caribe (4), Nororiente (3), Antioquia Chocó (2), seguido de Amazonia y Norte con una (1) sugerencias respectivamente.

En la opción de **"Porción"** se presentaron **14** sugerencias, provenientes de las Regionales Antioquia Chocó (8), Llanos con (3), Norte (2) y centro con una (1) sugerencia.

Asimismo, en la opción **"Cocción"** se registraron **35** sugerencias, las cuales corresponden a las Regionales de Antioquia Chocó (25), Llanos (6), Amazonia y Norte (2) sugerencias respectivamente.

En la opción **"Actitud del Personal"** se registraron 3 sugerencias para la Regional Llanos.

Por otra parte, los Centros de Almacenamiento y Distribución (**CAD´S**) registraron un total de **4** sugerencias: Regional Antioquia Choco (3), seguido de pacífico con una (1) sugerencia.

Se registró un total de 88 sugerencias a nivel nacional, lo que representa disminución de **16** interacciones en comparación con el mes de julio.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	385	62,81
PBX	165	26,92
REUNIONES	6	0,98
DIFUSIONES	51	8,32
CONTÁCTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	6	0,98
CENTRO TELEFÓNICO /CHAT / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
TOTAL	613	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES: Se notificaron 6 reuniones agendadas; a su vez, ingresaron 385 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 PBX (CENTRAL TELEFÓNICA RECEPCIÓN): Se registraron 165 interacciones a través del (PBX) de la oficina principal.

5.3 DIFUSIONES: Se evidenció una gestión de 51 difusiones, las cuales se realizaron desde la recepción de la oficina principal.

5.4 MÓDULO WEB DE FINANCIERA: se registraron 6 solicitudes.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de agosto, se evidenciaron 26 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 56 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONIA	13	3
REGIONAL ANTIOQUIA	1	3
REGIONAL CARIBE	2	1
REGIONAL CENTRO	1	0
LLANOS ORIENTALES	4	6
REGIONAL NORORIENTE	2	6
REGIONAL NORTE	4	10
REGIONAL PACIFICO	2	0
REGIONAL SUROCCIDENTE	1	1
REGIONAL SUR	1	0
REGIONAL TOLIMA	3	3
OFICINA PRINCIPAL	2	13
TOTAL	26	56

Percepción: (Favorable del 96,8%) (Desfavorable del 3,0%). 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 Amazonia, un oferente seleccionó en este punto la opción C. Nada transparente y nada confiable, sin dejar ningún comentario.

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

- En la Regional Amazonia un oferente seleccionó en este punto la opción A. SI, sin dejar ningún comentario.

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

- En la Regional Amazonia un oferente seleccionó en este punto la opción A. Frecuente, sin dejar ningún comentario.
- En Regional Choco un oferente seleccionó en este punto la opción C. Rara vez se ha presentado, con el siguiente comentario; *aunque no tengo evidencia, solo considero que el solo hecho de estar expuestos es válido para mi consideración.*

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?:

- Oficina principal en este punto un oferente del proceso 002 – 097 – 2026, seleccionó la opción A. Nivel Directivo, con el siguiente comentario; *porque el nivel directivo tiene una mayor responsabilidad en la toma de decisiones, definición de políticas y orientación de los procesos de la entidad. Por esta razón las decisiones, que se adopten en este nivel pueden tener un mayor impacto sobre la transparencia y el manejo adecuado de los recursos.*
- Oficina principal en este punto un oferente del proceso 002 – 096 – 2026, seleccionó la opción D. Nivel Asistencial, con el siguiente comentario; *el nivel asistencial eventualmente se puede ver tentado a incurrir en alguna indelicadeza.*
- En Regional Amazonia tres oferentes seleccionaron en este punto la opción F. Todos, sin dejar ningún comentario.
- En Regional Suroccidente un oferente seleccionó en este punto la opción F. Todos, sin dejar ningún comentario.
- En Regional Tolima un oferente seleccionó en este punto 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 Amazonia un oferente seleccionó en este punto la opción C. Nada interesada con el siguiente comentario: sin dejar ningún comentario.

Pregunta 8 - Siente que la entidad en desarrollo de los diferentes procesos contractuales ha vulnerado sus derechos.

- En la Regional Amazonia un oferente seleccionó en este punto, la opción A. SI, sin dejar ningún comentario

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

- Oficina principal en este punto un oferente del proceso 002 – 097 – 2026, seleccionó la opción B. No, sin dejar ningún comentario.
- En Regional Amazonia un oferente seleccionó en este punto la opción B. No, sin dejar ningún comentario.

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

- En la Regional Amazonia, un oferente seleccionó la opción B. NO sin dejar ningún comentario.

