

MEMORANDO

Bogotá D.C., 20 de marzo 2026

No. 2026110010062553 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 - Febrero 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 febrero, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR - ENERO 2026.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
91	91	0	0	0%

Resueltas sin novedad.

1.2. PERÍODO ACTUAL – FEBRERO 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	94	90	4	0	4%	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:

2 Solicitudes se encuentra en "TIEMPO EXTENDIDO":

- **ID 14904** – Solicitudes Generales Administrativas, a cargo de la Dirección Administrativa y Talento Humano, con plazo máximo día 10/04/2026.
- **ID 14908** – Información de la Entidad, a cargo de la oficina Asesora Jurídica, con plazo máximo día 14 de abril 2026

2 Solicitudes se encuentran en "TRAMITE DE USUARIO":

- **ID 14887** – comportamiento o conducta funcionario, a cargo de Control Interno Disciplinario, con plazo máximo día 26/03/2026.
- **ID 14895** – certificaciones contractuales, a cargo de la Subdirección General de Contratos, con fecha máximo 25/03/2026.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: no se registraron vencimientos.

1.4. REMISIÓN DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD: se registró una (1) solicitud.

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: se registraron 2 solicitudes.

- **ID 14849** – Remite el Sr. Jorge Luis Pinto Pinzon - Coordinador Grupo Archivo General del Ministerio de Defensa, trasladando petición de la Sra. Maria Raquel Caicedo Bohorquez, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa y Talento Humano, con fecha de cierre 03/03/2025.

- **ID 14901** – Remite Sra. CN (R) Margarita Rocío Carreño Benavides – Directora Centro Corporativo GSED, trasladando petición del Sindicato SINTRA - ALFM, la cual fue direccionada a Control Interno Disciplinario, la cual fue cerrada 10/03/2025.

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

Durante el periodo reportado, ingreso una (1) solicitud ID 14878 por el módulo del Ministerio de Defensa Nacional. La cual se debe cerrar en el módulo del Ministerio de Defensa Nacional dentro de los términos de ley, y cumpliendo con los procedimientos establecidos, a la fecha de corte del presente informe la solicitud se encuentra cerrada.

1.6. PETICIONES CON DESISTIMIENTO TÁCITO: no se evidencio petición.

1.7. PETICIONES ANÓNIMAS: se evidenciaron 2 solicitudes, así:

- **ID 14887** – Queja radicada en el módulo PQR el 20/02/2026, asignado a la oficina de Control Interno Disciplinario, la cual se encuentra en trámite de usuario hasta 26/03/2026.
- **ID 14890** – Petición radicada en el módulo PQR el 23/02/2026, asignado a la Subdirección General de Operación Logística, la cual se encuentra cerrada 10/03/2026.

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 14868** – Remite la Sra. Nilssen Janeth Gutiérrez Suárez - Corporación de alta tecnología para la defensa CODALTEC, la cual fue direccionada a la Subdirección General de Contratos, con fecha de cierre 23/02/2026.
- **ID 14899** – Remite el Sr. Jeison Duvan Peñaloza Bejarano Coordinador de Grupo de Acreditación.- Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM, la cual fue direccionada a la Subdirección General de Operación Logística – Dirección de Producción, con fecha de cierre 05/03/2026.

REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: se registraron 3 solicitudes, descritas así:

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
02/02/2026	14852	FERNEY PARRADO ROJAS INVESTIGADOR UNIDAD DE DELITOS CONTRA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SOLICITUD DE COPIAS	INMEDIATO	13/02/2026
13/02/2026	14877	MONICA ANDREA ULLOA RUIZ PROCURADORA DE ASUNTOS CIVILES DEL TRABAJO Y LA SEGURIDAD SOCIAL- PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	10 DIAS	27/02/2026
19/02/2026	14881	CLAUDIO AUGUSTO SALCEDO ANDRADE - COORDINADOR DE VIGILANCIA FISCAL GERENCIA DEPARTAMENTAL COLEGIADA VALLE DEL CAUCA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA	DIRECCIÓN GENERAL	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	5 DIAS	26/02/2026

MONITOREO MEDIOS DE RECEPCIÓN: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	94
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	116
	FELICITACIONES	2776
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		2986

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 febrero se recibieron 2.892 escritos, aumento en 139 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 FEBREO.

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUB-TOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	0	0	1	0,04
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)	1	0	4	102	2489	0	2596	91,28
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	14	286	0	300	10,55
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	3	0	0	0	0	0	3	0,11
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	18	0	0	0	0	0	18	0,63
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	DIRECCIÓN OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	2	0	0	0	0	0	2	0,07
	(COMERCIALIZACIÓN-CRÉDITOS)	1	0	2	0	1	0	4	0,14
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATATÉGICO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	0	0	0	0	0	1	0,04
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	2	0	0	0	0	0	2	0,07

DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0,18
	CONTABILIDAD	24	0	0	0	0	0	0	0	24	0,84
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TESORERIA	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,07
	CUENTAS POR PAGAR	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,04
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	TALENTO HUMANO	18	0	1	0	0	0	0	0	19	0,67
	GESTIÓN NOMINA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,04
	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	4	1	0	0	0	0	0	1	6	0,21
	TOTAL	85	1	7	116	2776	1	2986	100		

Los Buzones de Sugerencias fueron el principal medio de recepción en enero, y el Grupo Administración Comedores (CATERING) recibió la mayoría, con 102 sugerencias y 2.489 felicitaciones. Los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) registraron 14 sugerencias y 286 felicitaciones. Para gestión de créditos con una (1) felicitación. El detalle de las sugerencias se encuentra en el punto 2.1.

Se registraron 85 peticiones, distribuidas así: Contabilidad (24), Gestión Cartera (5), Tesorería (2) y Cuentas por Pagar con una (1) petición. Gestión Contractual (18), seguido de Precontractual (3), seguido de Talento Humano (18), Nómina con una (1), Control Interno Disciplinario (4), oficina Jurídica y Dirección Otros Abastecimientos y Servicios (2) peticiones respectivamente. Seguido de la Dirección General, Planeación E Innovación Institucional, Dirección de Producción, Gestión Catering, y Gestión Créditos con una (1) petición respectivamente.

Asimismo, se registraron (7) reclamos los cuales se asignaron así: gestión Administración Comedores de Tropa (Catering). Con (4), Gestión Créditos con (2), y la Regional Centro "Talento Humano" con un (1) reclamo.

Se presentó una (1) queja la cual se direcciono a Oficina de Control Interno Disciplinario.

