

MEMORANDO

Bogotá D.C., 27 de abril 2026

No. 2026110010087833 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 - Marzo 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 marzo, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – FEBRERO 2026.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
94	94	0	0	0%

Resueltas sin novedad.

1.2. PERÍODO ACTUAL – MARZO 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	106	101	5	0	5%	100%	95%

En marzo, las PQRSD recibidas aumentaron en 12 solicitudes respecto al periodo anterior; actualmente, 5 de ellas se encuentran pendientes de respuesta, así:

2 Solicitudes se encuentra en "TIEMPO EXTENDIDO":

- **ID 14986** – Información de la Entidad. Solicitud responsabilidad solidaria, a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, con plazo máximo día 04/05/2026.
- **ID 14987** – Información de la Entidad. Solicitud responsabilidad solidaria, a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, con plazo máximo día 04/05/2026.

3 Solicitudes que se encuentran en "TRAMITE DE USUARIO":

- **ID 14961** – Certificaciones Contractuales. Solicitud de Información, a cargo de la Regional Suroccidente, con plazo máximo día 26/04/2026.
- **ID 14964** – Certificaciones Contractuales. Solicitud de Información, a cargo de la Regional Suroccidente, con plazo máximo día 26/04/2026.
- **ID 15011** – Certificaciones Contractuales. Solicitud de Información, a cargo de la Subdirección General de Contratación, con plazo máximo día 10/05/2026.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: no se registraron vencimientos.

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

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: se registraron una solicitud.

- **ID 14992** – Remisión del Sr. Teniente Coronel Gustavo Nicolás Acosta- Director de Personal Comando General, trasladando petición de la Sra. Tereza Valdez, direccionada a Talento Humano, con fecha de cierre 10/04/2026.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa-Nacional. Durante el periodo reportado, no se registraron solicitudes por el módulo del Ministerio de Defensa Nacional.

1.6. PETICIONES CON DESISTIMIENTO TÁCITO: se registraron 3 peticiones.

- **ID 14939** – Información de la Entidad, a cargo de la Dirección Financiera. Se aplicó el desistimiento el 16/04/2026, el usuario no remitió la documentación requerida.
- **ID 14956** – Certificaciones Contractuales, a cargo de la Regional Amazonía. Se cerró por desistimiento el 21/04/2026, por falta de pago requerido para el trámite.
- **ID 14958** – Certificaciones Contractuales a cargo de la Regional. Se aplicó el desistimiento el 21/04/2026, el peticionario no efectuó el pago requerido.

1.7. PETICIONES ANÓNIMAS: se evidenciaron 4 solicitudes, así:

- **ID 14948** - Queja Comportamiento o Conducta Funcionario, a cargo de Talento Humano. Se reportaron presuntas irregularidades. Fue cerrada el 18/03/2026.
- **ID 14962** - Reclamo Solicitudes Generales Administrativas, a cargo de Talento Humano. Referente a inconformidad por gestión administrativa. Cerrada el 27/03/2026.
- **ID 15001** - Petición Aclaraciones Procesos Precontractuales, a cargo de Control Interno Disciplinario. Solicitud de suspensión de licitación. Fue cerrada el 26/03/2026.
- **ID 15006** - Denuncia Comportamiento o Conducta Funcionario, a cargo de Control Interno Disciplinario. Denuncia sobre administración de comedores. Cerrada el 26/03/2026.

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 5 solicitudes.

- **ID 14932** – Información de la Entidad, remitida por Yaneth Palacin Pérez - Departamento Nacional de Planeación, a cargo de Dirección Financiera Tesorería. Fue cerrada el 10/03/2026.
- **ID 14959** – Solicitud de Copias, remitida por el Viceministerio de Veteranos y del GSED, a cargo de Talento Humano. Se cerró el 24/03/2026.

- **ID 14963** – Información de la Entidad, remitida por el TC. Jair Triana Garzón - Batallón Energético y Vial 1, a cargo de Infraestructura. Fue cerrada el 19/03/2026.
- **ID 14981** – Reclamo Alimentación, remitida por el Cnel. Jorge Alexander Junco Benítez - Séptima División, a cargo de Subdirección General de Operación Logística Gestión Catering. Fue cerrada el 27/03/2026.
- **ID 14982** – Información de la Entidad, remitida por Patricia Ovalle Giraldo - Ministerio de Educación Nacional, a cargo de Dirección Financiera Tesorería. Se cerró el 16/03/2026.

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

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
03/03/2026	14929	MARTHA LUCIA MORENO. PROCURADURIA	DIRECCIÓN GENERAL	INFORMACION DE LA ENTIDAD	10 DÍAS	13/03/2026
03/03/2026	14930	MARTHA LUCIA MORENO. PROCURADURIA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	INFORMACION DE LA ENTIDAD	5 DÍAS	05/03/2026
05/03/2026	14940	DIONE VEGA BERNAL - CUERPO TÉCNICO DE INVESTIGACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL	INFORMACION DE LA ENTIDAD	5 DÍAS	10/03/2026
18/03/2026	14991	ERIKA ALEXANDRA OVIEDO ZAMBRANO PROCURADURÍA	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	INFORMACION DE LA ENTIDAD	10 DÍAS	20/03/2026

MONITOREO MEDIOS DE RECEPCIÓN: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	106
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	147
	FELICITACIONES	2670
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		2923

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, además de 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 de marzo se recibieron 2.817 escritos, lo que representa disminución de 75 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 MARZO.

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	2	0	0	0	0	0	2	0
SECRETARÍA GENERAL	GRUPO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	0	0	0	0	2	0	2	0
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	1	140	2359	0	2501	86
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	1	0	0	7	308	0	316	11
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	2	0	1	0	0	1	4	0
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	22	0	0	0	0	0	22	1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	1	0	0	0	0	0	1	0
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1	0
	(COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	1	0	0	0	1	0	2	0
OFICINA TECNOLOGÍA	REDES DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1	0
OFICINA JURÍDICA	ASESORÍA JURÍDICA	2	1	0	0	0	0	3	0

DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	6	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
	CONTABILIDAD	27	0	0	0	0	0	0	0	0	27	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	CUENTAS POR PAGAR	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	TESORERIA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	TALENTO HUMANO	22	2	3	0	0	0	0	0	0	27	1
	GESTIÓN NOMINA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3	0
TOTAL		95	4	5	147	2670	2	2923	100			

En marzo, los buzones fueron el principal medio de recepción. Destacó el grupo Catering (140 sugerencias y 2.359 felicitaciones), seguido de los CAD'S (7 sugerencias y 308 felicitaciones). También se registraron felicitaciones en Atención Ciudadana (2) y Créditos (1). El detalle de las sugerencias se encuentra en el punto 2.1.

Se registraron un total de 95 peticiones, distribuidas de la siguiente manera: Contabilidad (27), Gestión Contractual (22) y Talento Humano (22) presentan el mayor volumen. También se asignaron a Gestión Cartera (6), Asesoría Jurídica (2), Despacho de Dirección General (2), Grupo de Gestión Precontractual (2) y Tesorería (2).

Así mismo, (1) petición para cada uno, así: Administración Comedores de Tropa (Catering), Almacenamiento y Distribución (CADS), Abastecimiento Clase I (Bolsa), Dirección de Infraestructura, Créditos, Redes de Infraestructura, Cuentas por Pagar, Servicios Administrativos, Gestión Nómina e Instrucción Disciplinaria.