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

Medición de satisfacción / Módulo PQR: La medición se realiza a través de cuatro preguntas. Se evidenció la participación de 3 ciudadanos. Calificando el servicio prestado como se muestra en el cuadro.

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

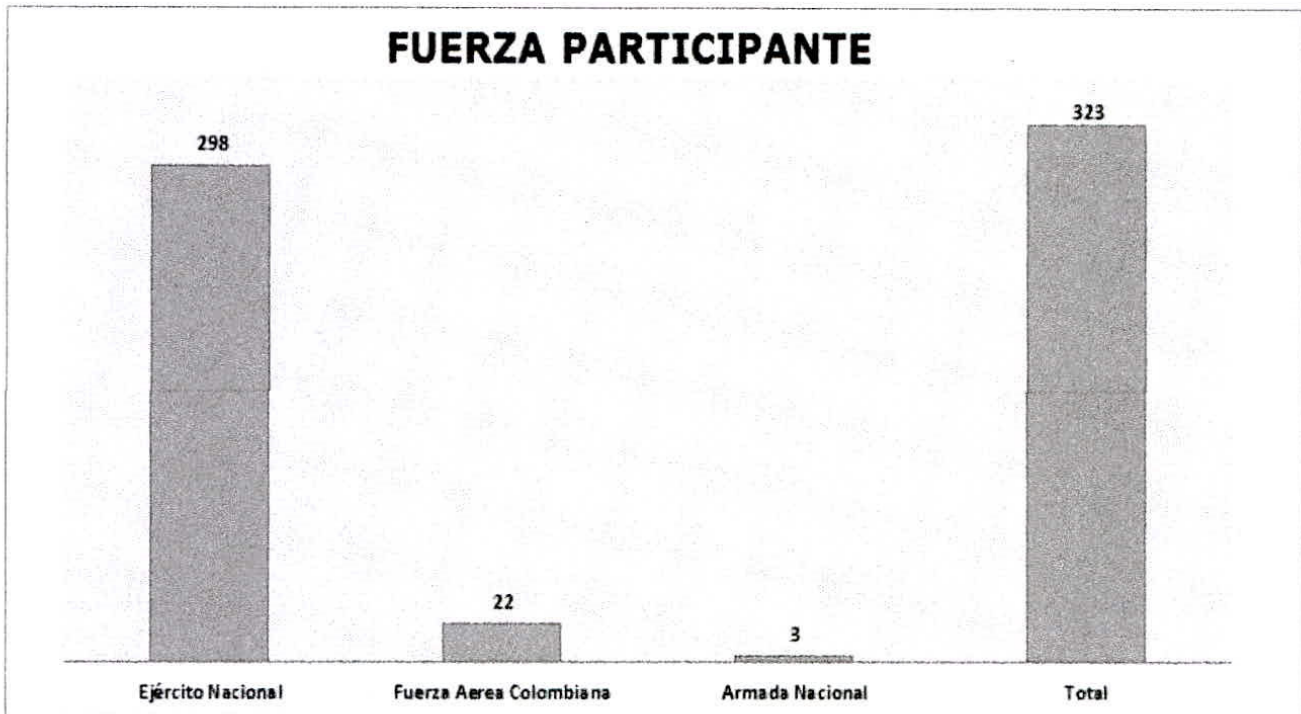
Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico: Mediante el Software GoAutodial, se realiza encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del (CAT), no se evidencia participación.

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.