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

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	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CADS	0	0	1	5	6
	CATERING	0	0	8	37	45
	GESTIÓN CONTRACTUAL	2		0	0	2
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	7	36	43
	CATERING	0	0	26	142	168
	GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
CARIBE	CADS	0	0	0	19	19
	CATERING	0	0	6	70	76
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
CENTRO	GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
	GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	TALENTO HUMANO	0	1	0	0	1
	CADS	0	0	0	1	1
	CATERING	0	0	0	98	98
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	0	18	202	220
	CADS	0	0	3	68	71
	CATERING	0	0	5	1010	1015
NORORIENTE	CADS	0	0	0	12	12
	CATERING	0	0	9	324	333

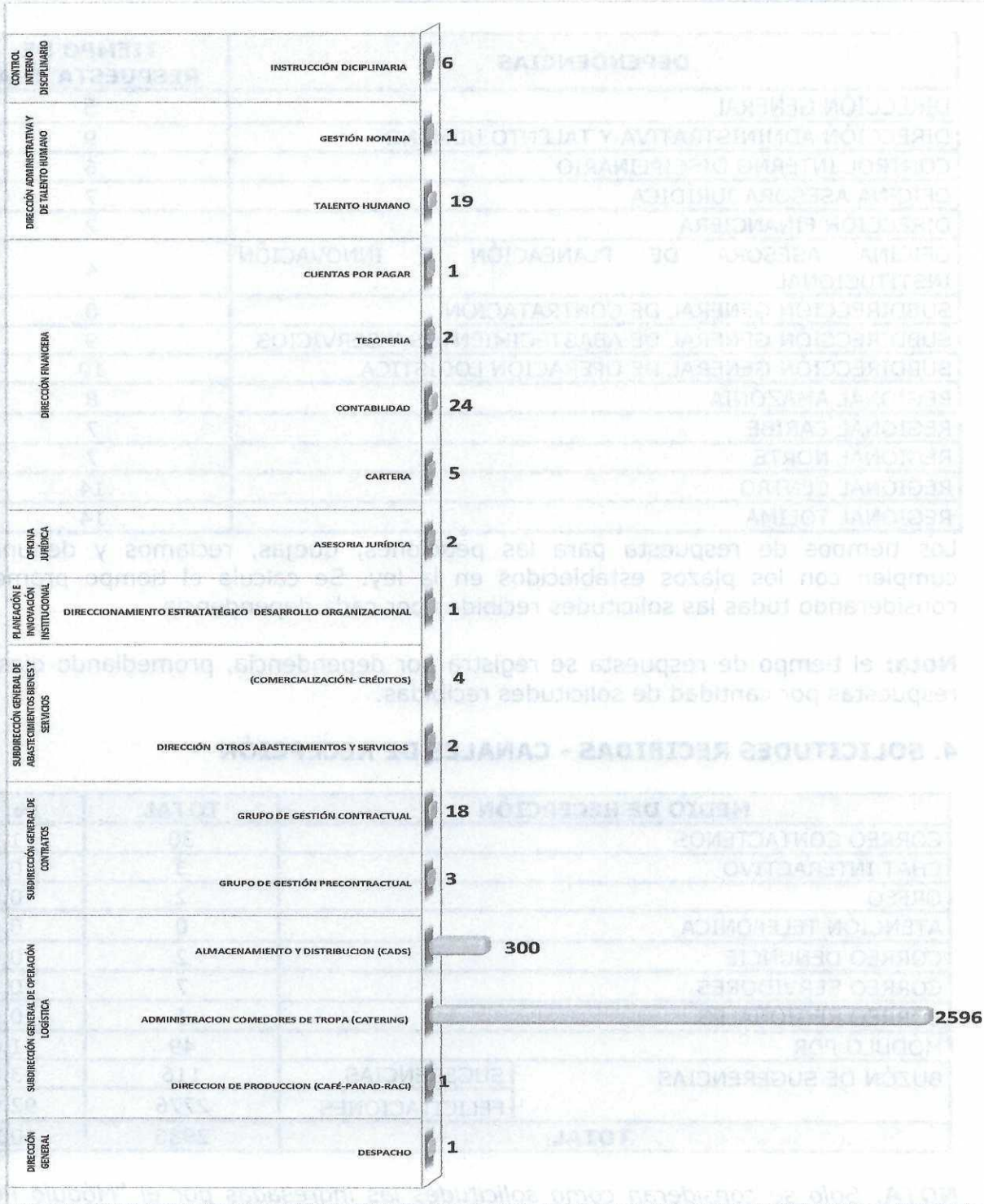
	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	0	0	2
PACIFICO	CADS	0	0	3	14	0	17
	CATERING	0	0	12	16	0	28
SUROCCIDENTE	CADS	0	0	0	125	0	125
	CATERING	0	0	0	201	0	201
	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	0	1
	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	0	0	2
SUR	CADS	0	0	0	2	0	2
	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	0	1	0	1
TOLIMA GRANDE	CADS	0	0	0	4	0	4
	CATERING	0	0	18	389	0	407
TOTAL		12	1	116	2776	0	2904

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 12 peticiones, y un (1) reclamo para la Regional Centro allegados a través de los canales de atención Ciudadana, reportados en el cuadro principal.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES FEBRERO 2026



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	5
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	9
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7
DIRECCIÓN FINANCIERA	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	10
REGIONAL AMAZONIA	8
REGIONAL CARIBE	7
REGIONAL NORTE	7
REGIONAL CENTRO	14
REGIONAL TOLIMA	14

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		30	1,00
CHAT INTERACTIVO		3	0,10
ORFEO		2	0,07
ATENCIÓN TELEFÓNICA		0	0,00
CORREO DENUNCIE		2	0,07
CORREO SERVIDORES		7	0,23
CORREO REGIONALES		1	0,03
MÓDULO PQR		49	1,64
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	116	3,88
	FELICITACIONES	2776	92,97
TOTAL		2986	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.

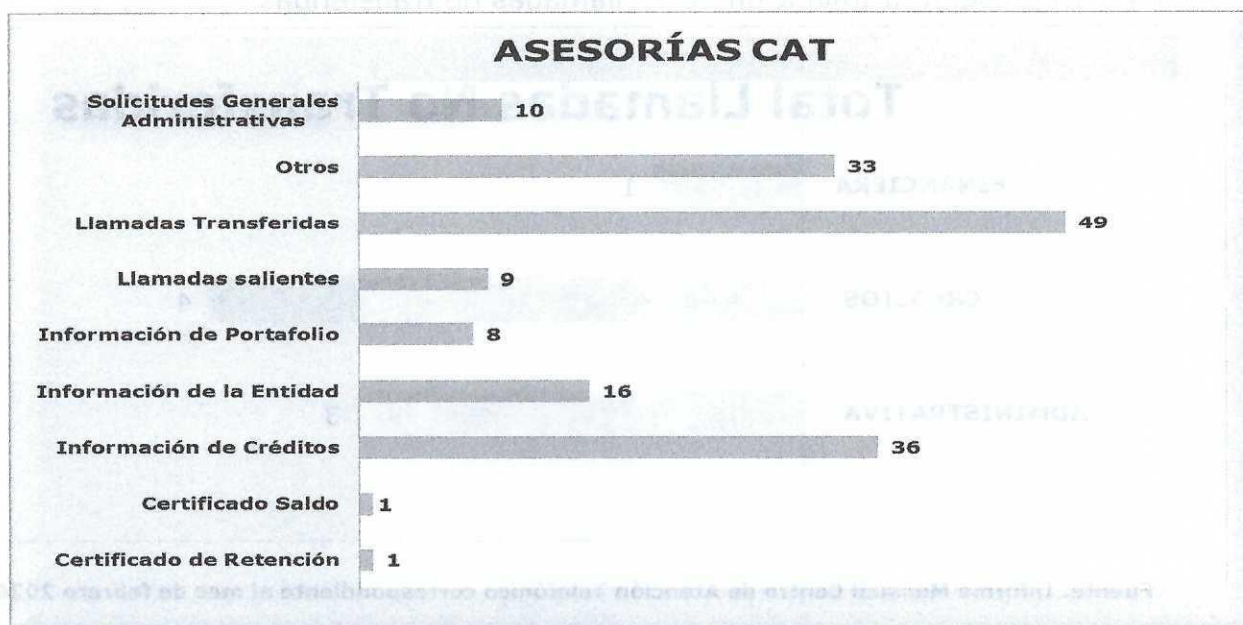
4.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co:

Para el mes de febrero, se recibió un total de 168 correos de los cuales: 69 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 28 peticiones se registraron en el Módulo PQR, no se registraron solicitud en el Módulo de Certificaciones Financieras, (8) solicitudes se les brindó asesoría, finalmente, 61 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.2 CHAT INTERACTIVO – se registraron 64 interacciones de las cuales 3 se registraron en el Módulo PQR.