En cuanto a los (5) reclamos registrados, se asignaron así: el grupo de Talento Humano recibió (3), seguido por Administración Comedores de Tropa (Catering) con (1) y el Grupo de Gestión Precontractual con (1).

Se presentaron (4) quejas, las cuales fueron direccionadas para a: Talento Humano (2), Asesoría Jurídica (1) e Instrucción Disciplinaria (1).

Finalmente, se registraron (2) denuncias: una (1) direccionada al grupo de Gestión Precontractual y una (1) a la oficina de Instrucción Disciplinaria, por instrucción de la Dirección General.

Los reclamos, quejas y denuncias allegados se detallan en el punto 7.1: (Conceptos Desfavorables

2.1 SOLICITUDES ALLEGADAS A LAS REGIONALES.

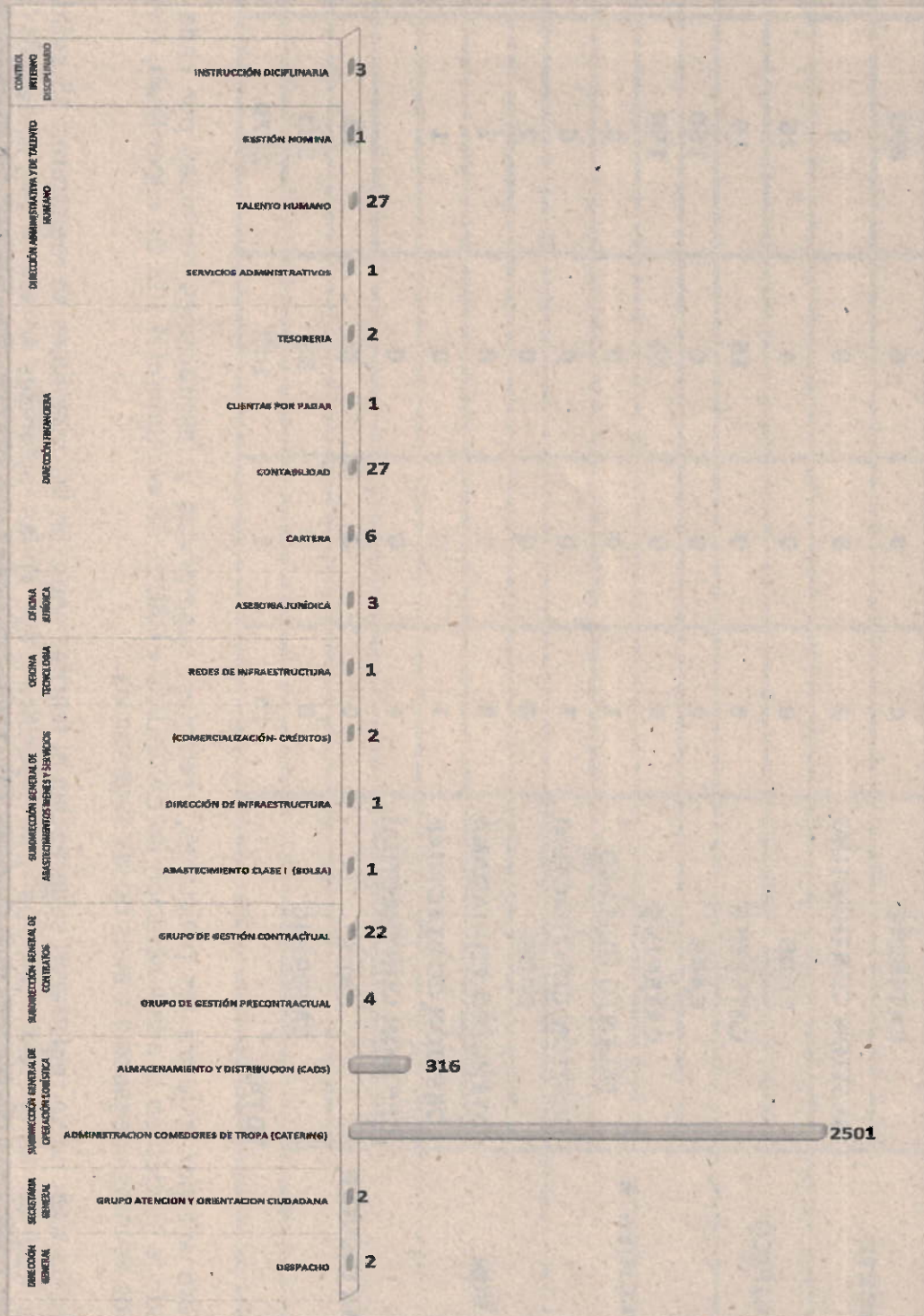
REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	RECLAMO	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONÍA	CATERING	0	0	3	31	34
	GESTIÓN CONTRACTUAL	3	0	0	0	3
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	3	38	41
	CATERING	0	0	30	136	166
	GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
CARIBE	CADS	0	0	0	13	13
	CATERING	0	0	3	80	83
	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	0	2
CENTRO	GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	0	0	1
	GESTIÓN PRECONTRACTUAL	0	1	0	0	1
	CATERING	0	0	2	90	92
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	0	5	293	298
	CADS	0	0	0	64	64
NORORIENTE	CATERING	0	0	0	293	293
	CADS	0	0	2	12	14

NORTE	CATERING	0	0	6	893	899
	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	0	2
PACIFICO	CADS	0	0	4	16	20
	CATERING	0	0	16	16	32
	CADS	0	0	0	150	150
	CATERING	0	0	20	196	216
SUROCCIDENTE	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
	GESTIÓN CONTRACTUAL	3	0	0	0	3
	CADS	0	0	0	2	2
SUR	ATENCIÓN CIUDADANA	0	0	0	2	2
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1	1
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0		1
TOLIMA GRANDE	CADS	0	0	0	13	13
	CATERING	0	0	53	331	384
TOTAL		15	1	147	2670	2832

El recuadro anterior muestra las peticiones, reclamos, 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, no se registraron sugerencias ni felicitaciones. En las regionales se registraron 15 peticiones, las cuales se reportan en el cuadro principal y se especifican, así: en las regionales Amazonía (3), Antioquia Chocó (1), Caribe (2), Centro (1), Norte (2), Suroccidente (4), Tolima Grande (1) y sur (1). Finalmente, (1) reclamo asignado a la Regional Centro.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES MARZO 2026



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	6
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	10
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	11
DIRECCIÓN FINANCIERA	5
OFICINA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	11
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	11
REGIONAL AMAZONIA	15
REGIONAL ANTIOQUÍA CHOCÓ	8
REGIONAL CARIBE	11
REGIONAL NORTE	9
REGIONAL CENTRO	8
REGIONAL TOLIMA	2
REGIONAL SUROCCIDENTE	13

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		38	1.27
CHAT INTERACTIVO		0	0.00
ORFEO		2	0.07
ATENCIÓN TELEFÓNICA		0	0.00
CORREO DENUNCIE		1	0.03
CORREO SERVIDORES		8	0.27
CORREO REGIONALES		0	0.00
MÓDULO PQR		57	1.97
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	147	4.92
	FELICITACIONES	2670	89.42
TOTAL		2923	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.

