

MEMORANDO

Bogotá D.C., 24 de septiembre 2025

No. 2025110010244593 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
Secretaría General (E).

ASUNTO: Informe Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción - Septiembre 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 septiembre, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – AGOSTO 2025.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
65	65	0	0	0%

Resueltas sin novedad.

1.2. PERÍODO ACTUAL – SEPTIEMBRE 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	68	66	2	0	3%	100%	97%

En lo correspondiente al mes de septiembre, 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 aumento de 3 solicitudes en comparación con el periodo anterior.

Adicionalmente, al momento de la elaboración y emisión del presente informe, se registran un total de 2 solicitudes que se encuentran en "*tiempo extendido*". Las cuales se detallan a continuación:

- **ID 14515** – solicitudes generales administrativas a cargo de la Dirección Administrativa Talento Humano, con plazo máximo de respuesta para el día (30/10/2025).
- **ID 14516** - solicitudes generales administrativas a cargo de la Dirección Administrativa Talento Humano, con plazo máximo de respuesta para el día (31/10/2025).

En consecuencia, se concluye que la entidad se encuentra al día en la gestión de sus compromisos relacionados con la atención al usuario, correspondiente al mes de septiembre, 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 14492** – Solicitud de información allegada el 09/09/2025 direccionada a la Subdirección General de Contratos Gestión Contractual, se cierra por desistimiento tácito el día 23/10/2025 ya que usuario no genera pago correspondiente a certificación.

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

- **ID 14477** – Queja radicada por el módulo PQR el 04/09/2025, asignada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 10/09/2025.
- **ID 14535** – Queja radicada por el módulo PQR el 25/08/2025, asignada a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con fecha de cierre 10/09/2025.

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 14484** – Información de la entidad, por parte del MY. Walter Aguilar Hernández - 2do Comandante Batallón de Ingenieros, Subdirección General de Operación Logística, con fecha de cierre 18/09/2025.

REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: se registraron 8 solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
05/09/2025	14483	JOSE AGUSTIN USTATE DUARTE - PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 17	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INFORMACION DE LA ENTIDAD	05/09/2025	08/09/2025
08/09/2025	14485	CESAR AUGUSTO CABRERA SILVA DIRECTIVO COLEGIADO CONTRALOR PROVINCIAL PONENTE - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	INFORMACION DE LA ENTIDAD	08/09/2025	12/09/2025
18/09/2025	14517	JUAN CARLOS DIAS SALINAS PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION - Jefe (E) DIVISIÓN DE REGISTRO DE SANCIONES Y CAUSAS DE INHABILIDAD - DRSCI-	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INFORMACION DE LA ENTIDAD	18/09/2025	22/09/2025

18/09/2025	14518	LEONARDO POVEDA POZO -TECNICO INVESTIGADOR 2 FISCALIA GENERAL DE LA NACION	REGIONAL LLANOS ORIENTALES	INFORMACION DE LA ENTIDAD	02/10/2025	01/10/2025
22/09/2025	14522	SONIA INES ENCISO ORTIZ PROCURADURÍA DELEGADA PARA LA MORALIDAD Y LA TRANSPARENCIA PÚBLICA	DIRECCIÓN GENERAL	INFORMACION DE LA ENTIDAD	06/10/2025	03/10/2025
22/09/2025	14523	SONIA INES ENCISO ORTIZ PROCURADURÍA DELEGADA PARA LA MORALIDAD Y LA TRANSPARENCIA PÚBLICA	DIRECCIÓN GENERAL	INFORMACION DE LA ENTIDAD	06/10/2025	03/10/2025
24/09/2025	14530	JOSÉ RAÚL BERMÚDEZ MORELLI - ADMINISTRADOR FINANCIERO DIRECCIÓN NACIONAL DE INVESTIGACIONES ESPECIALES PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	INFORMACION DE LA ENTIDAD	30/09/2025	30/09/2025
26/09/2025	14538	CAMILO ALBERTO TORRES LOZANO ABOGADO INSTRUCTOR - PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INFORMACION DE LA ENTIDAD	10/10/2025	30/09/2025

MONITOREO MEDIOS DE RECEPCIÓN: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	68
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	82
	FELICITACIONES	2800
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		2950

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 septiembre se recibieron 2.882 escritos, una disminución de 273 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 SEPTIEMBRE.

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	2	0	0	0	0	0	2	0,07
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	3	70	2645	0	2719	92,17
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	12	149	0	161	5,46
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	2	0	0	0	0	0	2	0,07
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	4	0	0	0	0	0	4	0,14
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	0	0	0	0	6	0	6	0,20
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN INTEGRAL	1	0	0	0	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	4	0	1	0	0	0	5	0,17

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	CONTABILIDAD	24	0	0	0	0	0	0	24	0,81
	TALENTO HUMANO	19	2	0	0	0	0	0	21	0,71
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	4	1	0	0	0	0	0	5	0,17
TOTAL		61	3	4	82	2800	0	2950	100	

Los Buzones de Sugerencias fueron el principal medio de recepción en septiembre, y el Grupo Administración Comedores (CATERING) recibió la mayoría, con 70 sugerencias y 2.645 felicitaciones. Los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) registraron 12 sugerencias y 149 felicitaciones. Para gestión de créditos con 6 felicitaciones. El detalle de las solicitudes se encuentra en el punto 2.1.

Se registraron 61 peticiones, distribuidas así: Contabilidad (24), Talento Humano (19); seguido Gestión Cartera, Instrucciones Disciplinarias y Grupo Contractual con (4) cada una respectivamente, Dirección General y Gestión Precontractual con (2) seguido de Desarrollo Organizacional y Gestión Catering con una (1) petición respectivamente.

Por otra parte, durante este periodo se registraron (3) quejas, asignadas de la siguiente manera: (2) para Talento Humano y una (1) para Instrucción Disciplinaria.

Finalmente, se registraron (4) reclamos en el mismo periodo: (3) dirigidos a Catering y uno (1) dirigido a Cartera.

