

MEMORANDO

Bogotá D.C., 24 de junio 2026

No. 2026110010138643 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 - Mayo 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 mayo, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – ABRIL 2026.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
107	107	0	0	0%

Resueltas sin novedad.

1.2. PERÍODO ACTUAL – MAYO 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	72	72	0	0	0%	100%	100%

En mayo, las PQRSD recibidas disminuyó en 35 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, no se encontraron registros de peticiones en trámite pendientes por resolver.

En consecuencia, se puede concluir que la entidad se encuentra al día en la gestión de sus compromisos relacionados con la atención al usuario, correspondiente al mes de mayo, evidenciando un adecuado cumplimiento de los tiempos de respuesta y una correcta administración de los recursos destinados a este fin.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: no se registraron vencimientos.

1.4. REMISIÓN DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD: no se registró.

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

- **ID 15157** – Remisión del Sr. Capitán de Navío Cesar Alejandro Director de Personal Armada Nacional, trasladando la petición de la Sra. Luz Mery Nope Aguirre, quien solicita la expedición de certificación electrónica de tiempos laborados CETIL con fines pensionales, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa con fecha de cierre 03/04/2026.
- **ID 15162** – Remisión de la Sra. María Consuelo de Arcos León Gestor Despacho DSIA de Leticia U.A.E. DIAN - trasladando petición por encontrarse relacionado con un proceso de contratación —Proceso de Subasta Inversa No. 008-029-2026—, el cual fue adjudicado por dicha entidad, según la documentación aportada; la cual fue direccionada a la Subdirección General de Contratación con fecha de cierre 01/06/2026.
- **ID 15195** - Remisión Sra. Blanca Cecilia Villamizar Contreras-asesora de relacionamiento con el ciudadano de la Presidencia de la República de Colombia, trasladando petición de la Sra. Maria Ines Martinez Mosquera, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 22/06/2026.
- **ID 15197** – Remisión de la Sra. Adriana del Pilar García- Coordinadora Grupo de Instrucción Disciplinaria del Ministerio de Defensa Nacional, trasladando petición, de la Sra. Cindy Stephanie Aguirre, la cual fue direccionada a la Oficina Asesora Jurídica con fecha de cierre 12/06/2026.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa-Nacional. Durante el periodo reportado, se registró una (1) solicitud por el módulo del Ministerio de Defensa Nacional, identificada con el ID 15150.

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

1.7. PETICIONES ANÓNIMAS: no se presentaron.

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 15191** – Información de la Entidad, remitida por la Subintendente - Yindry Yizeth Perez Diaz Investigadora Criminal Sijin - Interpol - Policía Nacional, a cargo de la Oficina Control Interno Disciplinario. Fue cerrada el 09/06/2026.

- **ID 15192** – Información de la Entidad, remitida por la Subintendente - Yindry Yizeth Perez Diaz Investigadora Criminal Sijin - Interpol - Policía Nacional, a cargo de la oficina Control Interno Disciplinario. Fue cerrada el 09/06/2026.

REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: se registraron 2 solicitudes, descritas así:

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
08/05/2026	15146	CARLOS ALBERTO GNECCO QUINTERO - DIRECTOR DE VIGILANCIA FISCAL SECTOR DEFENSA Y SEGURIDAD CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA	DIRECCIÓN GENERAL	INFORMACION DE LA ENTIDAD	3 DÍAS	12/05/2026
22/05/2026	15183	JORGE FRANCISCO MACHADO PATIÑO - PROCURADURIA DELEGADA DISCIPLINARIA DE INSTRUCCION 2: SEGUNDA PARA VIGILANCIA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	INFORMACION DE LA ENTIDAD	10 DÍAS	01/06/2026

MONITOREO MEDIOS DE RECEPCIÓN: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	72
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	103
	FELICITACIONES	2955
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
3130		

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 mayo se recibieron 3.058 escritos, lo que representa aumento de 64 interacciones respecto al mes anterior. Este medio sigue siendo crucial para obtener información que permita mejorar el servicio y los procesos institucionales.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	0	0	1	0,03
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	2	97	2662	0	2762	89,07
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	5	292	0	297	9,58
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	4	0	0	0	0	0	4	0,13
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	6	0	0	0	0	0	6	0,19
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN-CRÉDITOS)	4	0	0	0	1	0	5	0,16
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,03

DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03
	CONTABILIDAD	17	0	0	0	0	0	0	0	17	0,55
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	18	0	0	0	0	0	0	0	18	0,58
	GESTIÓN NOMINA	6	0	0	0	0	0	0	0	6	0,19
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,03
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	4	2	0	0	0	0	0	2	8	0,26
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0,06
TOTAL		65	3	2	103	2955	2	3130	101		

En mayo, los buzones fueron el principal medio de recepción. Destacó el grupo Catering (97 sugerencias y 2.662 felicitaciones), seguido de los CAD'S (5 sugerencias y 292 felicitaciones). También se registró (1) felicitación en Créditos de la Regional Sur, eguido de la Oficina Principal con (1) sugerencia por el buzón virtual para Servicios Administrativos. El detalle de las sugerencias se encuentra en el punto 2.1.

Se registraron un total de 65 peticiones, distribuidas de la siguiente manera: Talento Humano (18), gestión Nomina (6), Contabilidad (17), Gestión Contractual (6) y Precontractual (4), seguido de Instrucción Disciplinaria y Gestión de Créditos con (4) respectivamente. Seguido de la Dirección General, Dirección de Producción, Gestión de Catering, Oficina Asesora Jurídica, Gestión Cartera y Control Interno, con una (1) petición.

Se presentaron (3) quejas, las cuales fueron direccionadas para: Instrucción Disciplinaria con (2) y Control Interno con una (1).

En cuanto a los (2) reclamos registrados, se asignaron a Gestión de Catering.

Finalmente, se registraron (2) denuncias: direccionadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario. Las quejas, reclamos y denuncias se dan a conocer a la Dirección General para instrucción.

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	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1	0	1
	CATERING	0	9	31	40
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	5	32	37
	CATERING	0	34	150	184
	CADS	0	0	18	18
CARIBE	CATERING	0	0	52	52
	GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	0	76	76
CENTRO	CATERING	0	26	348	374
	CADS	0	0	72	72
	TALENTO HUMANO	1	0		1
NORORIENTE	CATERING	0	8	961	969