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

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Se recibieron un total de 163 llamadas, ingresadas de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., clasificadas así: 72 fueron asesoría general de las cuales no se registraron peticiones en el Módulo PQR, 49 registros se transfirieron a las dependencias encargadas. No se ingresaron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

Por otra parte, se realizaron 9 llamadas salientes, las cuales fueron para realizar asesoría frente a temas pendientes, se identificaron 33 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.

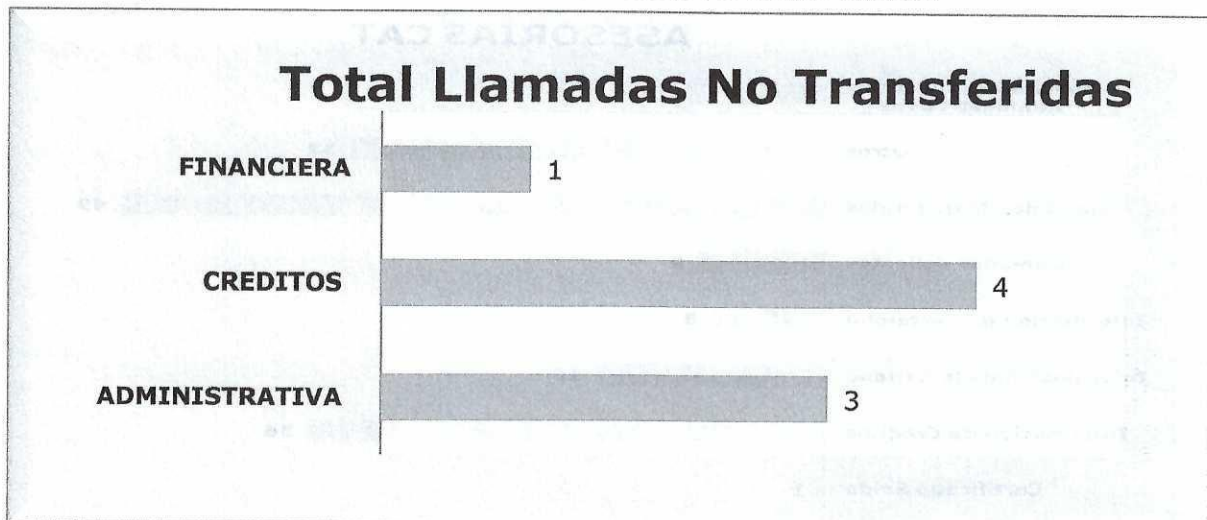
A través del número institucional 3144448210, se recibieron 21 llamadas, las cuales están consolidadas con el total de ingreso de llamadas en la gráfica de asesorías CAT.

El registro de llamadas en comparación al mes de enero, disminuyó. El porcentaje de recepción para el mes de **febrero es del 35, %**.

Nota: También se presuntó novedad en el servicio por parte de la empresa de telefonía los días 17, 18, 19 y 20 no se recibieron llamadas

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 **8 llamadas no transferidas**, comparado con el mes de enero presenta disminución de 12 llamadas no transferidas.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de febrero 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: se registraron 2 peticiones.

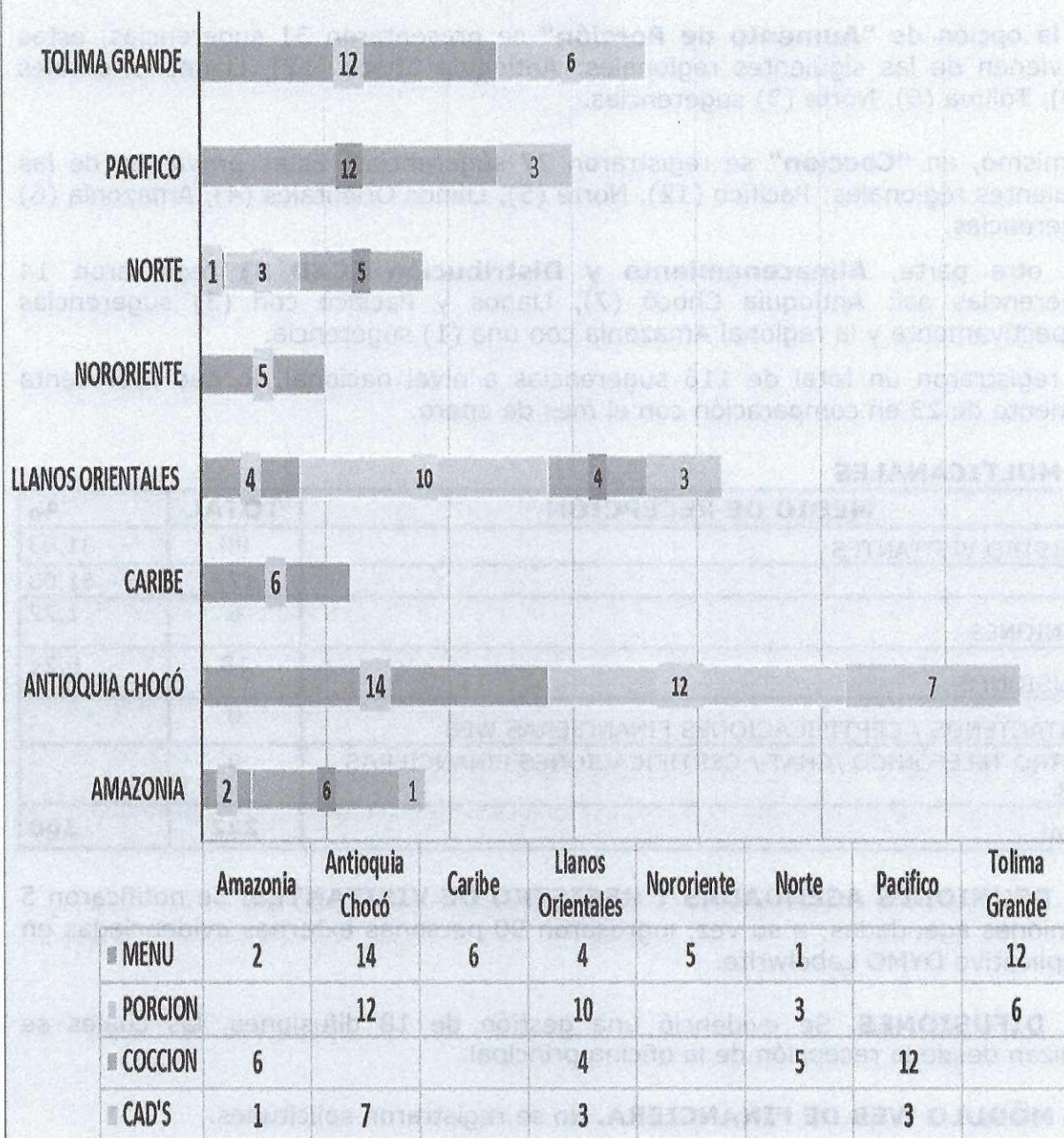
4.6 CORREO SERVIDORES: se registraron 7 peticiones.

