

MEMORANDO

Bogotá D.C., 19 de febrero 2026

No. 2026110010034823 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 - Enero 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 enero, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR - DICIEMBRE 2025.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
54	54	0	0	0%

Resueltas sin novedad.

1.2. PERÍODO ACTUAL – ENERO 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	91	87	4	0	5%	100%	96%

En lo correspondiente al mes de enero, 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 que presentó aumento de solicitudes en comparación con el periodo anterior.

Por otra parte, a la fecha de emisión del presente informe, se encuentran 4 solicitudes cuya respuesta está en trámite, así:

Una (1) Solicitud se encuentra en "TIEMPO EXTENDIDO":

- **ID 14748** – Solicitudes Generales Administrativas, a cargo de la Dirección Administrativa y Talento Humano, con plazo máximo día 25/02/2026.

3 Solicitudes se encuentran en "TRAMITE DE USUARIO":

- **ID 14750** – certificaciones contractuales, a cargo de la Regional Pacifico, Gestión Contractual, con plazo máximo día 25/02/2026.
- **ID 14814** – certificaciones contractuales, a cargo de la Regional Amazonia, con fecha máximo 28/02/2026.

Una (1) Solicitud se encuentra en "DESISTIMIENTO TÁCITO":

- **ID 14772** – certificaciones contractuales a cargo de la Subdirección General de Contratos con fecha máximo 04/03/2026.

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 registraron 3 solicitudes.

- **ID 14729** – Remite el Sr. Jorge Luis Pinto Pinzon - Coordinador Grupo Archivo General del Ministerio de Defensa, trasladando petición de la Sra. Elsy Sabet

Betancourt Oviedo, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa y Talento Humano, con fecha de cierre 08/01/2025.

- **ID 14748** – Remite el Sr. Jorge Luis Pinto Pinzon - Coordinador Grupo Archivo General del Ministerio de Defensa, trasladando petición de la Sra. Maria Del Carmen Peña Lopez, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa y Talento Humano, la cual se encuentra en tiempo extendido hasta el 25/02/2025.
- **ID 14767** – Remite el Sr. Teniente Coronel Francisco Andrés Astier Castro Comandante Batallón de Infantería Mediana N° 05 "Gr. José María Córdova, trasladando petición Sra. Nubia Esther Ballesteros Merlano de la Fiscalía 84 de barranquilla, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa y Talento Humano, con fecha de cierre 30/01/2025.

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

Durante el periodo reportado, no ingresaron solicitudes por el módulo del Ministerio de Defensa Nacional.

1.6. PETICIONES CON DESISTIMIENTO TÁCITO: se evidencio una (1) petición.

- **ID 14772** – certificaciones contractuales a cargo de la Subdirección General de Contratos allegada el 20/01/2026 la cual se encuentra por cierre con resolución desistimiento tácito con fecha limite 04/03/2026, el usuario no genera pago correspondiente a la certificación contractual.

1.7. PETICIONES ANÓNIMAS: se evidenció una (1) solicitud, así:

- **ID 14769** – Petición radicado en el módulo PQR el 19/01/2026, asignado a la oficina de Control Interno, con fecha de cierre 09/02/2026.

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 2 solicitudes.

- **ID 14728** – Remite la Sra. Milena Patricia Jimenez Hernandez - Agencia Nacional de Infraestructura – ANI, la cual fue direccionada a la Oficina Jurídica con fecha de cierre 09/01/2026.
- **ID 1775** – Remite la Sr. Félix Antonio Gutierrez Osorio - Director de Personal de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa y Talento Humano, con fecha de cierre 22/01/2026.

REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: se registraron 2 solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
17/01/2026	14767	NUBIA ESTHER BALLESTEROS MERLANO- FICAL 84- FISCALÍA GENERAL DE BARRANQUILLA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	30/01/2026	30/01/2026
21/01/2026	14781	CRISTIAN CAMILO CONDE CASTRO - CONTRALOR PROVINCIAL - PRESIDENTE - PONENTE GERENCIA DEPARTAMENTAL COLEGIADA DE ANTIOQUIA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	04/02/2026	29/01/2026

MONITOREO MEDIOS DE RECEPCIÓN: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	91
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	93
	FELICITACIONES	2660
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		2844

Actualmente, se cuenta con 144 canales físicos y virtuales. (143) buzones de sugerencias físicos, distribuidos en las unidades de servicio, con mayor concentración en regionales y algunos en la oficina principal. También se cuenta con un (1) buzón virtual ubicado en la página web.

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 enero se recibieron 2.753 escritos, disminuyo en 383 interacciones respecto al mes anterior. Este medio es crucial para obtener información que mejora el servicio y los procesos institucionales.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	DIRECCION DE PRODUCCION (CAFÉ-PANAD-RACI)	1	0	0	0	0	0	1	0,04
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	2	89	2481	0	2572	90,44
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	1	0	0	4	178	0	183	6,43
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	23	0	0	0	0	0	23	0,81
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1	0,04
	(COMERCIALIZACIÓN - CRÉDITOS)	0	0	0	0	1	0	1	0,04
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,11
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	7	0	0	0	0	0	7	0,25
	CONTABILIDAD	27	0	0	0	0	0	27	0,95

	TESORERIA	1	0	0	0	0	0	1	0,04
	CUENTAS POR PAGAR	1	0	0	0	0	0	1	0,04
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	22	0	0	0	0	0	22	0,77
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DICIPLINARIA	0	0	0	0	0	1	1	0,04
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	0	0	0	0	0	1	0,04
TOTAL		88	0	2	93	2660	1	2844	100

Los Buzones de Sugerencias fueron el principal medio de recepción en enero, y el Grupo Administración Comedores (CATERING) recibió la mayoría, con 89 sugerencias y 2.481 felicitaciones. Los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) registraron 4 sugerencias y 178 felicitaciones. Para gestión de créditos con una (1) felicitación. El detalle de las sugerencias se encuentra en el punto 2.1.

Se registraron 88 peticiones, distribuidas así: Contabilidad (27), Gestión Cartera (7), Tesorería y Cuentas por Pagar con una (1) petición respectivamente, Grupo Contractual con (23), seguido de Talento Humano (22), oficina Jurídica (3), Seguido de Dirección de Infraestructura, Almacenamiento y Distribución (CADS) , Dirección de Producción, y la oficina de Control Interno con una (1) petición respectivamente.

Asimismo, se registraron (2) reclamos los cuales se asignaron así: Administración Comedores de Tropa (Catering).

Se registró una (1) denuncia, la cual se direccionó a la Oficina de Control Interno Disciplinario, por instrucción de la Dirección General.

