

MEMORANDO

Bogotá D.C., 22 de noviembre 2025

No. 2025110010291293 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 - Noviembre 2025.

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 noviembre, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR - OCTUBRE 2025.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
63	63	0	0	0%

Resueltas sin novedad.

1.2. PERÍODO ACTUAL – NOVIEMBRE 2025.

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	63	63	0	0	0%	100%	100%

En lo correspondiente al mes de noviembre, 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 no se presentó ni aumento ni disminución de solicitudes en comparación con el periodo anterior.

En consecuencia, se concluye que la entidad se encuentra al día en la gestión de las PQRD, correspondientes al mes de noviembre, evidenciando un adecuado cumplimiento de los términos de respuesta.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: no se registraron vencimientos.

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

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: se registró una (1) solicitud.

- **ID 14660** – Remite el Sr. Carlos Arturo Mora García Subdirector Técnico del Ministerio del Interior de Colombia, trasladando petición de Comunidad Indígena Cabildo la Samaritana, la cual fue direccionada a la Oficina Asesora Jurídica, con fecha de cierre 12/12/2025.

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

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

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

- **ID 14626** – Solicitud de información allegada el 11/11/2025 direccionada a la Regional Llanos - Gestión Contractual, se cierra por desistimiento tácito el día 16/12/2025, el usuario no genera pago correspondiente a una certificación contractual.

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

- **ID 14604** – Reclamo radicado en el módulo PQR el 05/11/2025, asignado a la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios, “Dirección de Infraestructura” con fecha de cierre 20/11/2025.
- **ID 14608** – Petición radicada en el módulo PQR el 05/11/2025, asignada a la Regional Nororiente, con fecha de cierre 18/11/2025.
- **ID 14651** – Queja radicada por el módulo PQR el 21/11/2025, asignada a la Dirección Administrativa y Talento Humano, con fecha de cierre 02/12/2025.
- **ID 14652** – Queja radicada por el módulo PQR el 21/11/2025, asignada a la oficina de Control Interno Disciplinario, con fecha de cierre 09/12/2025.

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 14632** – Remite la Sra. Marie Elizabeth Fajardo Pinzón inspectora de trabajo y S.S. - Ministerio del Trabajo, la cual fue direccionada a Secretaria General, con fecha de cierre 21/11/2025.
- **ID 14666** – Remite la Sra. Mery Ellen Boude Polo – Inspector (A) de Trabajo y Seguridad Social Grupo de Resolución Conflictos y Conciliación Dirección Territorial Atlántico, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa y Talento Humano, con fecha de cierre 11/12/2025.

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

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
18/11/2025	14642	CARMEN CLAROS ROJAS PROFESIONAL DE GESTIÓN II - SECCIÓN DE INVESTIGACIONES DEL CTI - FISCALIA GENERAL	DIRECCIÓN GENERAL	INFORMACION DE LA ENTIDAD	25/11/2025	25/11/2025

24/11/2025	14658	IVON DAYANN GIL PEDREROS PROFESIONAL UNIVERSITARIO G-2 € - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA	DIRECCIÓN GENERAL	INFORMACION DE LA ENTIDAD	09/12/2025	09/12/2025
------------	-------	--	----------------------	------------------------------	------------	------------

MONITOREO MEDIOS DE RECEPCIÓN: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	63
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	87
	FELICITACIONES	2983
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		3133

Actualmente, se cuenta con 147 buzones de sugerencias distribuidos en las unidades de servicio, con mayor concentración en regionales y algunos en la oficina principal. También hay un buzón virtual en la página web. Estos buzones son el canal más utilizado para recibir sugerencias y felicitaciones de grupos de interés como las Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general, permitiéndoles expresar sus opiniones sobre los servicios. Durante noviembre se recibieron 3.070 escritos, disminuyo en 36 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 NOVIEMBRE.

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	3	0	0	0	0	0	3	0,10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	1	0	72	2676	0	2749	87,74
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	9	298	0	307	9,80
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	3	0	0	0	0	0	3	0,10
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8	0	0	0	0	0	8	0,26
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	0	0	1	0	0	0	10	0,03
	(COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	4	0	0	0	9	0	4	0,41
SECRETARIA GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	0	0	1	0,03
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN FINANCIERA	TESORERIA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	CARTERA	2	0	0	0	0	0	2	0,06

	CONTABILIDAD	12	0	0	0	0	0	12	0,38
OFICINA TECNOLOGIA	SEGURIDAD TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN	1	0	0	0	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN ADMINISTRATIV A Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	3	0	0	3	0,10
	GESTIÓN NÓMINA	2	0	0	0	0	0	2	0,06
	TALENTO HUMANO	18	3	0	3	0	0	24	0,77
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DICIPLINARIA	1	1	0	0	0	0	2	0,06
TOTAL		57	5	1	87	2983	0	3133	100

Los Buzones de Sugerencias fueron el principal medio de recepción en noviembre, y el Grupo Administración Comedores (CATERING) recibió la mayoría, con 72 sugerencias y 2.676 felicitaciones. Los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) registraron 9 sugerencias y 298 felicitaciones. Para gestión de créditos con 9 felicitaciones. El detalle de las solicitudes se encuentra en el punto 2.1.

Se registraron 57 peticiones, distribuidas así: Talento Humano (18), Gestión Nómina (2), seguido de Contabilidad (12), Gestión Cartera (2), Tesorería una (1) Grupo Contractual con (8), Gestión Créditos con (4), seguido de Precontractual y Dirección General (3) respectivamente. Seguido de Secretaria General, oficina Jurídica, Tecnología y Control Disciplinario con una (1) petición respectivamente.

Asimismo se registraron (5) quejas las cuales se asignaron así: Talento Humano (3), Control Disciplinario y Gestión Catering con una (1) cada dependencia.

También se registró un (1) Reclamo para la Subdirección General de Abastecimientos "Dirección de Infraestructura".

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias allegadas, se detallan en el punto 7.1: (Conceptos Desfavorables).

2.1 SOLICITUDES ALLEGADAS A LAS REGIONALES.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
OFICNA PRINCIPAL	TALENTO HUMANO	0	3	0	3
	SERCICIOS ADMINISTRATIVOS	0	3	0	3
AMAZONIA	CADS	0		10	10
	CATERING	0	5	37	42
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	5	37	42
	CATERING	0	24	150	174
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
CARIBE	CADS	0	0	14	14
	CATERING	0	7	67	74
CENTRO	CATERING	0	0	100	100
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	23	368	391
	CADS	0	1	71	72
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	2
NORORIENTE	CATERING	0	5	1031	1036
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
NORTE	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	8	328	336
	GESTIÓN CONTRACTUAL	4	0	0	4

	TALENTO HUMANO	2	0	0	2
	GESTIÓN TESORERÍA	1	0	0	1
PACÍFICO	CADS	0	3	14	17
	CATERING	0	0	32	32
	GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0		1
SUROCCIDENTE	CADS	0	0	127	127
	CATERING	0	0	228	228
SUR	CADS	0	0	3	3
	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	9	9
TOLIMA GRANDE	CADS	0	0	10	10
	CATERING	0	0	335	335
TOTAL		13	87	2983	3083