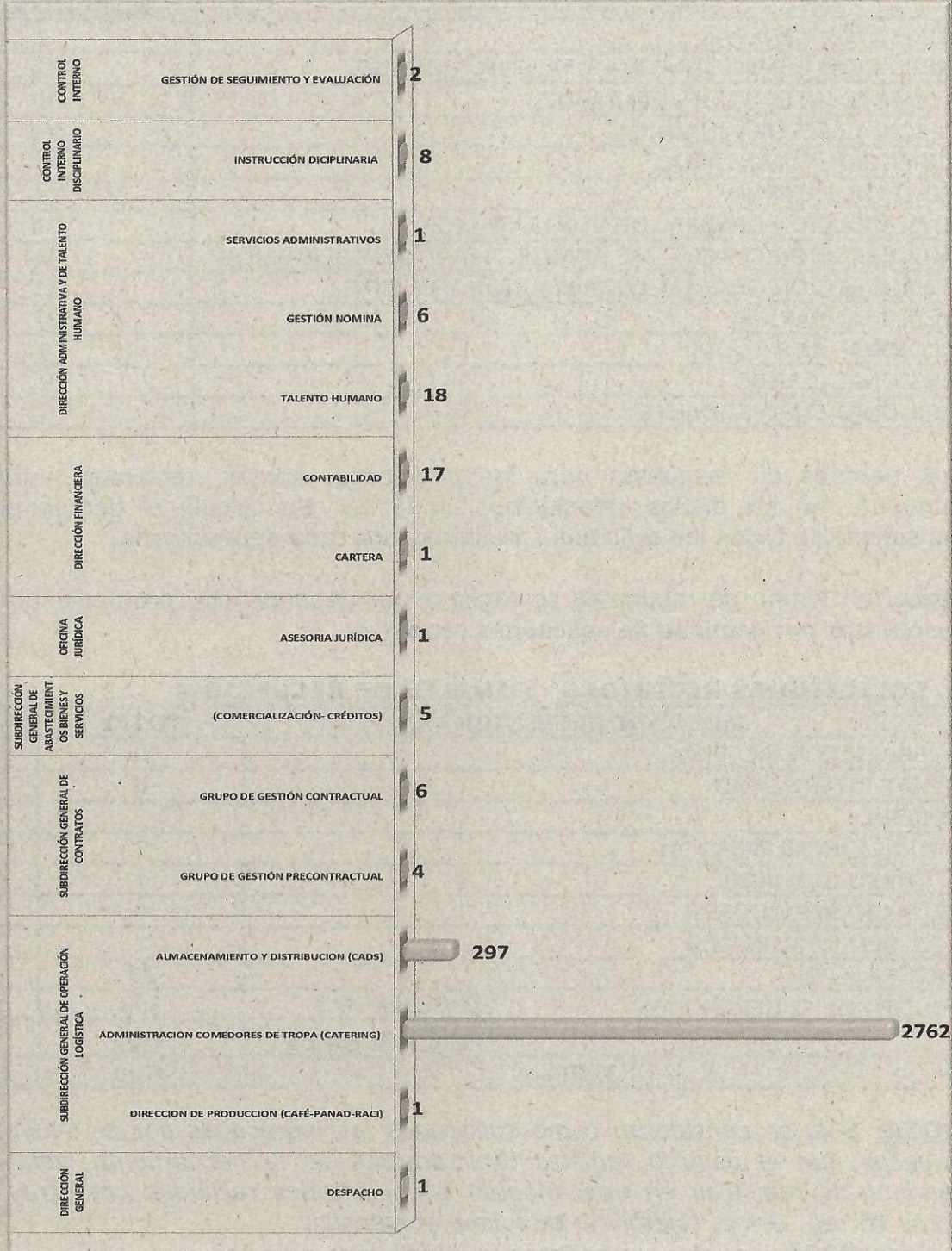
NORTE	CADS	0	0	0	12	12
	CATERING	0	0	3	394	397
PACIFICO	CATERING	0	0	3	17	20
SUROCCIDENTE	CADS	0	0	0	135	135
	CATERING	0	0	0	280	280
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	1	0	0	1
SUR	CADS	0	0	0	4	4
	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	0	1	1
	CADS	0	0	0	2	2
TOLIMA GRANDE	CATERING	0	0	14	370	384
	TOTAL	4	4	103	2955	3062

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.

En las regionales se registraron (4) peticiones, allegadas a través de los canales de atención Ciudadana, reportados en el cuadro principal.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES MAYO 2026



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10
OFICINA ASESORA JURÍDICA	10
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
CONTROL INTERNO	15
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	11
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	11
REGIONAL CARIBE	12
REGIONAL ANTIOQUIA	3
REGIONAL LLANOS	9
REGIONAL SUROCCIDENTE	9

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		36	1,15
CHAT INTERACTIVO		0	0,00
ORFEO		3	0,10
ATENCIÓN TELEFÓNICA		2	0,06
CORREO DENUNCIE		1	0,03
CORREO SERVIDORES		0	0,00
CORREO REGIONALES		1	0,03
MÓDULO PQR		29	0,93
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	103	3,29
	FELICITACIONES	2955	94,41
TOTAL		3130	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:

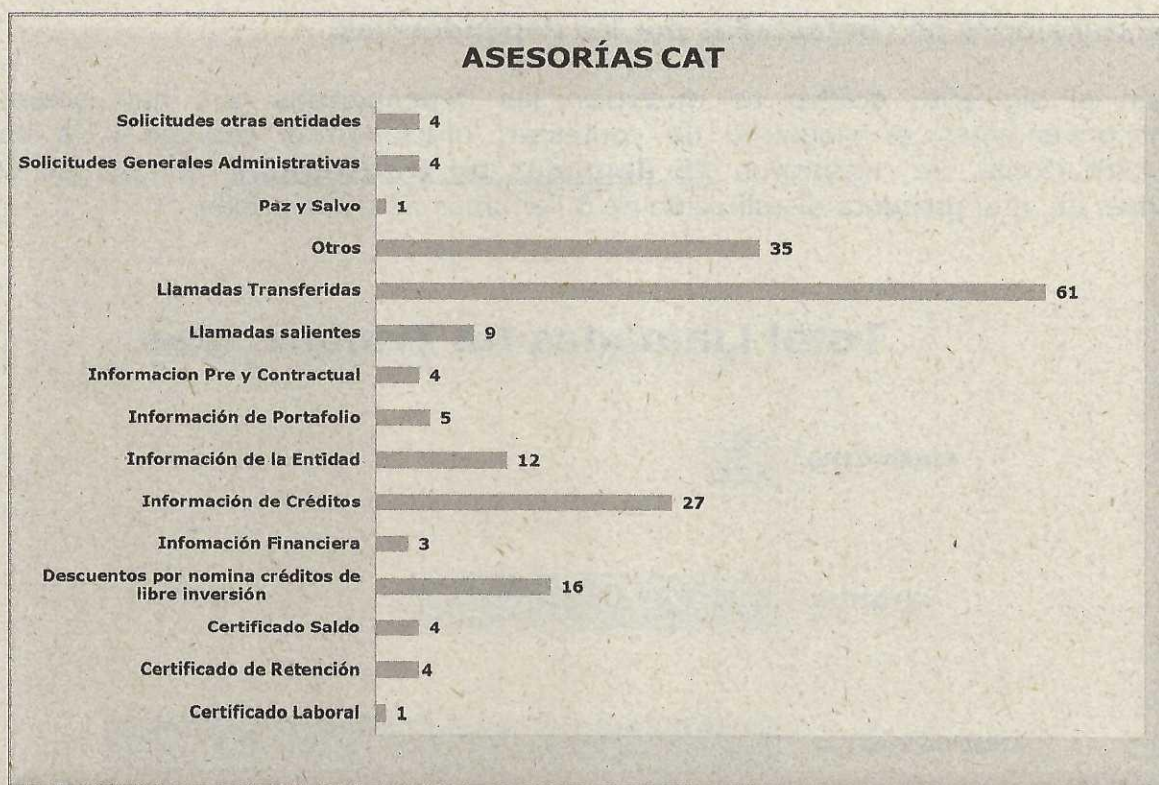
Para el mes de mayo, se recibió un total de 300 correos, de los cuales: 100 se direccionaron a los funcionarios competentes para brindar la información requerida, 36 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, no se registraron

solicitudes en el Módulo de Certificaciones. Asimismo, se brindó asesoría a 14 solicitudes, finalmente 150 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 72 interacciones de las cuales ninguna se registró en el Módulo PQR.