Finalmente, no se registraron quejas. Cabe señalar los reclamos y la denuncia 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	CADS	0	0	8	8
	CATERING	0	5	29	34
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	2
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	4	34	38
	CATERING	0	25	115	140
	GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	0	1
CARIBE	CADS	0	0	18	18
	CATERING	0	5	67	72
CENTRO	TALENTO HUMANO	2	0	0	2
	CATERING	0	0	158	158
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	20	247	267
	CADS	0	0	72	72
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
NORORIENTE	CATERING	0	4	974	978
NORTE	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	5	334	339
PACIFICO	CADS	0	0	19	19
	CATERING	0	16	15	31

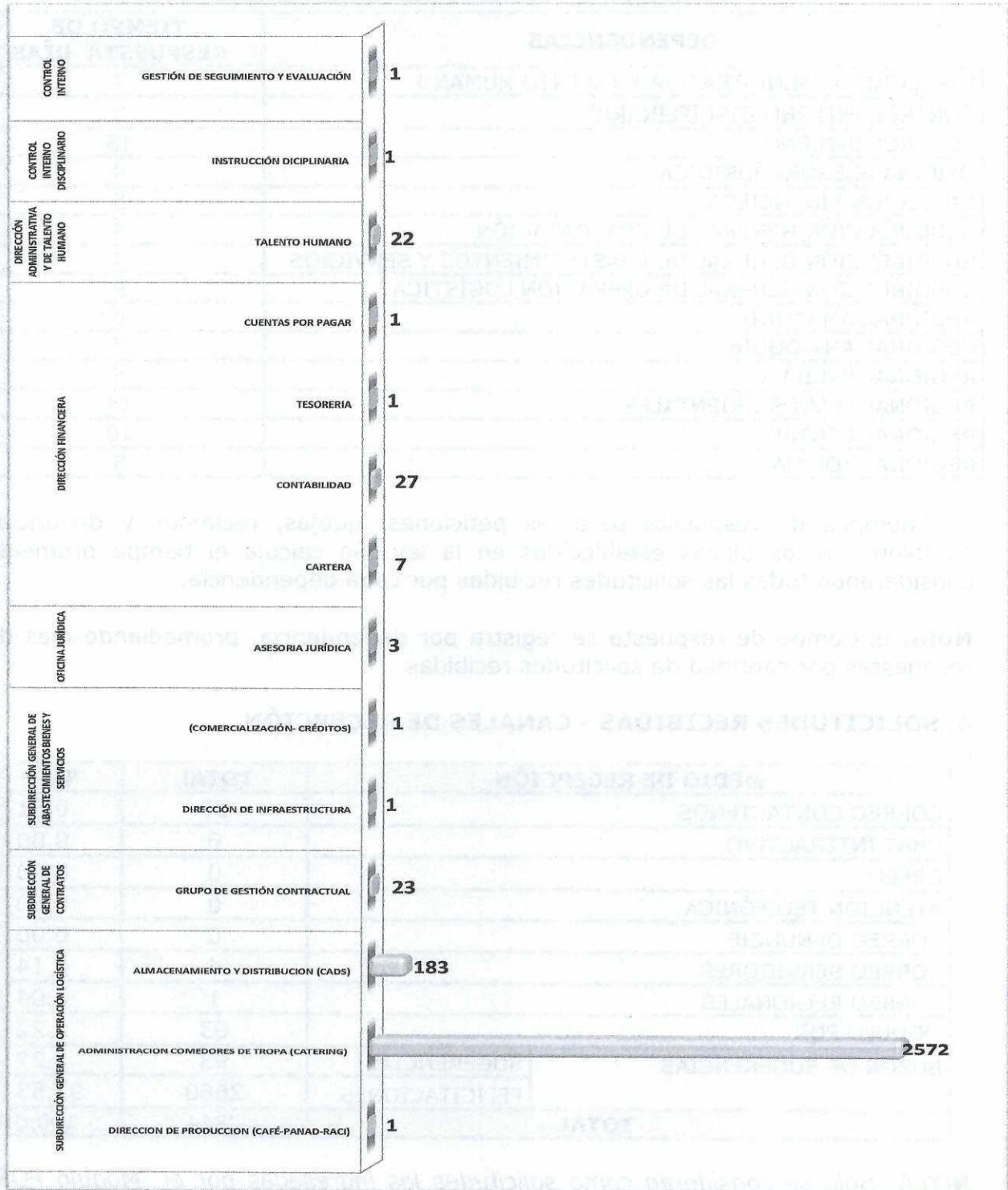
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	0	1
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	171	171
SUR	CADS	0	0	4	4
	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	1	1
TOLIMA GRANDE	CADS	0	0	11	11
	CATERING	0	9	371	380
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
TOTAL		10	93	2660	2763

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, no se registraron sugerencias ni felicitaciones.

Finalmente, en las regionales se registraron 10 peticiones, allegadas a través de los canales de atención Ciudadana, reportados en el cuadro principal.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES ENERO 2026



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	7
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8
CONTROL INTERNO	15
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4
DIRECCIÓN FINANCIERA	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	9
REGIONAL AMAZONIA	8
REGIONAL ANTIOQUIA	7
REGIONAL PACIFICO	5
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	14
REGIONAL CENTRO	10
REGIONAL TOLIMA	5

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		23	0,81
CHAT INTERACTIVO		0	0,00
ORFEO		0	0,00
ATENCIÓN TELEFÓNICA		0	0,00
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		4	0,14
CORREO REGIONALES		1	0,04
MÓDULO PQR		63	2,22
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	93	3,27
	FELICITACIONES	2660	93,53
TOTAL		2844	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.

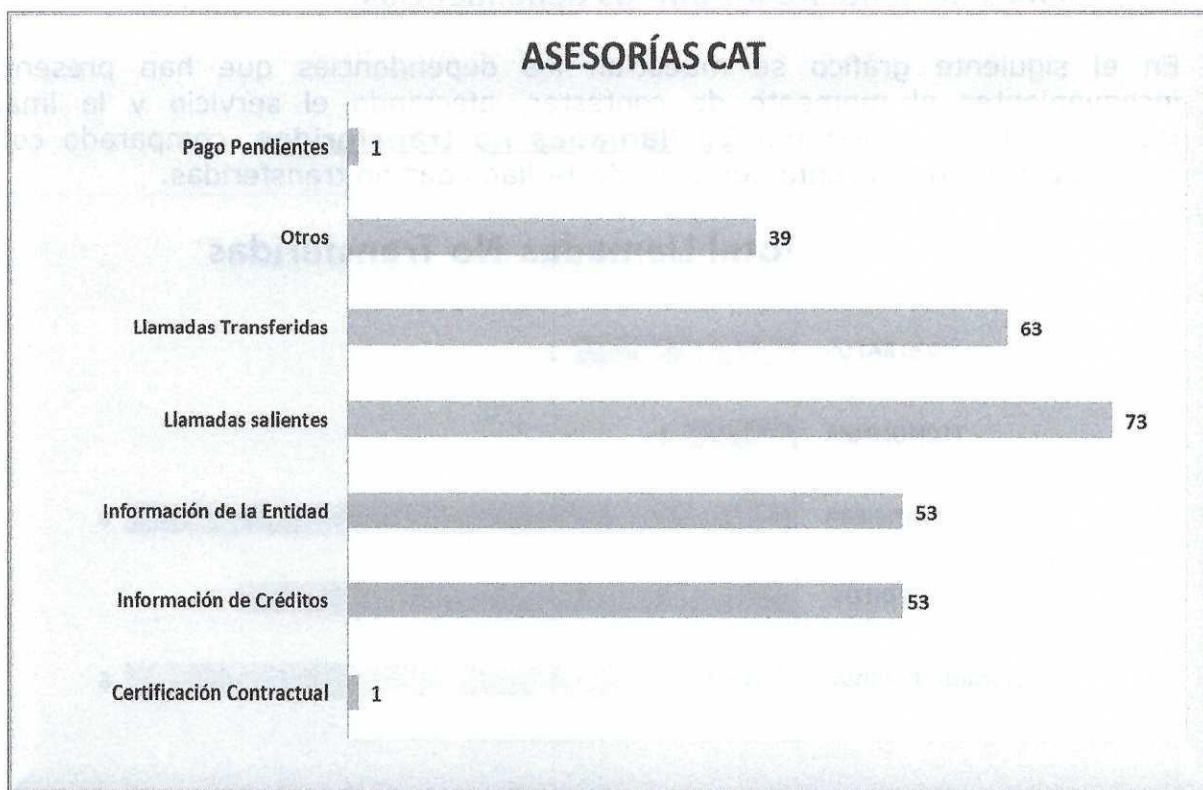
4.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co:

Para el mes de enero, se recibió un total de 142 correos de los cuales: 55 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 23 peticiones se registraron en el Módulo PQR, no se registraron solicitud en el Módulo de Certificaciones Financieras, (8) solicitudes se les brindó asesoría, finalmente, 56 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.2 CHAT INTERACTIVO – se registraron 40 interacciones.

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

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Se recibieron un total de 290 llamadas, ingresadas de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., clasificadas así: 114 fueron asesoría general de las cuales no se registraron peticiones en el Módulo PQR, 63 registros se transfirieron a las dependencias encargadas y una (1) se transfirió con tema puntual. No se ingresaron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

Por otra parte, se realizaron 73 llamadas salientes, las cuales fueron para realizar asesoría frente a temas pendientes, se identificaron 39 registros en la categoría "Otros", incluyendo llamadas de prueba, números desconectados.

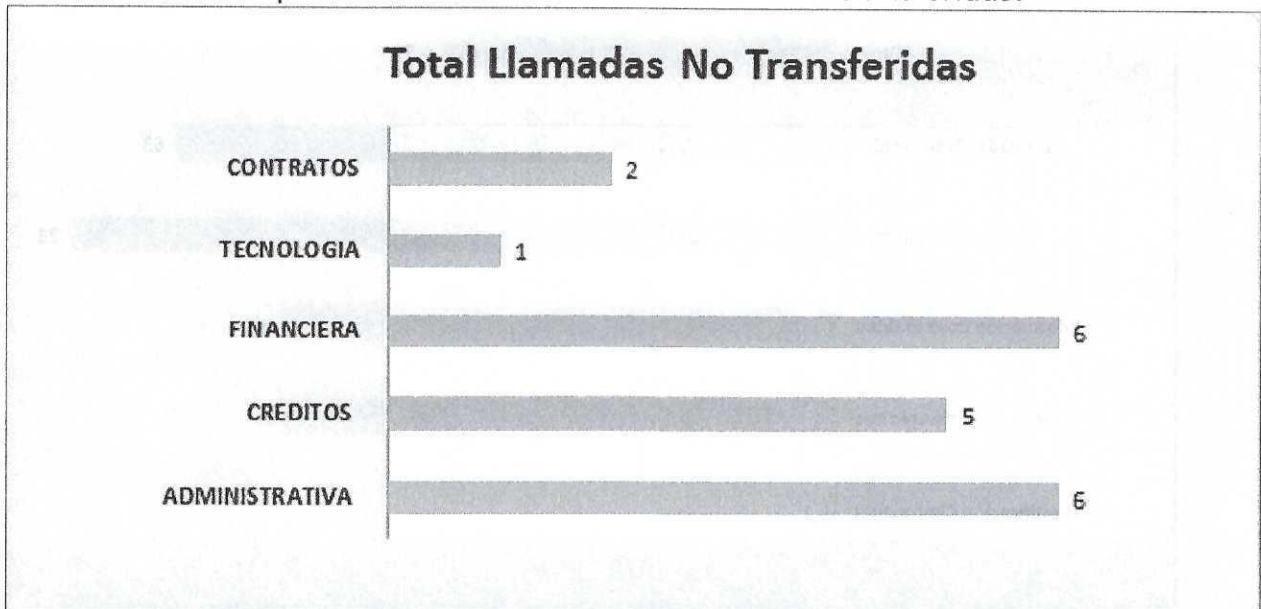
Las solicitudes recibidas por el Centro de Atención Telefónico, consideradas peticiones, quejas, reclamos o denuncias, se registran y responden mediante el Módulo PQR en la página web de la Agencia Logística.

A través del número institucional 3144448210, se recibieron 16 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 diciembre, aumento. El porcentaje de recepción para el mes de **enero es del 63,7%**.

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 diciembre presenta aumento de 14 llamadas no transferidas.



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

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

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

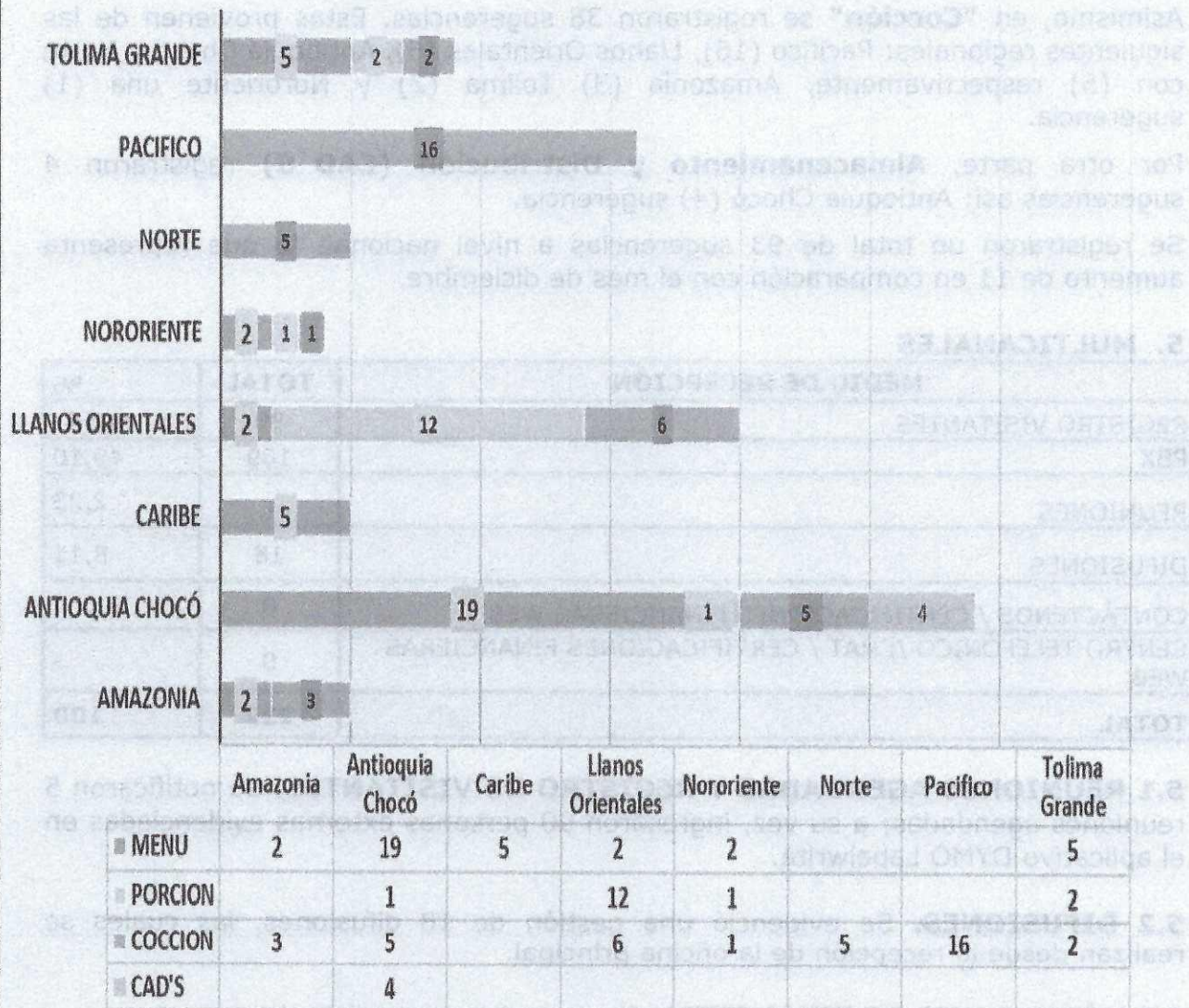
4.6 CORREO SERVIDORES: se registraron 4 peticiones.