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

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se registraron 51 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIAS ASUNTOS (116)

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas con mayor incidencia en las regionales son para **(CÁTERING)**, específicamente **"Cambio de Menú"** con 44 sugerencias a nivel nacional, así: Antioquía Chocó (14), Tolima (12), caribe (6), Nororiente (5), Llanos Orientales (4), Amazonia (2) y Norte con una (1) sugerencia respectivamente.

En la opción de **"Aumento de Porción"** se presentaron 31 sugerencias, estas provienen de las siguientes regionales: Antioquia Choco (12), Llanos Orientales (10), Tolima (6), Norte (3) sugerencias.

Asimismo, en **"Cocción"** se registraron 27 sugerencias. Estas provienen de las siguientes regionales: Pacífico (12), Norte (5), Llanos Orientales (4), Amazonía (6) sugerencias.

Por otra parte, **Almacenamiento y Distribución (CAD'S)** registraron 14 sugerencias así: Antioquía Chocó (7), Llanos y Pacifico con (3) sugerencias respectivamente y la regional Amazonia con una (1) sugerencia.

Se registraron un total de 116 sugerencias a nivel nacional, lo que representa aumento de 23 en comparación con el mes de enero.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	90	31,03
PBX	177	61,03
REUNIONES	5	1,72
DIFUSIONES	18	6,21
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 febrero, se evidenciaron 44 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 58 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONIA	3	3
ANTIOQUIA CHOCO	7	11
REGIONAL CARIBE	4	9
REGIONAL CENTRO	4	4
REGIONAL NORORIENTE	2	14
REGIONAL NORTE	6	2
REGIONAL PACIFICO	11	9
REGIONAL SUROCCIDENTE	1	0
REGIONAL SUR	3	4
REGIONAL TOLIMA	2	1
OFICINA PRINCIPAL	1	1
TOTAL	44	58

Percepción: (Favorable del 97,8%) (Desfavorable del 2,2%). El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia así:

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

- En la regional Centro, un oferente en este punto selecciono 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 Antioquia Choco, 2 oferentes seleccionaron la opción, C. Rara vez se ha presentado, sin dejar ningún comentario.

En la regional Tolima, un oferente selecciono la opción, C. Rara vez se ha presentado, sin dejar ningún comentario.

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 Antioquia Choco, un oferente selecciono la opción, A. Nivel Directivo, sin dejar ningún comentario.

En la regional Centro, un oferente en este punto selecciono la opción F. TODOS, sin dejar ningún comentario.

En la regional Sur, 2 oferentes en este punto selecciono la opción F. TODOS, sin dejar ningún comentario.

En la regional Pacifico, 2 oferentes en este punto selecciono la opción F. TODOS, con el siguiente comentario; En la medida que somos humanos podemos fallar.

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

En regional Amazonia, un oferente selecciono la opción C. NADA INTERESADA, sin dejar ningún comentario.

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

- En la regional Pacifico, en este punto un oferente selecciono 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 participación de un (1) usuario donde califico las 4 preguntas con excelente.

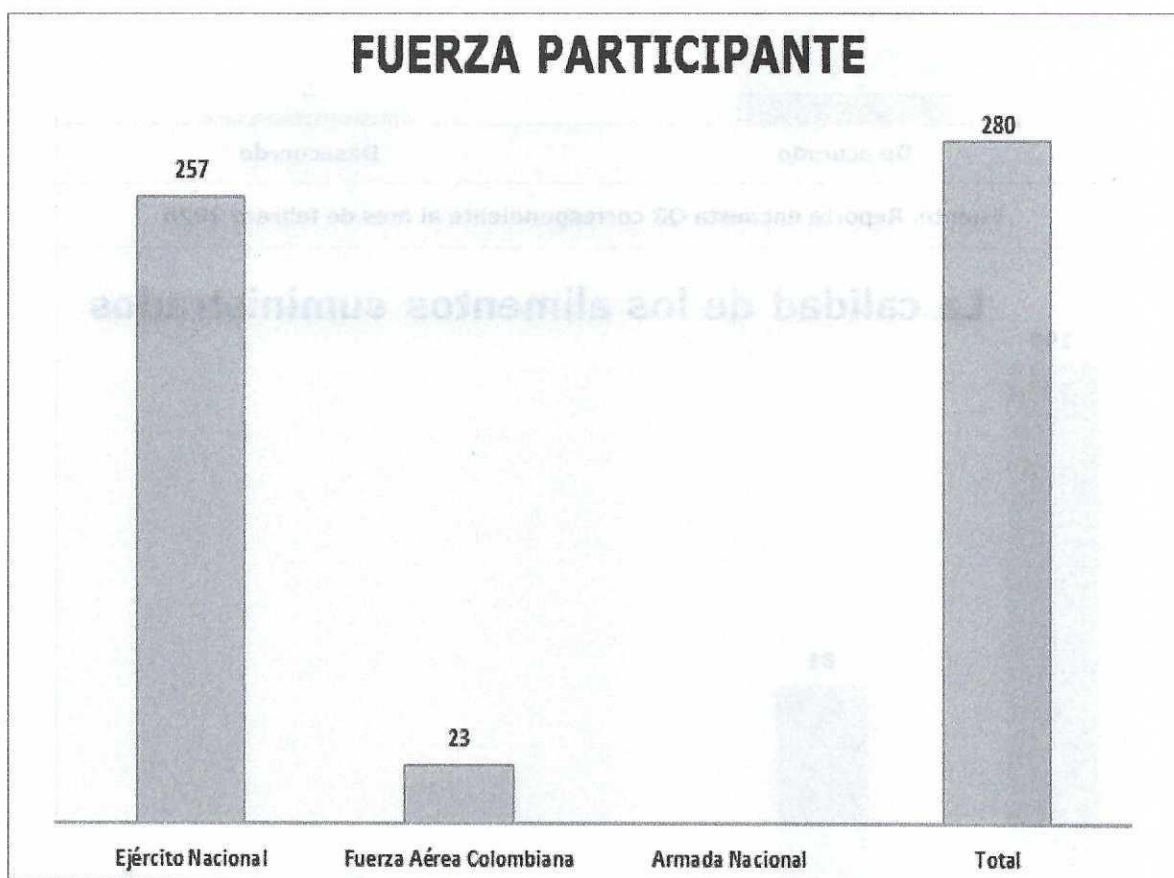
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5 a 5)	(3.5 a 4.5)	(2.5 a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios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

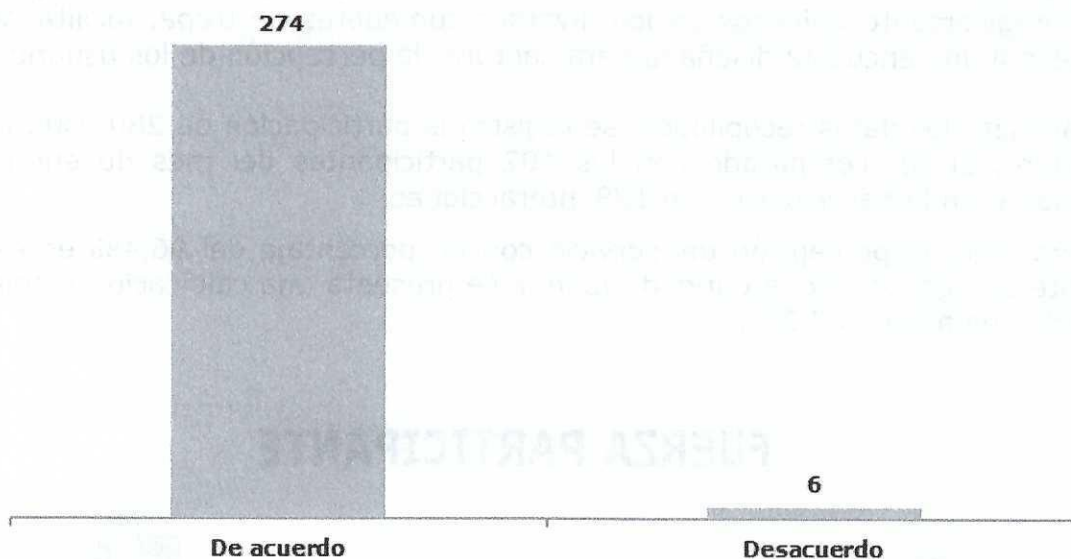
Al analizar los datos recopilados, se registró la participación de 280 usuarios. Este número, al ser comparado con los 102 participantes del mes de enero revela aumento en la participación en 178 interacciones.

