

MEMORANDO

Bogotá D.C., 21 de noviembre 2025

No. 2025110010265473 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 - Octubre 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 octubre, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – SEPTIEMBRE 2025.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
68	68	0	0	0%

Resueltas sin novedad.

1.2. PERÍODO ACTUAL – OCTUBRE 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	62	1	0	2%	100%	98%

En lo correspondiente al mes de octubre, 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 disminución de 5 solicitudes en comparación con el periodo anterior.

Adicionalmente, al momento de la elaboración y emisión del presente informe, se registra un total de una (1) solicitud que se encuentra en "*tiempo extendido*". La cual se detallan a continuación:

- **ID 14581** – solicitudes generales administrativas a cargo de la Dirección Administrativa y de Talento Humano, con plazo máximo de respuesta para el día (10/12/2025).

En consecuencia, se concluye que la entidad se encuentra al día en la gestión de las PQRD, correspondientes al mes de octubre, 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: no registró solicitudes.

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 14561** – Solicitud de información allegada el 10/10/2025 direccionada a la Subdirección General de Contratos - Gestión Contractual, se cierra por desistimiento tácito el día 19/11/2025, el usuario no genera pago correspondiente a una certificación contractual.

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

- **ID 14584** – Denuncia radicada por el módulo PQR el 27/10/2025, asignada a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con fecha de cierre 29/10/2025.
- **ID 14594** – Denuncia radicada por el módulo PQR el 29/10/2025, asignada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 21/11/2025.

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 registró una (1) solicitud.

- **ID 14598** – Información de la entidad, por parte de la Sra. Luisa Fernanda Sanchez Gomez - Jefe del GIT de Operación Logística (A) División Administrativa y Financiera - DIAN, asignada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 14/11/2025.

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

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
17/10/2025	14570	ALVARO HERNAN CARDONA MONTOYA - POLICÍA JUDICIAL UNIDAD ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	INFORMACION DE LA ENTIDAD	31/10/2025	22/10/2025
31/10/2025	14603	EDILBERTO HERNANDEZ MATIAS - FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	ACLARACIONES PROCESOS CONTRACTUALES	18/11/2025	11/11/2025

MONITOREO MEDIOS DE RECEPCIÓN: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	63
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	93
	FELICITACIONES	3013
CHAT INSTITUCIONAL		6
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		3175

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 octubre se recibieron 3.106 escritos, aumento en 224 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 DE OCTUBRE.

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	79	2732	0	2811	88,54
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	0	0	0	13	280	0	293	9,23
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	8	0	0	0	0	0	8	0,25
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN DE CRÉDITOS)	3	0	0	0	7	0	10	0,31
SECRETARÍA GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	8	0	0	0	0	0	8	0,25
	CONTABILIDAD	6	0	0	0	0	0	6	0,19

OFICINA TECNOLOGIA	SEGURIDAD TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN	1	0	0	0	0	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN ADMINISTRATIV A Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIV OS	1	0	0	0	0	0	0	1	0,03
	TALENTO HUMANO	27	0	1	1	0	0	1	30	0,94
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DICIPLINARIA	4	0	0	0	0	0	1	5	0,16
TOTAL		60	0	1	93	3019	2	3175	100	

Los Buzones de Sugerencias fueron el principal medio de recepción en octubre, y el Grupo Administración Comedores (CATERING) recibió la mayoría, con 79 sugerencias y 2.732 felicitaciones. Los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) registraron 13 sugerencias y 280 felicitaciones. Para gestión de créditos con 7 felicitaciones. El detalle de las solicitudes se encuentra en el punto 2.1.

Se registraron 60 peticiones, distribuidas así: Talento Humano (27); seguido de Gestión Cartera (8), Contabilidad (6), Grupo Contractual con (8), Instrucciones Disciplinarias con (4), Gestión Créditos con (3), seguido de Secretaría General, oficina de Tecnología, servicios Administrativos y Gestión Precontractual con una (1) petición respectivamente.

Asimismo se registró un (1) reclamo la cual se asignó a Talento Humano.

Por otra parte, durante este periodo se registraron (2) denuncias las cuales por instrucción de la Dirección General se direccionaron a instrucción Disciplinaria y Talento Humano respectivamente.

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
OPERACIÓN LOGÍSTICA	CATERING	0	5	3	8
	CADS	0	0	10	10
AMAZONIA	CATERING	0	10	56	66
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
ANTIOQUIA CHOCO	CATERING	0	24	90	114
	CADS	0	7	35	42
CARIBE	CADS	0		12	12
	CATERING	0	9	63	72
CENTRO	CATERING	0	1	124	125
	CATERING	0	13	353	366
LLANOS ORIENTALES	CADS	0	3	57	60
	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	2
NORORIENTE	CATERING	0	2	1123	1125
NORTE	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	4	326	330
	TALENTO HUMANO	3	0	0	3
PACIFICO	CADS	0	0	11	11

	CATERING	0	3	32	35
	GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	0	1
SUROCCIDENTE	CADS	0	0	133	133
	CATERING	0	2	266	268
SUR	CADS	0	0	3	3
	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	7	7
TOLIMA GRANDE	CADS	0	0	7	7
	CATERING	0	10	296	306
TOTAL		7	93	3019	3119

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.