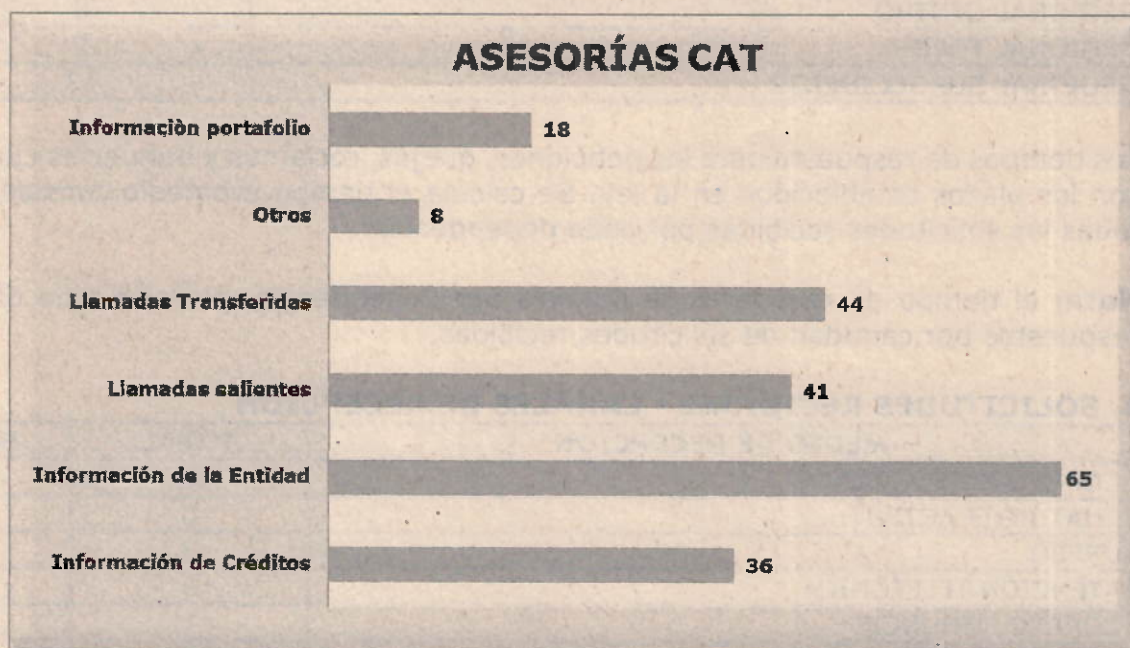
4.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co:

Para el mes de marzo, se recibió un total de 241 correos, de los cuales: 91 se direccionaron a los funcionarios competentes para brindar la información requerida, 38 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, una (1) solicitud se gestionó a través del canal Denuncie y no se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones. Asimismo, se brindó asesoría en 8 solicitudes y, finalmente, 103 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 75 interacciones de las cuales ninguna se registró 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 marzo 2026.

Se recibieron un total de **212 llamadas**, ingresadas de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., clasificadas así: **119** correspondieron a asesoría general (**65** sobre Información de la Entidad, **36** de Información de Créditos y **18** de Información de Portafolio), de las cuales no se registraron peticiones en el Módulo PQR. Asimismo, **44** registros se transfirieron a las dependencias encargadas y no se ingresaron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

Por otra parte, se realizaron **41 llamadas salientes**, las cuales fueron para realizar asesoría frente a temas pendientes, y se identificaron **8** registros en la categoría "**Otros**", incluyendo llamadas de prueba o números desconectados.

Las PQRSD recibidas vía telefónica se registran y gestionan a través del Módulo PQR de la página web institucional.

A través del número institucional 3144448210, se recibieron **22 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 febrero, aumento. El porcentaje de recepción para el mes de **marzo es del 46,59 %.**

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 **22 llamadas no transferidas**, comparado con el mes de febrero presenta aumento de 14 llamadas no transferidas.



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

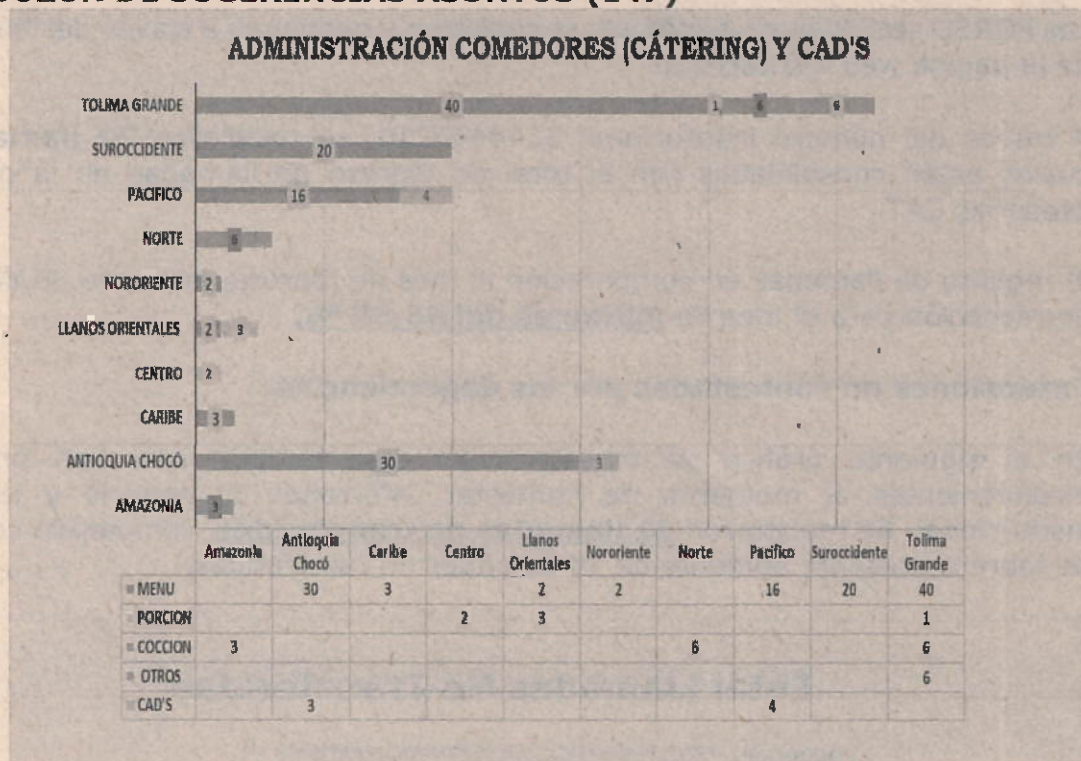
4.5 CORREO denuncie@agencialogistica.gov.co: se registró 1 peticiones.

4.6 CORREO SERVIDORES: se registraron 8 peticiones.

4.7 CORREO ELECTRÓNICO-REGIONALES: no se registraron peticiones.

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se registraron 57 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIAS ASUNTOS (147)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de marzo 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 113 sugerencias a nivel nacional, distribuidas así: Tolima Grande (40), Antioquia Chocó (30), Suroccidente (20), Pacífico (16), Caribe (3), Llanos Orientales (2) y Nororiente (2).

En la opción de **"Porción"** se presentaron 6 sugerencias, provenientes de las regionales de Llanos Orientales (3), Centro (2) y Tolima Grande (1). Asimismo, en **"Cocción"** se registraron 15 sugerencias, las cuales corresponden a las regionales de Norte (6), Tolima Grande (6) y Amazonía (3). En la categoría de "Otros", la regional Tolima Grande registró 6 sugerencias.

Por otra parte, los Centros de Almacenamiento y Distribución (**CAD'S**) registraron un total de 7 sugerencias, distribuidas en las regionales de Pacífico (4) y Antioquia Chocó (3).