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, se registraron un total de 5 felicitaciones, dirigidas a (CATERING); Distribuidas en las regionales: Nororiente (4), Tolima Grande con una (1) Felicitación

Finalmente, en las regionales se registraron 13 peticiones, allegadas a través de los canales de atención Ciudadana, reportados en el cuadro principal.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES NOVIEMBRE 2025

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	2
	TALENTO HUMANO	24
	GESTIÓN NÓMINA	2
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3
OFICINA TECNOLÓGICA	SEGURIDAD TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	12
	CARTERA	2
	TESORERÍA	1
OFICINA JURÍDICA	ASESORÍA JURÍDICA	1
SECRETARÍA GENERAL	DESPACHO	1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTO BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	13
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	307
	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	2749

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de noviembre 2025

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	6
SECRETARIA GENERAL	5
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	12
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	13
OFICINA ASESORA JURÍDICA	12
DIRECCIÓN FINANCIERA	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	10
OFICINA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	6
REGIONAL ANTIOQUIA	14
REGIONAL PACÍFICO	2
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	9
REGIONAL NORTE	11
REGIONAL NORORIENTE	8

Los tiempos de respuesta para 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		19	0,61
CHAT INTERACTIVO		1	0,03
ORFEO		1	0,03
ATENCIÓN TELEFÓNICA		0	0,00
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		0	0,00
CORREO REGIONALES		1	0,03
MÓDULO PQR		41	1,31
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	87	2,78
	FELICITACIONES	2983	95,21
TOTAL		3133	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.

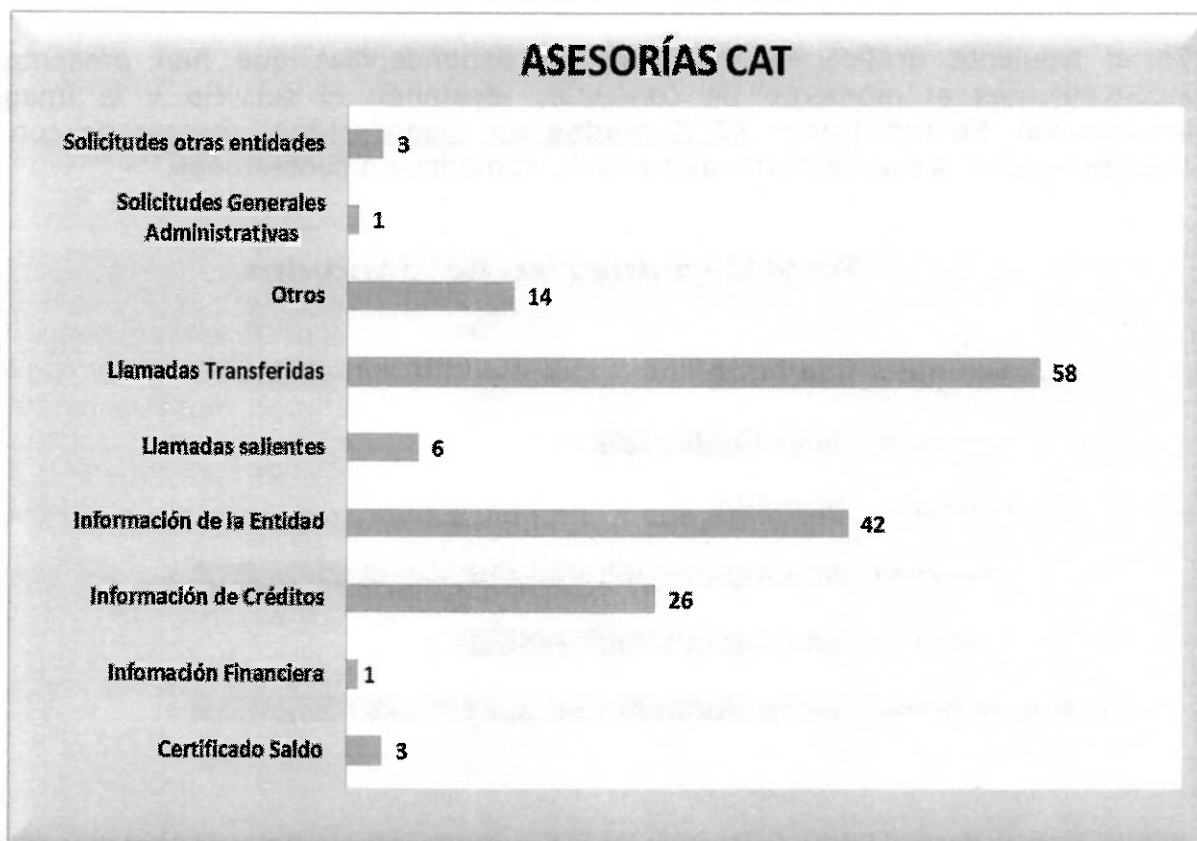
4.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co:

Para el mes de noviembre, se recibió un total de 510 correos de los cuales: 94 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 19 peticiones se registraron en el Módulo PQR, se registró una (1) solicitud en el Módulo de Certificaciones Financieras, una (1) solicitud se les brindó asesoría, finalmente, 395 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.2 CHAT INTERACTIVO – se registraron 43 interacciones, de la cual una (1) se registró en el módulo PQR.

4.3 ORFEO – A través del Sistema de Gestión Documental se registró una (1) solicitud en el Módulo PQR.

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de noviembre 2025.

Se recibieron un total de 154 llamadas, ingresadas de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., clasificadas así: 70 fueron para asesorías general de las cuales

no se registraron peticiones en el Módulo PQR, 58 registros se transfirieron a las dependencias encargadas y una (1) se transfirió con tema puntual, se ingresaron 5 solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

Por otra parte, se realizaron 6 llamadas salientes, las cuales fueron para realizar asesoría frente a temas pendientes, se identificaron 14 registros en la categoría "Otros", incluyendo llamadas de prueba, números desconectados.