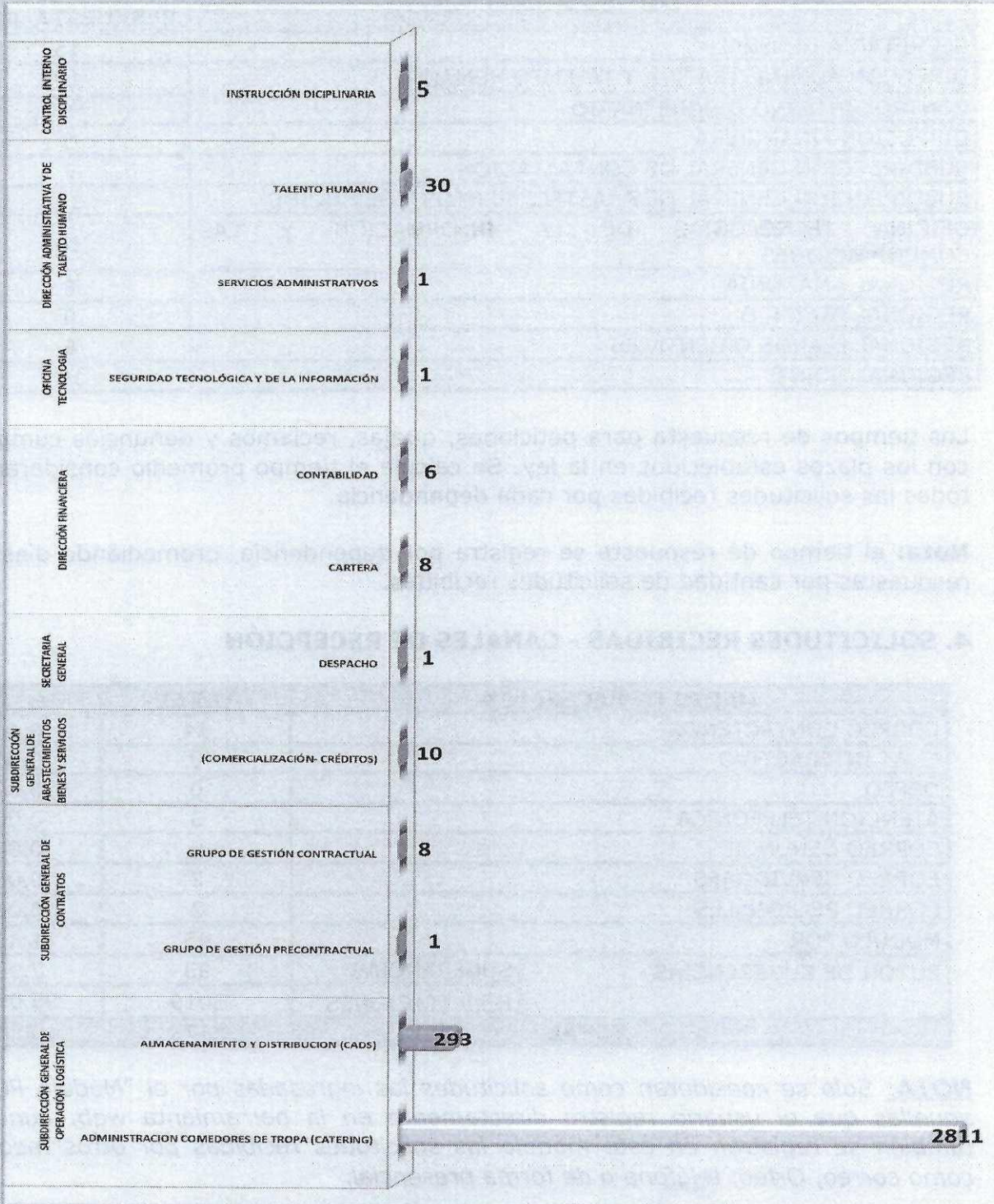
Por la página web, se registraron un total de 74 felicitaciones, dirigidas a (CATERING) y (CAD'S) Distribuidas en las regionales: Nororiente (44), Suroccidente (18), Antioquía Chocó (5), Tolima Grande (3) Finalmente, Norte y Llanos Orientales (2) respectivamente.

También ingresaron a través del Chat Institucional 6 felicitaciones, las cuales se identificaron para la Regional Llanos con (3), y para gestión Catering de la oficina Principal (3).

Por otro lado, ingresaron 7 sugerencias (1) sugerencia por página web, se direccionan (4) para gestión Catering de la oficina Principal, y una (1) para regional amazonia y norte respectivamente.

Finalmente, en las regionales se registraron 7 peticiones, allegadas a través de los canales de atención Ciudadana, reportados en el cuadro principal.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES OCTUBRE 2025



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
SECRETARIA GENERAL	15
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	10
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8
DIRECCIÓN FINANCIERA	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	13
OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	10
REGIONAL AMAZONIA	8
REGIONAL PACIFICO	0
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	6
REGIONAL NORTE	10

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 CONTACTENOS	14	0,44
CHAT INTERACTIVO	0	0,00
ORFEO	0	0,00
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00
CORREO DENUNCIE	0	0,00
CORREO SERVIDORES	2	0,06
CORREO REGIONALES	2	0,06
MÓDULO PQR	45	1,42
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	93
	FELICITACIONES	3019
TOTAL	3175	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.

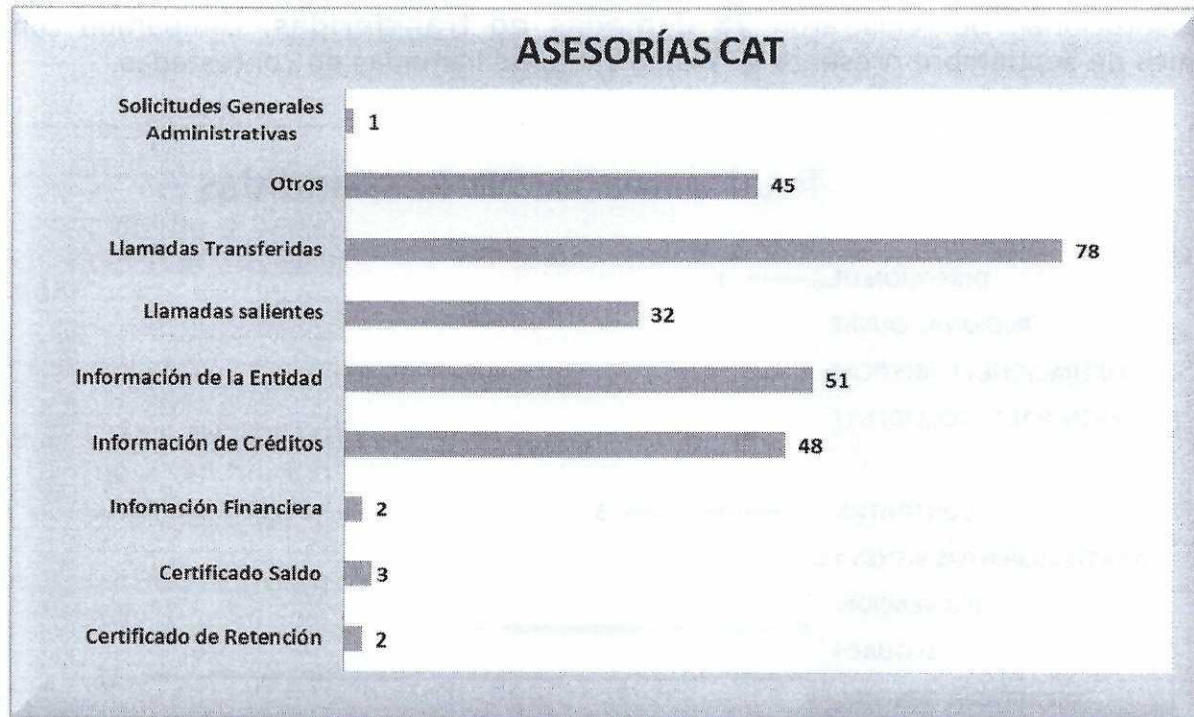
4.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co:

Para el mes de octubre, se recibió un total de 552 correos de los cuales: 248 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 14 peticiones se registraron en el Módulo PQR, no se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, a 5 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente, 285 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.2 CHAT INTERACTIVO – se registraron 67 interacciones, de las cuales (6) se fuera del horario laboral línea ingresaron (6) las cuales se describieron en el cuadro de regionales y se consolidan en el total de Felicitaciones.