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
AMAZONIA	GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	0	1
	CATERING	0	7	39	46
	CADS	0	0	11	11
ANTIOQUIA CHOCO	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	25	142	167
	CADS	0	1	30	31
CARIBE	CADS	0	0	13	13
	CATERING	0	8	77	85
	TALENTO HUMANO	2	0	0	2
CENTRO	CATERING	0	0	192	192
	CADS	0	0	1	1
	CATERING	0	23	459	482
LLANOS ORIENTALES	CADS	0	8	64	72
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	2	1115	1117
NORORIENTE	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	4	323	327
	CADS	0	3	14	17
PACIFICO	CATERING	0	0	32	32

SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	265	265
SUR	CADS	0	0	4	4
	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	6	6
TOLIMA GRANDE	CATERING	0	0	1	1
TOTAL		5	81	2800	2886

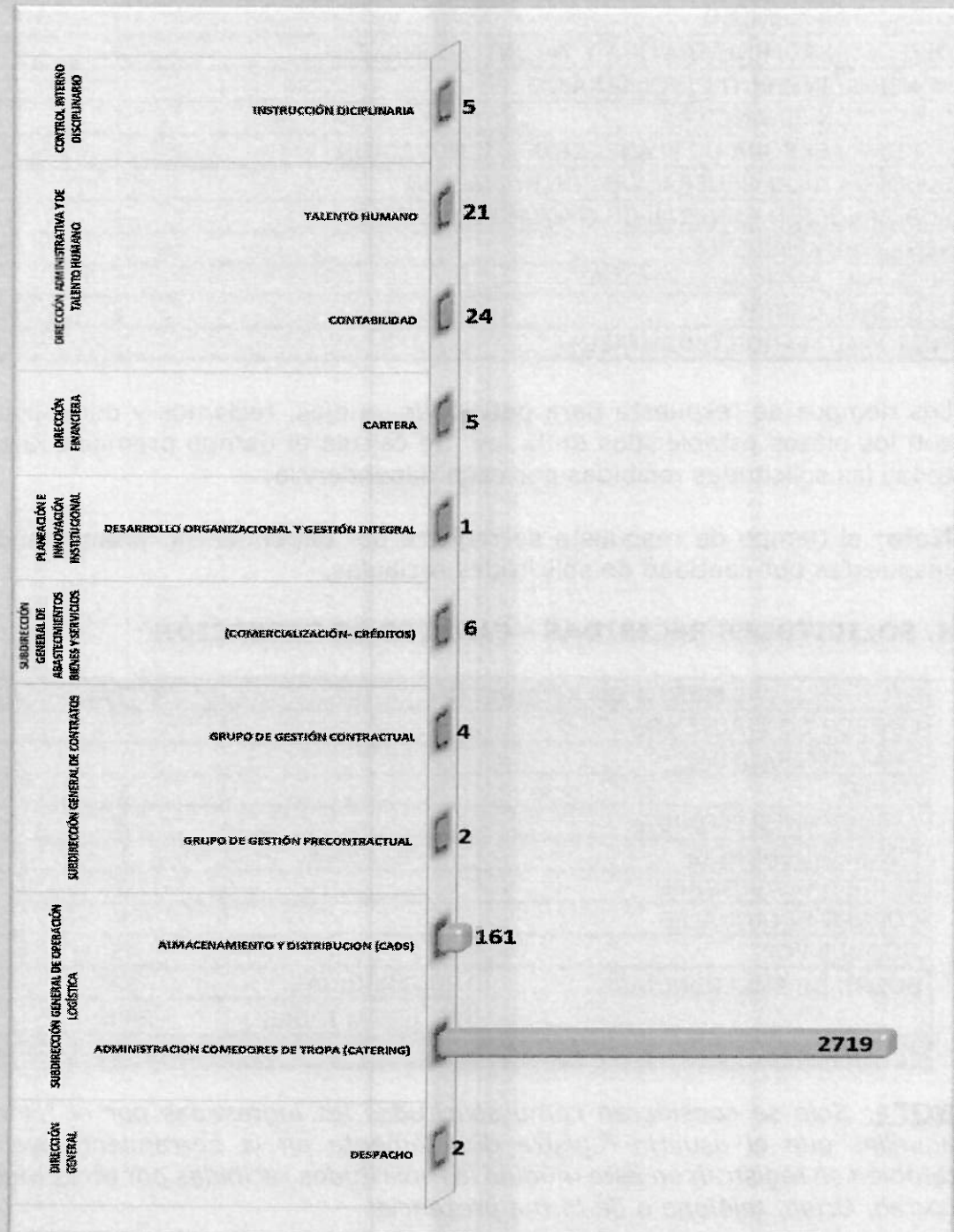
El recuadro anterior muestra las peticiones, sugerencias y felicitaciones recibidas por cada regional, destacando las sugerencias y felicitaciones en la administración de (CATERING) y (CAD'S), en el numeral 4.1.9., se especifican mediante un gráfico los asuntos allegados a través de las sugerencias.

Por la página web, se registraron un total de 71 felicitaciones, dirigidas a (CATERING) y (CAD'S) Distribuidas en las regionales: Llanos Orientales (32), Nororiente (14), Amazonía y Caribe (4), Antioquia Chocó y Norte (3). Finalmente, Tolima Grande cierra con una (1).

También, ingreso una (1) sugerencia por página web para regional Caribe respectivamente.

Finalmente, en las regionales se registraron (5) peticiones, allegadas a través de los canales de atención Ciudadana, reportados en el cuadro principal.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES SEPTIEMBRE 2025



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	4
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	10
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5
DIRECCIÓN FINANCIERA	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN	2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	12
REGIONAL AMAZONIA	11
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCÓ	12
REGIONAL CARIBE	22
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	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 CONTÁCTENOS		17	0,58
CHAT INTERACTIVO		1	0,03
ORFEO		1	0,03
ATENCIÓN TELEFÓNICA		2	0,07
CORREO DENUNCIE		1	0,03
CORREO SERVIDORES		0	0,00
CORREO REGIONALES		1	0,03
MÓDULO PQR		45	1,53
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	82	2,78
	FELICITACIONES	2800	94,92
TOTAL		2950	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:

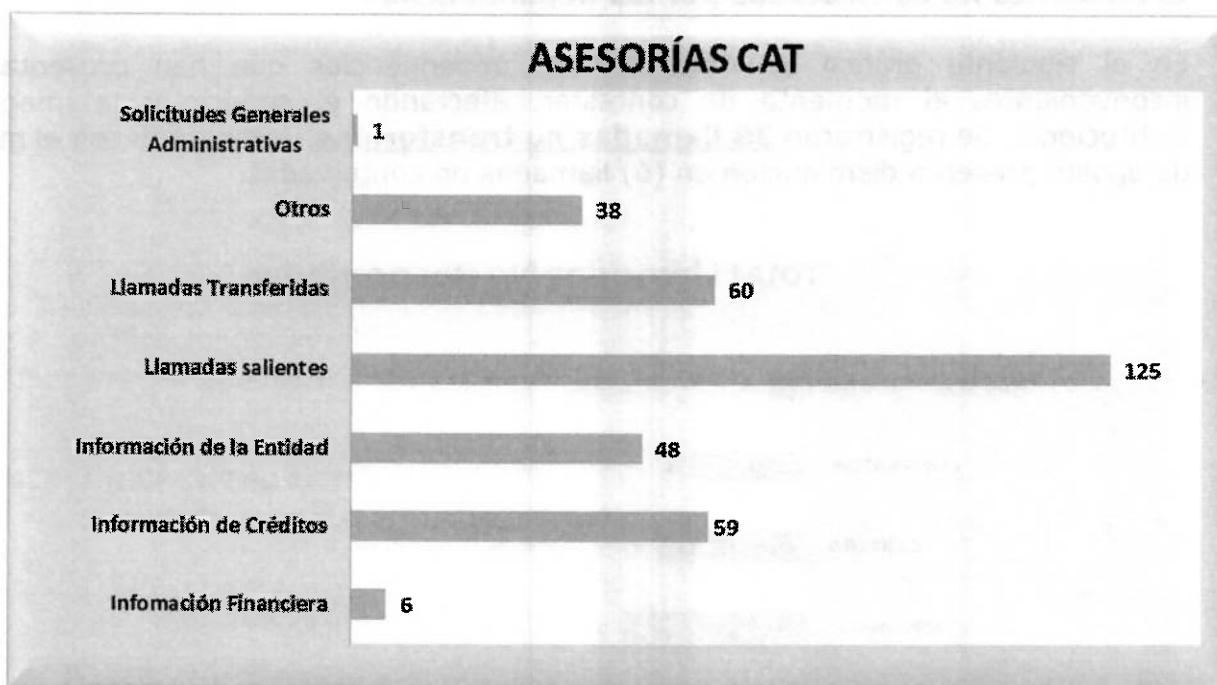
Para el mes de septiembre, se recibió un total de 363 correos de los cuales: 89 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 18

peticiones se registraron en el Módulo PQR, se registró una (1) solicitud en el Módulo de Certificaciones Financieras, a 5 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente, 250 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.2 CHAT INTERACTIVO – se registraron 72 interacciones, de las cuales una (1) se registró como solicitud en el Módulo PQR.

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

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Se recibieron un total de 337 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 se registraron (2) peticiones en el Módulo PQR, 60 registros se transfirieron a las dependencias encargadas y 6 se transfirieron con temas puntuales, se ingresaron 5 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.

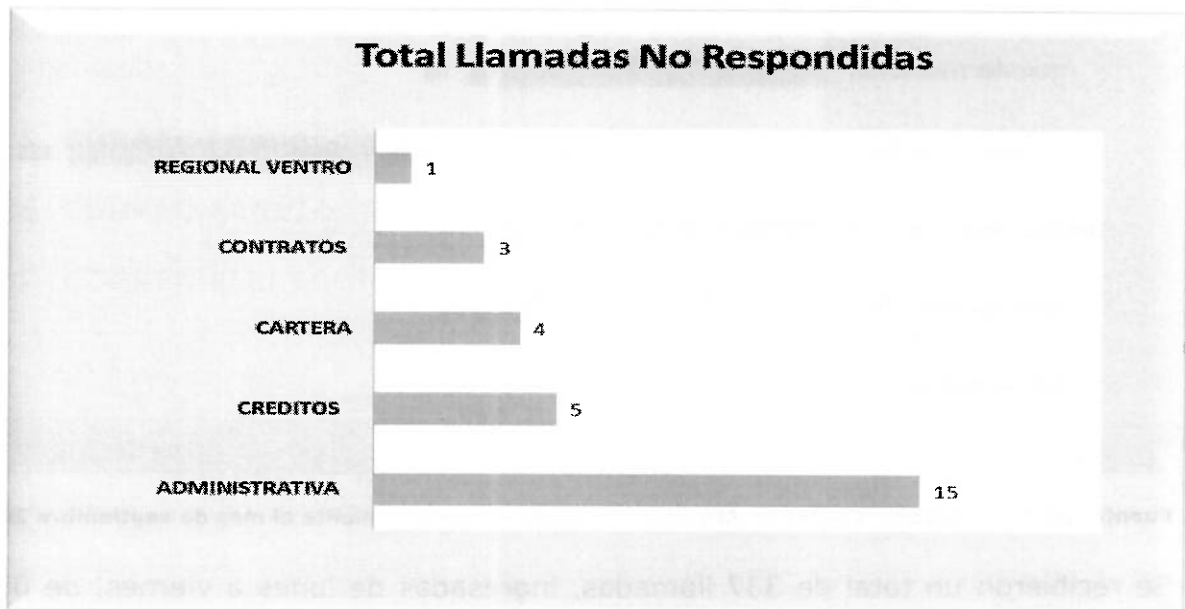
Por otra parte, se realizaron 125 llamadas salientes, las cuales fueron para realizar sensibilización con los Administradores de Comedores frente al uso del código QR, se identificaron 38 registros en la categoría "Otros", incluyendo llamadas de prueba, números desconectados.

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 agosto, disminuyó. El porcentaje de recepción para el mes de **septiembre es del 40,7%.**

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 agosto presenta disminución en (6) llamadas no contestadas.