Ahora bien, la percepción del servicio con un porcentaje del 96,4% es excelente frente a la gestión de la entidad, aunque se presenta una calificación media con el 0,4% y baja con el 3,2%.



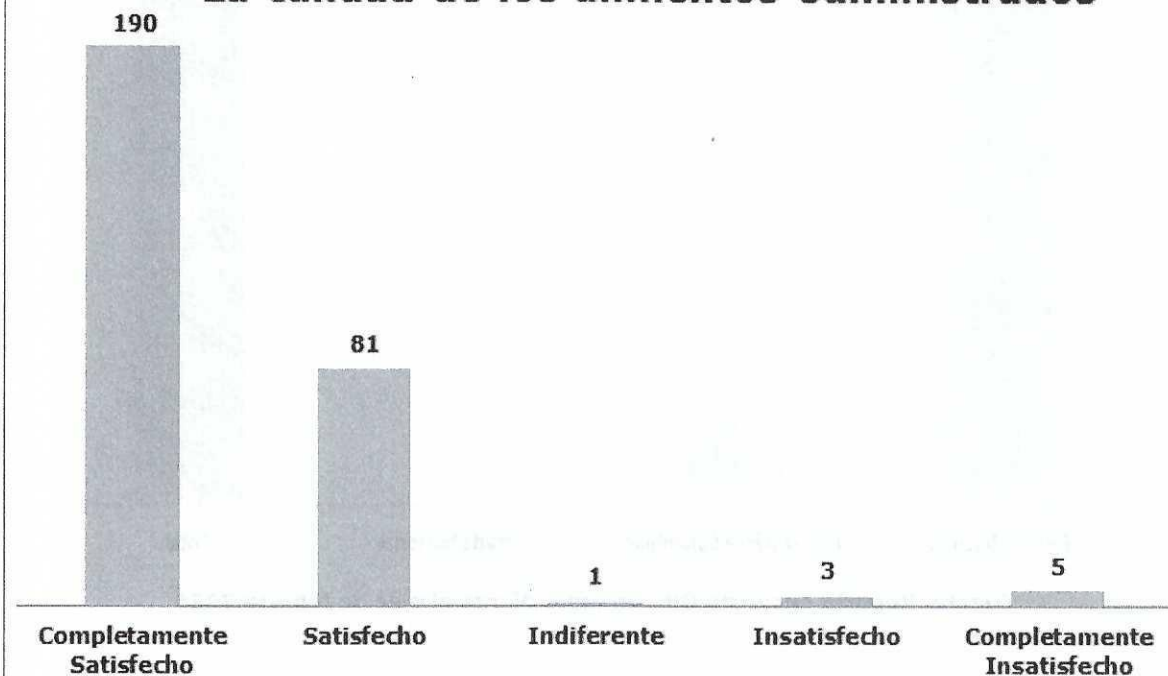
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2026

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



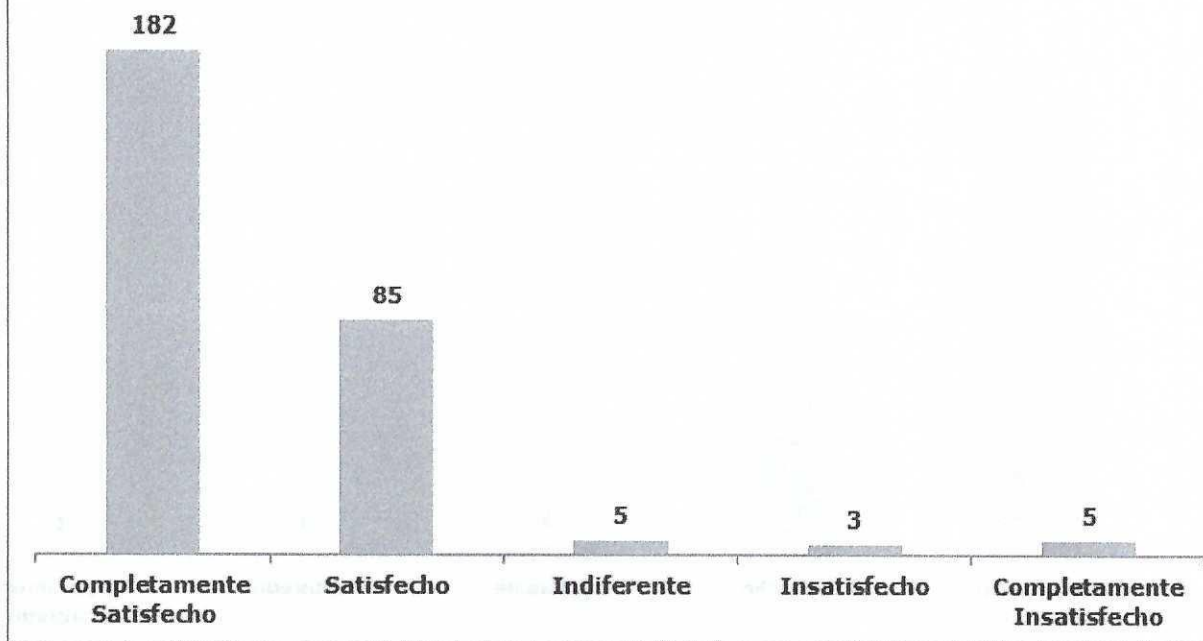
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2026

La calidad de los alimentos suministrados



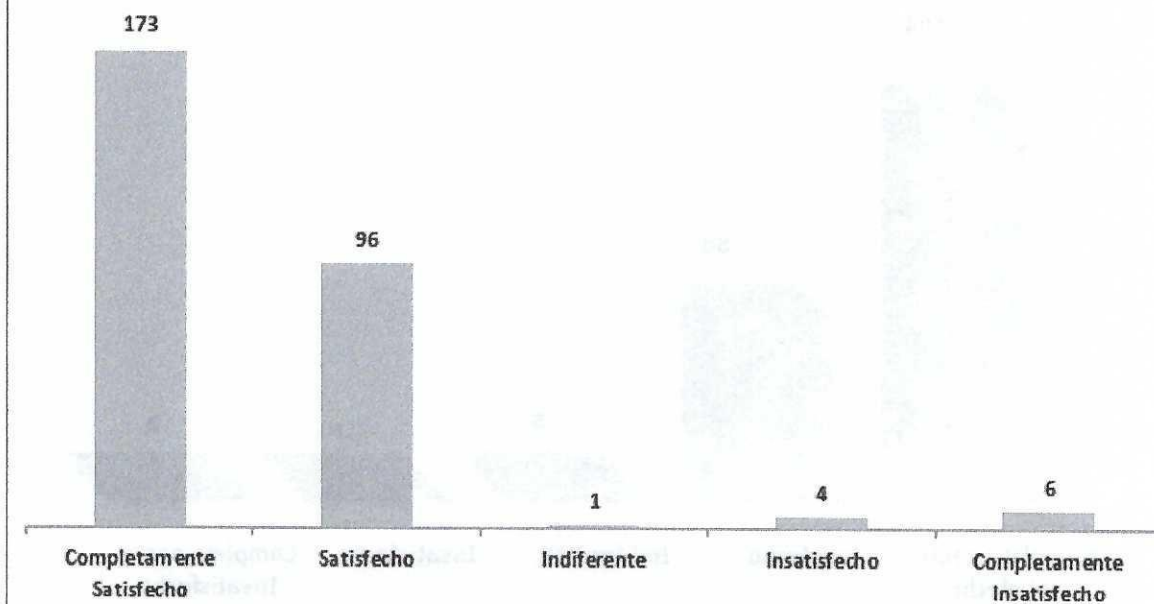
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2026