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

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se registraron 63 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIAS ASUNTOS (93)

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas con mayor incidencia en las regionales son para **(CÁTERING)**, específicamente **"Cambio de Menú"** con 35 sugerencias a nivel nacional, así: Antioquía Chocó (19), Caribe y Tolima (5) sugerencias respectivamente, seguido de Amazonia, Llanos Orientales, Nororiente con (2) sugerencias respectivamente.

En la opción de **"Aumento de Porción"** se presentaron 16 sugerencias, estas provienen de las siguientes regionales: Llanos Orientales (12), Tolima (2) seguido de Nororiente, y Antioquia Choco con una (1) sugerencia respectivamente.

Asimismo, en **"Cocción"** se registraron 38 sugerencias. Estas provienen de las siguientes regionales: Pacífico (16), Llanos Orientales (6), Antioquia Choco y Norte con (5) respectivamente, Amazonía (3) Tolima (2) y Nororiente una (1) sugerencia.

Por otra parte, **Almacenamiento y Distribución (CAD'S)** registraron 4 sugerencias así: Antioquía Chocó (4) sugerencia.

Se registraron un total de 93 sugerencias a nivel nacional, lo que representa aumento de 11 en comparación con el mes de diciembre.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	90	40,54
PBX	109	49,10
REUNIONES	5	2,25
DIFUSIONES	18	8,11
CONTÁCTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
CENTRO TELEFÓNICO /CHAT / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
TOTAL	222	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 5 reuniones agendadas; a su vez, ingresaron 90 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 18 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA. No se registraron solicitudes.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de enero, se evidenciaron 16 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 37 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONIA	11	34
REGIONAL CENTRO	2	1
REGIONAL NORORIENTE	1	1
REGIONAL SUROCCIDENTE	1	0
REGIONAL TOLIMA	1	1
TOTAL	16	37

Percepción: (Favorable del 93,5%) (Desfavorable del 6,5%). 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 que representó 8 procesos contractuales seleccionó la opción **B. POCO TRANSPARENTES Y POCO**, con el siguiente comentario; la respuesta a las observaciones suele ser ambigua dando lugar a confusión por parte de algunos oferentes.

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 Amazonia, en este punto un oferente seleccionó la opción **B. NIVEL PROFESIONAL**, con el siguiente comentario; considero que estos niveles actúan considerablemente respecto a la asesoría que recibe el señor Director.

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

- En la Regional Amazonia un oferente seleccionó la opción **B. NO**, con el siguiente comentario; las respuestas suelen conllevar al error.

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.

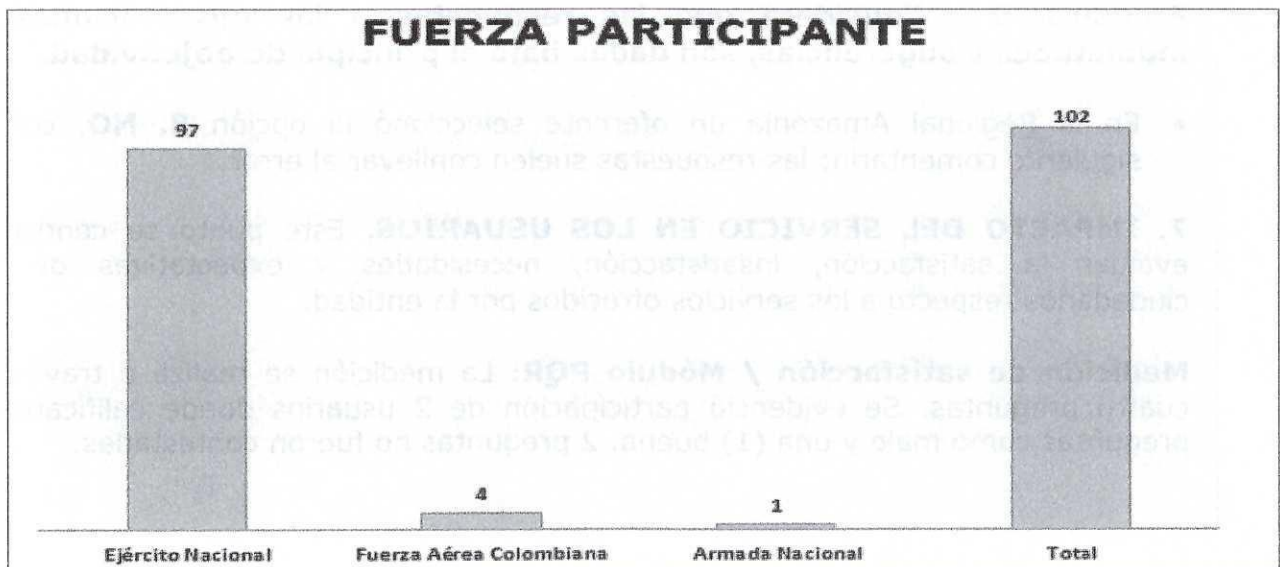
Medición de satisfacción / Módulo PQR: La medición se realiza a través de cuatro preguntas. Se evidenció participación de 2 usuarios donde calificaron 5 preguntas como malo y una (1) buena, 2 preguntas no fueron contestadas.