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

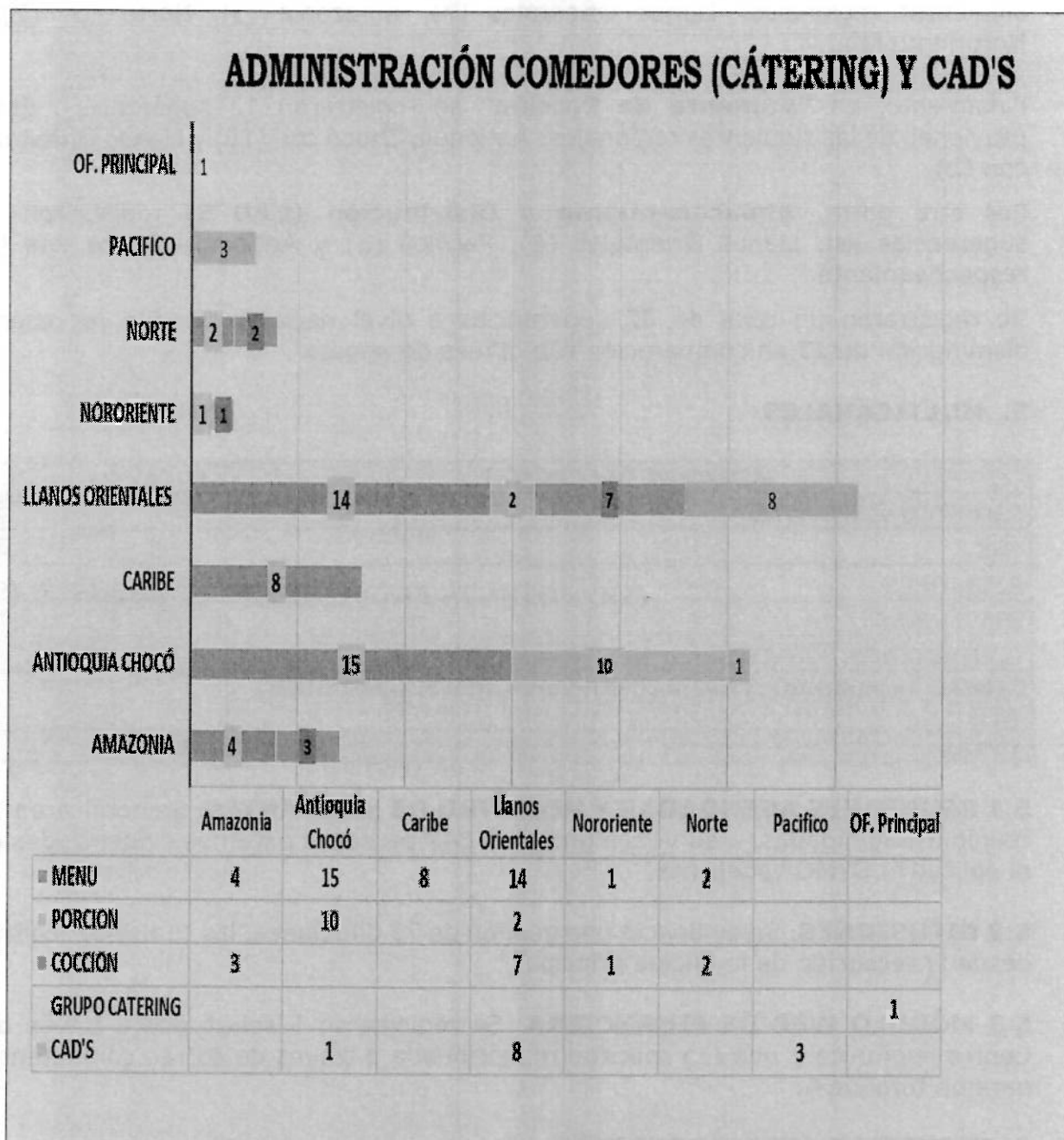
4.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: se registró una (1) petición.

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 45 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIAS ASUNTOS (82)



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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas con mayor incidencia en las regionales son para **(CÁTERING)**, específicamente **"Cambio de Menú"** con 44 sugerencias a nivel nacional, así: Antioquía Chocó (15), Llanos Orientales (14), Caribe (8), Amazonía (4), norte (2) y Nororiente (1).

En la opción de **"Cocción"** se presentaron (13) sugerencias, estas provienen de las siguientes regionales: Llanos Orientales (7), Amazonía (3), Norte con (2) y Nororiente (1).

Finalmente, en **"Aumento de Porción"** se registraron 12 sugerencias. Estas provienen de las siguientes regionales: Antioquía Chocó con (10) y Llanos Orientales con (2).

Por otra parte, **Almacenamiento y Distribución (CAD´S)** registraron 12 sugerencias así: Llanos Orientales (8), Pacífico (3) y Antioquía Chocó una (1) respectivamente

Se registraron un total de 82 sugerencias a nivel nacional, lo que representa disminución de 23 en comparación con el mes de agosto.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	342	55,16
PBX	190	30,65
REUNIONES	10	1,61
DIFUSIONES	72	11,61
CONTÁCTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	1	0,16
CENTRO TELEFÓNICO /CHAT / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	5	0,81
TOTAL	620	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 10 reuniones agendadas; a su vez, ingresaron 342 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 72 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA. Se registraron 5 solicitudes a través del Centro telefónico y una (1) solicitud recepcionada a través de correo contáctenos, para un total de 6.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de septiembre, se evidenciaron 58 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 24 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONÍA	2	0
REGIONAL ANTIOQUÍA CHOCÓ	3	3
REGIONAL CARIBE	7	3
REGIONAL CENTRO	7	11
REGIONAL LLANOS	5	2
NORORIENTE	1	1
REGIONAL NORTE	11	0
REGIONAL PACÍFICO	2	2
REGIONAL SUROCCIDENTE	2	0
REGIONAL SUR	1	1
OFICINA PRINCIPAL	17	1
TOTAL	58	24

Percepción: (Favorable del 96,66%) (Desfavorable del 2,00%). 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 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 Llanos, en este punto, un oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO, sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Centro un oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO, sin dejar ningún comentario.
- En la Regional Pacífico en este punto un oferente seleccionó la opción F. TODOS, con el siguiente comentario: *"Todos los niveles pueden influir en corrupción: directivos con decisiones, profesionales en evaluaciones, técnicos en ejecución y asistentes en trámites. La transparencia requiere compromiso de toda la organización"*.

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

- En la Regional Centro en este punto un oferente seleccionó la opción B. POCO INTERESADA, 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 (3) usuarios.