Se registró un total de 147 sugerencias a nivel nacional, lo que representa un aumento de 31 interacciones en comparación con el mes de febrero.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	133	45.86
PBX	214	73.79
REUNIONES	6	2.07
DIFUSIONES	40	13.79
CONTÁCTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0.0
CENTRO TELEFÓNICO /CHAT / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0.0
TOTAL	939	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES: Se notificaron 6 reuniones agendadas; a su vez, ingresaron 133 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 PBX (CENTRAL TELEFÓNICA): Se registraron 214 interacciones a través de la central telefónica (PBX) de la oficina principal.

5.3 DIFUSIONES: Se evidenció una gestión de 40 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 marzo, se evidenciaron 64 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 43 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONIA	4	3
ANTIOQUIA CHOCO	6	6
REGIONAL CARIBE	4	0
REGIONAL CENTRO	5	4
LLANOS ORIENTALES	4	3
REGIONAL NORORIENTE	7	8
REGIONAL NORTE	9	8
REGIONAL PACIFICO	6	8
REGIONAL SUROCCIDENTE	1	0
REGIONAL SUR	1	1
REGIONAL TOLIMA	6	2
OFICINA PRINCIPAL	8	0
TOTAL	61	43

Percepción: (Favorable del 96,3%) (Desfavorable del 2,32%). 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 Tolima, un oferente seleccionó la opción A. SI, con el siguiente comentario: **"Se enteró uno de hechos de corrupción de acuerdo a las noticias nacionales."**

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

- En la Regional Centro, un oferente seleccionó la opción C. Rara vez se ha presentado, sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Norte, un oferente seleccionó la opción C. Rara vez se ha presentado, sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Tolima, un oferente seleccionó la opción C. Rara vez se ha presentado, con el siguiente comentario: **"Solo se escucha hechos presentados de acuerdo a las noticias y realmente es muy raro escuchar sobre estos hechos."**

Pregunta 6 - De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?:

- En la Regional Centro, un oferente seleccionó la opción A. Nivel Directivo, sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Centro, un oferente seleccionó la opción F. TODOS, sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Norte, un oferente seleccionó la opción F. TODOS, sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Pacífico, un oferente seleccionó la opción D. Nivel Asistencial, sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Tolima, un oferente seleccionó la opción A. Nivel Directivo, con el siguiente comentario: **"Porque en el recae la ejecución del gasto y es el personal encargado de garantizar que la entidad obre de buena fe."**

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

- En la Regional Norte, un oferente seleccionó la opción C. Nada Interesada, sin dejar ningún comentario.

Medición de satisfacción / Módulo PQR: La medición se realiza a través de cuatro preguntas. No se evidenció participación.

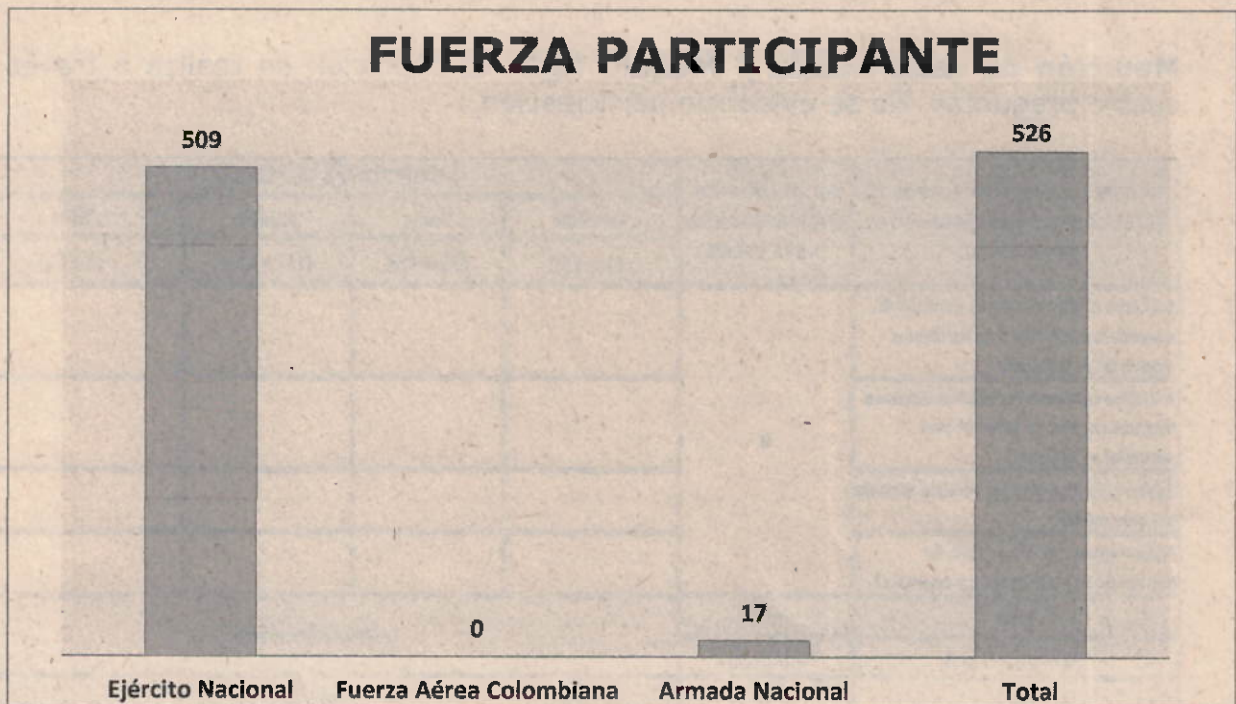
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5. a 5)	(3.5. a 4.5)	(2.5. a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	0				
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?					
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?					
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?					
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
1	0	(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.

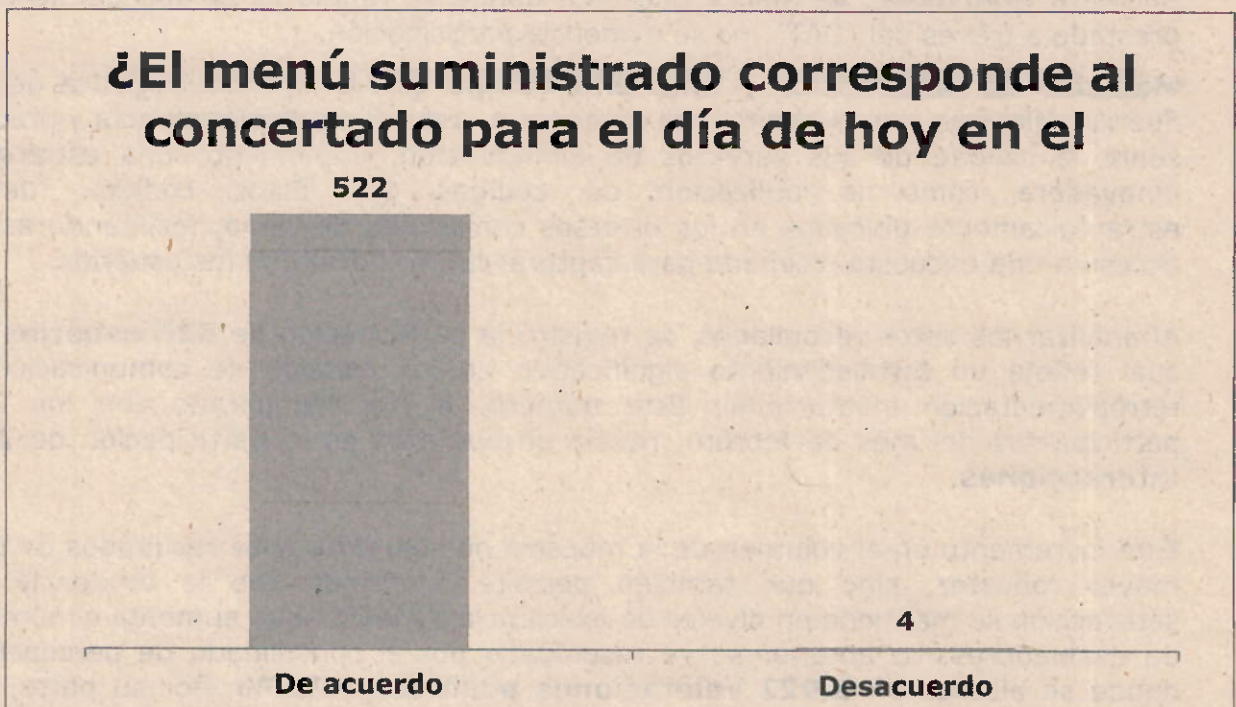
Medición de satisfacción / Encuesta Código QR: la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, con el objetivo de obtener una retroalimentación directa y precisa sobre la calidad de sus servicios de alimentación, implementó una estrategia innovadora como la utilización de códigos QR. Estos códigos fueron 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 **526 usuarios**, lo cual refleja un fortalecimiento significativo en los canales de comunicación y retroalimentación institucional. Este número, al ser comparado con los 280 participantes del mes de febrero, revela un aumento en la participación de **246 interacciones**.