4.3 ORFEO – A través del Sistema de Gestión Documental se registraron 3 solicitudes en el Módulo PQR.

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Se recibieron un total de 190 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: 60 registros.
- Módulo PQR: 2 peticiones registradas.
- Transferencias: 84 registros transferidos a las dependencias encargadas.
- Línea Móvil: se recibieron 31 llamadas.
- Gestión proactiva: 9 llamadas salientes para brindar asesoría sobre temas pendientes.

Observaciones adicionales:

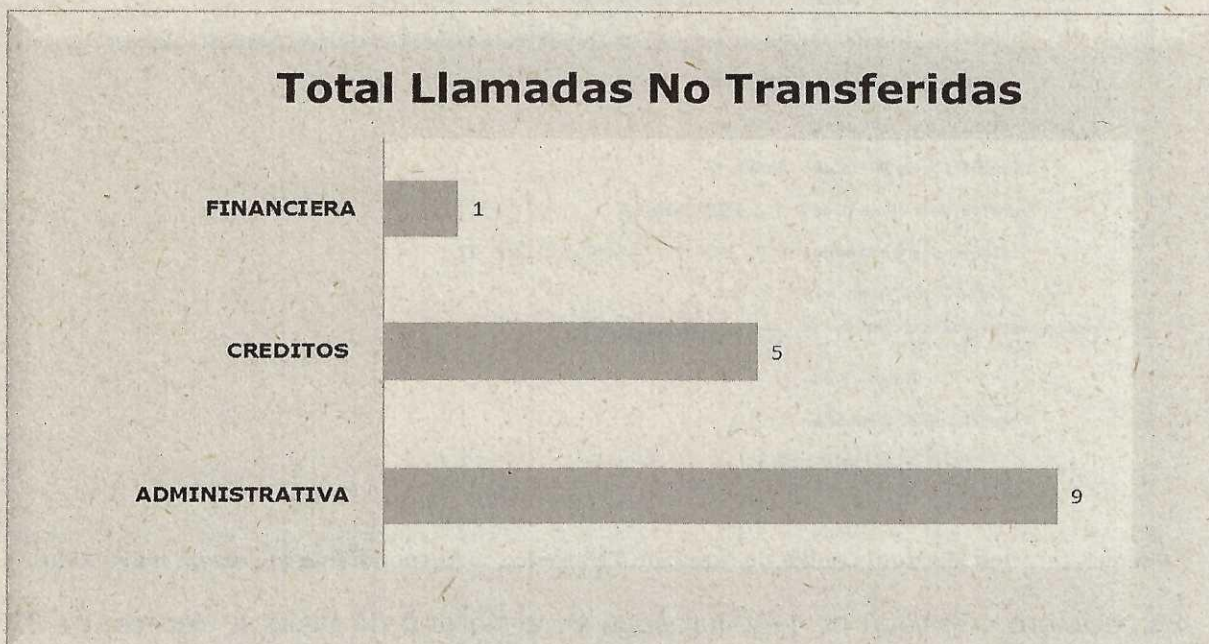
- Se contabilizaron 35 registros en la categoría "Otros" (correspondientes a llamadas de prueba o números desconectados).
- Se informa que durante este periodo no se ingresaron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

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 abril, disminución. El porcentaje de recepción para el mes de **mayo es del 44 %**.

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 **15 llamadas no transferidas**, comparado con el mes de abril presenta disminución de 3 llamadas no transferidas.



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

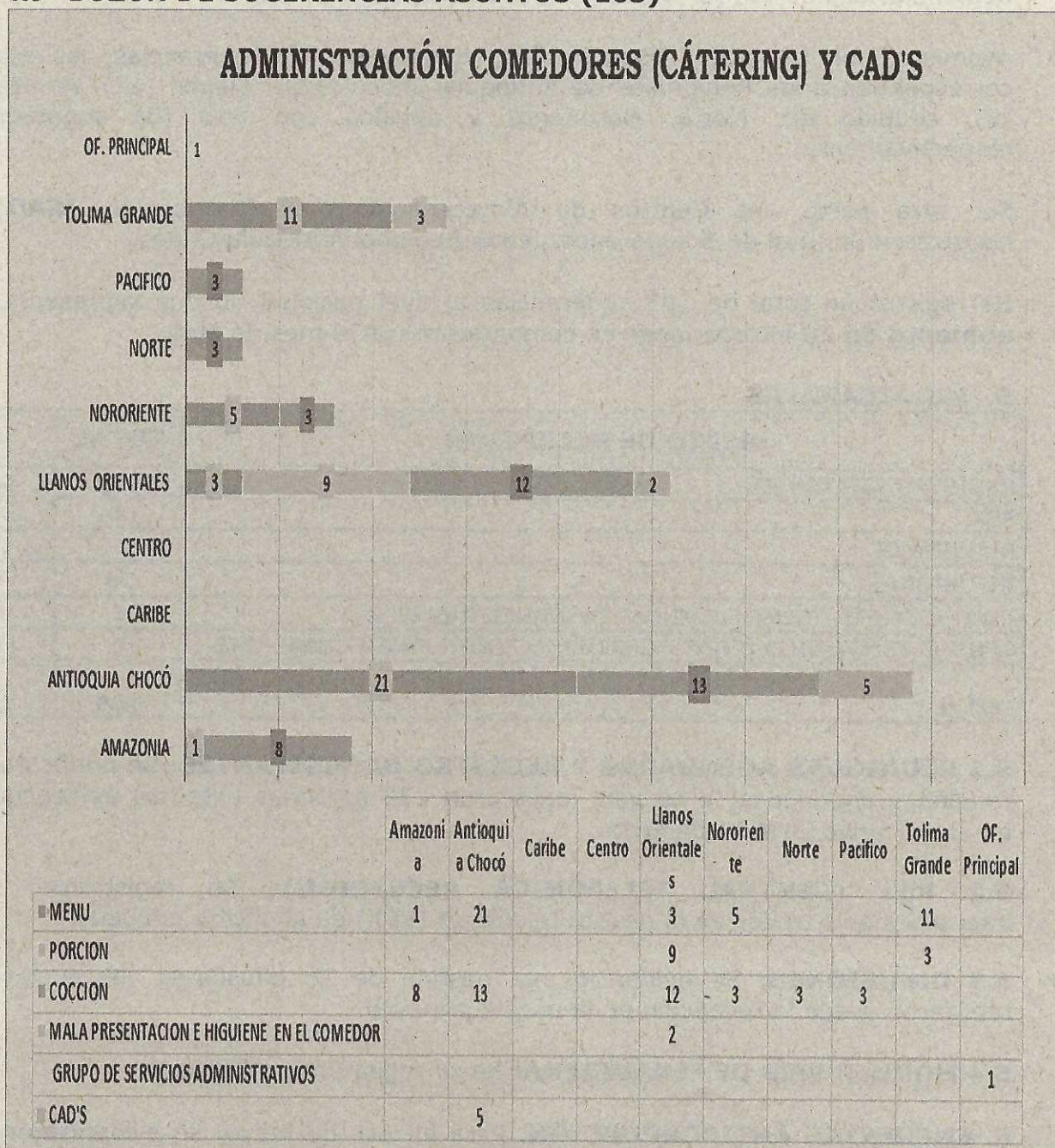
4.5 CORREO **denuncie@agencialogistica.gov.co:** se registró una (1) solicitud.