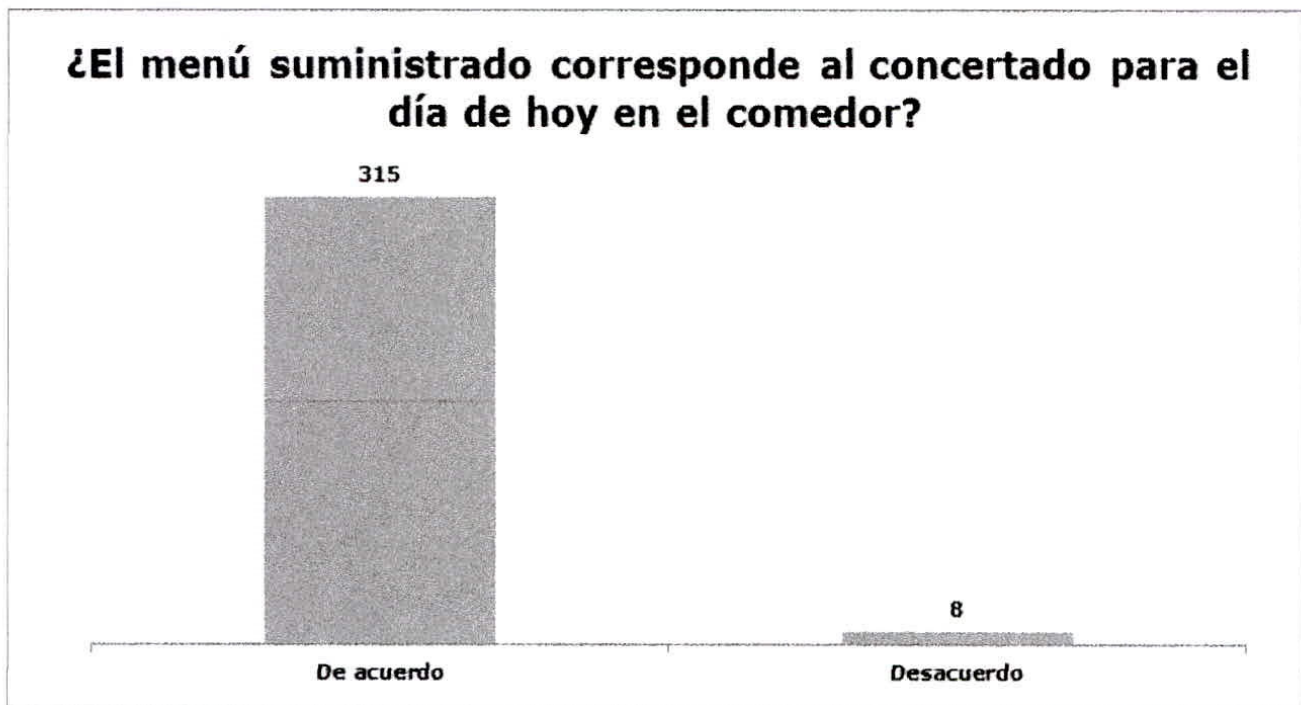
El análisis respecto al nivel de satisfacción en general durante el mes evaluado. Este análisis permite identificar fortalezas y áreas de oportunidad para la mejora continua del servicio hacia nuestras fuerzas.

Al analizar los datos recopilados, se validó un total de 323 registros, comparado con el mes de julio donde participaron 536, se evidencia una disminución considerable en la participación de los usuarios.

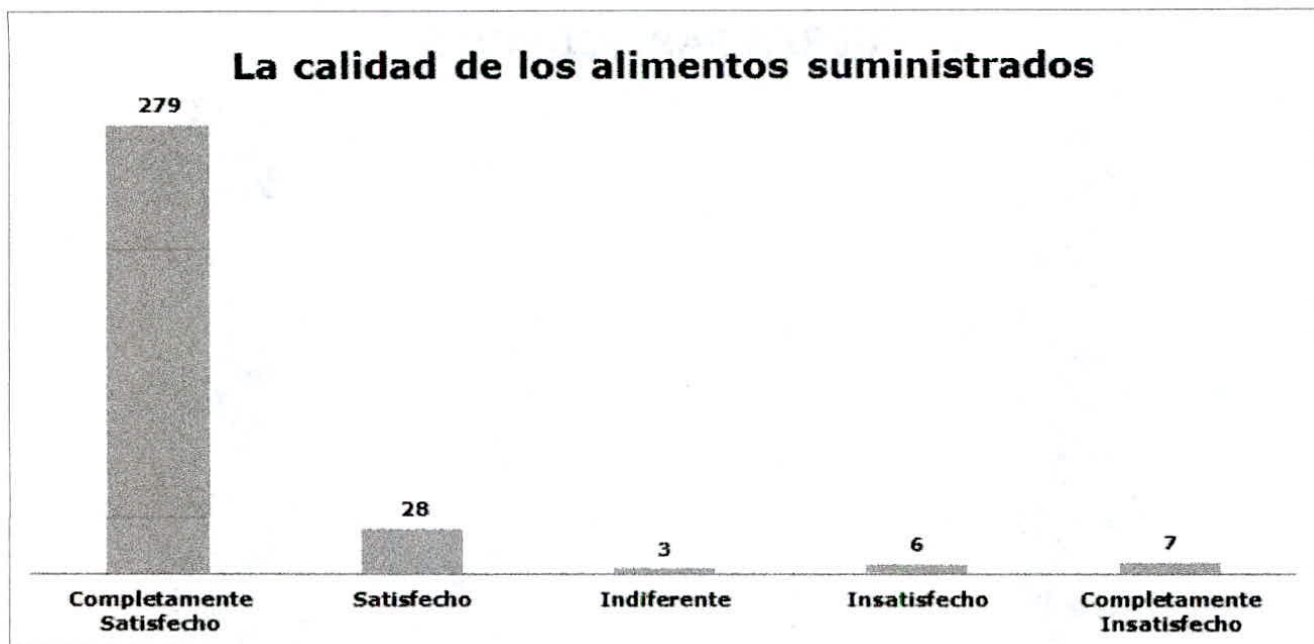
La encuesta abarca diferentes dimensiones del servicio, incluyendo la calidad de la comida, la puntualidad en la entrega, la higiene de los comedores y la atención al usuario por parte de la ALFM. Ahora bien, la percepción del servicio con un porcentaje del **95% es excelente** frente a la gestión de la entidad, aunque se presenta una calificación entre media y baja del **5%**.