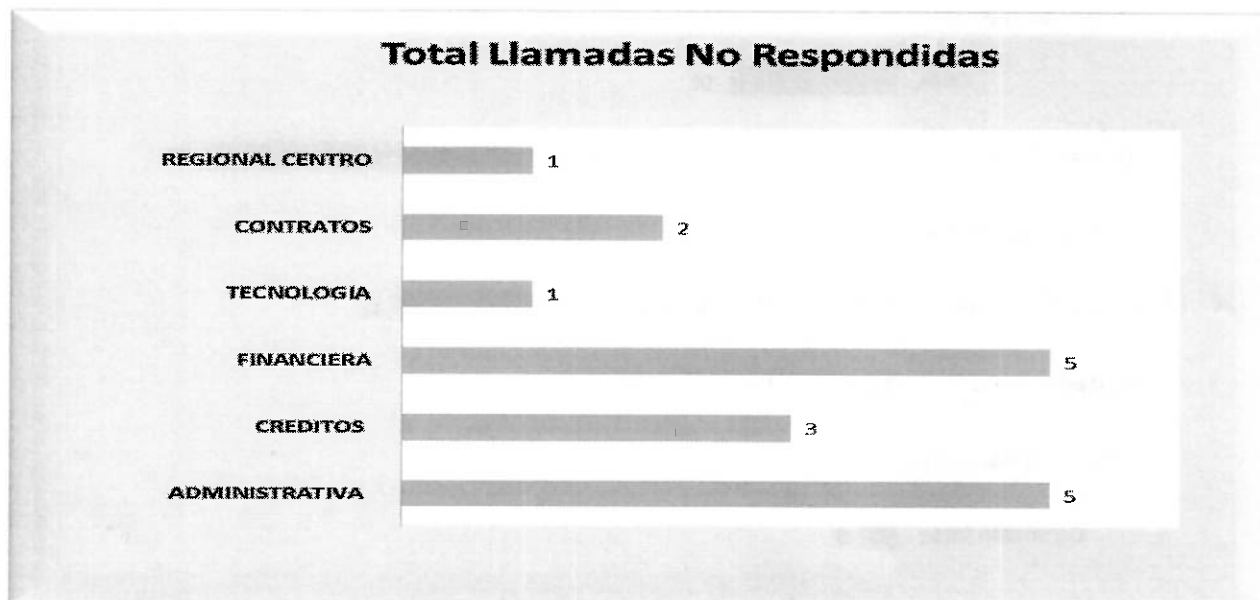
Las solicitudes recibidas por el Centro de Atención Telefónico, consideradas peticiones, quejas, reclamos o denuncias, se registran y responden mediante el Módulo PQR en la página web de la Agencia Logística.

A través del número institucional 3144448210, se recibieron 27 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 octubre, disminuyó. El porcentaje de recepción para el mes de **noviembre es del 37%**.

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 **17 llamadas no transferidas**, comparado con el mes de octubre presenta disminución de 11 llamadas no contestadas.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de noviembre 2025.

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

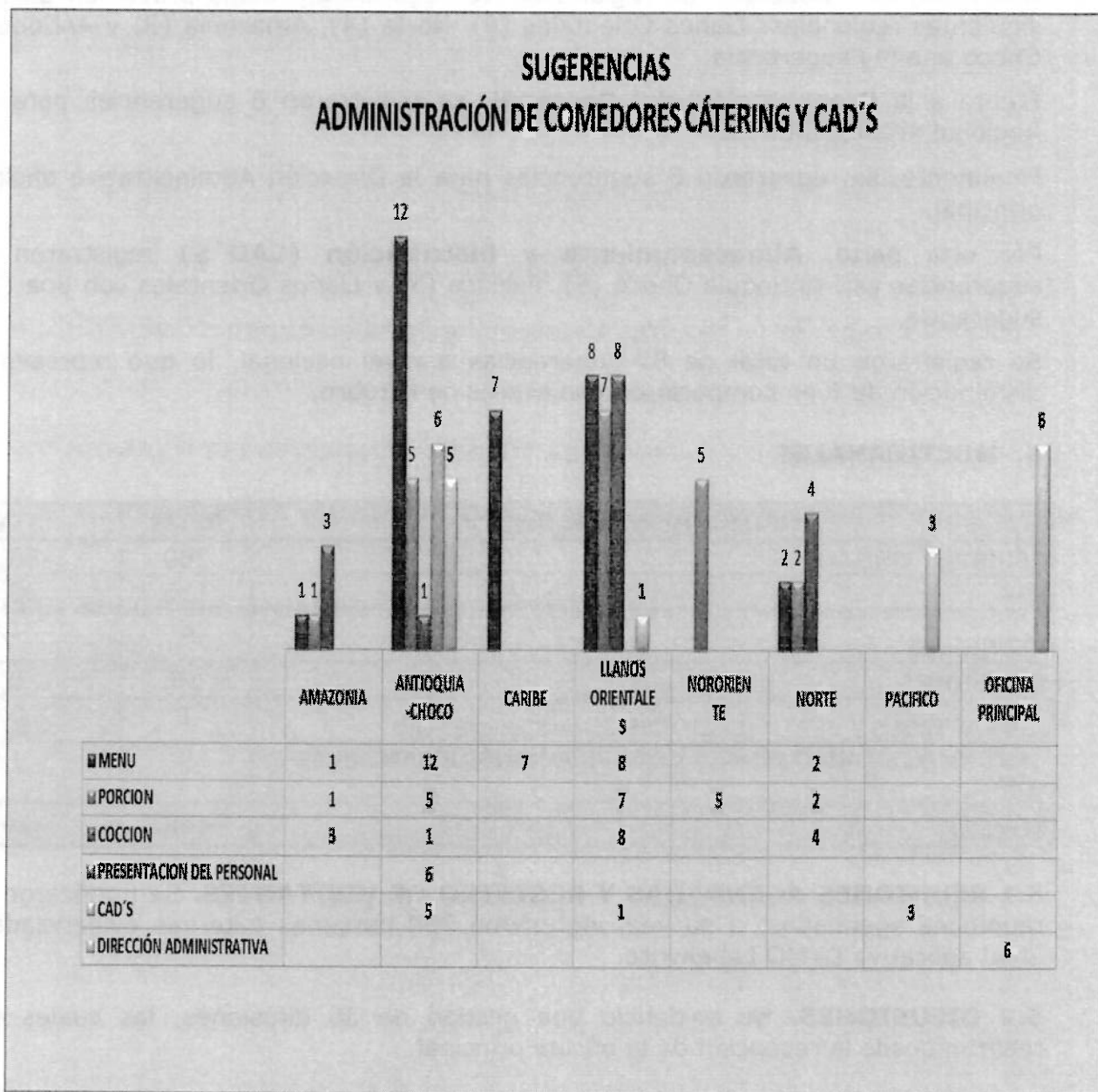
4.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: no se registró petición.

4.6 CORREO SERVIDORES: no se registraron peticiones.

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

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se registraron 41 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIAS ASUNTOS (87)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de noviembre 2025

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas con mayor incidencia en las regionales son para **(CÁTERING)**, específicamente **"Cambio de Menú"** con 30 sugerencias a nivel nacional, así: Antioquía Chocó (12), Llanos Orientales (8), Caribe (7), Norte (2), y Amazonia con una (1) sugerencia.

En la opción de **"Aumento de Porción"** se presentaron 20 sugerencias, estas provienen de las siguientes regionales: Llanos Orientales (7), Nororiente y Antioquia Choco (5) respectivamente, Norte (2), seguido de Amazonia con una (1) sugerencia.

Asimismo, en **"Cocción"** se registraron 16 sugerencias. Estas provienen de las siguientes regionales: Llanos Orientales (8), Norte (4), Amazonía (3) y Antioquia Choco una (1) sugerencia.

Frente a la **Presentación del Personal**: se registraron 6 sugerencias para la Regional Antioquia Choco.

Finalmente, se registraron 6 sugerencias para la Dirección Administrativa oficina principal.