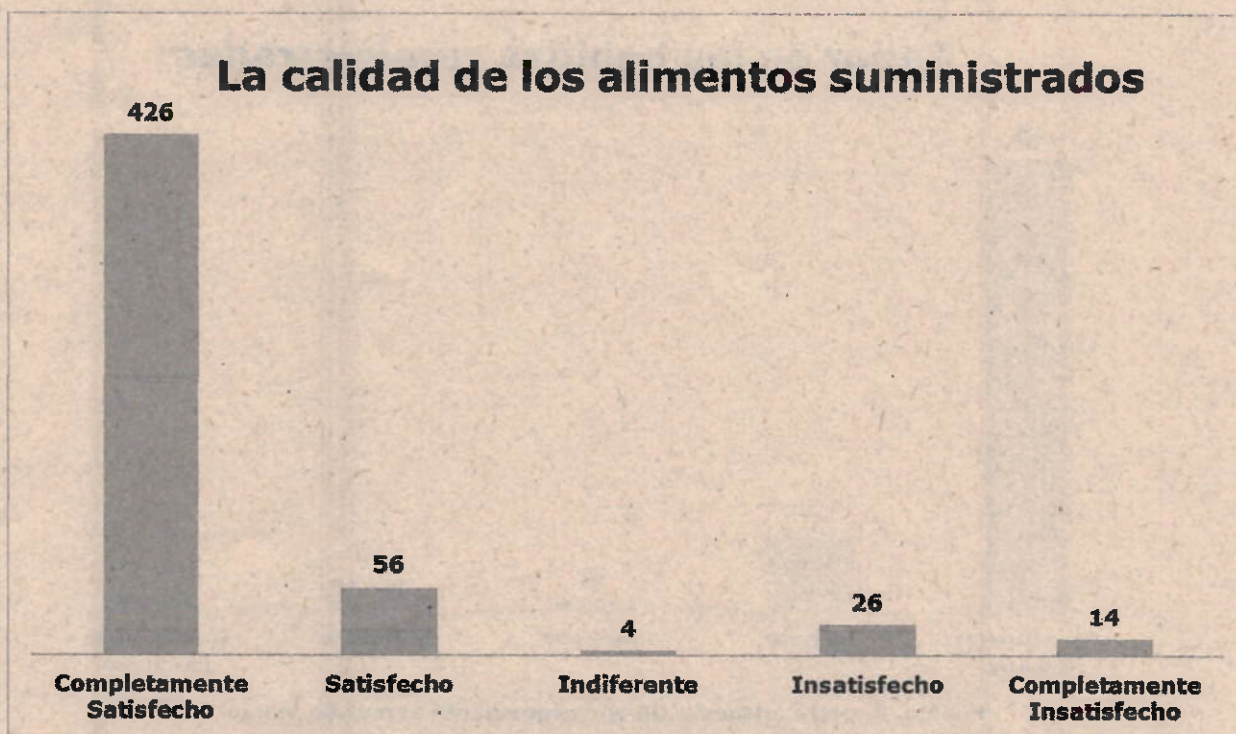
Este incremento en el volumen de la muestra no solo dota a los resultados de una mayor robustez, sino que también permite confirmar que la tendencia de satisfacción se mantiene en niveles de excelencia a medida que aumenta el número de evaluadores. Lo anterior se ve respaldado por el consolidado de percepción, donde se alcanzaron **3.922 valoraciones positivas, 93,2%**. Por su parte, las calificaciones neutrales (indiferentes) y negativas se mantuvieron en márgenes reducidos del **1,6%** (67 registros) y **5,2%** (219 registros) respectivamente.



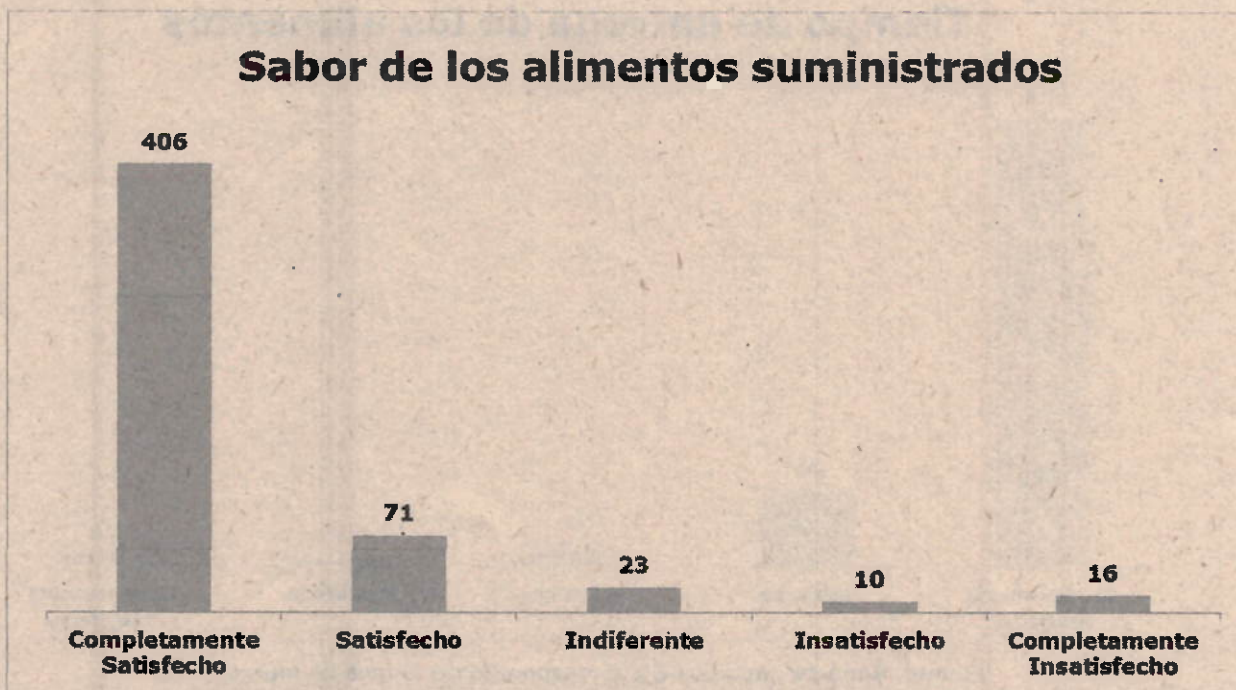
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2026