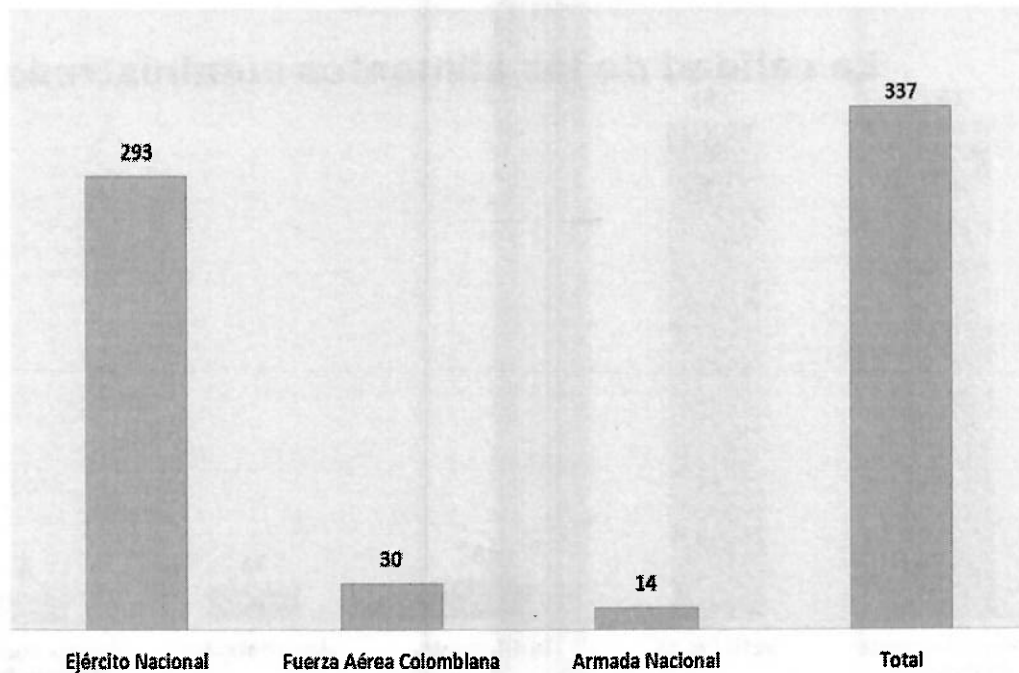
TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5 a 5)	(3.5 a 4.5)	(2.5 a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios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

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.

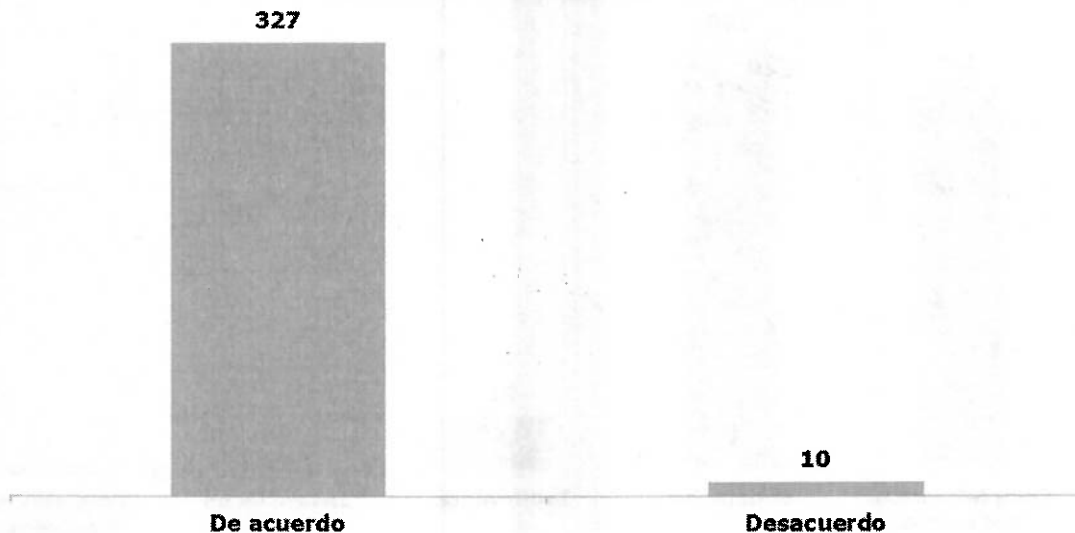
Al analizar los datos recopilados, se registró la participación de 337 usuarios. Este número, al ser comparado con los 105 participantes del mes de agosto del mismo año revela aumento en la participación en 232 interacciones.