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2026



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2026

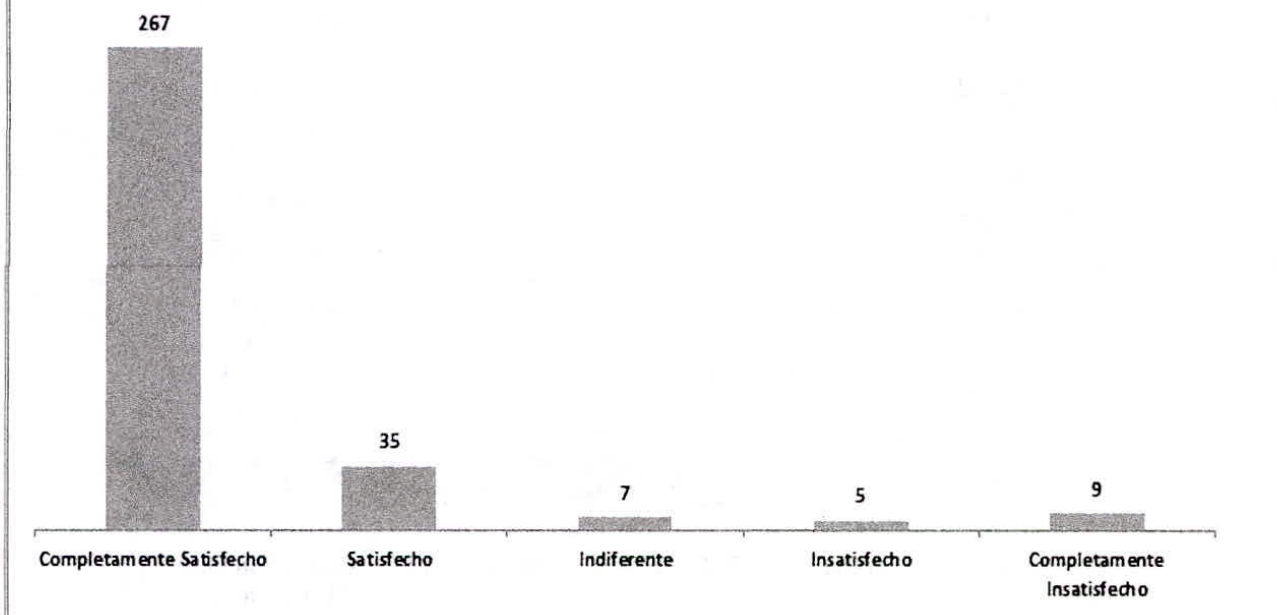


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2026



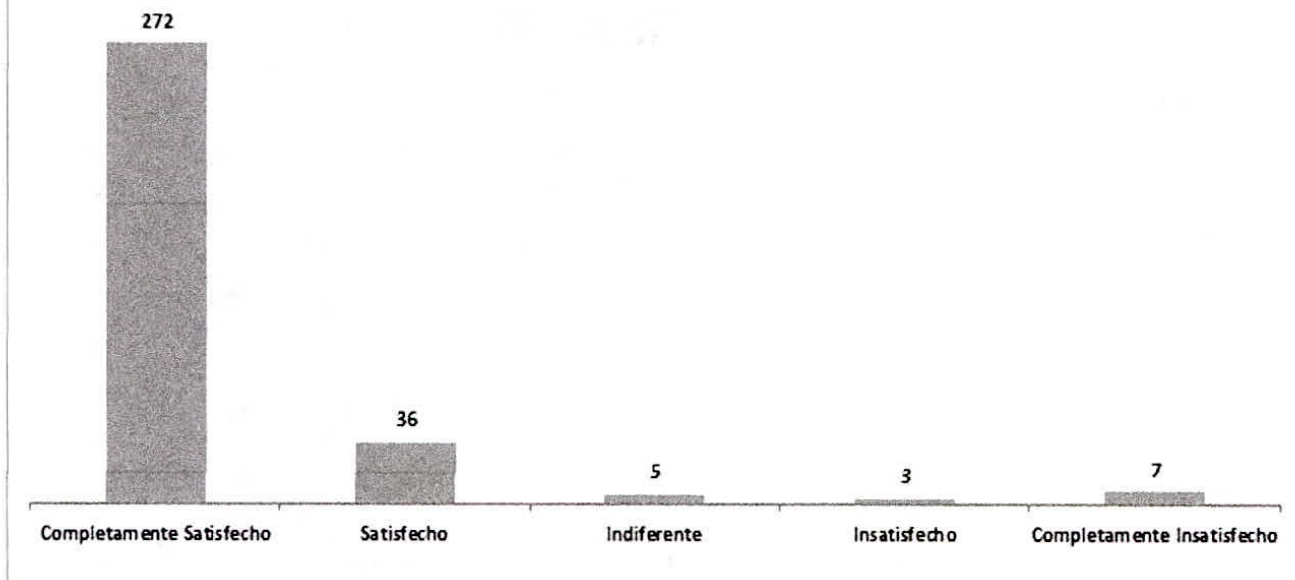
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2026