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5 a 5)	(3.5 a 4.5)	(2.5 a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	0				2
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?			1		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	2				

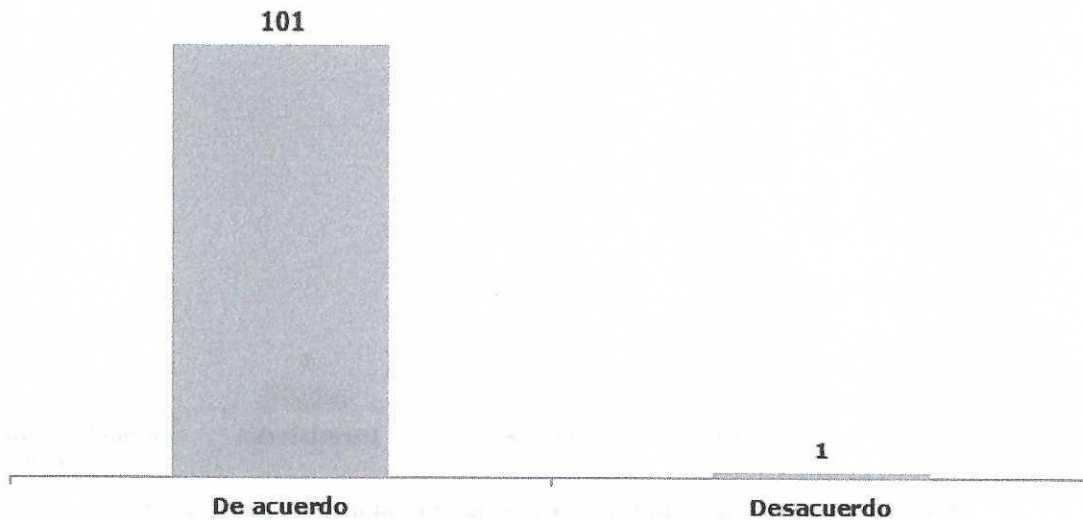
Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico: Mediante el Software GoAutodial, se realiza encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del (CAT), no se evidencia participación.

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 102 usuarios. Este número, al ser comparado con los 141 participantes del mes de diciembre revela disminución en la participación en 39 interacciones.

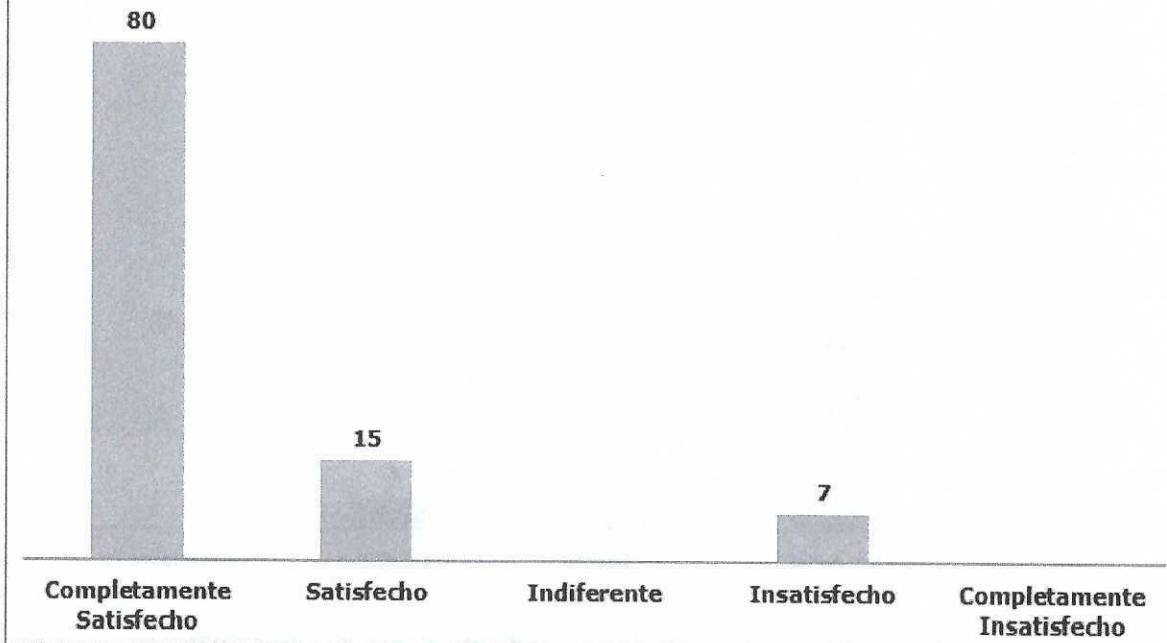


¿El menú suministrado corresponde al concertado para el día de hoy en el comedor?