FUERZA PARTICIPANTE

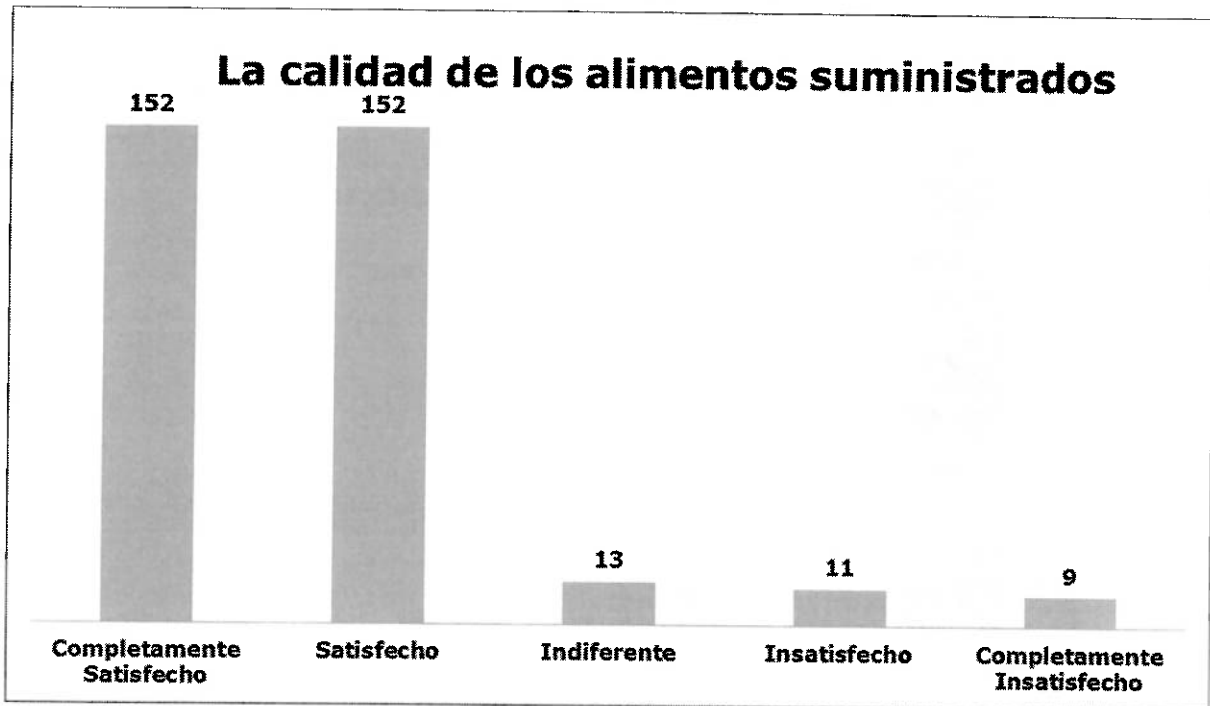


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2025

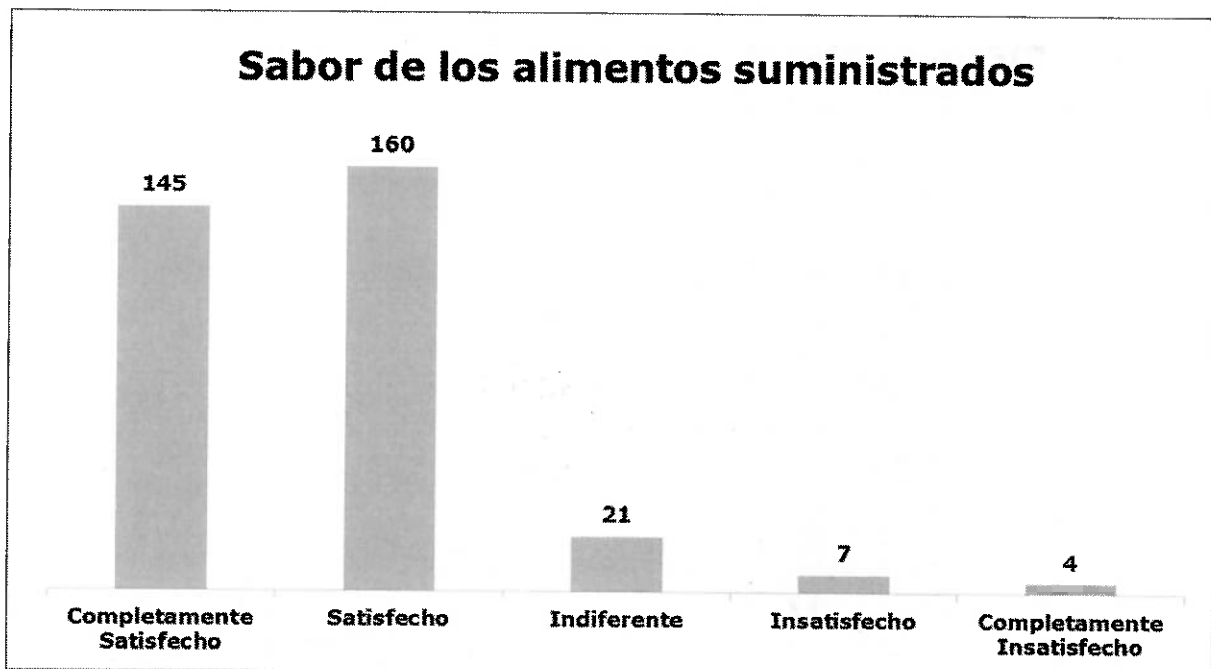
¿El menú suministrado corresponde al concertado para el día de hoy en el comedor?



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2025

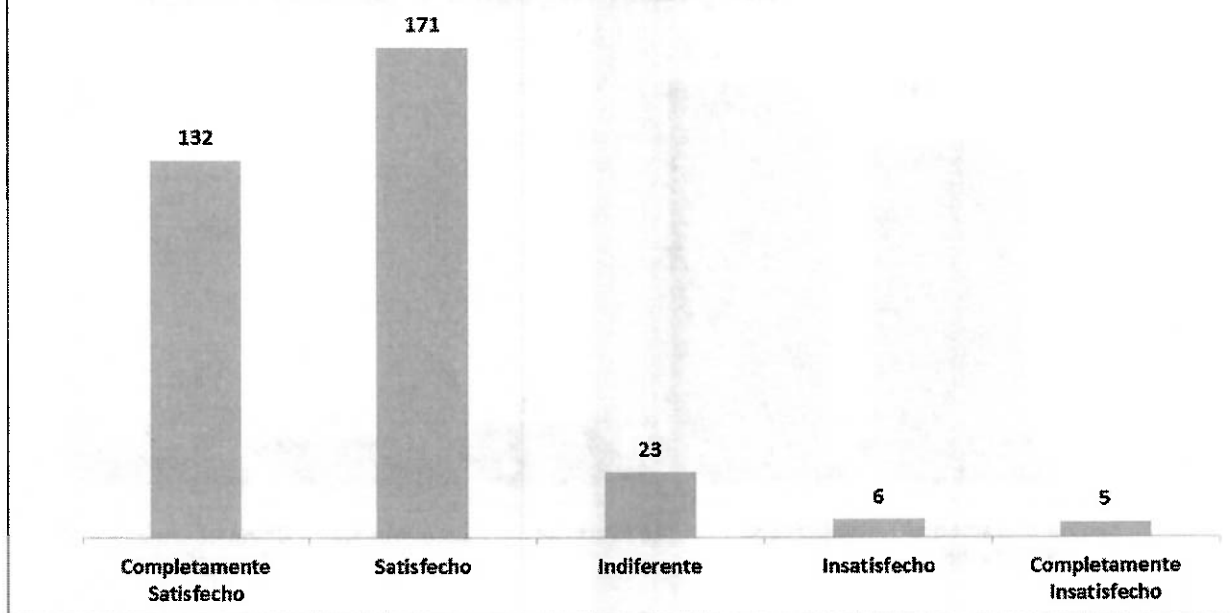


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2025



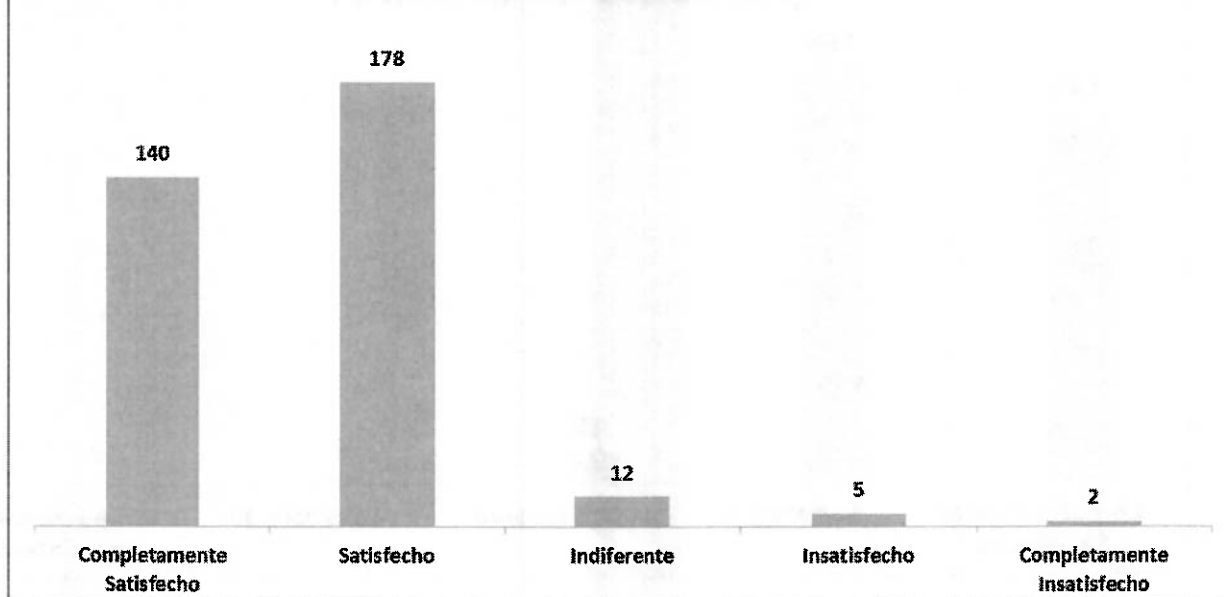
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2025