Por otra parte, **Almacenamiento y Distribución (CAD'S)** registraron 9 sugerencias así: Antioquía Chocó (5), Pacifico (3) y Llanos Orientales con una (1) sugerencia.

Se registraron un total de 87 sugerencias a nivel nacional, lo que representa disminución de 6 en comparación con el mes de octubre.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	260	58,3
PBX	136	30,5
REUNIONES	8	1,8
DIFUSIONES	36	8,1
CONTÁCTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	1	0,2
CENTRO TELEFÓNICO /CHAT / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	5	1,1
TOTAL	446	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 8 reuniones agendadas; a su vez, ingresaron 260 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 36 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA. Se registraron 6 solicitudes.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de noviembre, se evidenciaron 21 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 13 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL ANTIOQUÍA CHOCÓ	2	2
REGIONAL CARIBE	2	1
REGIONAL CENTRO	4	0
REGIONAL LLANOS	3	6
REGIONAL PACÍFICO	3	0
REGIONAL SUROCCIDENTE	3	0
REGIONAL TOLIMA	3	3
OFICINA PRINCIPAL	1	1
TOTAL	21	13

Percepción: (Favorable del 93,8%) (Desfavorable del 6,15%). 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 del proceso 015 – 056 – 2025, 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 Tolima en este punto un oferente del proceso 015 – 056 – 2025, seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, con el siguiente comentario; Solo se escucha de 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 Choco en este punto un oferente seleccionó la opción B. NIVEL PROFESIONAL, sin dejar ningún comentario.
- En la regional caribe un oferente del proceso MC. 005 – 090 – 2025, seleccionó la opción F. TODOS, sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Llanos en este punto un oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO, sin dejar ningún comentario.

- En la Regional Tolima, un oferente dentro del proceso 015 - 056 - 2025, 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 9 - Considera que las respuestas a las observaciones, o inquietudes y sugerencias, son dadas bajo el principio de objetividad.

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

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

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

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

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

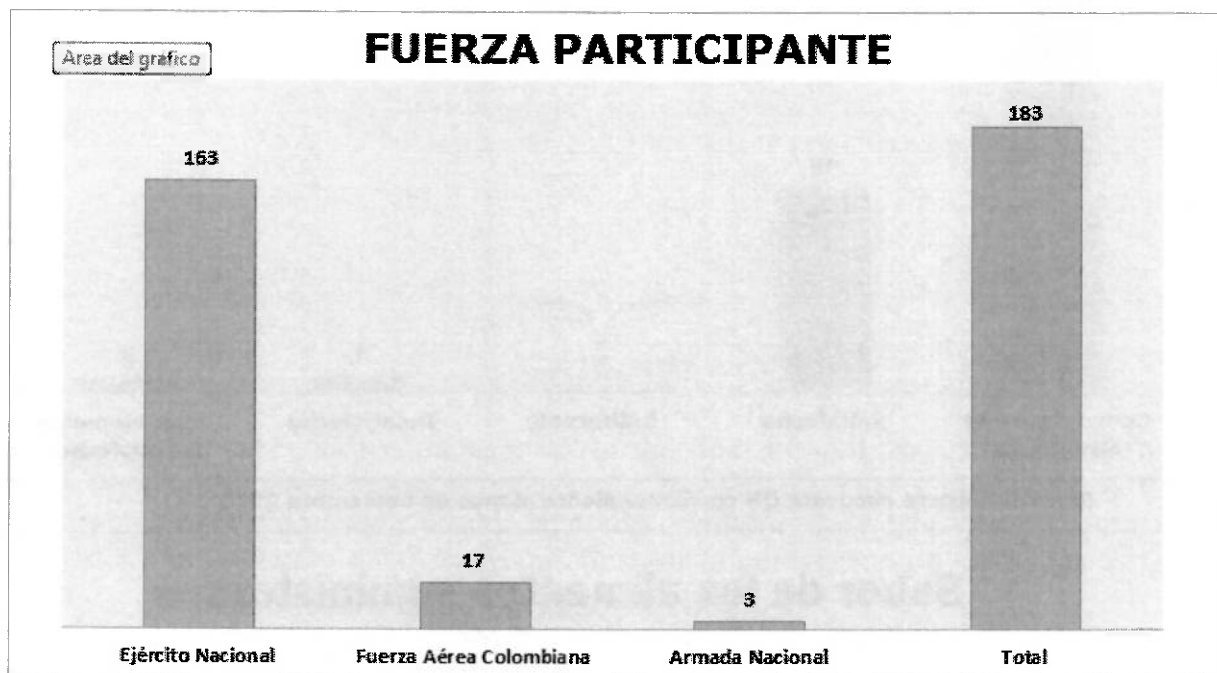
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5 a 5)	(3.5 a 4.5)	(2.5 a 3.5)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios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

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.

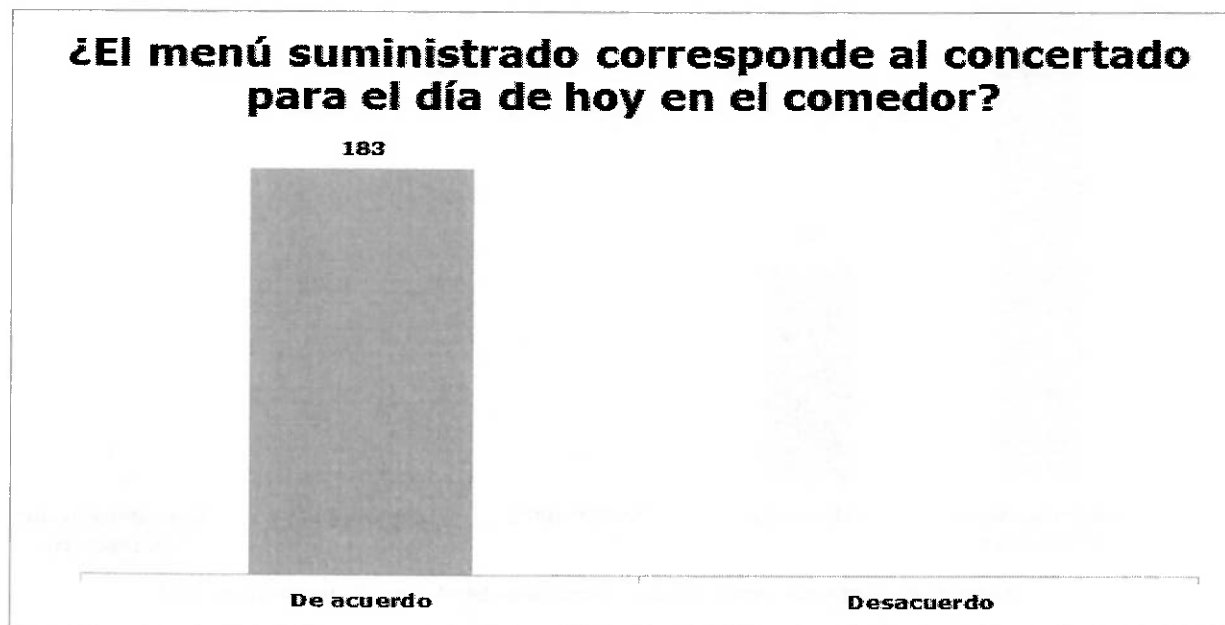
Medición de satisfacción / Encuesta Código QR: la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, con el objetivo de obtener una retroalimentación directa y

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 183 usuarios. Este número, al ser comparado con los 330 participantes del mes de octubre del mismo año revela disminución en la participación en 147 interacciones.