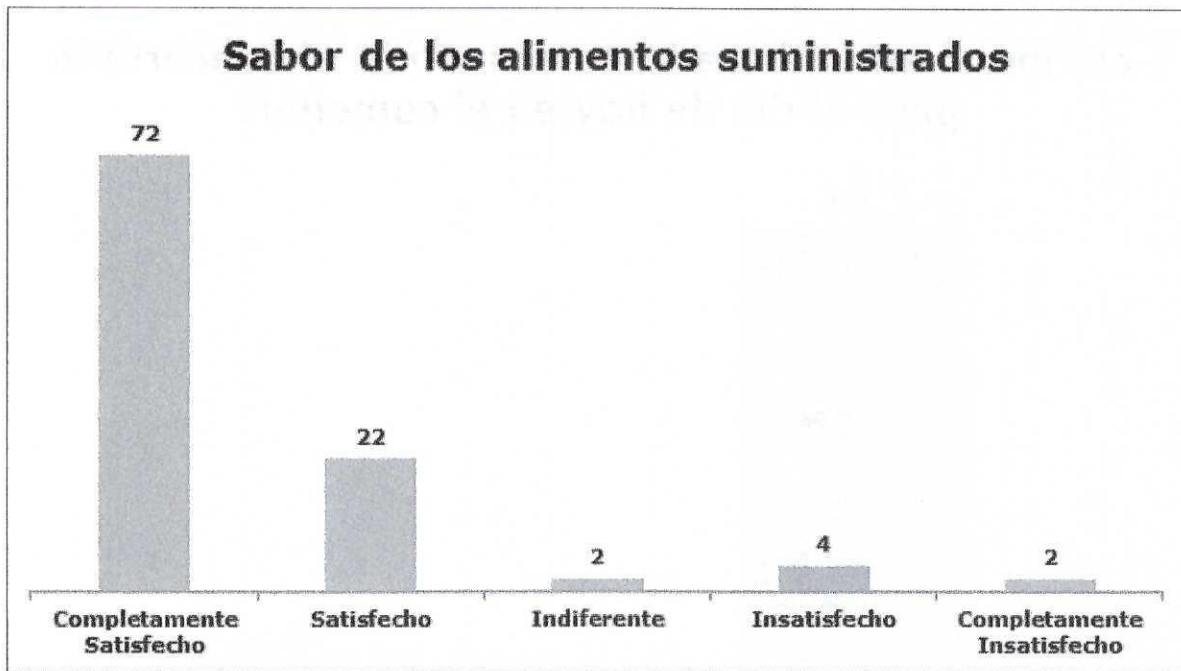


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de enero 2026

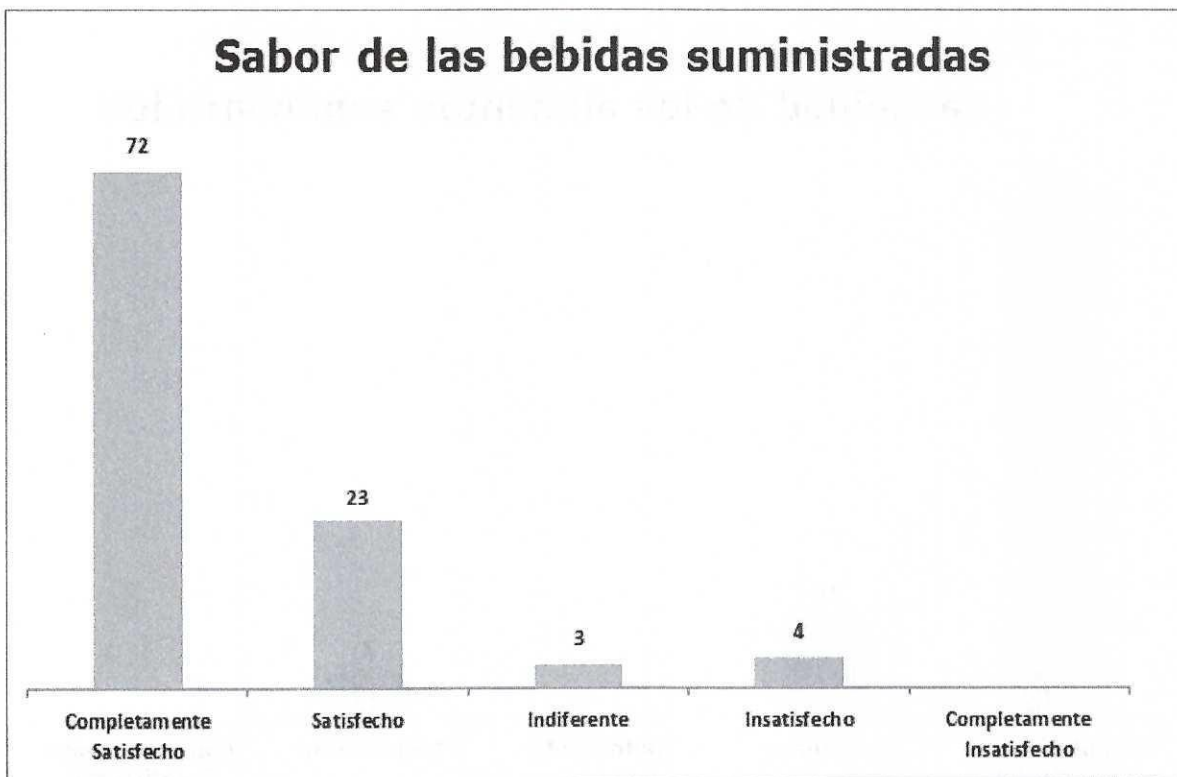
La calidad de los alimentos suministrados



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de enero 2026

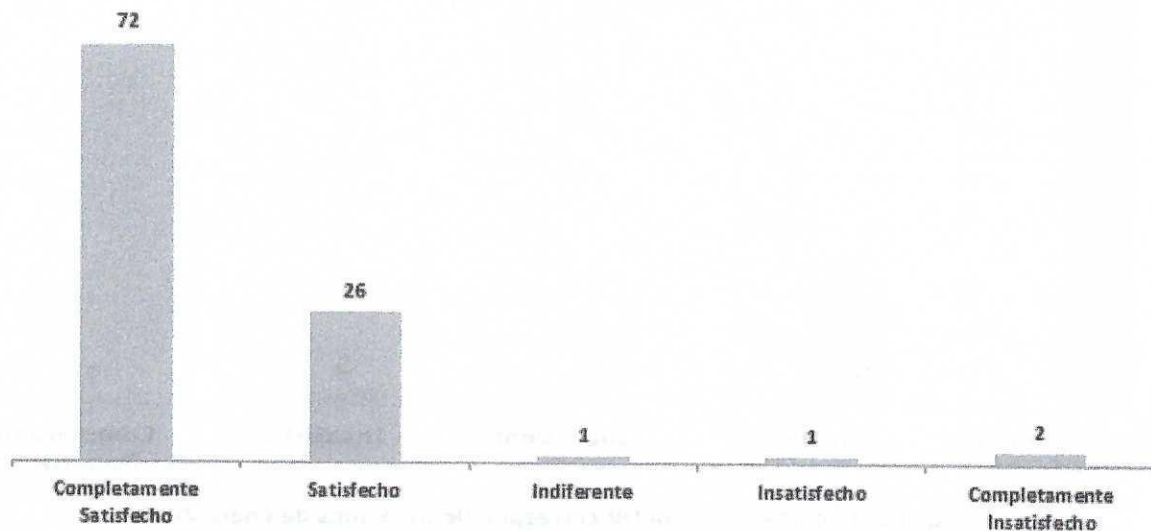


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de enero 2026



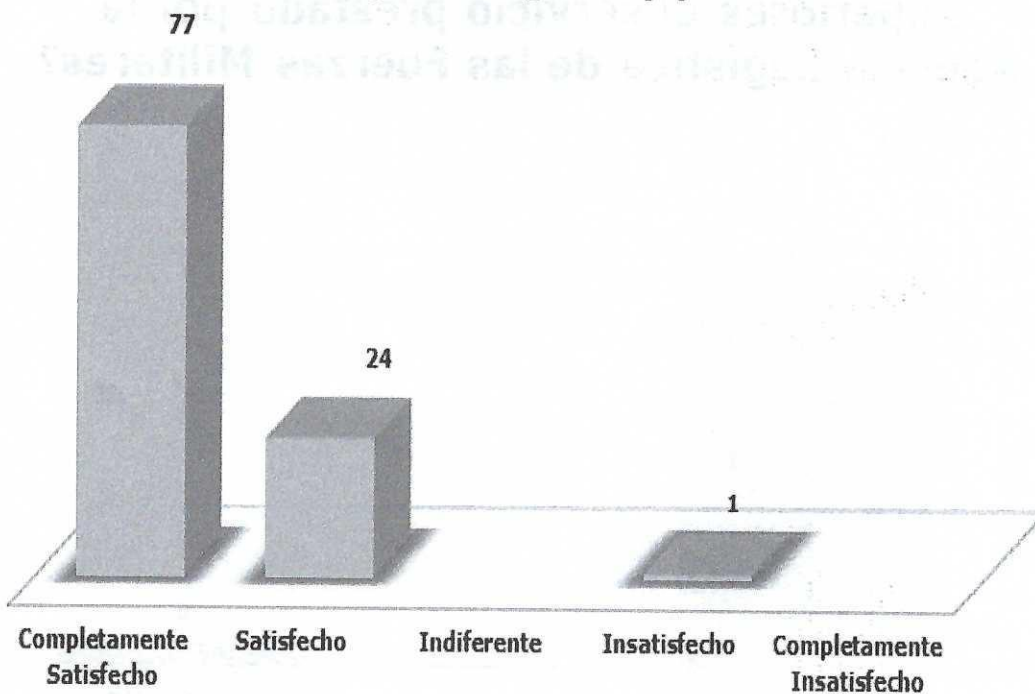
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de enero 2026