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2026

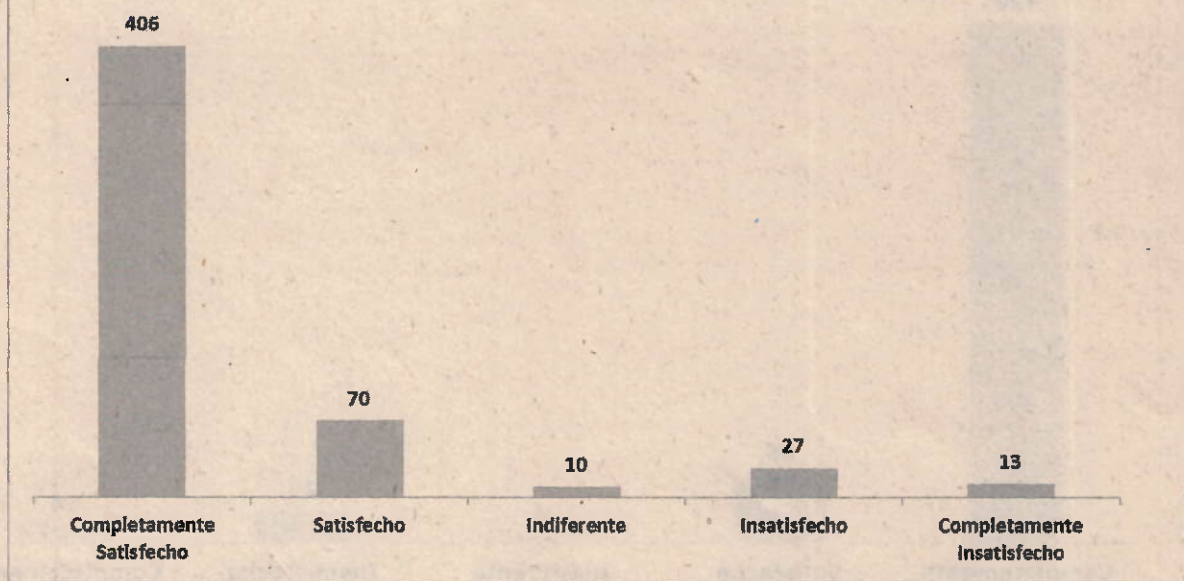


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2026



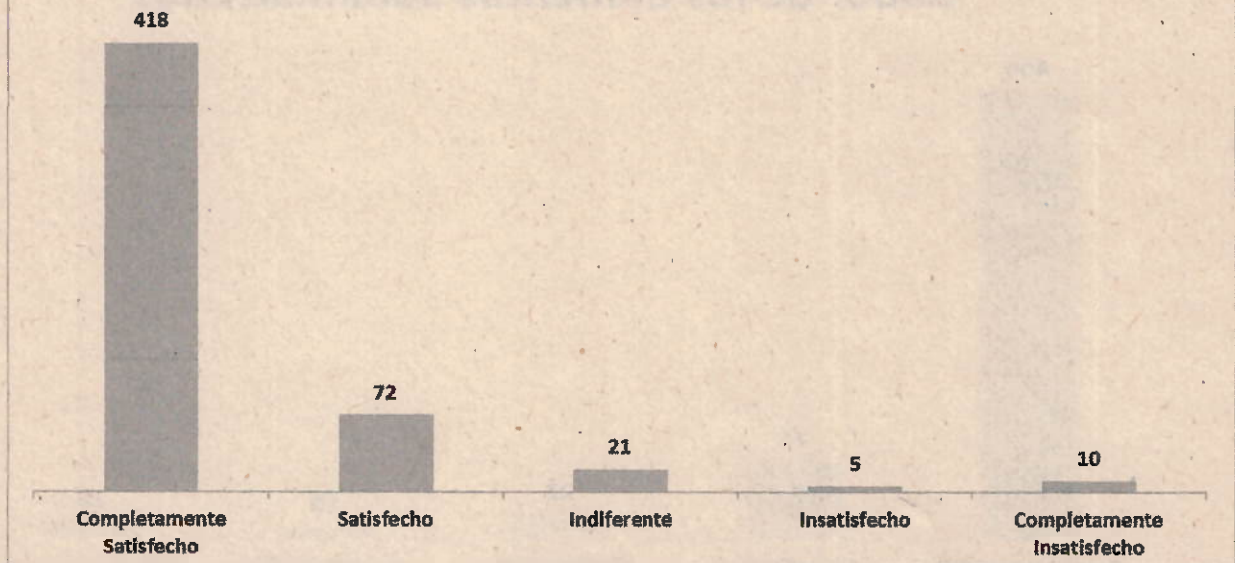
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2026

Sabor de las bebidas suministradas



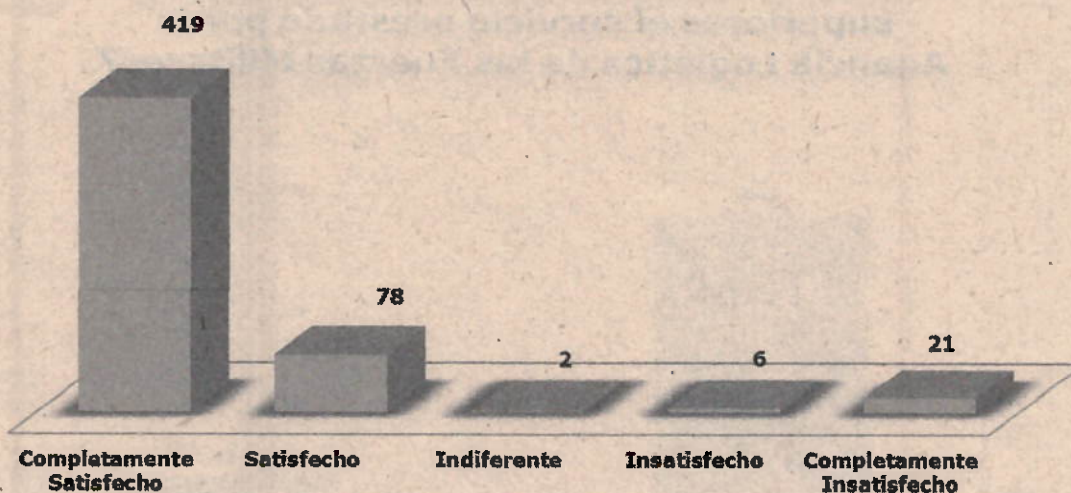
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2026