Sabor de los alimentos suministrados



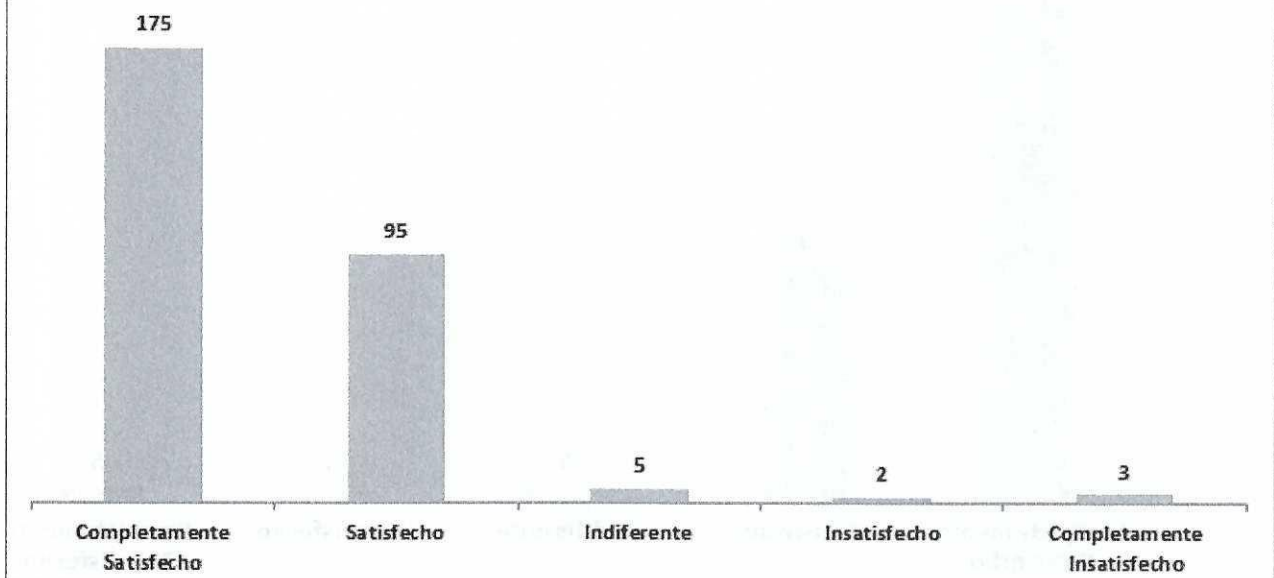
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2026

Sabor de las bebidas suministradas



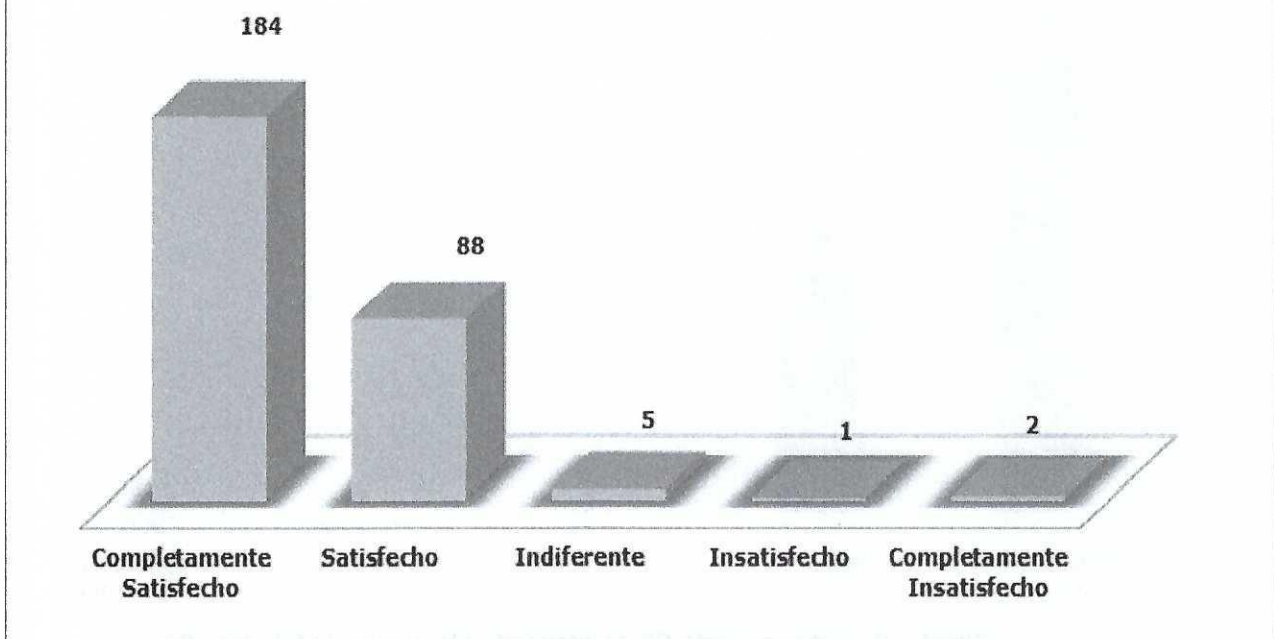
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2026