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

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Se recibieron un total de 262 llamadas, ingresadas de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., clasificadas así: 103 fueron para asesorías general de las cuales no se registraron peticiones en el Módulo PQR, 78 registros se transfirieron a las dependencias encargadas y 2 se transfirieron con temas puntuales, se ingresaron 2 solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

A través del número institucional 3144448210, se recibieron 16 llamadas, las cuales están consolidadas con el total de ingreso de llamadas en la gráfica de asesorías CAT.

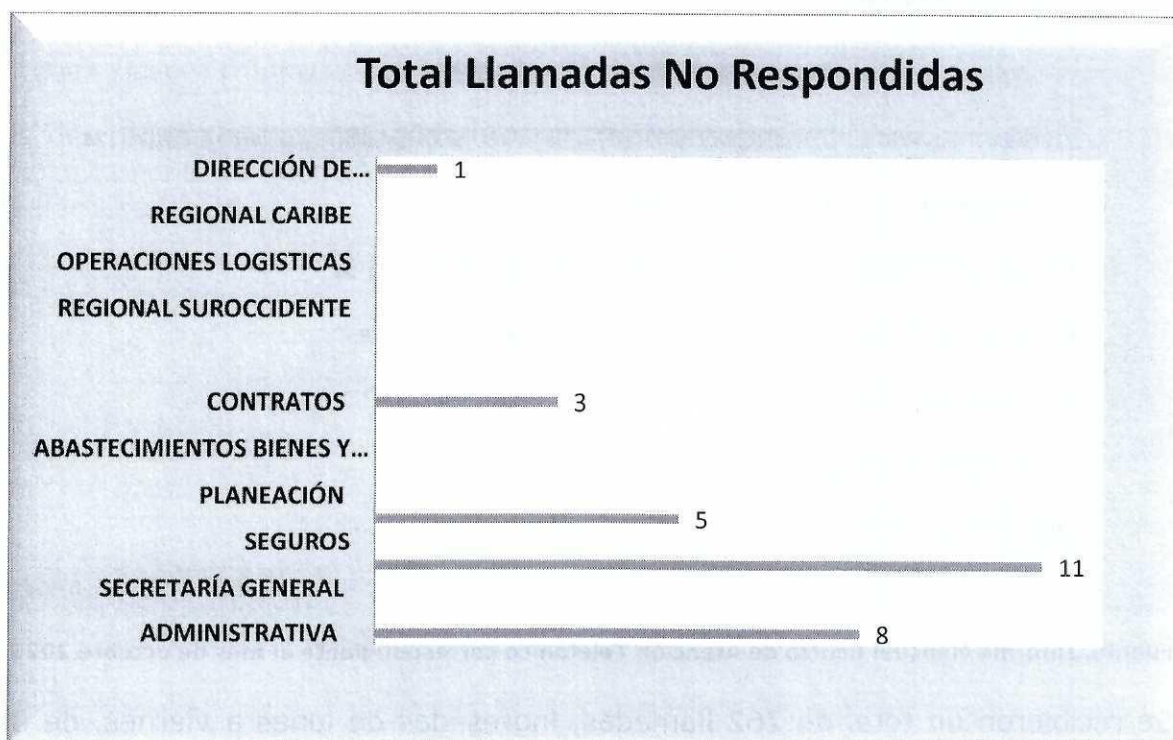
Por otra parte, se realizaron 32 llamadas salientes, las cuales fueron para realizar asesoría frente a temas pendientes, se identificaron 45 registros en la categoría "Otros", incluyendo llamadas de prueba, números desconectados.

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.

El registro de llamadas en comparación al mes de septiembre, disminuyó. El porcentaje de recepción para el mes de **octubre es del 43,7%.**

Extensiones no contestadas por las dependencias.

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar, afectando el servicio y la imagen institucional. Se registraron **28 llamadas no transferidas**, comparado con el mes de septiembre presenta la misma cantidad llamadas no contestadas.



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

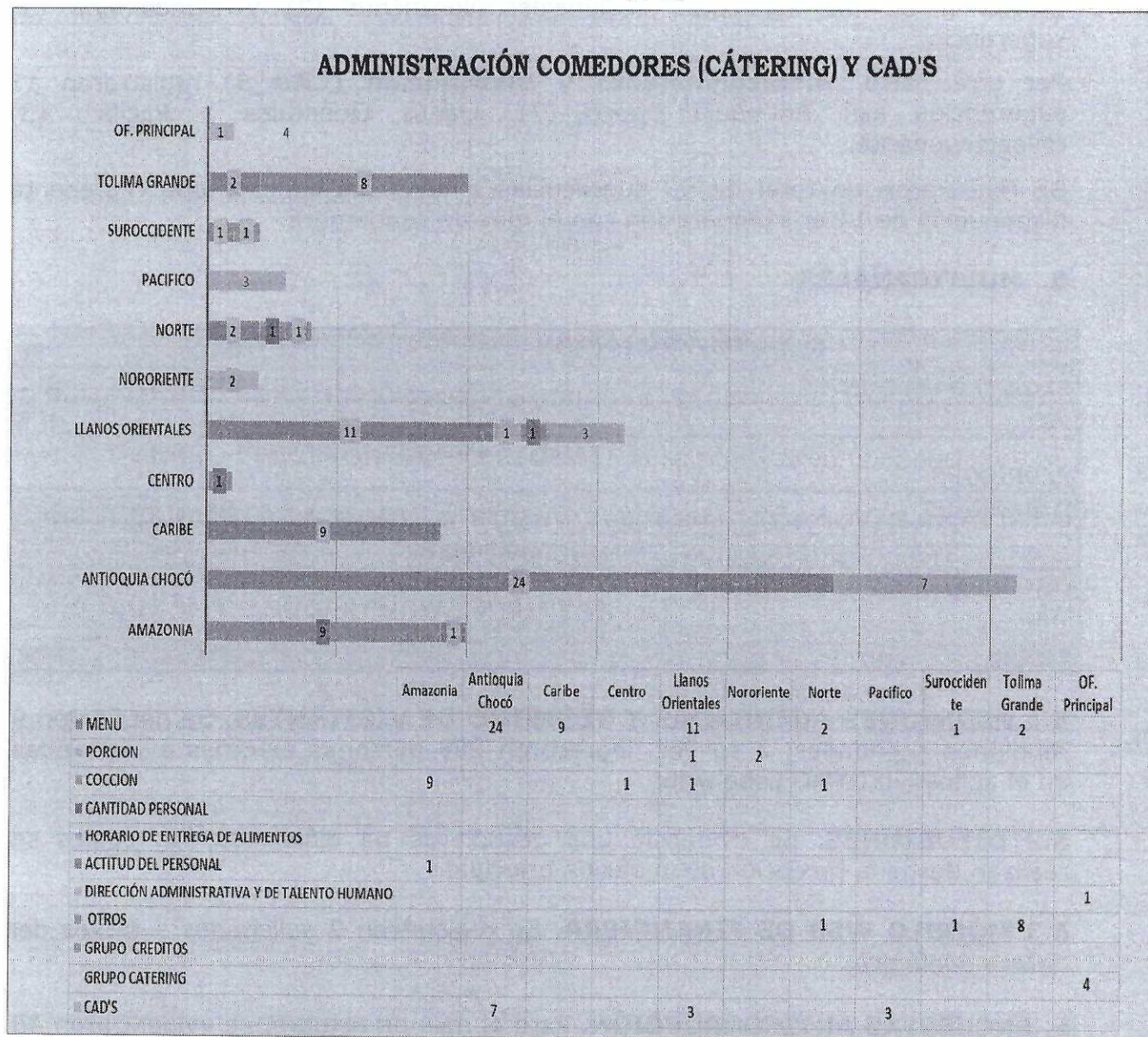
4.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: no se registró petición.

