

Bogotá D.C., 24-04-2026

Nº 2026110010087673 ALDG – ALSG – GRV- AOC – 11001

AL:

Señora

DEISY YURANI GONZÁLEZ BAEZ

Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano

Ministerio de Defensa Nacional

Carrera 54 No. 26 - 25

Bogotá D.C.

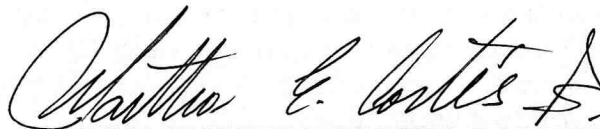
Tel: (601) 3150111

ASUNTO:

Informe Primer Trimestre del año 2026; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

Con toda atención y en cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016 que trata de la "*Coordinación y Articulación de la Atención y el Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa*", la Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta el resultado consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y consultas correspondiente al primer trimestre del año 2026.

Cordialmente,



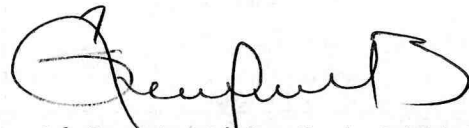
ABOG. MARTHA EUGENIA CORTES BAQUERO

Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, (E) de las Funciones del Despacho de la Dirección General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Anexos: 1



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



Aprobó: Contadora Pública. Sandra Patricia Bolaños Rodríguez, Secretaria General (E)

"La unión de nuestras Fuerzas"

INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: Enero 01 a marzo 31 de 2026

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

1.1 PERÍODO ANTERIOR – CUARTO TRIMESTRE 2025.

A continuación, se presenta el avance de la gestión de respuestas dadas a las solicitudes en el trimestre anterior.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIA	180	180	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	262	262	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
442							

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el cuarto trimestre del año 2025, se recibieron un total de 442 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; 180 tramitadas a través del Módulo PQR y 262 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad de conformidad con los términos de ley.

1.2. PERÍODO – ENERO A MARZO 2026 (PRIMER TRIMESTRE).

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIA	291	286	5	0	0	2%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	356	356	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
647							

“La unión de nuestras Fuerzas”

Respecto al primer trimestre del año 2026, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas a través del módulo aumento en 111 PQRD, ya que pasamos de 180 a 291 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 356 manifestaciones y en el trimestre pasado 262, evidenciándose un aumento en la participación de los usuarios. Cabe resaltar que 5 solicitudes se encuentran en trámite con **plazo de cierre 25 de abril, 4 y 6 de mayo 2026**.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS.

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
N/A	N/A	N/A
TOTAL		0

Durante el primer trimestre 2026, no se presentaron peticiones vencidas; cabe resaltar que se recibió un total de 647 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

“La unión de nuestras Fuerzas”

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE.

Es de aclarar que los procesos que no se mencionan en la tabla no registraron peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas ni sugerencias, así:

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	3	0	0	0	0	0	3	0,46
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	DIRECCION DE PRODUCCION (CAFÉ-PANAD-RACI)	2	0	0	0	0	0	2	0,31
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	2	0	7	331	0	0	340	52,55
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	2	0	0	25	0	0	27	4,17
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	5	0	1	0	0	1	7	1,08
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	63	0	0	0	0	0	63	9,74
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	1	0	0	0	0	0	1	0,15

“La unión de nuestras Fuerzas”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,31
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,31
	(COMERCIALIZACIÓN-CREDITOS)	2	0	0	2	0	0	0	0	0	4	0,62
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACION INSTITUCIONAL	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,15
	CARTERA	18	0	0	0	0	0	0	0	0	18	2,78
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	78	0	0	0	0	0	0	0	0	78	12,06
	TESORERIA	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,77
	CUENTAS POR PAGAR	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,46
OFICINA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA	7	1	0	0	0	0	0	0	0	8	1,24
OFICINA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	REDES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,15

“La unión de nuestras Fuerzas”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	62	2	4	0	0	0	0	68	10,51
	GESTION NÓMINA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,31
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	0	1	0,15
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1	1	0	0	0	0	0	2	0,31
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	5	1	0	0	0	0	3	9	1,39
TOTAL		268	5	14	356	0	4	647	100,00	

Para el primer trimestre del año, se recibieron 356 interacciones por los Buzones de Sugerencia; la mayoría fueron para el *Grupo Administración de Comedores de Tropa (Catering)*, quienes sumaron 331 sugerencias y los *Centros de Almacenamiento y Distribución* recibieron 25 sugerencias. Evidenciando aumento en comparación con el trimestre anterior de 94 sugerencias.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 268 solicitudes, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a la Dirección Financiera – Gestión Contabilidad con 78, Gestión Cartera 18, Tesorería 5 y Cuentas por Pagar con 3, para la Subdirección General de Contratos – Grupo de Gestión Contractual con 63, Grupo Precontractual con 5 y la Dirección Administrativa y de Talento Humano con 62; por otra parte, para la Oficina Asesora Jurídica 7, la Oficina de Control Disciplinario – Instrucción con 5 y 3 solicitudes para el Despacho de la Dirección General.