Sabor de las bebidas suministradas

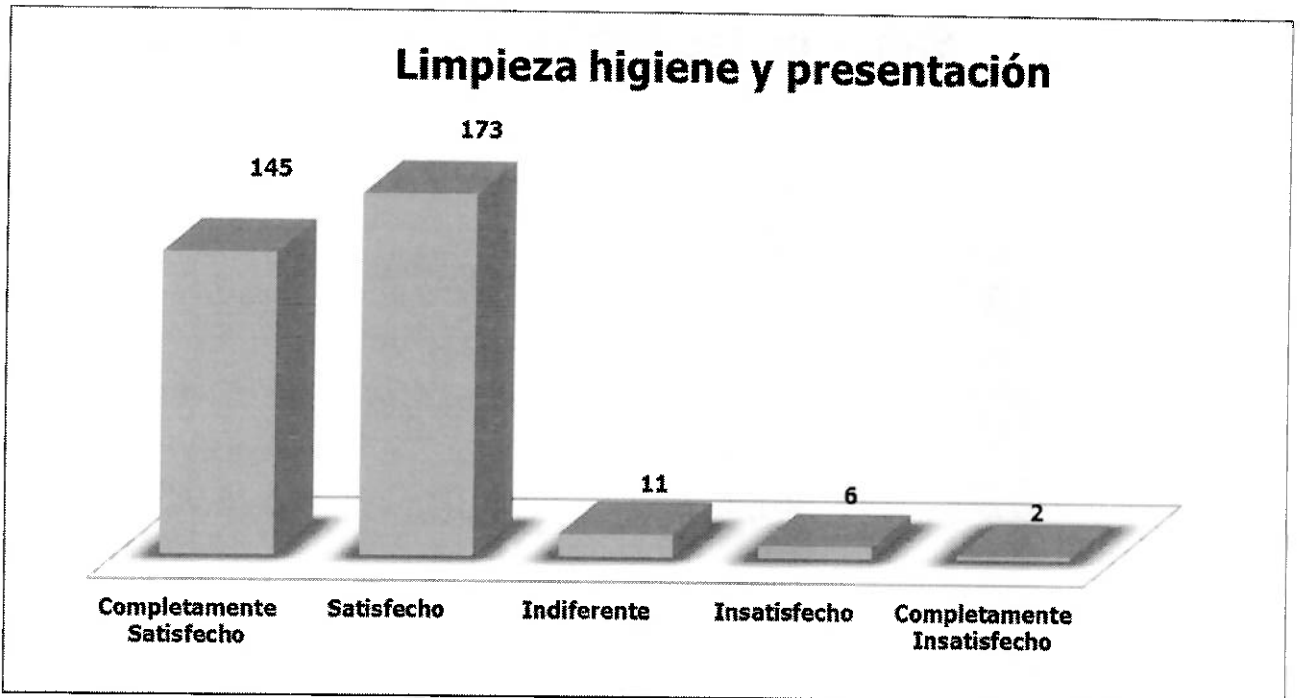


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2025

Tiempo de entrega de los alimentos



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2025

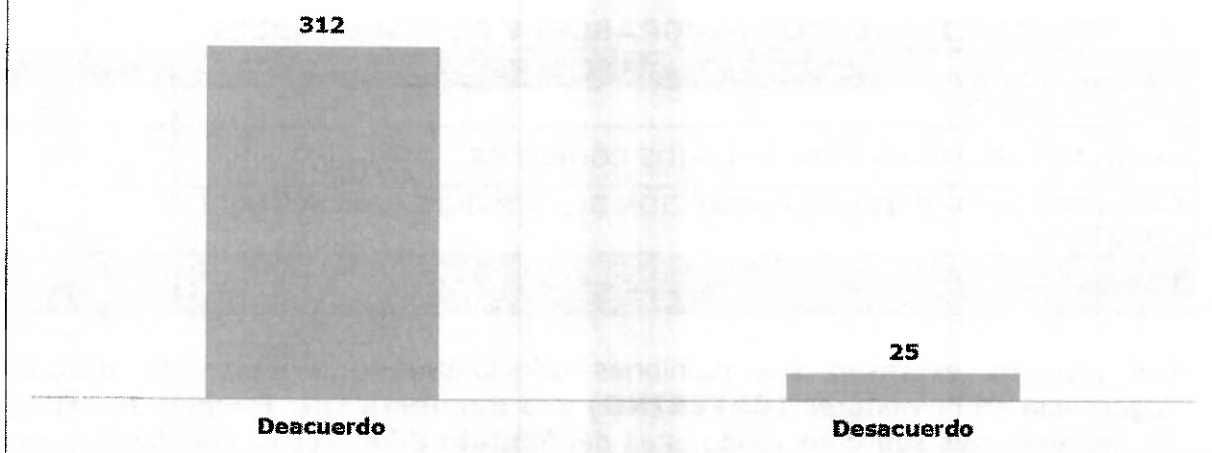


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2025



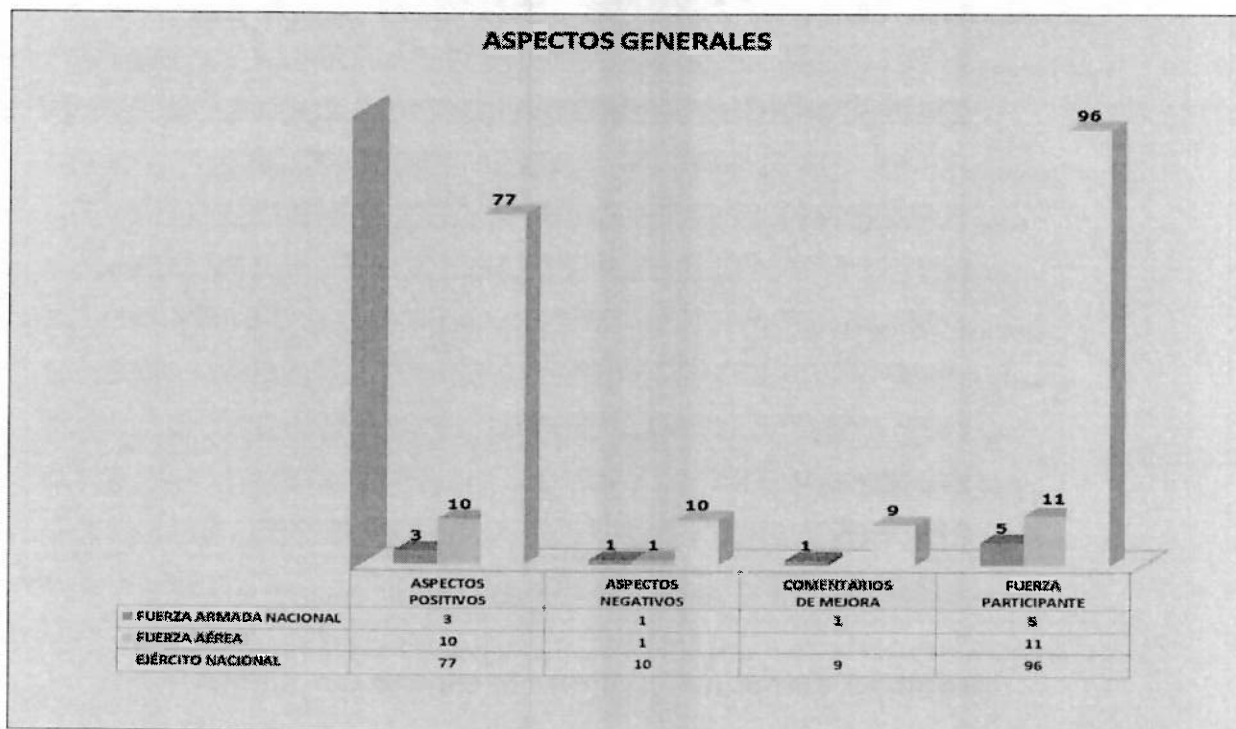
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2025

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 septiembre 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 112 comentarios: 90 positivos, 10 de mejora y 12 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	2800
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	90
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS / CÓDIGO QR	2516
TOTAL	5406

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 2.800 felicitaciones, así:



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2025

"Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.645, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 149 y Gestión Créditos Regional Sur con 6 felicitaciones.

En comparación con el mes de agosto, durante el mes de septiembre se evidenció disminución de 250 felicitaciones.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	4
QUEJAS	3
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	22
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	99
TOTAL	128

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos

Las inconformidades que manifiestan los usuarios, ya sea en forma de quejas, reclamos o denuncias, así como también la calificación del servicio, los comentarios y demás observaciones que se registran a través de la encuesta suministrada mediante el código QR, constituyen una fuente valiosa de retroalimentación.

Esta información es recopilada y canalizada hacia la Subdirección de Operación Logística, dependencia encargada de realizar el seguimiento detallado y oportuno de cada una de estas manifestaciones, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, atender las novedades presentadas y tomar las acciones necesarias para garantizar una respuesta adecuada y oportuna, en procura de la satisfacción del usuario y el fortalecimiento continuo del servicio prestado.

RECLAMOS: (4)

ID 14489 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA - GESTIÓN CATERING: Reclamante manifiesta que no se entregó el tamal que estaba establecido en el menú publicado, así mismo hubo 3 días que no se entregó el refrigerio en el comedor de tropa correspondiente a Regional Llanos. Cerrado (26/09/2025).