4.6 CORREO SERVIDORES: se registraron (2) peticiones.

4.7 CORREO ELECTRÓNICO-REGIONALES: se registraron (2) peticiones.

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se registraron 45 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIAS ASUNTOS (93)



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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas con mayor incidencia en las regionales son para **(CÁTERING)**, específicamente **"Cambio de Menú"** con 49 sugerencias a nivel nacional, así: Antioquía Chocó (24), Llanos Orientales (11), Caribe (9), seguida de Norte y Tolima (2) respectivamente, y Suroccidente una (1) sugerencia.

En la opción de **"Cocción"** se presentaron (12) sugerencias, estas provienen de las siguientes regionales: Amazonía (9), seguido de Llanos Orientales, Centro y Norte con una (1) sugerencia respectivamente.

Finalmente, en **"Aumento de Porción"** se registraron 3 sugerencias. Estas provienen de las siguientes regionales: Nororiente (2) y Llanos una (1) sugerencia.

Por otra parte, **Almacenamiento y Distribución (CAD'S)** registraron 13 sugerencias así: Antioquía Chocó (7), Llanos Orientales y Pacífico (3) respectivamente.

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

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	288	54,1
PBX	169	31,8
REUNIONES	9	1,7
DIFUSIONES	64	12,0
CONTÁCTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
CENTRO TELEFÓNICO /CHAT / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	2	0,4
TOTAL	532	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 9 reuniones agendadas; a su vez, ingresaron 288 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 64 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA. Se registraron 2 solicitudes a través del Centro telefónico.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de octubre, se evidenciaron 48 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 28 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONÍA	3	1
REGIONAL ANTIOQUÍA CHOCÓ	5	3
REGIONAL CARIBE	2	5
REGIONAL CENTRO	3	1
REGIONAL LLANOS	4	5
NORORIENTE	3	3
REGIONAL NORTE	4	0
REGIONAL PACÍFICO	3	2
REGIONAL SUROCCIDENTE	5	0
REGIONAL TOLIMA	4	8
OFICINA PRINCIPAL	12	0
TOTAL	48	28

Percepción: (Favorable del 99,3%) (Desfavorable del 0,71%). 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 Centro un oferente, seleccionó la opción **B. POCO TRANSPARENTES Y POCO CONFIABLES**, sin dejar ningún comentario.

Pregunta 8 - ¿Siente que la entidad en desarrollo de los diferentes procesos contractuales ha vulnerado sus derechos?:

- En la Regional Pacífico un oferente, dejó el siguiente comentario:

"Si se implementa acciones reales: sistemas anticorrupción, auditorías externas, sanciones a infractores y transparencia proactiva. Hechos, no solo declaraciones".

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

- En la Regional Pacífico, 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.

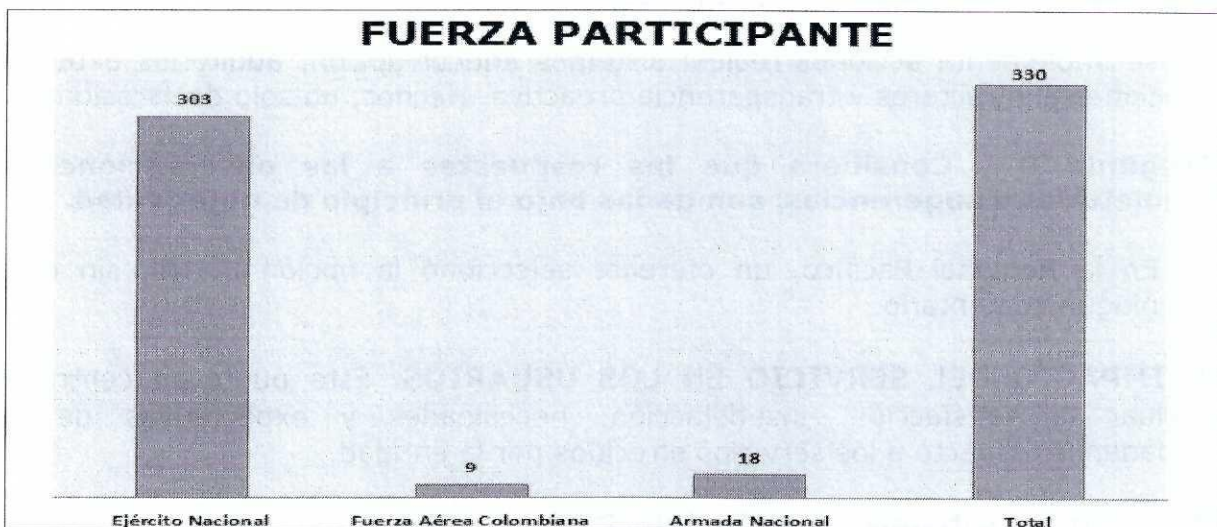
Medición de satisfacción / Módulo PQR: La medición se realiza a través de cuatro preguntas. Se evidenció la participación de un (1) usuario.