Tiempo de entrega de los alimentos



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2026

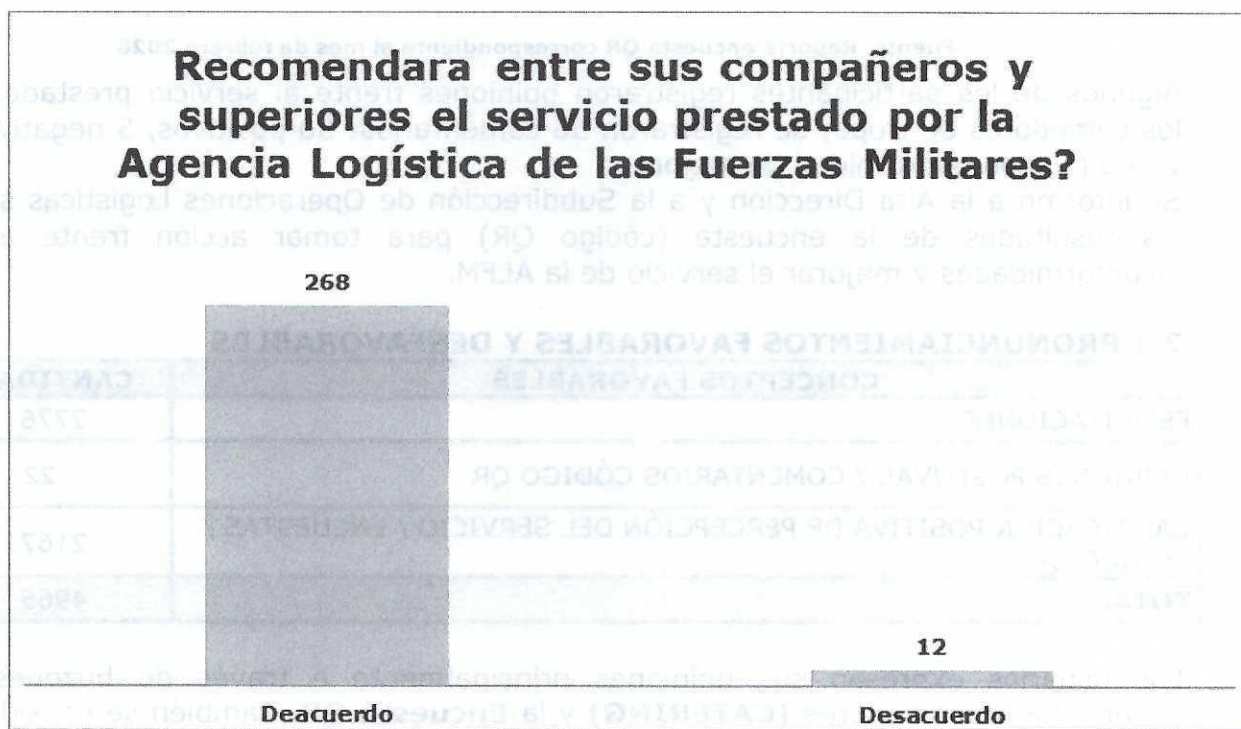
Limpieza higiene y presentación



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2026

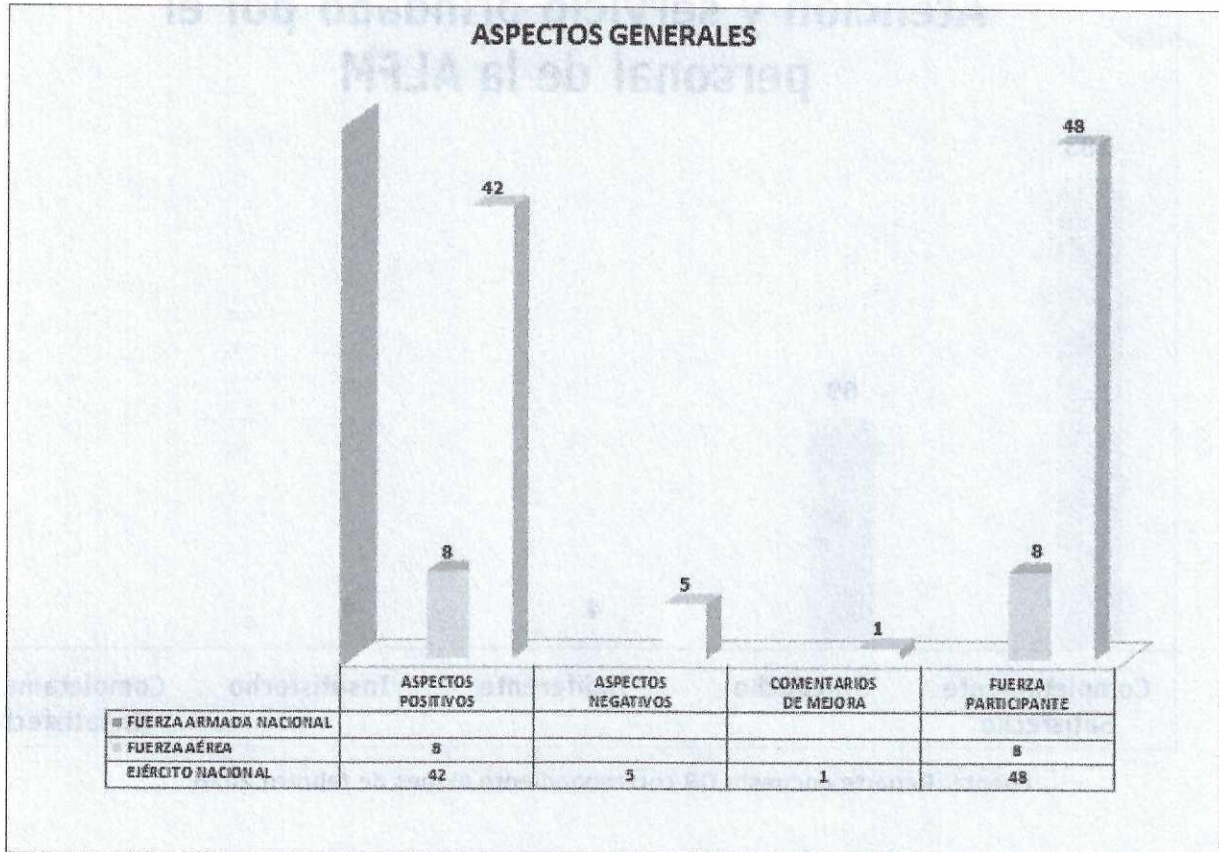


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2026



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2026

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2026

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los comedores de tropa; se registraron 56 comentarios: 50 positivos, 5 negativos, y uno (1) con oportunidad de mejora.

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

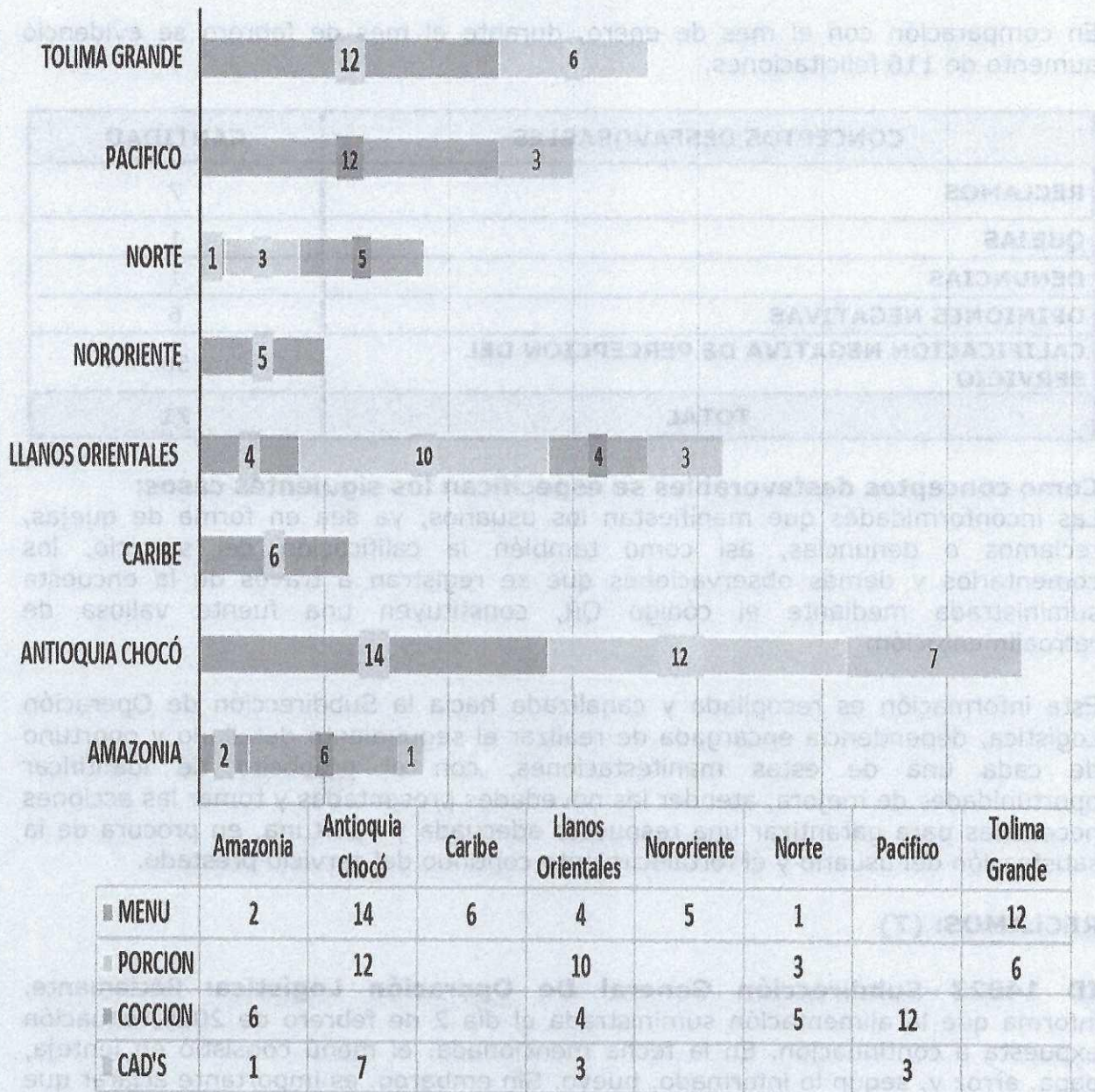
7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2776
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	22
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS / CÓDIGO QR	2167
TOTAL	4965