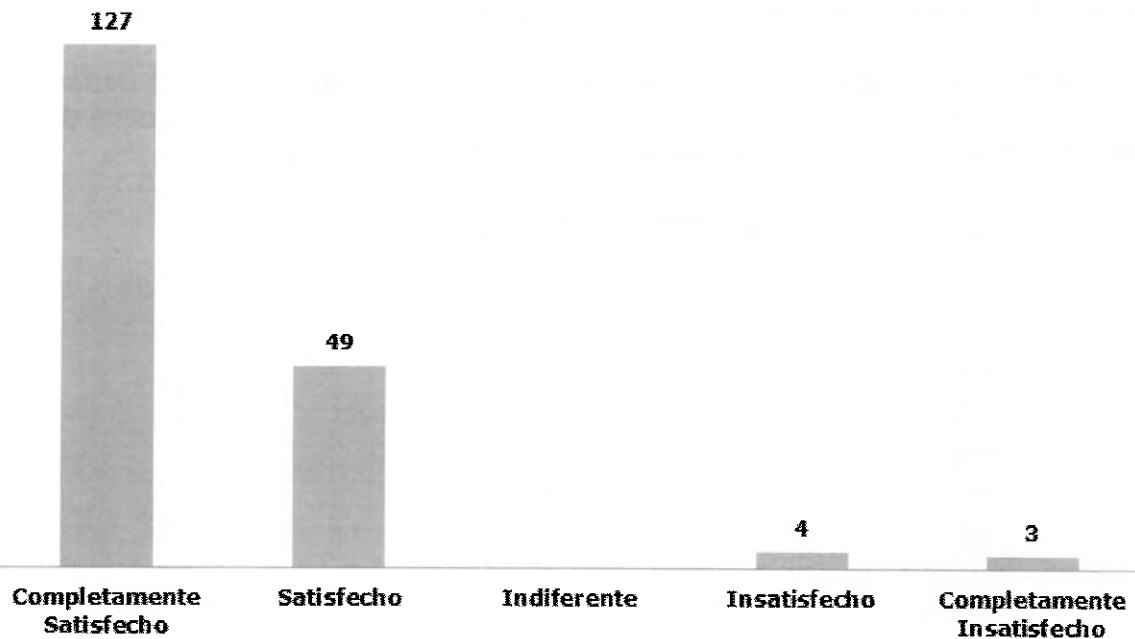


Fuente. Reporte encuesta Fuente. Reporte encuesta



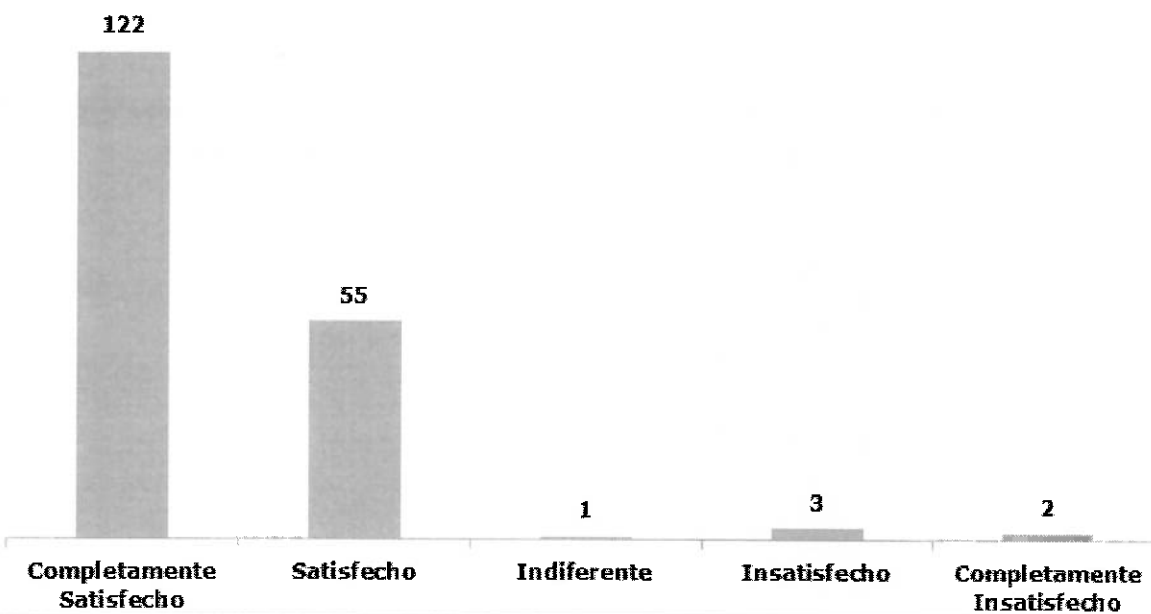
QR correspondiente al mes de noviembre 2025QR