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?	1	1			
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		1			
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		1			
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		1			
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
0	1				

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

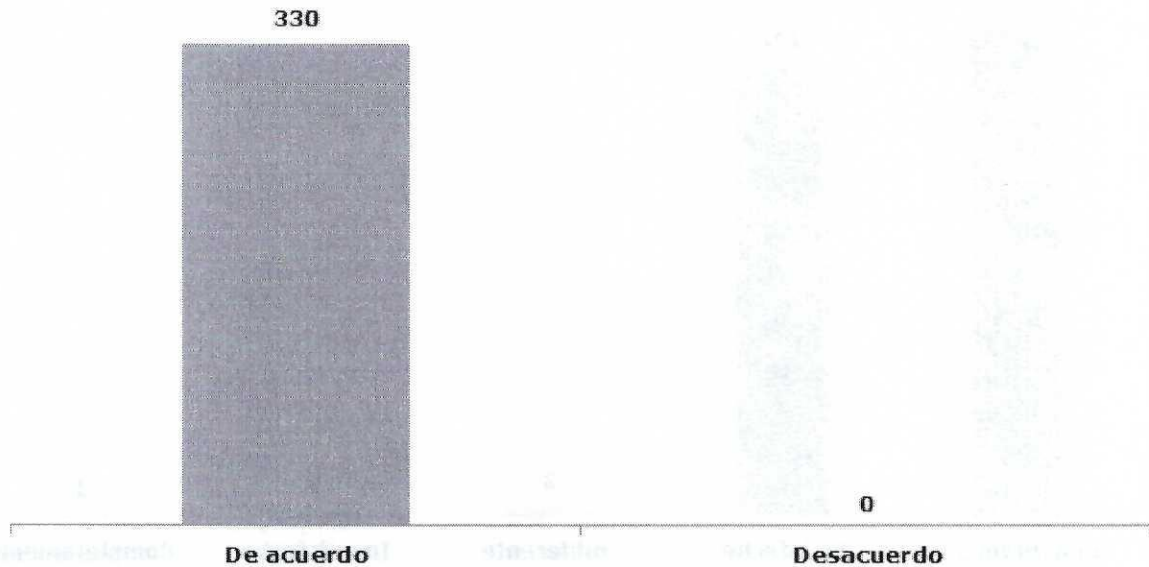
Medición de satisfacción / Encuesta Código QR: la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, con el objetivo de obtener una retroalimentación directa y precisa sobre la calidad de sus servicios de alimentación, implementó una estrategia innovadora como la utilización de códigos QR. Estos códigos fueron estratégicamente ubicados en los diversos comedores de tropa, facilitando así el acceso a una encuesta diseñada para capturar la percepción de los usuarios.

Al analizar los datos recopilados, se registró la participación de 330 usuarios. Este número, al ser comparado con los 337 participantes del mes de septiembre del mismo año revela disminución en la participación en 7 interacciones



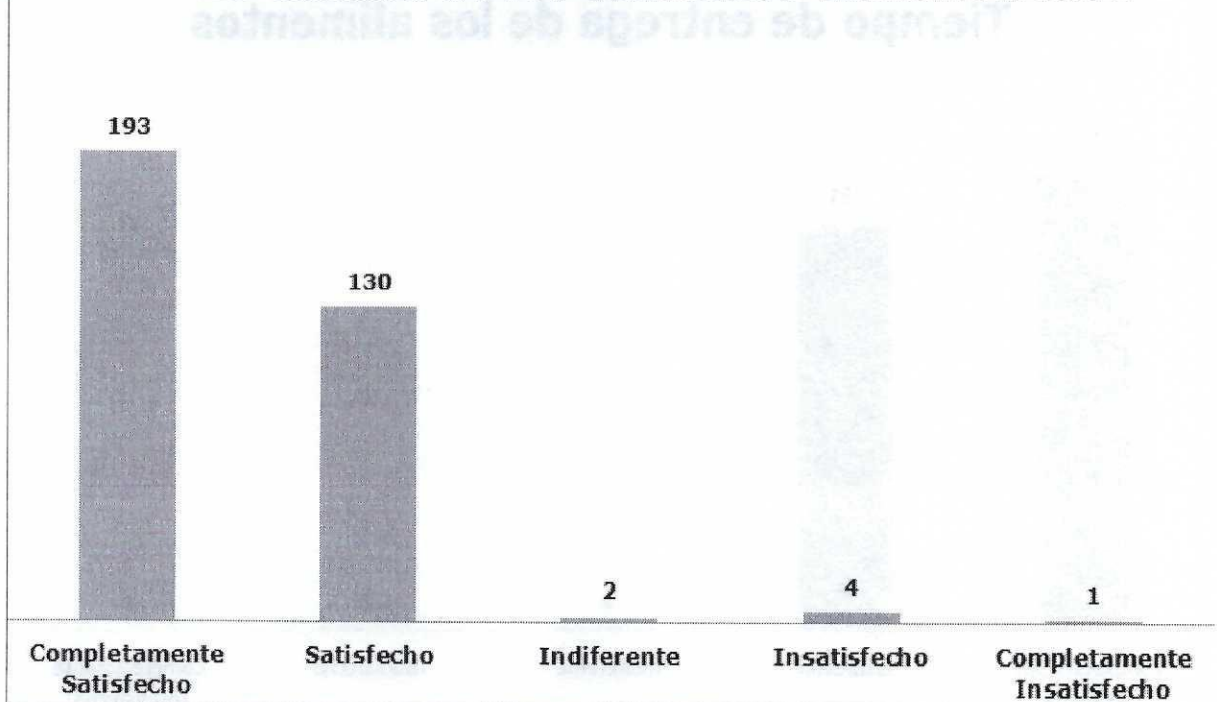
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de octubre 2025

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



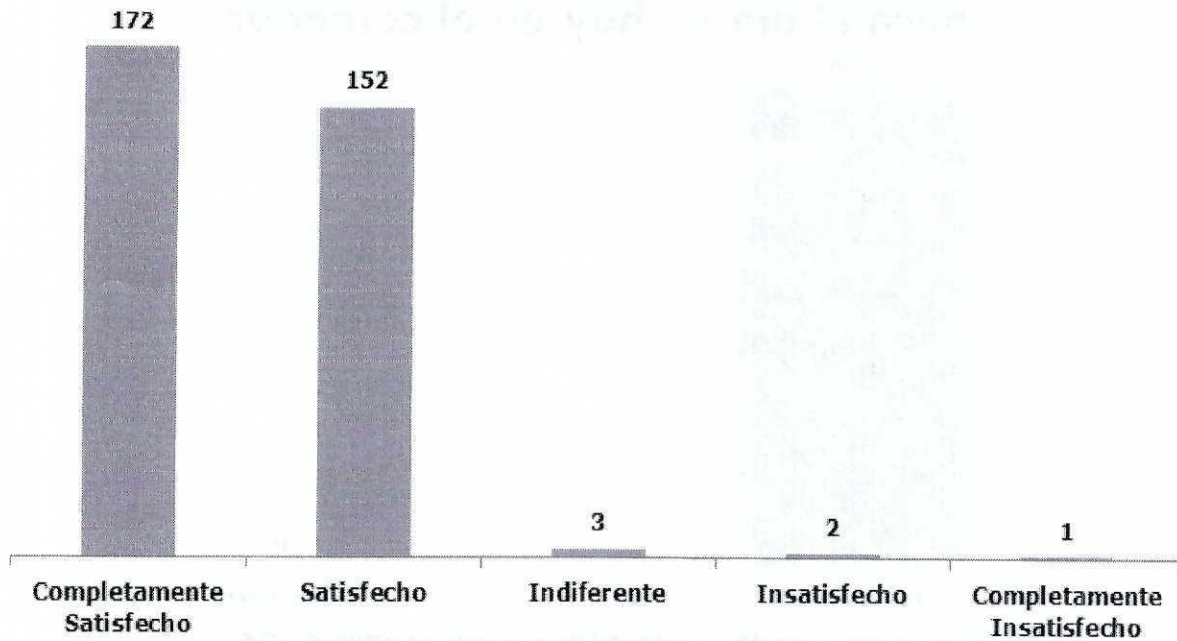
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de octubre 2025