“La unión de nuestras Fuerzas”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



Finalmente las áreas de la Subdirección General de Operaciones Logísticas Dirección de Producción, Administración de comedores, CAD ´S, la Dirección de otros Abastecimientos y Servicios, Gestión Créditos y Gestión Nomina con 2 cada una, seguido de Abastecimiento Clase I, Desarrollo Organizacional, Redes e Infraestructura Tecnológica, Servicios Administrativos y Gestión de Seguimiento y Evaluación con 1.

Además, se registraron 5 quejas, las cuales se direccionaron a la Oficina Asesora Jurídica, Gestión de Seguimiento y Evaluación e Instrucción Disciplinaria con 1 y 2 se asignaron a la Dirección Administrativa y de Talento Humano.

Así mismo se presentaron 14 reclamos, de los cuales 7 fueron direccionados a la Subdirección General de Operación Logística – Grupo Catering, 4 a la Dirección Administrativa y de Talento Humano, 2 a la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios – Gestión Créditos y uno (1) para la Subdirección General de Contratos – Gestión Precontractual

Finalmente, se asignaron 4 denuncias; 3 a la Oficina de Control Interno Disciplinario – Instrucción Disciplinaria y una (1) a la Subdirección General de Contratos – Gestión Precontractual.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	9	0	9	356	0	374	57,8
ASPECTOS CONTENCIOSOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0

“La unión de nuestras Fuerzas”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



AGENCIA LOGISTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	73	0	1	0	1	0	1	75	11,6
ASPECTOS DE PERSONAL	6	2	0	0	3	11	1,7		
ASPECTOS DE SALUD	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0		
ORDEN PÚBLICO - OPERACIONES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0		
SERVICIO MILITAR	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0		
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0		
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0		
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0		
ASPECTOS FINANCIEROS- NOMINA	103	0	0	0	0	103	15,9		

“La unión de nuestras Fuerzas”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



INCORPORACIÓN CURSOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0
ASPECTO DE VIVIENDA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0,0
ADMINISTRACIÓN Y LOGISTICA	77	3	4			84	13,0
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0
ASPECTOS PRESTACIONALES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,0
VARIOS	0	0	0	0	0	0	0,0
TOTAL	268	5	14	356	4	647	100,0

De acuerdo al recuadro anterior, los asuntos con mayor número de solicitudes, exceptuando las sugerencias, hacen referencia a aspectos financieros de nómina, administración y logística, igualmente los temas sobre contratación, en cuanto a temas financieros se encuentran los trámites con certificaciones de saldo, certificaciones de retenciones, certificaciones de paz y salvo y en el área de contratación las peticiones más comunes son las certificaciones contractuales, aclaraciones contractuales y las solicitudes de copias.

“La unión de nuestras Fuerzas”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

Las solicitudes relacionadas con aspectos de administración y logística tienen que ver con información por sustitución pensional, información de ofertas laborales y convocatorias, solicitudes generales administrativas tales como certificaciones laborales.

Los aspectos misionales se relacionan con la prestación de los servicios a cargo de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, durante el trimestre evaluado, los asuntos con mayor número de requerimientos son enviados por nuestros usuarios a través de los Buzones de Sugerencias; reflejan un mayor impacto en las Regionales con el tema de Administración de Comedores de Tropa (Catering), seguido de almacenamiento y distribución (CADS). Cabe señalar que la ALFM da respuesta a todas las sugerencias a través de memorandos, los cuales son publicados en los tableros situados en la parte superior de cada uno de los buzones ubicados en las unidades de negocio.

“La unión de nuestras Fuerzas”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

NOTA: las solicitudes que llegan por el correo contáctenos, al correo de los servidores, por Orfeo, por medio del Centro de Atención Telefónico, por el Chat Interactivo y de manera presencial se registran en el Módulo PQR, sin embargo, en este punto se clasifican las solicitudes reportadas directamente por los usuarios en el sitio web / herramienta módulo PQR. Cabe señalar que a cada una de las solicitudes se les realiza el correspondiente seguimiento y finalmente se consolidan.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	115	17,8
PRESENCIAL	0	0,0
LINEA GRATUITA	0	0,0
LINEA DIRECTA	0	0,0
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,0
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	169	26,1
INTERNET CHAT	3	0,5
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	4	0,6
OTROS (SUGERENCIAS)	356	55,0
TOTAL	647	100,0

Para el primer trimestre del año 2026, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la entidad un total de 647 solicitudes, de las cuales 356 fueron recibidas en los Buzones como Sugerencias y 291 por los demás canales de recepción.

□ **CORREO ELECTRONICO.**

Para el presente trimestre por este medio se registraron 115 peticiones, las cuales se cargaron en el Módulo PQR; todas las solicitudes se atendieron de acuerdo a lo establecido a la normatividad vigente, sin afectar derecho alguno a la ciudadanía.