ID 14496 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA - GESTIÓN CATERING: Reclamante manifiesta que el día sábado 6 de septiembre no entregaron el refrigerio correspondiente a las 10 am, en un comedor administrado por la entidad de la Regional Llanos. Cerrado (29/09/2025).

ID 14507 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA - GESTIÓN CATERING: Reclamante indica molestia, solicita revisión sanitaria a rancho de tropa correspondiente a la Regional Amazonía. Cerrado (30/09/2025).

Informados a Control Interno: memorando N° 2025110010211413

ID 14512 – DIRECCIÓN FINANCIERA - GESTIÓN CARTERA: Reclamante indica molestia y solicita información sobre la fecha exacta en que terminaron los descuentos de nómina con la entidad, correspondiente a un crédito con el objetivo de verificar posible novedad. Cerrado (03/10/2025).

➤ **Informados a Control Interno: memorando N° 2025110010225393**

QUEJAS: (3)

ID 14477 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO: Anónimo manifiesta trato preferencial en el uso de los parqueaderos de la oficina principal, a pesar de que la entidad establece que no se deben guardar espacios. Se menciona que, mientras otros funcionarios deben buscar parqueadero externo cuando no hay espacio, para una funcionaria en particular se hacen excepciones. Cerrado (10/09/2025).

Informados a Control Interno Disciplinario: memorando 2025110010211383

ID 14528 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO: Una representante de ARL encontró resistencia y enojo por parte de una funcionaria de la entidad al realizar una pausa activa y solicitar la firma de asistencia, con quejas sobre la solicitud de recomendaciones médicas. Cerrado (06/10/2025).

ID 14535 – CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: Anónimo manifiesta que funcionaria de la Regional Amazonía tiene comportamientos inapropiados, manipulación de información y recursos para favores personales, creando un ambiente laboral negativo y discriminando. Cerrado. (15/09/2025).

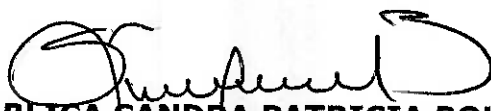
Informados a Control Interno Disciplinario: memorando 2025110010225333

8. RECOMENDACIONES

- En atención a las quejas y reclamos presentados, se requiere iniciar las acciones pertinentes para determinar las causas que ocasionan los disgustos de los usuarios y fortalecer la confianza en la institución, 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.

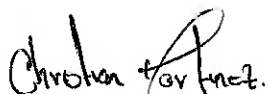
Cordialmente,



CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRÍGUEZ

Secretaria General (E)

Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Christian Martínez Ospina
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa



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



Revisó: Aboga. Marisol Gutiérrez
Asesora Sector Defensa Secretaria General