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 29 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIAS ASUNTOS (103)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de mayo 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 **41** sugerencias a nivel nacional, distribuidas así: Antioquia Chocó (21), Tolima Grande (11), Nororiente (5), Llanos Orientales (3), seguido de Amazonia con una (1) sugerencia respectivamente.

En la opción de **"Porción"** se presentaron **12** sugerencias, provenientes de las Regionales Llanos con (9) y Tolima Grande (3), sugerencias.

Asimismo, en la opción **"Cocción"** se registraron **42** sugerencias, las cuales corresponden a las Regionales de Antioquia Chocó (13), Llanos (12), Amazonía (8), seguido de, Norte, Nororiente y pacifico con tres (3) sugerencias respectivamente.

Por otra parte, los Centros de Almacenamiento y Distribución (**CAD'S**) registraron un total de **5** sugerencias en la Regional Antioquia Choco.

Se registró un total de 103 sugerencias a nivel nacional, lo que representa un **aumento de 22** interacciones en comparación con el mes de abril.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	179	44,5
PBX	144	35,8
REUNIONES	7	1,7
DIFUSIONES	28	7,0
CONTÁCTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
CENTRO TELEFÓNICO /CHAT / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
TOTAL	358	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES: Se notificaron 7 reuniones agendadas; a su vez, ingresaron 179 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 PBX (CENTRAL TELEFÓNICA RECEPCIÓN): Se registraron 144 interacciones a través de la central telefónica (PBX) de la oficina principal.

5.3 DIFUSIONES: Se evidenció una gestión de 28 difusiones, las cuales se realizaron desde la recepción de la oficina principal.

5.4 MÓDULO WEB DE FINANCIERA: No se registraron solicitudes.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de mayo, se evidenciaron 53 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 27 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONIA	1	4
ANTIOQUIA CHOCO	1	2
REGIONAL CARIBE	5	0
REGIONAL CENTRO	5	5
LLANOS ORIENTALES	4	3
REGIONAL NORORIENTE	3	1
REGIONAL NORTE	8	2
REGIONAL PACIFICO	5	3
REGIONAL SUROCCIDENTE	7	4
REGIONAL SUR	1	0
REGIONAL TOLIMA	3	1
OFICINA PRINCIPAL	10	2
TOTAL	53	27

Percepción: (Favorable del 91,5%) (Desfavorable del 7,4%). 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 la opción B. POCO TRANSPARENTE Y POCO CONFIABLES, sin dejar ningún comentario.

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

- En la Regional Amazonia, un oferente seleccionó la opción A. SI, con el siguiente comentario: *"Adjudicación de contrato sin el lleno de requisitos y omisión a los deberes de garantizar transparencia e igualdad frente a posibles hechos de colusión evidentes y sistemáticos por parte de algunos oferentes (procesos SASI 006 - 070 - 2025 - SASI 006 - 076 - 2025 - SASI 006 - 073 - 2025 - SASI 006 - 074 - 2025)."*
- En la Regional Suroccidente 3 oferentes seleccionaron 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, en este punto un oferente seleccionó la opción, A. Frecuente, dejando el siguiente comentario; *"No brinda garantías procesales y justifica la habilitación de oferentes que no cumplen con los requisitos técnicos, indicando que sus acciones son ambiguas"*.
- En la Regional Llanos un oferente seleccionó la opción, B. Ocasional 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 Centro un oferente en este punto seleccionó la opción A. Nivel Directivo, sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Suroccidente 3 oferentes seleccionaron la opción A. Nivel Directivo, 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 la opción A. SI, dejando la descripción de No. de procesos SASI 006 - 070 - 2025 - SASI 006 - 076 - 2025 - SASI 006 - 073 - 2025 - SASI 006 - 074 - 2025.

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

- En la Regional Amazonia, en este punto, un oferente seleccionó la opción B. NO, dejando el siguiente comentario; *Justicia la habilitación de oferentes que no cumplen con los requisitos técnicos, indicando que sus acciones son ambiguas.*

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

- En la Regional Amazonia, en este punto un oferente seleccionó la opción B. NO, dejando el siguiente comentario; *En el marco de los procesos SASI 006 - 070 - 2025 - SASI 006 - 076 - 2025 - SASI 006 - 073 - 2025 - SASI 006 - 074 - 2025, se realizó reunión con la Directora General de la ALFM, quien se retiró de la misma sin permitirme terminar la presentación de mis argumentos.*

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 2 de manera excelente y uno (1) de manera negativa.

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?	3	2			1
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		2			1
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		2			1
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		2			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.

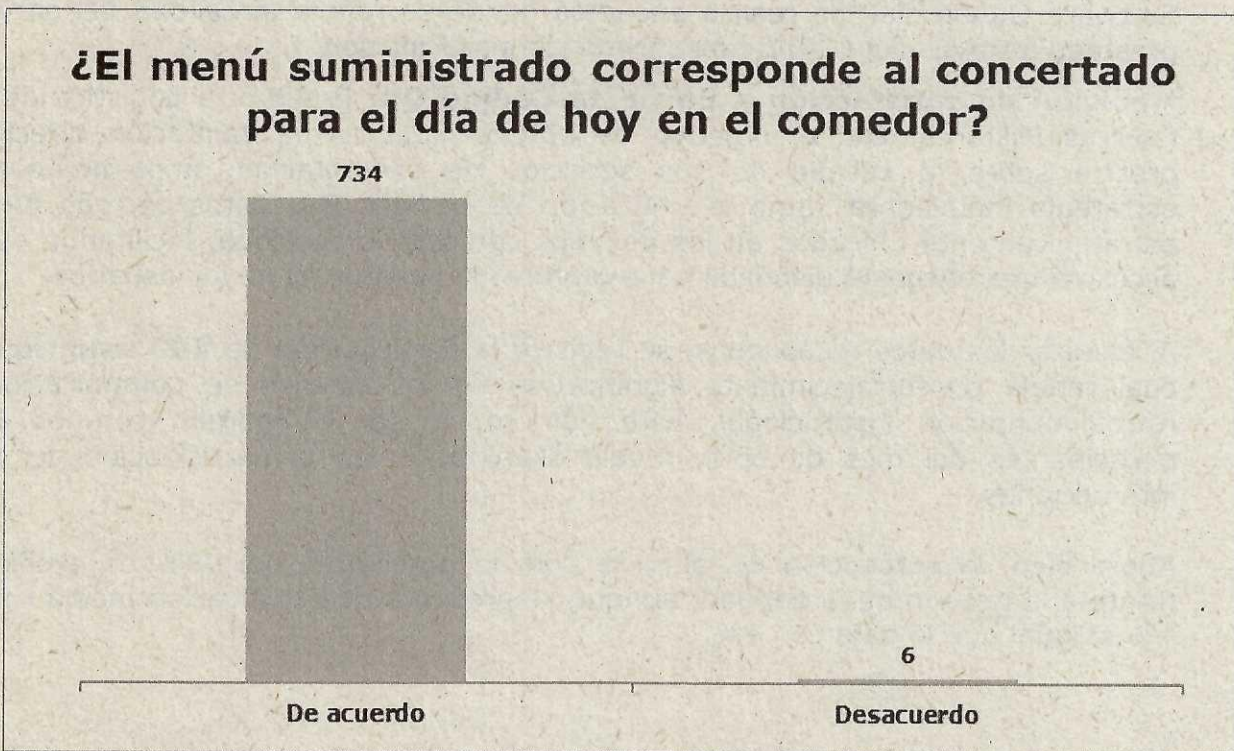
Medición de satisfacción / Encuesta Código QR: la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, con el objetivo de obtener una retroalimentación directa y precisa sobre la calidad de sus servicios de alimentación, implementó una estrategia innovadora como la utilización de códigos QR. Estos códigos fueron 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 **740 usuarios**, lo cual refleja un fortalecimiento significativo en los canales de comunicación y retroalimentación institucional. Este número, al ser comparado con los **870** participantes del mes de abril, revela disminución en la participación de **130** interacciones.