Sabor de las bebidas suministradas



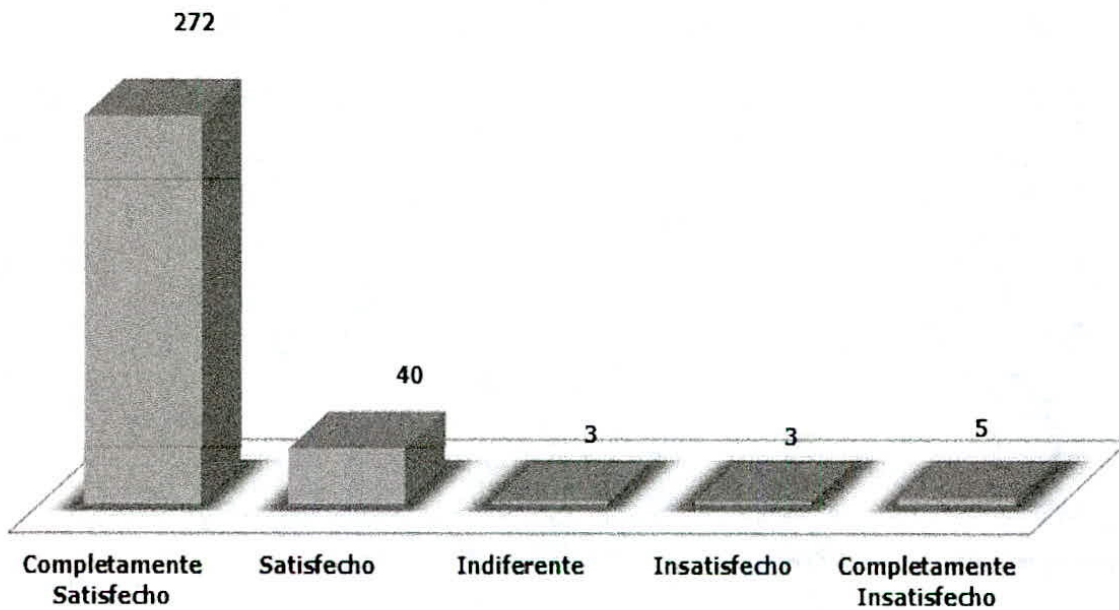
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2026

Tiempo de entrega de los alimentos



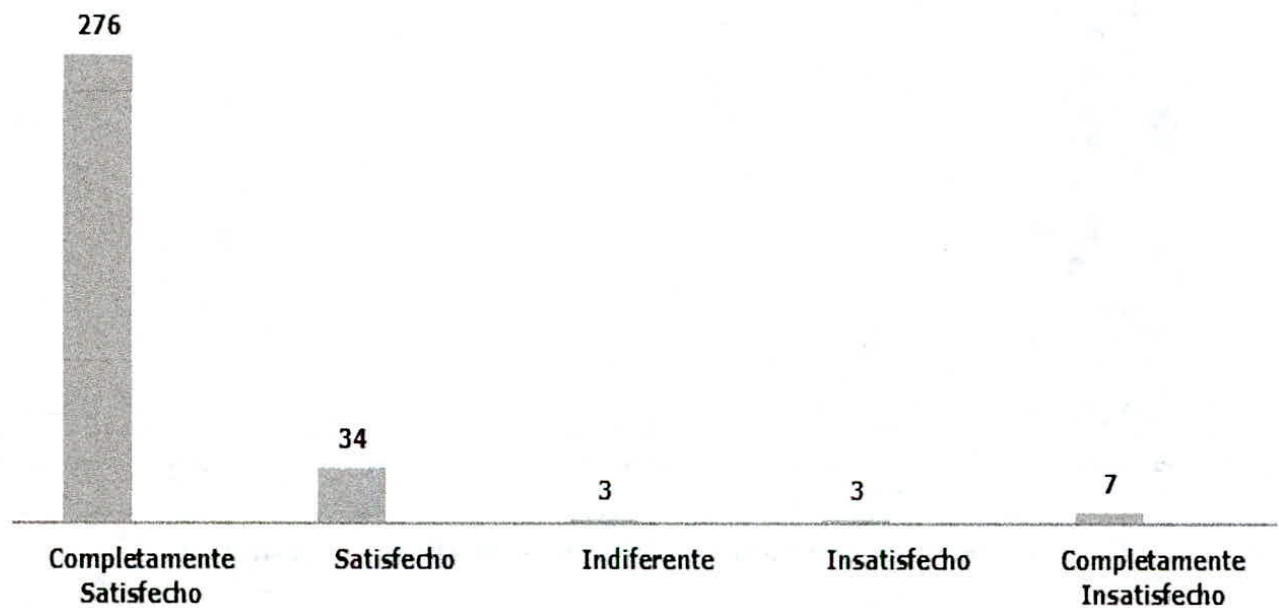
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2026