Tiempo de entrega de los alimentos



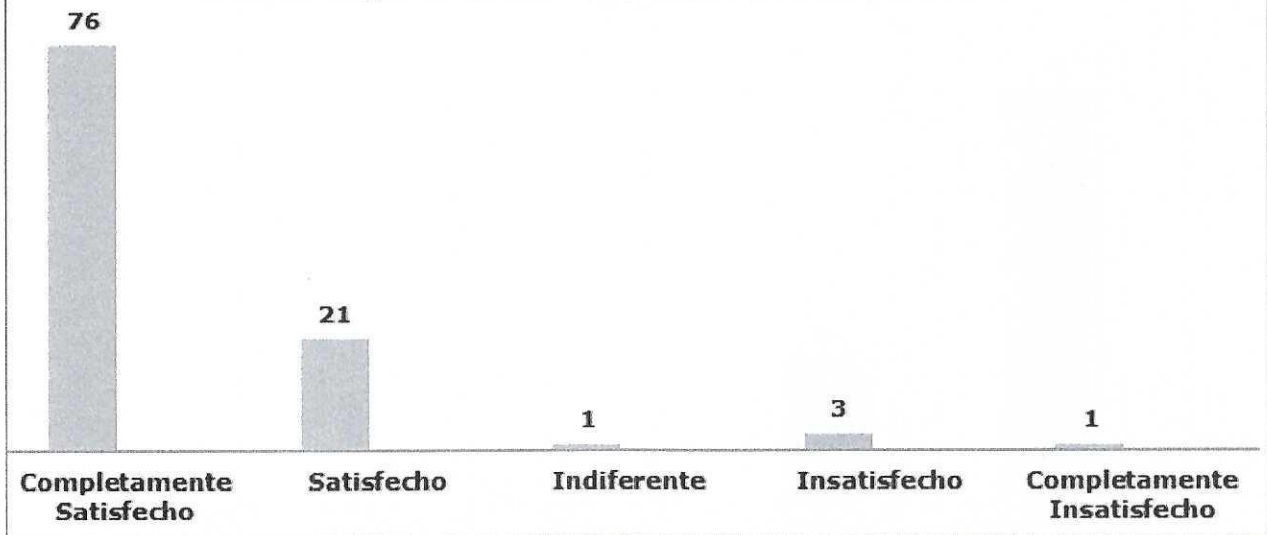
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de enero 2026

Limpieza higiene y presentación



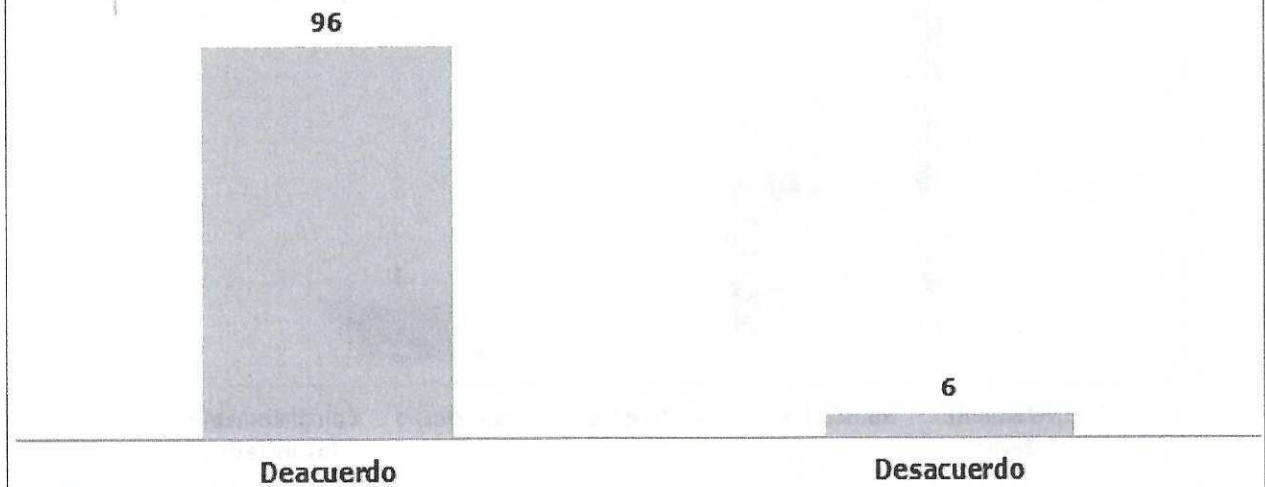
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de enero 2026

Atención y servicio brindado por el personal de la ALFM



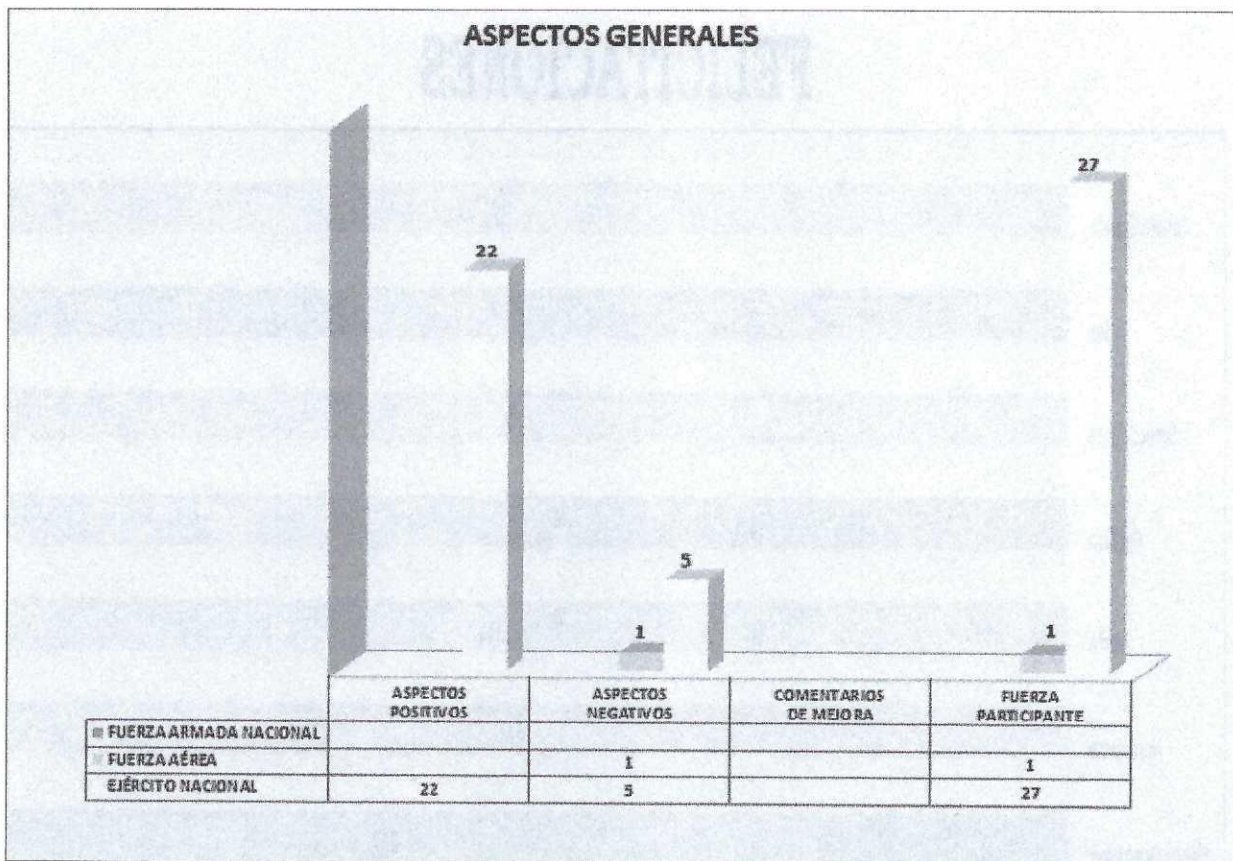
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de enero 2026

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 enero 2026

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de enero 2026

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los comedores de tropa; se registraron 28 comentarios: 22 positivos, 6 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.