Ahora bien, la percepción del servicio con un porcentaje del 98% es excelente frente a la gestión de la entidad, aunque se presenta una calificación media con el 1% al igual que la baja con 1%.

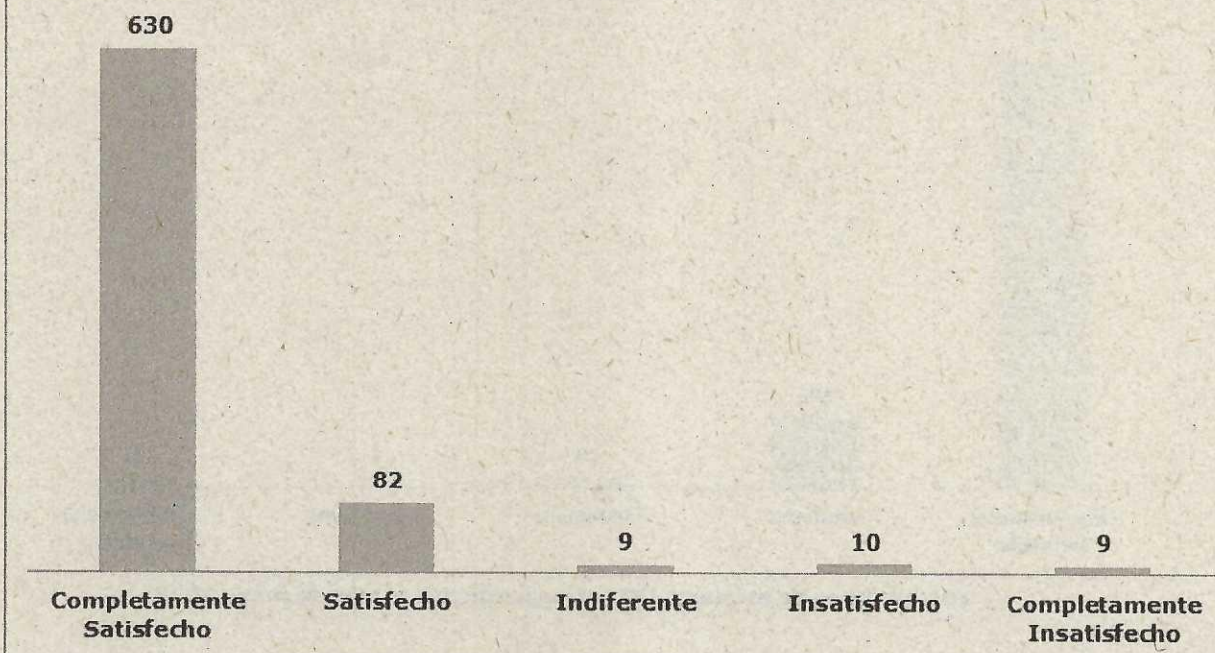


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2026



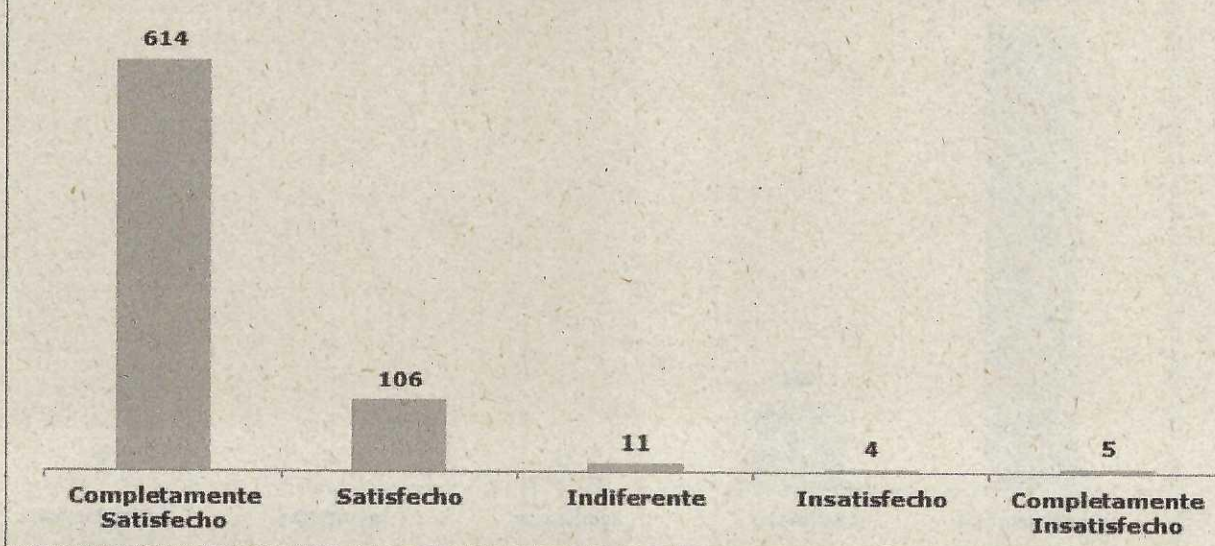
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2026