La calidad de los alimentos suministrados

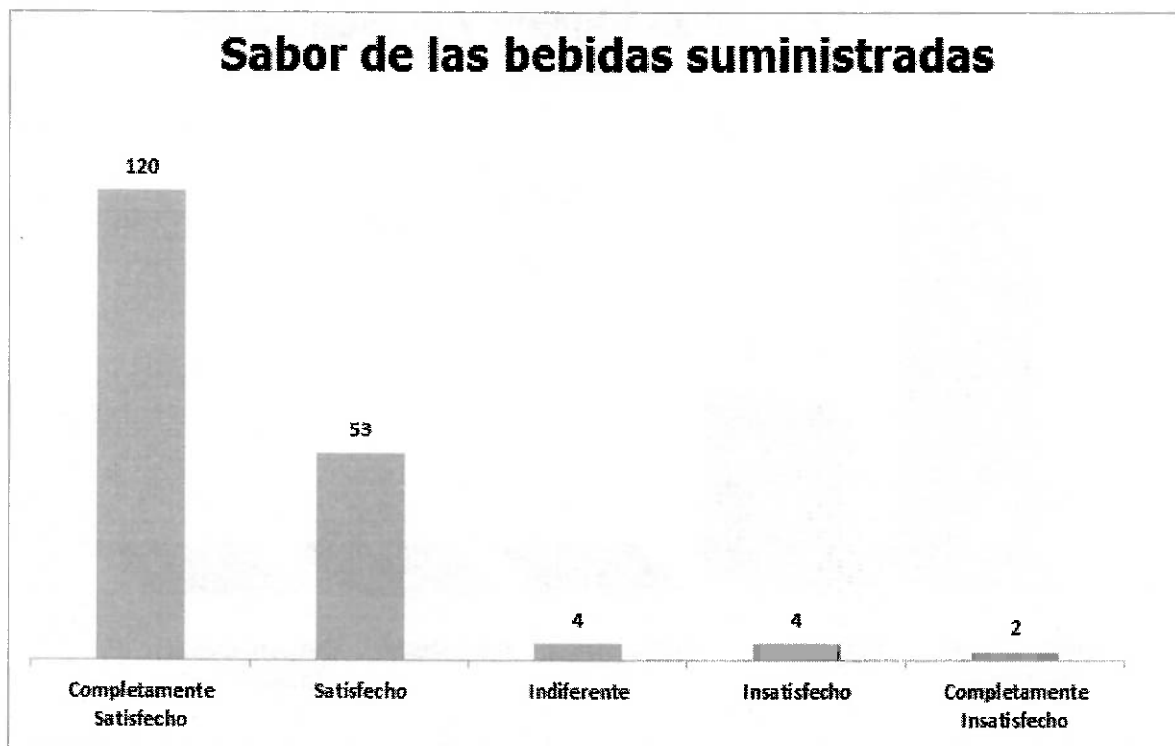


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de noviembre 2025

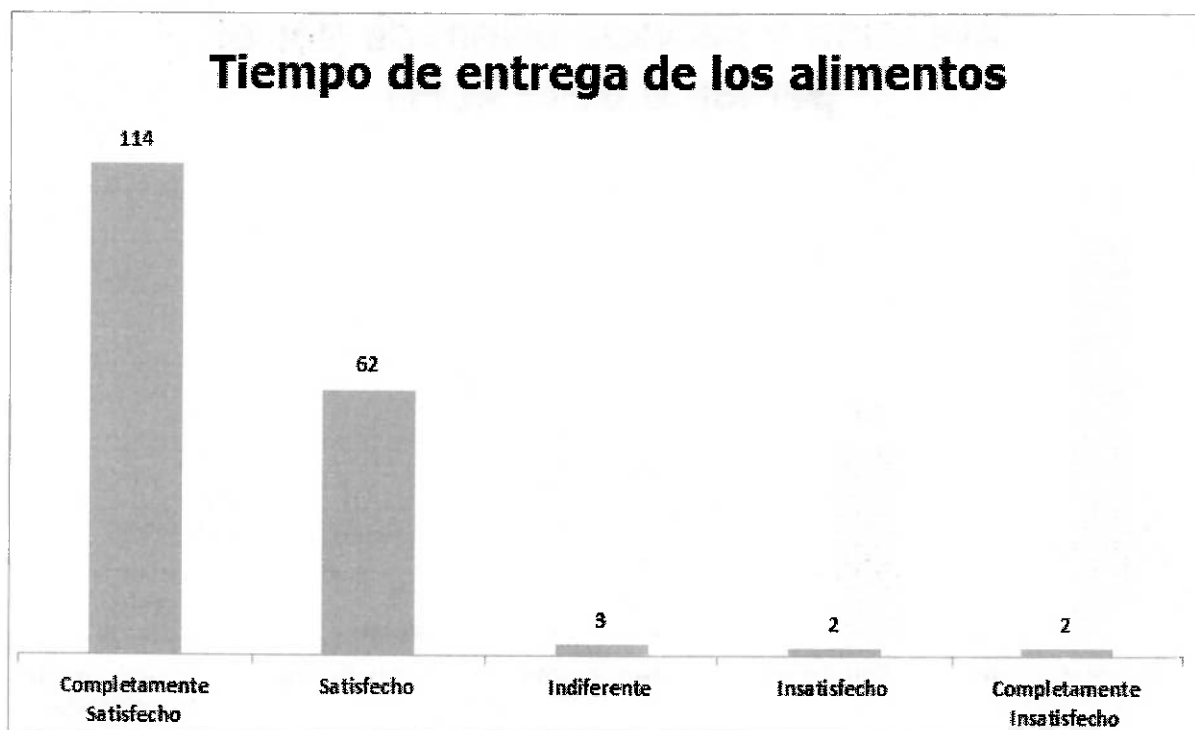
Sabor de los alimentos suministrados



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de noviembre 2025

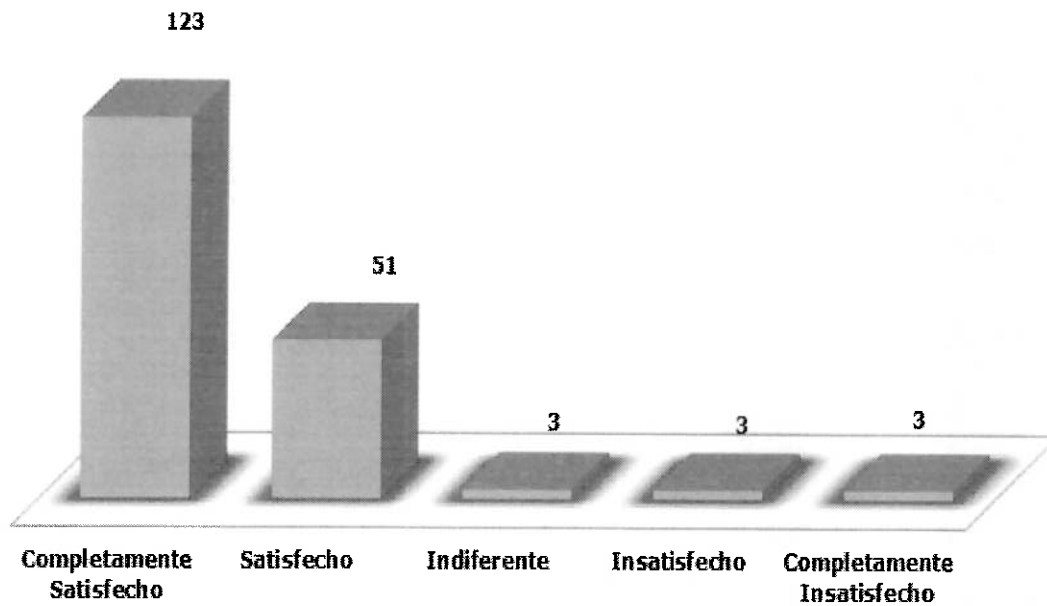


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de noviembre 2025



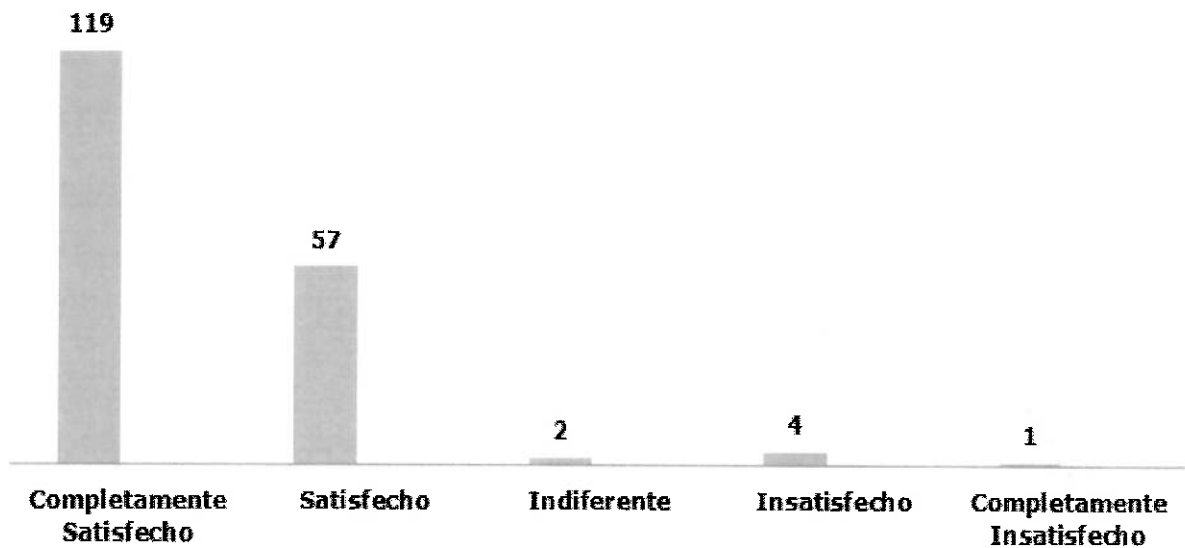
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de noviembre 2025

Limpieza higiene y presentación



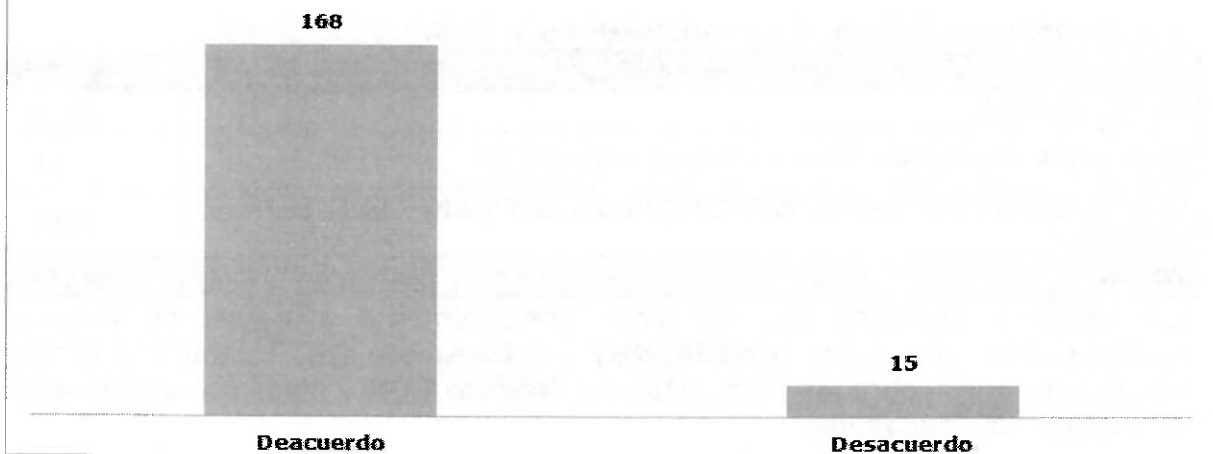