La calidad de los alimentos suministrados



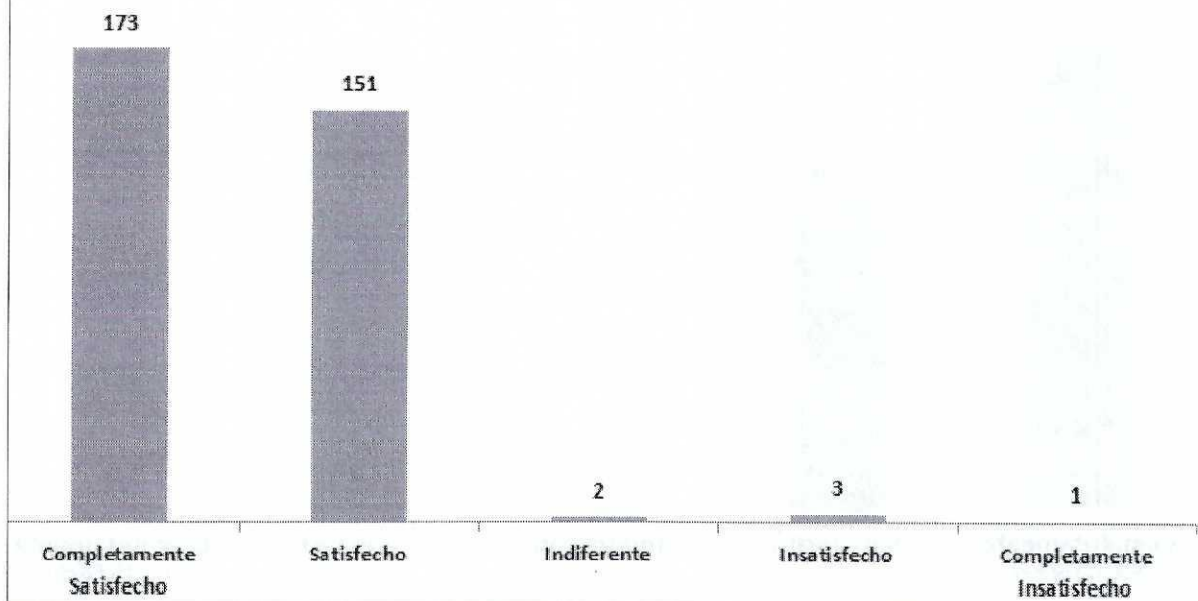
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de octubre 2025