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 2.776 felicitaciones, así:

ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



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

“Administración (Catering)” ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.489, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 286 y Gestión Créditos Regional Sur con una (1) felicitación.

En comparación con el mes de enero, durante el mes de febrero se evidenció aumento de 116 felicitaciones.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	7
QUEJAS	1
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	6
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	56
TOTAL	71

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: (7)

ID 14823 –Subdirección General De Operación Logística: Reclamante, informa que la alimentación suministrada el día 2 de febrero de 2026, situación expuesta a continuación. En la fecha mencionada, el menú consistió en lenteja, papa, arroz y, según lo informado, huevo. Sin embargo, es importante aclarar que dicho alimento (huevo) no fue entregado, quedando una ración incompleta y deficiente. Esta situación no es un hecho aislado, ya que en reiteradas ocasiones la alimentación suministrada ha sido de muy baja calidad. Comedor Cantón Militar San Jorge - Regional Nororiente. Cerrado (19/02/2026).

ID 14848 – Subdirección General De Operación Logística: Reclamante, manifiesta informa que la mala alimentación en el rancho de tropa del Bivar21 manifiesta que es repetitivo y nadie toma acción se requiere mejora en la comida ya que la plata alcanza para algo digno. Regional Llanos. Cerrado (25/02/2026).

ID 14851 – Subdirección General De Operación Logística: Reclamante, manifiesta que la alimentación no es acorde para los soldados. Regional Llanos comedor Biter 7. Cerrado (25/02/2026).

ID 14853 – Subdirección General De Operación Logística: Reclamante, manifiesta que el comedor de tropa de la el Baser 12 está presentado inconsistencias en las porciones de menú las cuales no concuerdan con lo establecido en el menú por tal motivo solicita que sea tenida en cuenta ya que cuenta con los respectivos soportes. Regional Amazonia. Cerrado (25/02/2026).

➤ **Informado a Control Interno: memorando N° 2026110010029653**

14869 – Regional Centro – Talento Humano: Reclamante: el día 3 de enero a la agencia logística de las FFMM Regional centro la EPS COMPENSAR le efectuó el pago por una incapacidad del día 15/12/2025 al 03/01/2026 por un valor de \$ 949.000 y me informan que no han hecho cruce me parece ilógico que en 45 días no lo hubieran efectuado. Cerrado 10/03/2026.

14897 - Subdirección General de Abastecimientos y Servicios - Gestión Créditos: Reclamante, manifiesta inconformidad por el manejo del módulo de créditos la apertura 24 de febrero a las 09:30 inicio la solicitud de crédito en el módulo virtual sí que lo dejara realizar porque la plataforma seria habilitada a las 10: 00; siendo aproximadamente las 09:58 e inicio el tramite digitando todos los datos requeridos y a las 10:02, la plataforma arroja que un mensaje que indica que la Entidad no cuenta con dinero disponible sin dejar registrar la solicitud. Inmediatamente envió un mensaje vía WhatsApp al celular 3208594331 que corresponde a un agente de la Agencia Logística de créditos que es una institucional informando la situación y enviando un registro fotográfico de la PC que da fe de lo manifestando anteriormente. Solicita se mejore el sistema de solicitud de créditos y de gestión de los mismos para que todos los miembros de la Fuerza Militares puedan acceder a este beneficio. Cerrado (11/03/2026).

14902 - Subdirección General de Abastecimientos y Servicios - Gestión Créditos: Reclamante, indica que desde las 10 de la mañana ingreso a la plataforma para radicar solicitud de crédito en la modalidad de recoger cartera, insisto varias veces llego el proceso de carga de documentos donde genera un radicado ZZRR2983, pero no llega ningún documento al correo de confirmación les escribo por intermedio de la página y dicen que dicho radicado no tiene ninguna solicitud aunque cargo todos los documentos y lleno todos los datos que requirieron, la plataforma no me permite continuar. Insiste nuevamente para hacer una nueva solicitud de carga y la respuesta es que ya no hay presupuesto sabiendo que desde las 10 en punto inicio el proceso. Cerrado (11/03/2026).

➤ **Informado a Control Interno: memorando N° 2026110010044633**

QUEJA: (1)

14887 – Control Interno Disciplinario: anónimo manifiesta, que el Director Regional Tolima Grande, se la pasa evadido del trabajo, cuando tiene problemas más grandes con las auxiliares, no toma acción al respecto, la solución fue trasladarla de comedor, Se envía en anónimo porque aquí se reúne con el personal y los amedrantan. Se encuentra en ("**tramite de usuario**") hasta el 26 de marzo).

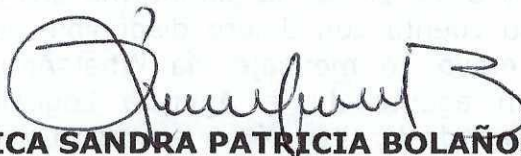
DENUNCIA: (1)

14901 - DENUNCIA - CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: Representantes del Sindicato Sintra- manifiestan presuntos hechos de corrupción, abuso de poder maltrato y persecución laboral frente a los procesos contractuales adelantados al interior de la entidad. Cerrado (10/03/2026).

8. RECOMENDACIONES

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

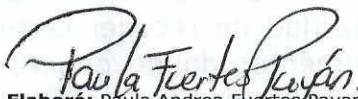
Cordialmente,



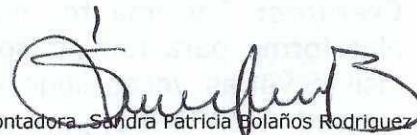
CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRÍGUEZ

Secretaria General (E)

Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana (E)



Aprobó: Contadora Sandra Patricia Bolaños Rodríguez
Secretaria General (E)