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de noviembre 2025

Atención y servicio brindado por el personal de la ALFM



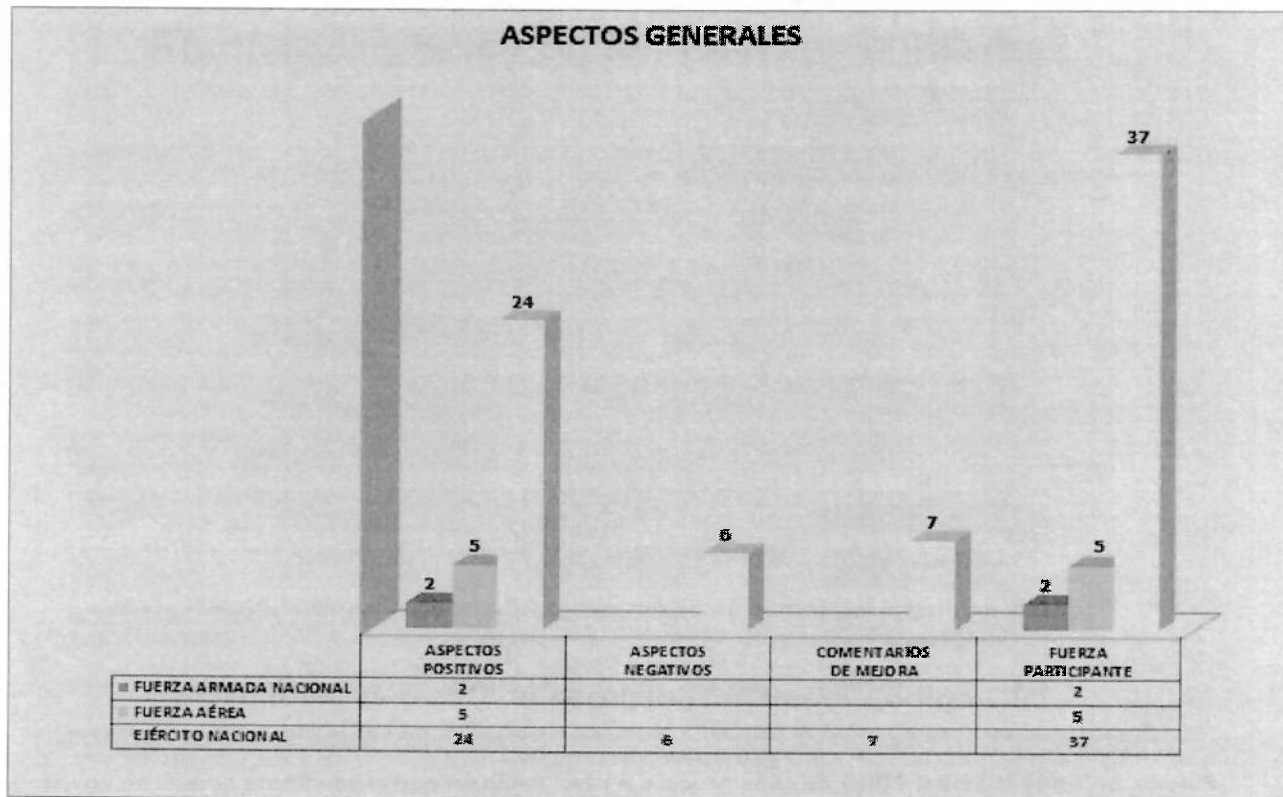
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de noviembre 2025

Recomendará entre sus compañeros y superiores el servicio prestado por la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de noviembre 2025

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de noviembre 2025

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los comedores de tropa; se registraron 44 comentarios: 31 positivos, 7 de mejora y 6 negativos.