Sabor de los alimentos suministrados

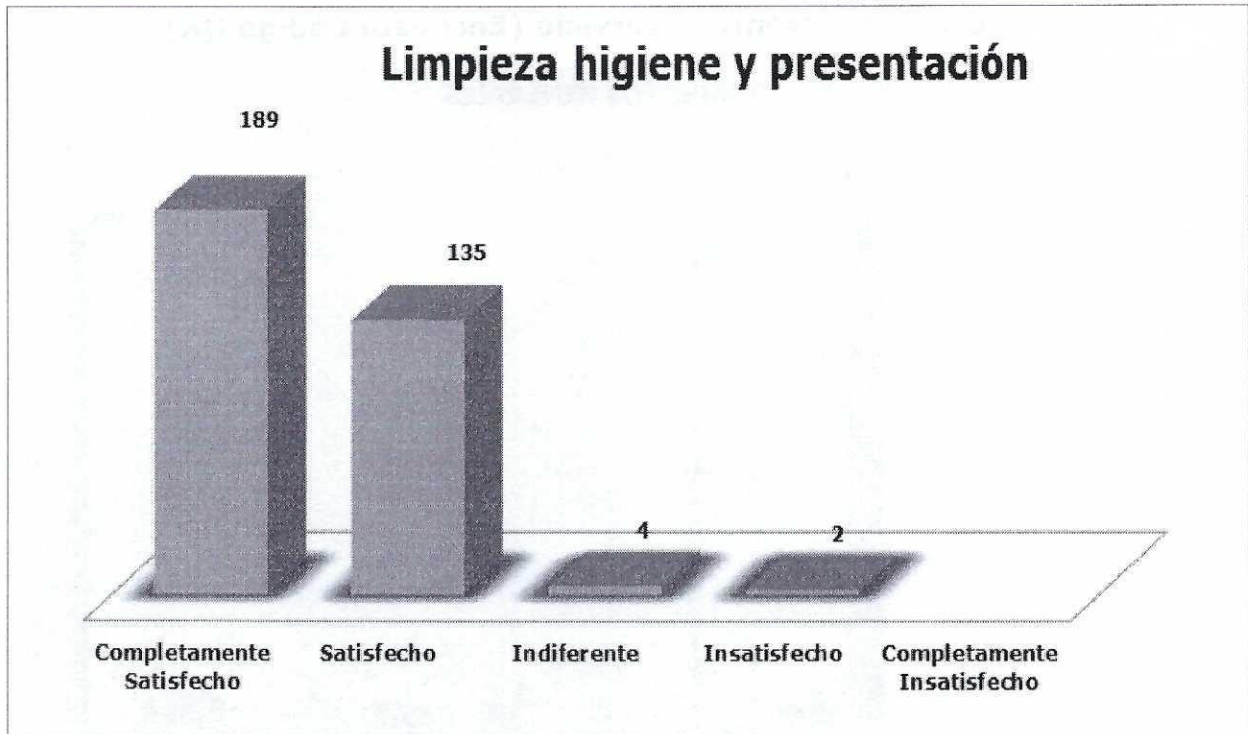


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de octubre 2025

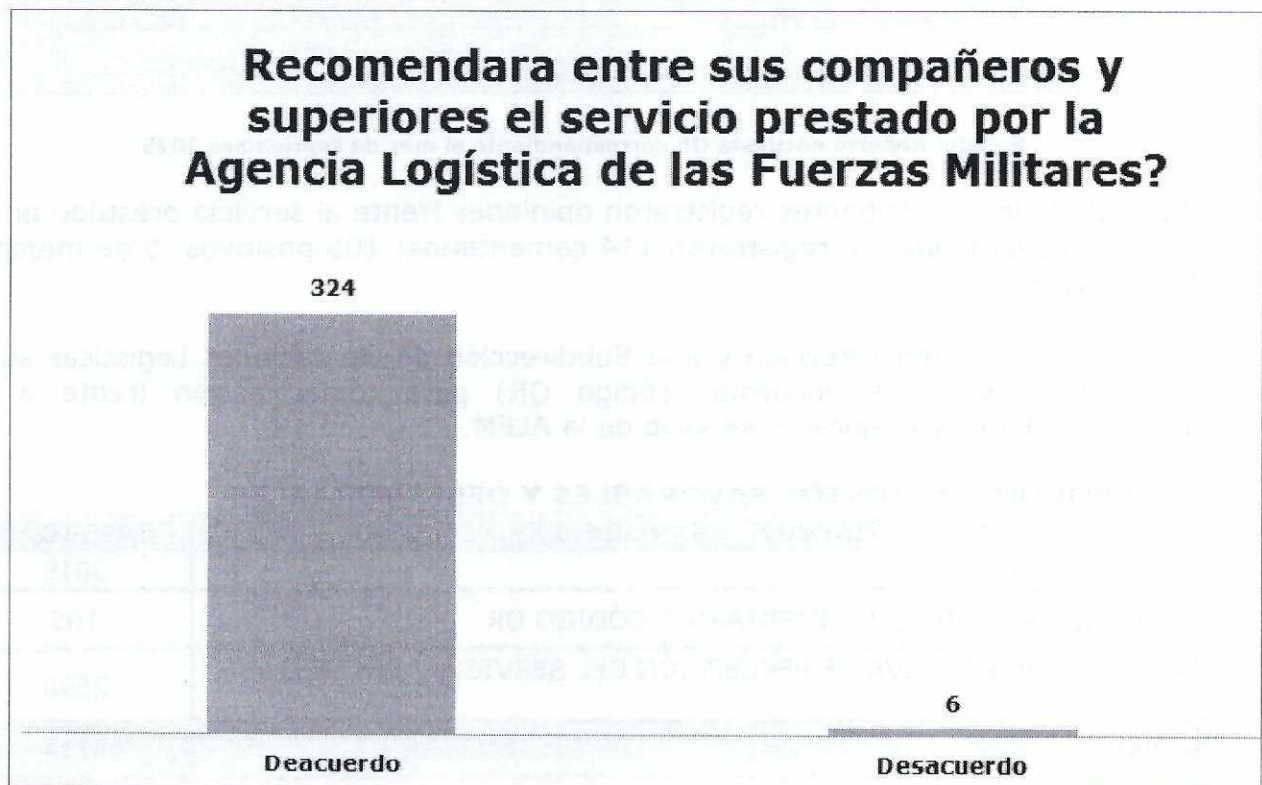
Tiempo de entrega de los alimentos



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de octubre 2025

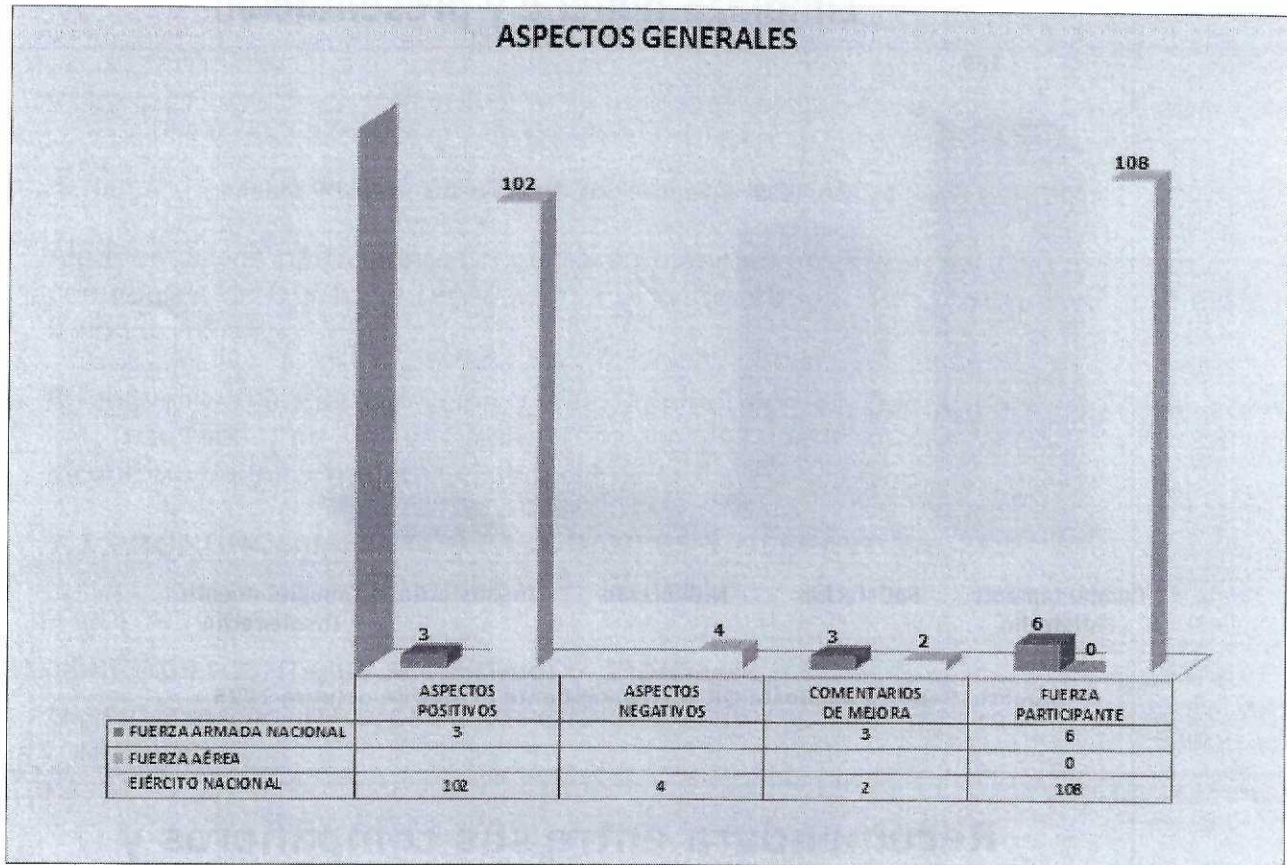


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de octubre 2025



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de octubre 2025

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2025

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los comedores de tropa; se registraron 114 comentarios: 105 positivos, 5 de mejora y 5 negativos.