La calidad de los alimentos suministrados



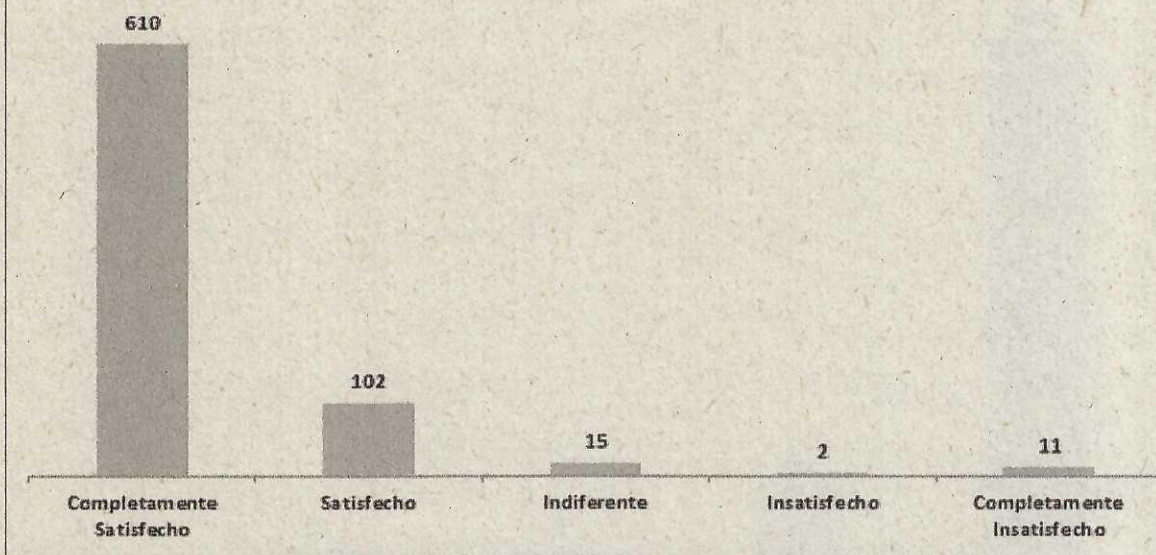
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2026

Sabor de los alimentos suministrados



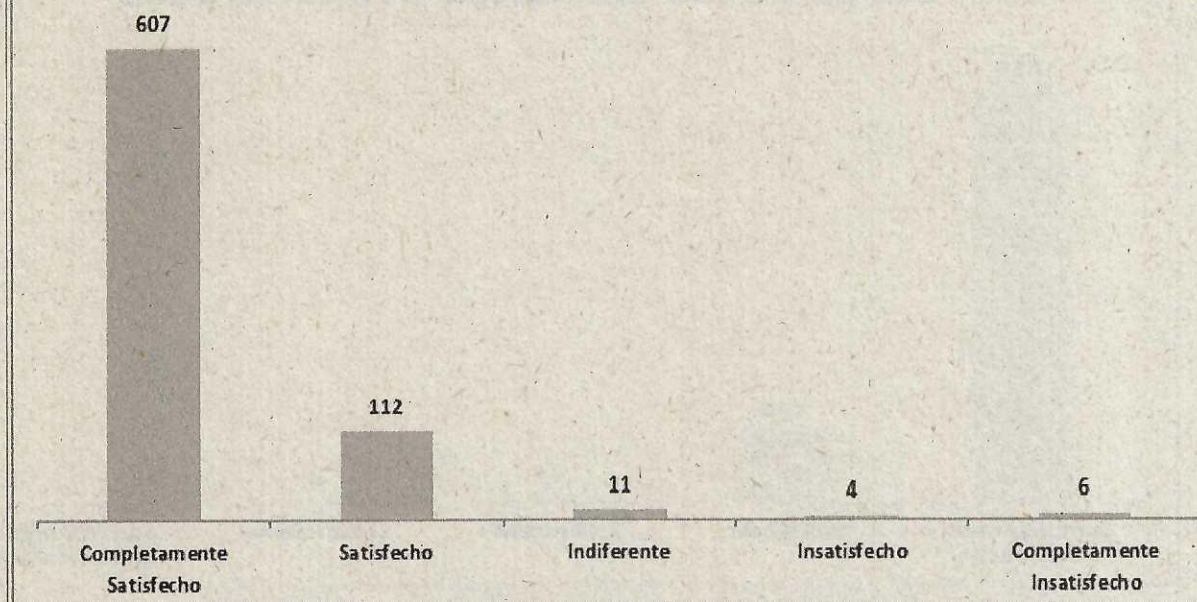
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2026

Sabor de las bebidas suministradas



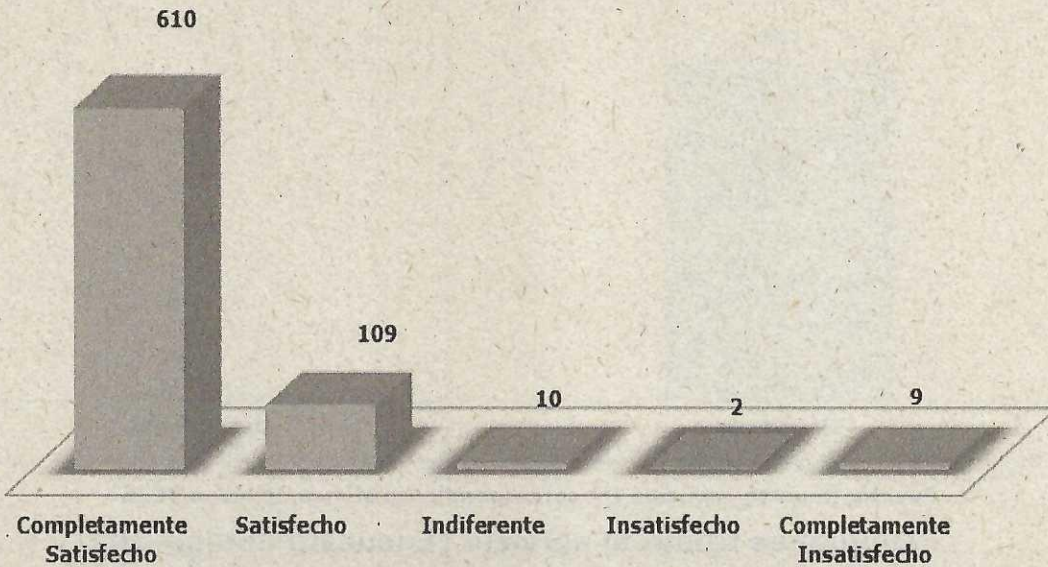
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2026

Tiempo de entrega de los alimentos



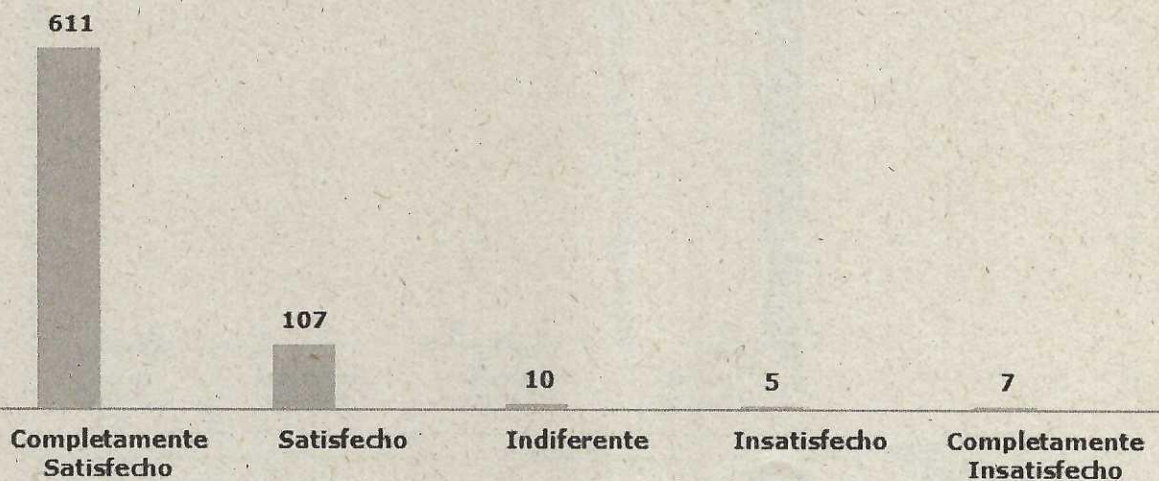
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2026