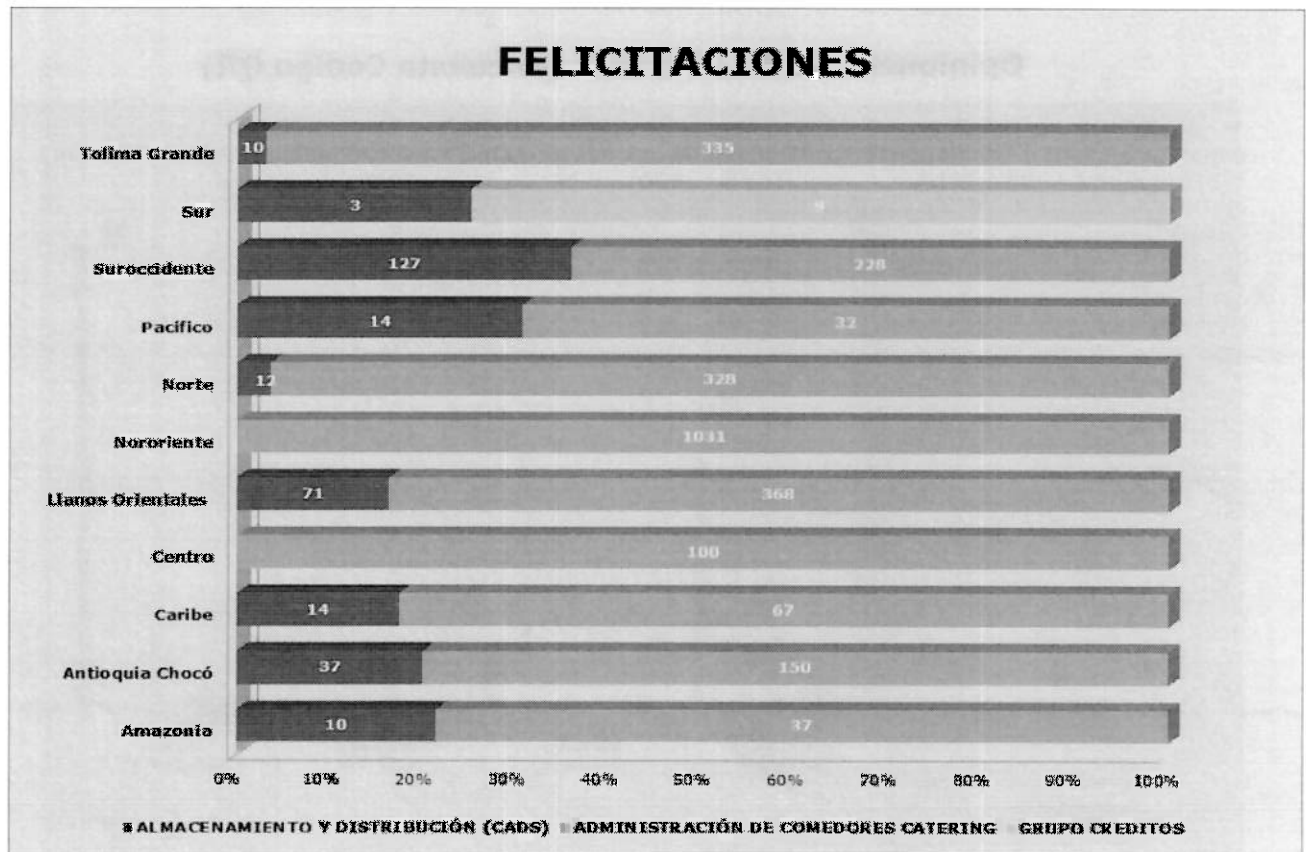
Se informó a la Alta Dirección y a la Subdirección de Operaciones Logísticas sobre los resultados de la encuesta (código QR) para tomar acción frente a las inconformidades y mejorar el servicio de la ALFM.

7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2893
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	31
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS / CÓDIGO QR	1403
TOTAL	4417

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 2.983 felicitaciones, así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de noviembre 2025

"Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.676, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 298 y Gestión Créditos Regional Sur con 9 felicitaciones.

En comparación con el mes de octubre, durante el mes de noviembre se evidenció disminución de 36 felicitaciones.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	1
QUEJAS	5
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	13
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	48
TOTAL	67

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.

QUEJAS: (5)

ID 14613 –REGIONAL ANTIOQUIA: Ciudadana manifiesta que la llamaron a confirmar referencia laboral, durante dicha llamada, se sintió interrogada, incómoda y ofendida, era para brindar una referencia sobre una persona que conozco y con quien he laborado durante cuatro años. Regional Antioquia Choco. Cerrado (27/11/2025).

ID 14631 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO: Servidor de la Regional Norte, solicita a la Oficina de Control Interno Disciplinario iniciar un proceso preliminar para verificar y comprobar hechos denunciados, en cumplimiento del Art. 38 "ABUSO INDEBIDO DEL CARGO O FUNCIÓN" y ARTÍCULO 39. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: Numeral 2. Imponer a

otro servidor público trabajos ajenos a sus funciones o impedirle el cumplimiento de sus deberes. Cerrado (04/12/2025).

➤ **Informado a Control Interno Disciplinario: memorando N° 2025110010265513**

ID 14651 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO:

Anónimo, desde la Regional Nororiente manifiestan que están cansados de la coordinadora de administrativa, por presunto desvió de recursos, piden control por parte de la oficina en Bogotá. Cerrado (02/12/2025).

➤ **Informado a Control Interno Disciplinario: memorando No. 2025110010272663.**

ID 14652 – CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO. Anónimo manifiesta que fue servidora de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares en la Regional Nororiente y quiere denunciar a la coordinadora administrativa por manejo indebido de los recursos de la regional y maltrato laboral. Es una falta de respeto con los mismos directivos. Favorecen a los contratistas para obtener un porcentaje mensual. Como ciudadana y ex servidora pido que la entidad tome medidas. Cerrado (09/12/2025).

ID 14663 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA. Quejoso manifiesta que en el comedor Baser 7 llegó un señor diciendo que es mayor y que manda en la agencia acompañado de dos señores bajitos y flacos, tratando mal a todos los del comedor. Caso en la Regional Llanos. Cerrado (04/12/2025).

➤ **Informado a Control Interno Disciplinario: memorando No. 2025110010272663.**

RECLAMO: (1)

ID 14607– SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS: Anónimo, manifiesta que los funcionarios de la Regional Nororiente, requieren la intervención inmediata de la oficina principal por el mal estado de la infraestructura de la regional. Cerrado (20/12/2025).

➤ **Informado a Control Interno: memorando 2025110010265533**

8. RECOMENDACIONES

- En atención a las quejas y reclamos presentados durante el mes de noviembre, se requiere que las oficinas de control interno y control disciplinario realicen acciones que promuevan y garanticen la confianza institucional.
- Dadas las novedades presentadas al momento de transferir llamadas a extensiones sin respuesta, se sugiere realizar socialización al personal con el fin sensibilizarlos a prestar una atención de calidad y efectiva.

Cordialmente,



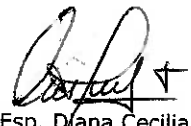
CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRÍGUEZ

Secretaria General (E)

Agencia Logística de las Fuerzas Militares



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



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



Revisó: Aboga. Marisol Gutierrez
Asesora Sector Defensa Secretaria General