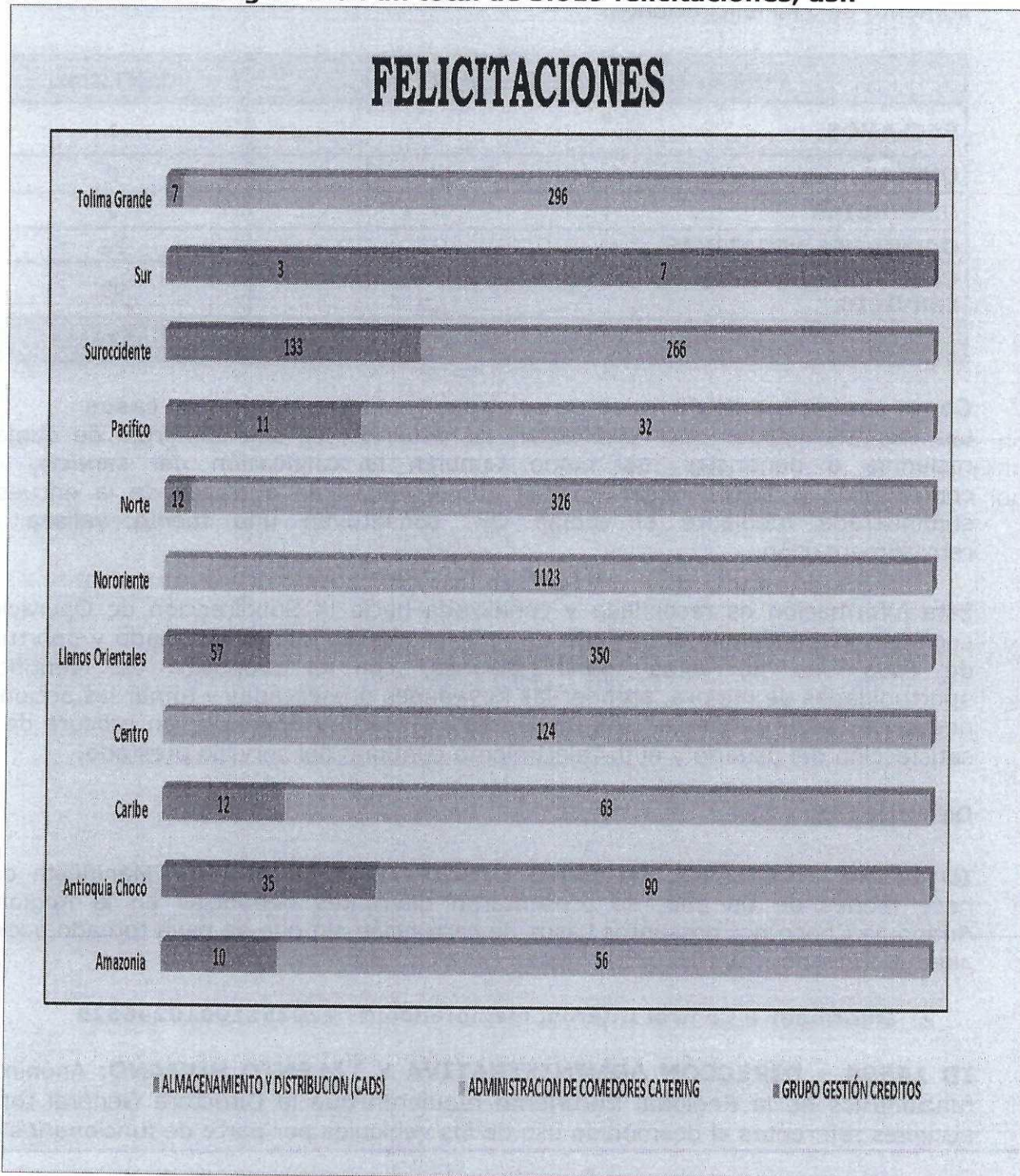
Se informó a la Alta Dirección y a la Subdirección de Operaciones Logísticas sobre los resultados de la encuesta (código QR) para tomar acción frente a las inconformidades y mejorar el servicio de la ALFM.

7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3019
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	105
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS / CÓDIGO QR	2590
TOTAL	5714

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 3.019 felicitaciones, así:



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de octubre 2025

“Administración (Catering)” ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.732, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de “Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)” con 280 y Gestión Créditos Regional Sur con 7 felicitaciones.

En comparación con el mes de septiembre, durante el mes de octubre se evidenció aumento de 219 felicitaciones.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	1
QUEJAS	0
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	22
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	99
TOTAL	124

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.

DENUNCIAS: (2)

ID 14584 – CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: Anónimo Manifiesta que hace menos de un año, se presentaron diferentes denuncias en la Regional Antioquia Choco por presuntos casos de corrupción sin que se haya tomado acción alguna. Cerrado (29/10/2025).

➤ **Informado a Control Interno: memorando N° 22025110010246623**

ID 14594 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO: Anónimo, funcionarios de la Regional Nororiente requieren que la Directora General tome acciones referentes al desmedido uso de los vehículos por parte de funcionarios de

la entidad (diligencias personales y viajes personales) y con respecto a los viáticos. Cerrado (21/11/2025).

➤ **Informado a Control Interno Disciplinario: memorando N° 2025110010251763**

RECLAMO: (1)

ID 14544 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO: reclamante manifiesta que la Resolución #1400 del 19 de septiembre ordena reintegro automático al cargo de Técnico de Seguridad y Defensa y el funcionario no ha podido reintegrarse a su puesto. Cerrado (23/10/2025).

➤ **Informado a Control Interno: memorando 22025110010246623**

8. RECOMENDACIONES

- En atención a las denuncias presentadas de manera anónima se requiere que las oficinas de control interno y control disciplinario realicen acciones que promuevan y garanticen la confianza institucional.
- En cuanto al reclamo se deben definir acciones centradas en mejorar la calidad del servicio, la gestión institucional y la satisfacción del ciudadano, garantizando una atención oportuna y de calidad.
- Es importante incentivar la participación de la encuesta que se realiza a través del código QR en los comedores de tropa, con el fin de contribuir a la identificación de áreas mejora por parte de la administración, en pro de mejorar la percepción del servicio prestado.

Cordialmente,



CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRÍGUEZ

Secretaria General (E)

Agencia Logística de las Fuerzas Militares



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



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