Limpieza higiene y presentación



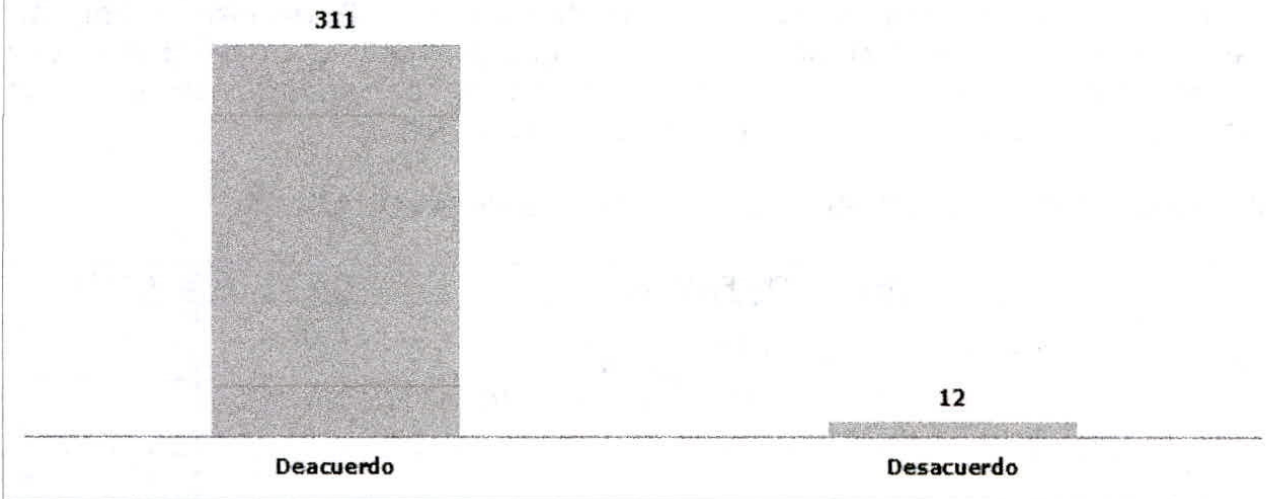
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2026