Tiempo de entrega de los alimentos



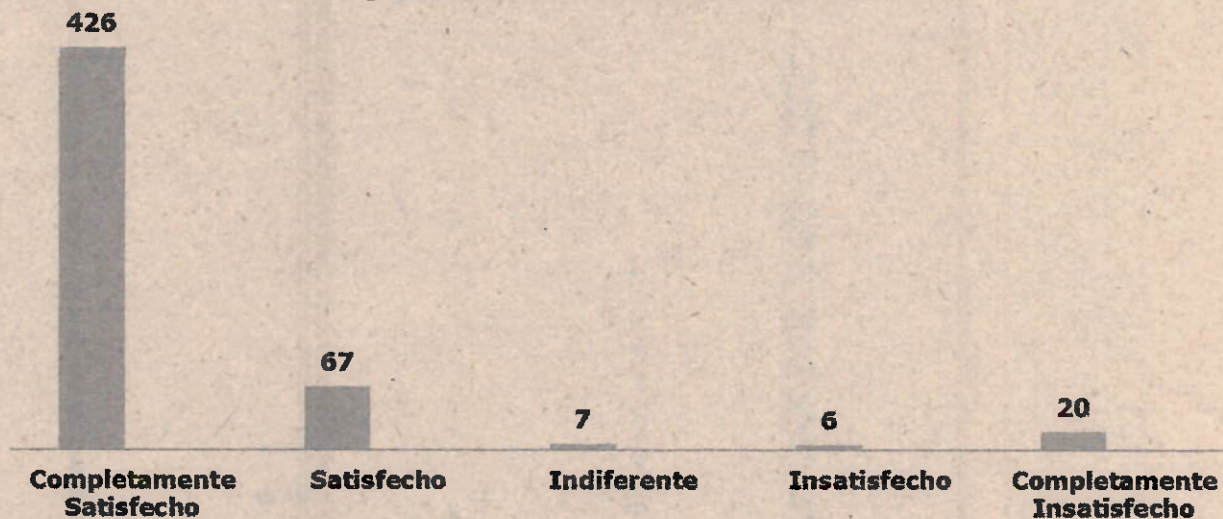
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2026

Limpieza higiene y presentación



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2026

Atención y servicio brindado por el personal de la ALFM



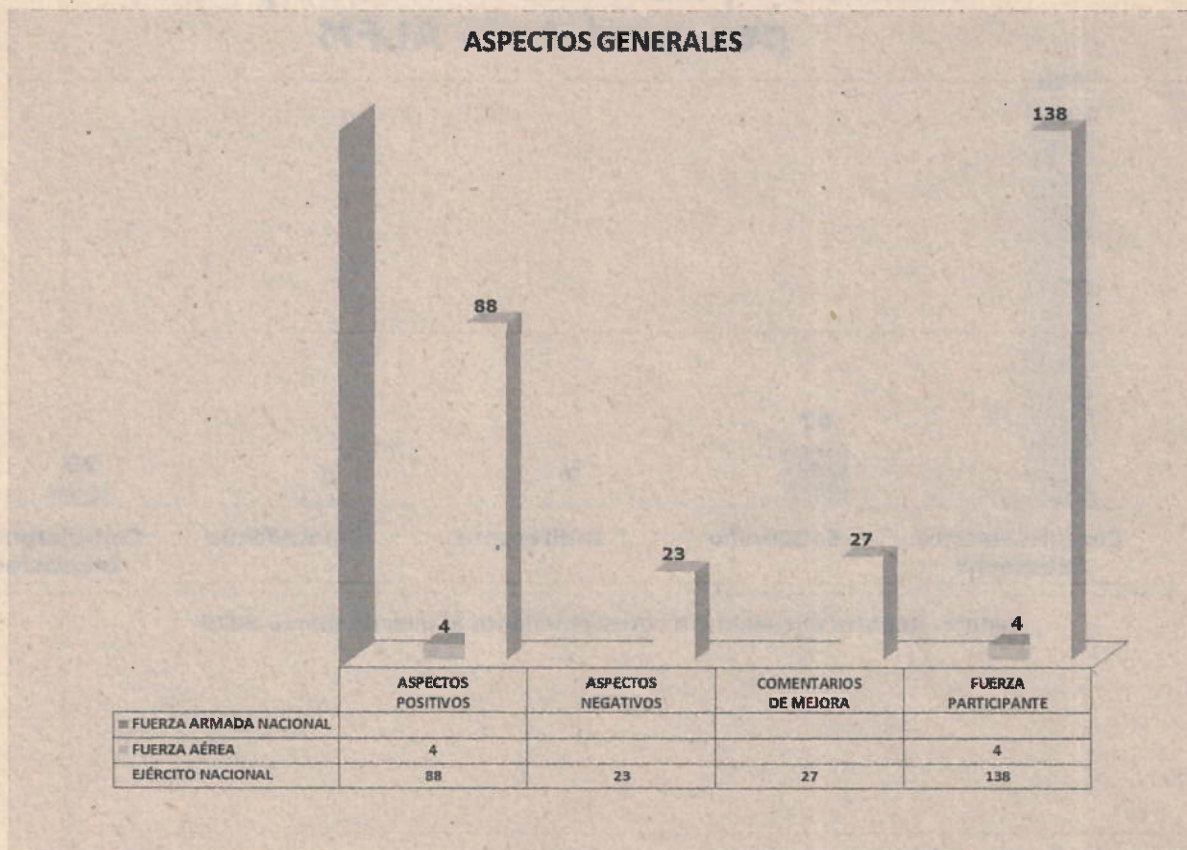
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2026

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 marzo 2026

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2026

Al analizar las opiniones registradas por los participantes respecto al servicio prestado en los comedores de tropa, se consolidó un total de **142 comentarios**. De este universo de interacciones, se identificaron **92 aspectos positivos** (88 del Ejército Nacional y 4 de la Fuerza Aérea), **23 aspectos negativos** concentrados en el Ejército Nacional, y **27 registros con comentarios 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

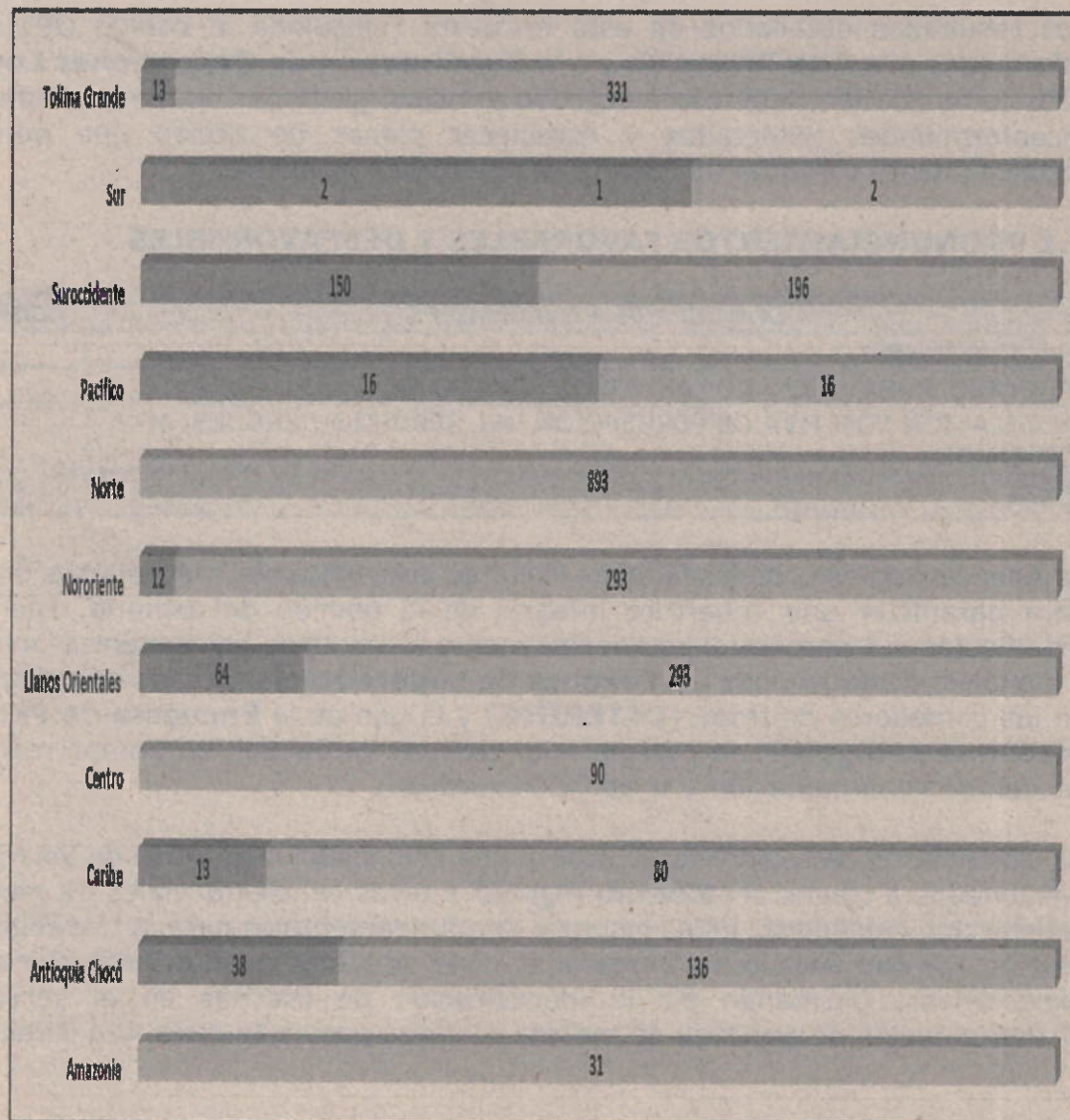
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2670
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	92
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS / CÓDIGO QR	3922
TOTAL	6684