Limpieza higiene y presentación



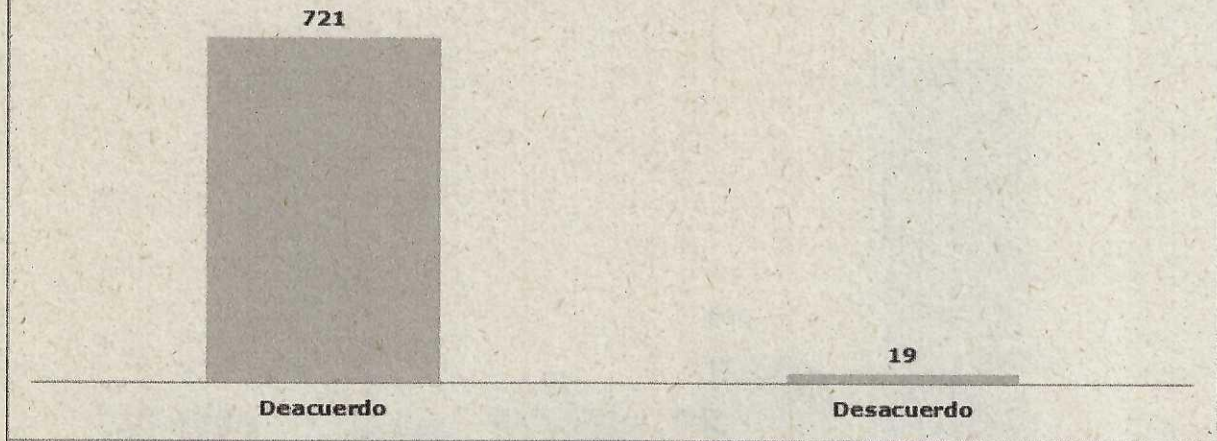
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2026

Atención y servicio brindado por el personal de la ALFM



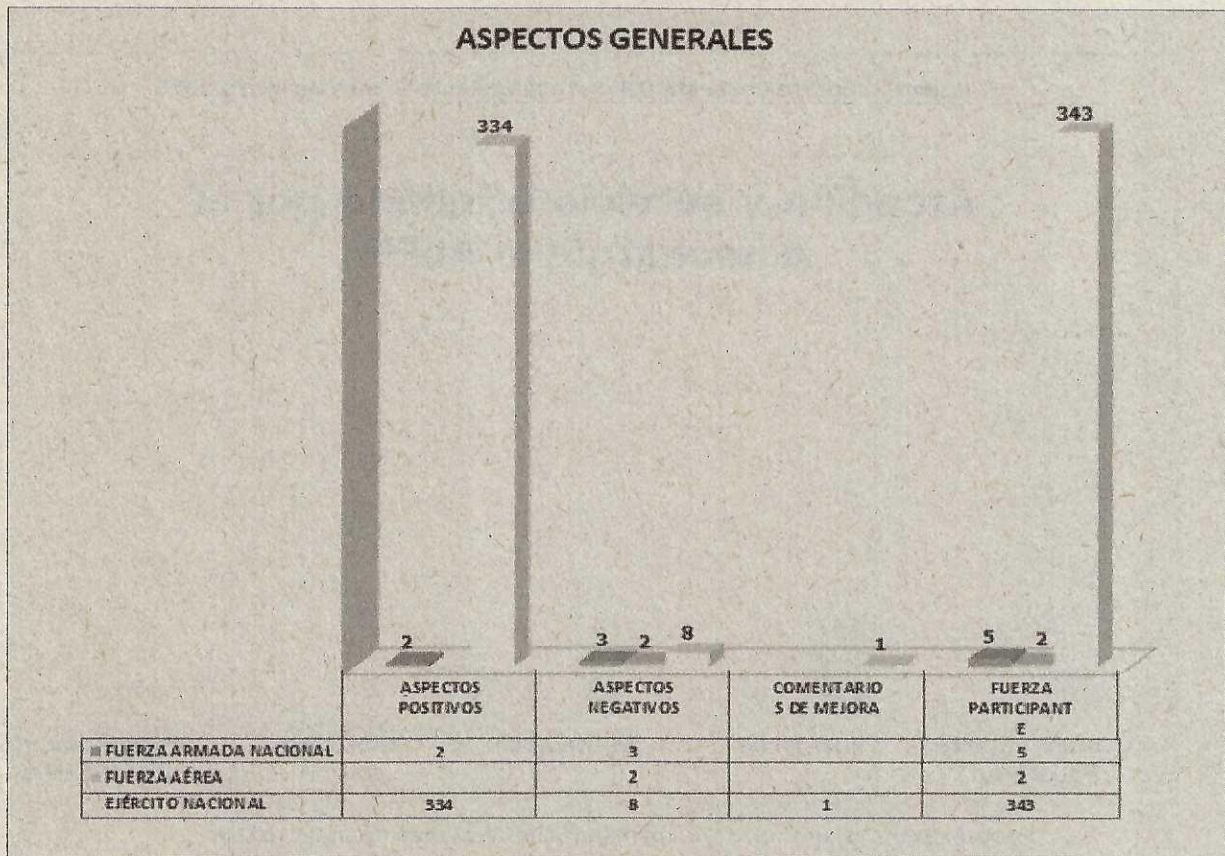
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de mayo 2026

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 mayo 2026

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de abril 2026

Al analizar las opiniones registradas por los participantes respecto al servicio prestado en los comedores de tropa, se consolidó un total de **350 comentarios**.

De este universo de interacciones, se identificaron **336 aspectos positivos, 13 aspectos negativos y un (1) registro con comentario de mejora**.