Atención y servicio brindado por el personal de la ALFM



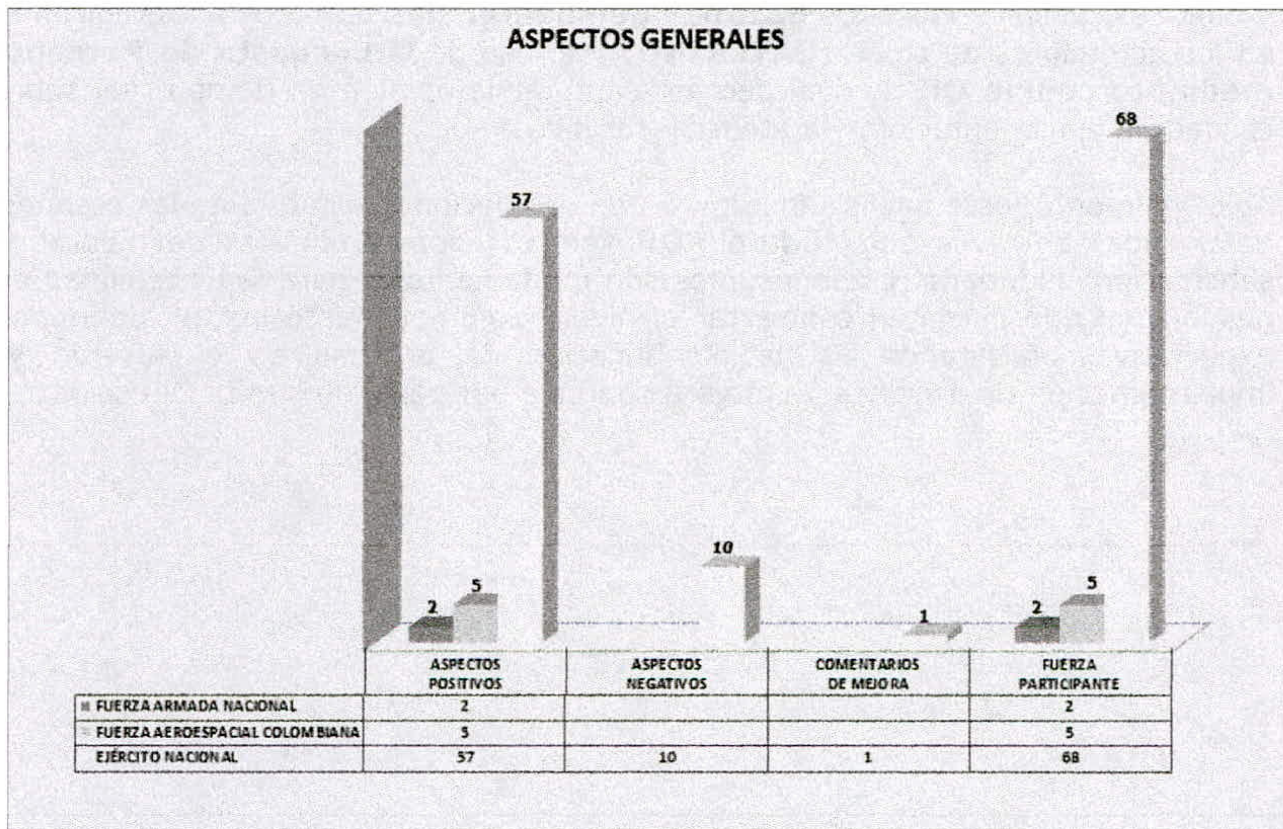
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2026

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 2026

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de agosto 2026

Al analizar las opiniones registradas por los participantes respecto al servicio prestado en los comedores de tropa, se consolidó un total de **75 comentarios**.

De este universo de interacciones, se identificaron **65 aspectos positivos, 10 aspectos negativos y uno (1) con comentario de mejora**.

Los resultados detallados en 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

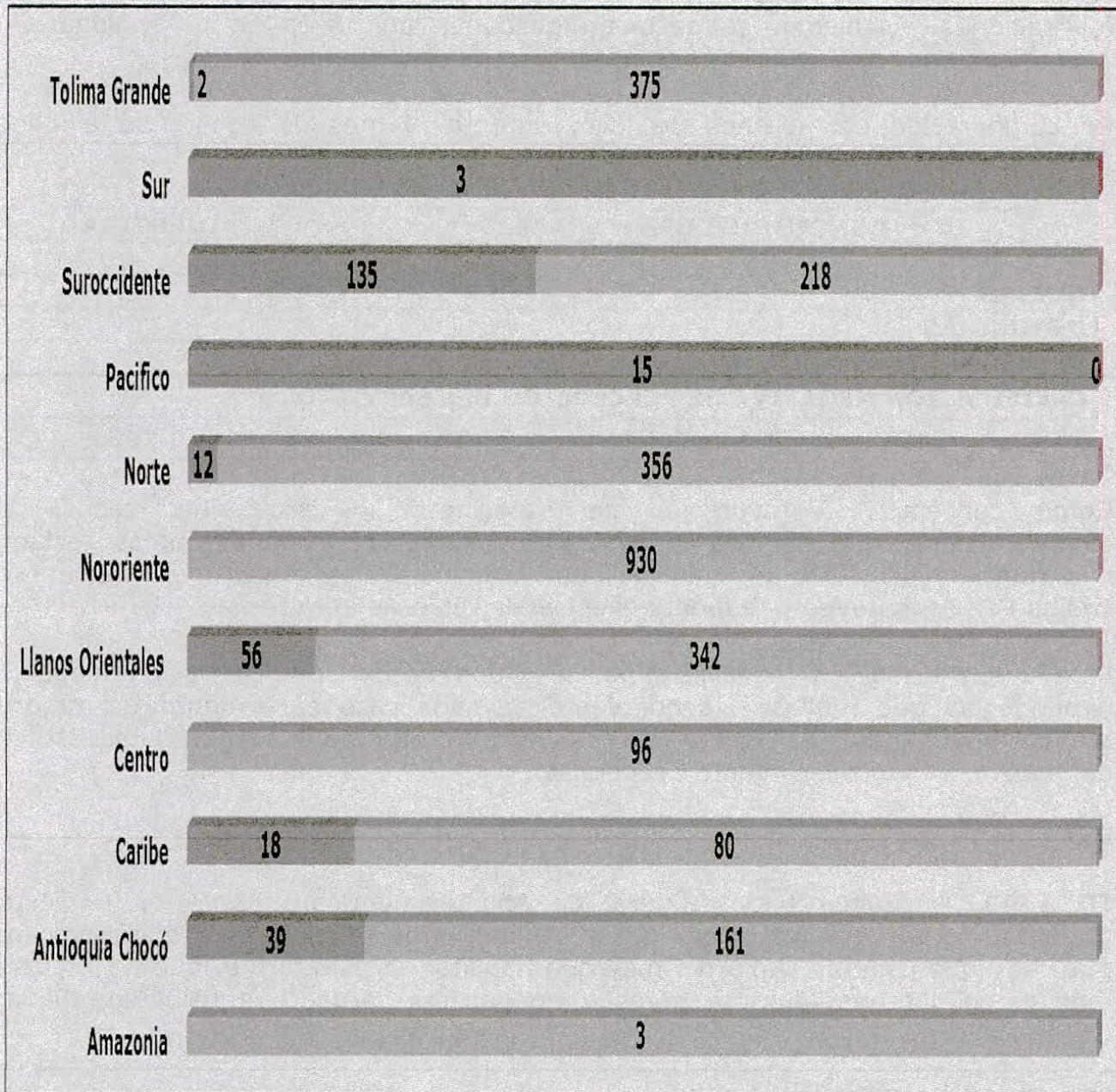
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2843
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	64
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS / CÓDIGO QR	2842
TOTAL	5389