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 PQRS** 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 2.670 felicitaciones, así:

FELICITACIONES



■ ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)
 ■ ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES CATERING
 ■ GRUPO GESTIÓN CRÉDITOS
 ■ GRUPO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de marzo 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 2.359, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado.

Le sigue el grupo de "CADS (Almacenamiento y Distribución)" con un total de 308 felicitaciones. Asimismo, se destacan gestiones puntuales en la Regional Sur, específicamente en el "Grupo Atención y Orientación Ciudadana" con dos (2) felicitaciones y el "Grupo Gestión Créditos" con una (1) felicitación.

En comparación con el mes de febrero, durante el mes de marzo se evidenció un aumento significativo, consolidando un gran total de 2.670 felicitaciones para la entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	5
QUEJAS	4
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	50
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	219
TOTAL	280

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: (5)

ID 14962 – Dirección Administrativa y Talento Humano: Reclamante, mediante derecho de petición solicita información, soportes y estado de trámites administrativos generales. Cerrado (27/03/2026).

ID 14967 – Regional Centro – Gestión Precontractual: Reclamante, Veeduría Ciudadana solicita aclaraciones y acceso a la información sobre los procesos precontractuales adelantados específicamente en la Regional Centro. Cerrado (07/04/2026).

ID 14970 – Dirección Administrativa y Talento Humano: Reclamante, solicita información sobre ofertas laborales y el estado de las convocatorias vigentes para la vinculación de personal a la Agencia Logística. Cerrado (07/04/2026).

- Informados a control interno 2026110010058783

ID 14997 – Dirección Administrativa y Talento Humano: Reclamante, solicita información técnica sobre el proceso de selección y requisitos de la convocatoria No. 20261902-1 – Profesional en Gestión Contable (Oficina Principal). Cerrado (14/04/2026).

ID 15013 – Subdirección General de Operación Logística - Gestión Catering: Reclamante, manifiesta inconformidad con el servicio de alimentación suministrado, requiriendo revisión de las condiciones de calidad en el comedor. Cerrado (14/04/2026).

- Informados a control interno 2026110010068533

QUEJA: (4)

ID 14948 – Dirección Administrativa y Talento Humano: Reclamante, interpone queja por presuntas irregularidades presentadas durante la convocatoria de selección para favorecer a un tercero, afectando las condiciones de ingreso de personal. Cerrado (18/03/2026).

- Informado a control interno disciplinario 2026110010058773

ID 15002 – Oficina Asesora Jurídica: Reclamante, interpone queja contra funcionaria de la oficina de asesoría jurídica por comportamiento o conducta del funcionario durante el mes de marzo del presente año. Cerrado (27/03/2026).

ID 15009 – Control Interno Disciplinario: Reclamante, manifiesta hechos que podrían configurar presuntas irregularidades, omisiones funcionales y eventuales vulneraciones al debido proceso atribuibles al Director Regional y otros funcionarios. Cerrado (27/03/2026).

ID 15017 – Dirección Administrativa y Talento Humano: Reclamante, interpone queja formal por presunto acoso laboral, solicitando el trámite correspondiente ante el Comité de Convivencia o área encargada. Cerrado (21/04/2026).

- Informados a control interno disciplinario 2026110010068543

DENUNCIA: (2)

ID 14942 – Subdirección General de Contratación – Gestión Precontractual: Reclamante, impugna el proceso de Subasta Inversa N° 008-007-2026, manifestando una contradicción entre los resultados de la subasta electrónica y la decisión final de adjudicación. Cerrado (27/03/2026).

- Informado a control interno disciplinario 2026110010058773

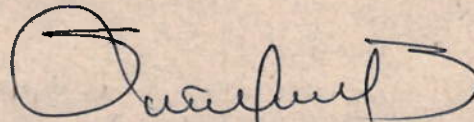
ID 15006 – Control Interno Disciplinario – Instrucción Disciplinaria: Reclamante, solicita investigación contra servidores públicos de la Regional Antioquia Choco, por presunta omisión de responsabilidad ante la pésima calidad de los productos entregados. Cerrado (26/03/2026).

➤ Informado a control interno disciplinario 2026110010068533

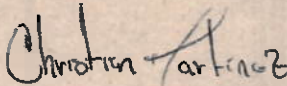
8. RECOMENDACIONES

- **Fortalecimiento de la Integridad y Transparencia:** En atención a los reclamos, quejas y denuncias presentadas durante el mes de marzo, se requiere que las oficinas de Control Interno y Control Interno Disciplinario ejecuten acciones de supervisión inmediata. Estas deben enfocarse en auditar los procesos de selección de personal y la supervisión de contratos de catering, con el fin de promover y garantizar la confianza institucional y la calidad en el servicio.

Cordialmente,



CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRÍGUEZ
Secretaría General (E)
Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Christian Sneyder Martínez
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa
Grupo Atención y Orientación Ciudadana



Aprobó: P.D. Diana Cecilia Martín Amaya
Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana



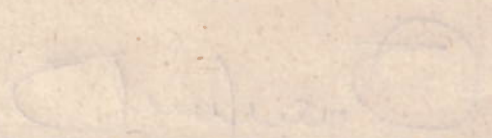
10.15.2015 - En el presente informe se detallan los resultados obtenidos en el desarrollo de la actividad de campo, así como los datos obtenidos en el laboratorio, los cuales se detallan en el anexo.

2. Información sobre el desarrollo de la actividad de campo.

2. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Universidad y al personal de la misma, así como a los docentes y estudiantes, que se mantenga la comunicación constante con el personal de campo, para poder tener una visión clara de la actividad de campo, así como de los resultados obtenidos en el laboratorio.

Continúa...



CONTINUA EN LA PAGINA SIGUIENTE

Continúa...

Continúa...

Continúa...

Continúa...