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

7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

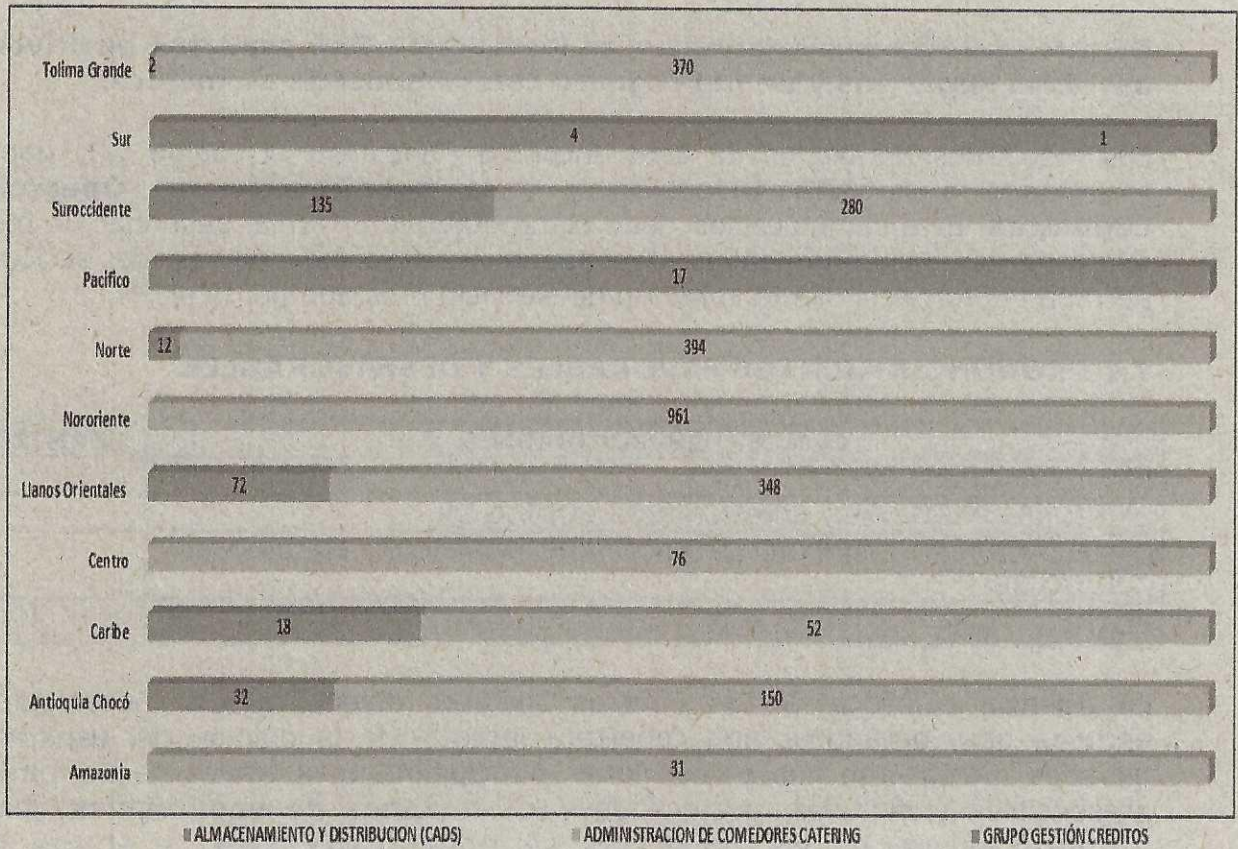
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2955
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	336
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS / CÓDIGO QR	5763
TOTAL	9054

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 2.955 felicitaciones, así:

FELICITACIONES



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de mayo 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 2.662, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado.

Le sigue el grupo de "CADS (Almacenamiento y Distribución)" con un total de 292 felicitaciones. Asimismo, se destacan gestiones puntuales en la Regional Sur, específicamente para la Gestión Créditos" con una (1) felicitación.

En comparación con el mes de abril, durante el mes de mayo se evidenció un aumento de 42 felicitaciones.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	3
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	14
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	70
TOTAL	91

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos: Las inconformidades que manifiestan los usuarios, ya sea en forma de quejas, reclamos o denuncias, así como las calificaciones y comentarios registrados mediante el código QR, constituyen una fuente esencial de retroalimentación.

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

RECLAMOS: (2)

ID 15139 – Subdirección General de Operación Logística – Gestión Catering: reclamante indica que las comidas las están dando muy simples, el agua del almuerzo caliente y la de la cena lo mismo, no lavan bien las verduras, todos los jugos los están entregando sin azúcar y el rancho muy contaminado. Cerrado (22/05/2026).

ID 15188 – Subdirección General de Operación Logística – Gestión Catering: reclamante, manifiesta que la porción de comida muy baja y comida cruda batallón de artillería #27. Cerrado (10/06/2026).

➤ Informados a control interno No. 2026110010115023

QUEJA: (3)

ID 15135 – Control Interno Disciplinario: quejoso solicita a la entidad la suspensión de los términos del cronograma de teletrabajo híbrido, toda vez que no se le ha dado respuesta a su postulación. Se inicien las diligencias previas o la investigación disciplinaria correspondiente para calificar la omisión de funciones reportada. Cerrado (25/05/2026).

ID 15150 – Control Interno: quejoso manifiesta que no hay liderazgo, tampoco coordinación de abastecimiento, por parte de la coordinadora que tiene una regional ya que no tiene conocimiento del cargo e indica que es una persona sin calidad humana. Cerrado (26/05/2026).

ID 15193 – Control Interno Disciplinario: quejoso manifiesta mora procesal y vulneración del principio de investigación integral Incumplimiento de deberes y mora injustificada: El artículo 38 de la Ley 1952 de 2019 establece como deber de todo servidor público. Cerrado (09/06/2026).

DENUNCIA: (2)

ID 15149 – Control Interno Disciplinario: manifiesta Extensión denuncia en contra del director de la Regional Antioquia Choco. Respuesta PQR ID 15006. Cerrado (01/06/2026).

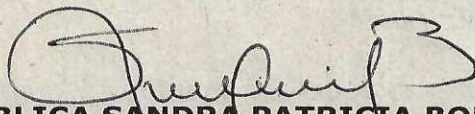
ID 15182 – Control Interno Disciplinario: manifiesta a la entidad denuncia de un funcionario que cobra dadivas para adjudicar contratos. Solicita respetuosamente se me mantenga de manera confidencial los datos y denuncia ya que teme por su seguridad. Regional Norte. Cerrado (05/06/2026).

➤ Informados a control interno No. 2026110010115023

8. RECOMENDACIONES

- **Fortalecimiento de la Integridad y Transparencia:** En atención a los reclamos, quejas y denuncias presentadas durante el mes de mayo, se requiere que las oficinas de Control Interno y Control Interno Disciplinario ejecuten acciones de supervisión inmediata. Estas deben enfocarse en auditar los procesos contractuales a nivel nacional, con el fin de promover y garantizar la confianza institucional y la calidad en el servicio.
- Con el objetivo de optimizar la calidad del servicio al usuario y salvaguardar la imagen de la institución, se debe recomendar a la Dirección Administrativa y de Talento Humano gestionar de manera efectiva la atención telefónica. Esto responde a la necesidad de corregir las incidencias detectadas donde se registraron 15 llamadas transferidas que no fueron atendidas. Se sugiere establecer roles para asegurar una respuesta oportuna.

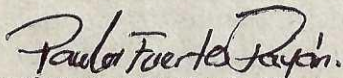
Cordialmente,



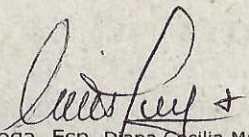
CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRÍGUEZ

Secretaria General (E)

Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payan
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