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 2.843 felicitaciones, así:

FELICITACIONES



ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)
 ADMINISTRACION DE COMEDORES CATERING
 GRUPO CREDITOS

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de agosto 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 2.561, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado.

Le sigue el grupo de "CADS (Almacenamiento y Distribución)" con un total de 280 felicitaciones. Asimismo, se destacan gestiones puntuales en la Regional Sur, específicamente para la Gestión Créditos" con 2 felicitaciones.

En comparación con el mes de julio, durante el mes de agosto se evidencia disminución de 45 felicitaciones.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	4
QUEJAS	0
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	11
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	91
TOTAL	106

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: (4)

ID 15412 – Subdirección General de Abastecimientos y Servicios – Gestión Créditos: Reclamante manifiesta inconformidad en la solicitud de Crédito indicando que hay que esperar el día del mes que habilitan la plataforma, que ha realizado más de 32 intentos durante horas y no permite cargar el formulario. Cerrado (08/09/2026).

ID 15413 – Subdirección General de Abastecimientos y Servicios – Gestión Créditos: Reclamante manifiesta inconformidad en la solicitud de Crédito indicando que no es justo que lleva 5 meses intentando hacer el proceso para la solicitud de un crédito y a la fecha no es posible por fallas en la plataforma, se comunica con los funcionarios por WhatsApp y la respuesta siempre es la misma (La página está presentando bloqueo), manifiesta falta de transparencia en el trámite. Cerrado (08/09/2026).

ID 15415 – Subdirección General de Abastecimientos y Servicios – Gestión Créditos: Reclamante manifiesta inconformidad porque no ha sido posible acceder a un crédito por las fallas persistentes en la plataforma. Solicita asistencia para resolver los problemas técnicos o una alternativa diferente para tramitar su préstamo, manifiesta falta de transparencia en el trámite Cerrado (08/09/2026).

ID 15416 – Subdirección General de Abastecimientos y Servicios – Gestión Créditos: Reclamante manifiesta inconformidad con la plataforma para radicar un crédito, no puede completar el proceso. Cerrado (08/09/2026).

➤ **Informados a Control Interno No. 2026110010186233.**

8. RECOMENDACIONES

- **Fortalecimiento de la Integridad y Transparencia:** En atención a los reclamos presentados durante el mes de agosto, se requiere que las oficinas de Control Interno y Control Interno Disciplinario analicen los casos descritos y de ser el caso tomen las acciones pertinentes, con el fin de promover y garantizar la confianza institucional.
- **Atención telefónica:** La comunicación directa con los usuarios constituye confianza y accesibilidad entre la entidad y la ciudadanía en general. Responder al teléfono con agilidad y profesionalismo no solo demuestra un respeto absoluto por el tiempo de los usuarios, sino que brinda una resolución inmediata a dudas o problemas, sin embargo, las dependencias de Financiera, Créditos y la Dirección Administrativa no contestan de manera oportuna las llamadas transferidas por los integrantes del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

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