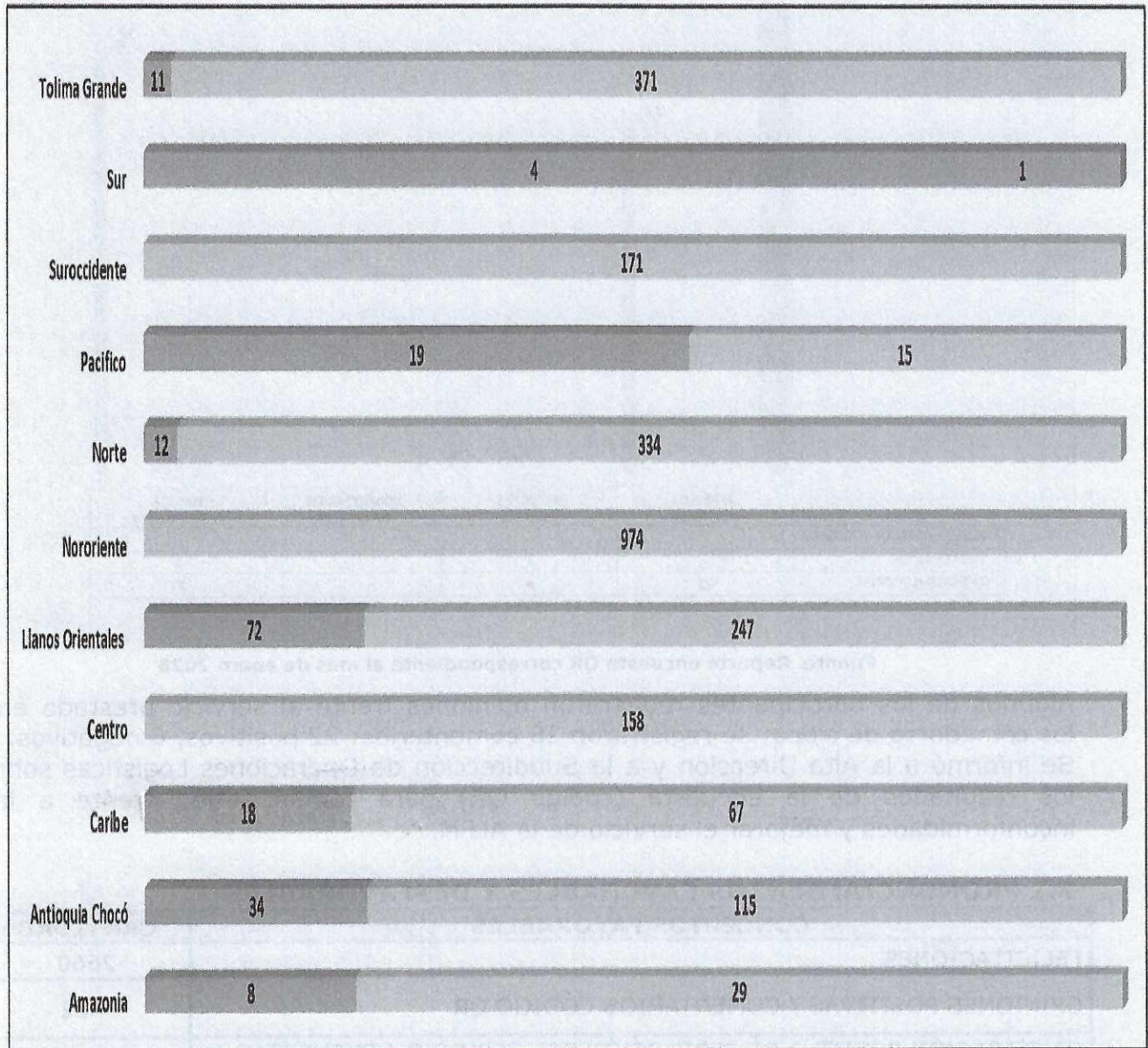
7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2660
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	22
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS / CÓDIGO QR	777
TOTAL	3459

Los usuarios expresan sus opiniones principalmente a través de buzones de sugerencia en comedores (**CATERING**) y la **Encuesta QR**. También se consideran las percepciones sobre las respuestas del **Módulo PQR** y otros canales de medición de satisfacción ciudadana.

Felicitaciones: Registraron un total de 2.660 felicitaciones, así:

FELICITACIONES



■ ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)

■ ADMINISTRACION DE COMEDORES CATERING

■ GRUPO GESTIÓN CRÉDITOS

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

"Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.841, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 89 y Gestión Créditos Regional Sur con una (1) felicitación.

En comparación con el mes de diciembre, durante el mes de enero se evidenció disminución de 394 felicitaciones.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	0
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	6
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	32
TOTAL	41

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 14725 –Subdirección General De Operación Logística: reclamante. Solicita verificar el rancho del Batallón Girardot en Medellín ya que tiene muy mala alimentación, muy poquita la porción, mala preparación, mala atención, no mantiene el administrador en el lugar para colocar las observaciones. Regional Antioquia Choco. Cerrado (19/01/2026).

➤ **Informado a Control Interno: memorando N° 2026110010296433**

ID 14001 – Subdirección General De Operación Logística: Reclamante manifestó el 25 de enero, se dieron tamales dañados y agrios - Batallón Girardot Regional Antioquia. Cerrado (05/02/2026).

Informado a Control Interno: memorando N° 2026110010013723

DENUNCIA: (1)

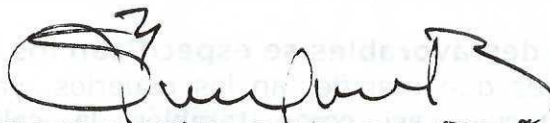
ID 14804– Control Interno Disciplinario: Informa presuntas irregularidades en manejo de víveres e incumplimiento de normas de higiene y seguridad por ingreso de menores al área de cocina – Comedor BASCN / Regional Amazonía. Cerrado (06/02/2026).

➤ **Informado a Control Interno: memorando 2026110010013723**

8. RECOMENDACIONES

- En atención a los reclamos y la denuncia presentada durante el mes de enero, se requiere que las oficinas de control interno y control disciplinario realicen acciones que promuevan y garanticen la confianza institucional.

Cordialmente,



CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRÍGUEZ

Secretaria General (E)

Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payan
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa



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



Revisó: Aboga. Marisol Gutierrez
Asesora Sector Defensa Secretaria General