□ **LINEA DIRECTA (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO).**

La Agencia Logística cuenta con un Centro de Atención Telefónico el cual atiende diferentes solicitudes de la ciudadanía, que en su mayoría son resueltas de manera inmediata y en los casos de que se tipifiquen como peticiones, quejas o reclamos, se informa al usuario que para dar trámite a la solicitud se debe registrar en el Módulo PQR contando con términos de respuesta.

“La unión de nuestras Fuerzas”

Para el trimestre, se registraron por este medio **665** llamadas, de las cuales **287** fueron asesorías de información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma entidad, no se registraron peticiones en el módulo PQR, las demás son llamadas transferidas, llamadas salientes a usuarios, llamadas de prueba y números desconectados.

□ INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR).

Por este medio se tramitaron **169** solicitudes, las cuales como se explicó en la nota del punto 4, se clasifican como solicitudes del Módulo PQR, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

□ INTERNET CHAT.

Se registraron **3** solicitudes por este medio.

□ EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO).

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibió un total de **4** solicitudes, las cuales fueron direccionadas a la dependencia competente para su respectivo trámite.

□ BUZÓN DE SUGERENCIAS.

Se evidencia que este medio es el más utilizado por nuestros usuarios y grupos de interés, ya que se encuentran ubicados a Nivel Nacional en las unidades de servicio. Actualmente contamos con 143 Buzones, por los cuales se recibieron un total de **8.462** interacciones, específicamente **356** sugerencias y **8.106** felicitaciones para el presente trimestre.

4.1. CANALES ADICIONALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,0
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,0
BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)	8106	81,4
ATENCIÓN PRESENCIAL	313	3,1
ATENCIÓN TELEFONICA (RECEPCIÓN)	500	5,0
CALL CENTER	665	6,7
FOROS Y ENCUESTAS	4	0,1
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	0	0,0
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	372	3,7
TOTAL	9960	100,0

“La unión de nuestras Fuerzas”

□ **BUZÓN DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES).**

Ingresaron un total de **8.106**.

□ **ATENCIÓN PRESENCIAL.**

Se registró un total de **313** visitantes a la entidad.

□ **ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN).**

A través de este canal se notificaron **500** llamadas entrantes al conmutador.

□ **CALL CENTER (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO)**

Se registraron por este medio **665** llamadas.

□ **FOROS Y ENCUESTAS.**

Se realizó un **(1)** foro y **3** encuestas para este trimestre.

● **Foro informativo Módulo PQR ALFM.**

El módulo PQR de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares es una herramienta importante que mejora la comunicación y la transparencia entre la entidad y sus usuarios. Este sistema permite que tanto los ciudadanos como el personal vinculado puedan presentar peticiones, quejas, reclamos y denuncias de manera clara y formal, lo que contribuye a generar confianza y garantizar el goce efectivo de los derechos constitucionales.

Un aspecto positivo de este servicio es que permite hacer seguimiento a las solicitudes, lo cual proporciona mayor claridad sobre el estado de cada requerimiento y demuestra el compromiso de la entidad con el buen servicio; en conclusión, el módulo PQR es una herramienta valiosa para la relación Estado – Ciudadano.

Su opinión nos ayuda a fortalecerla, ¿Con la información anteriormente dada qué opina sobre el servicio del módulo PQR de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?

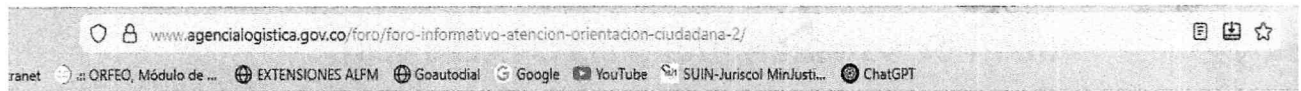
Link: <https://www.agencialogistica.gov.co/foro/foro-informativo-atencion-orientacion-ciudadana-2/>

Fecha de Publicación: 03 marzo de 2026

Fecha de Cierre: 30 de marzo 2026

Resultado de la Participación. Participaron 2 usuarios, así:

“La unión de nuestras Fuerzas”



Dora Segura Molina dice:

4 de marzo de 2026 a las 20:08

Es una excelente manera para poder realizar nuestras solicitudes y si es muy bueno tener información tan importante.



DORA.SEGURA@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO dice:

31 de marzo de 2026 a las 10:29

Agradecemos su valiosa participación.

Neil Aldrin Devia Acosta dice:

6 de marzo de 2026 a las 07:47

Es una excelente forma de tener contacto con todas las partes interesadas en la entidad, recibir su retroalimentación y responder a sus inquietudes, buscando siempre la mejora y el aprendizaje continuo.



DORA.SEGURA@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO dice:

31 de marzo de 2026 a las 10:28

Agradecemos su valiosa participación.

● Encuesta en el Comedor BICAZ de la Regional Amazonía.

Se solicita a los usuarios elegir al servidor público que merece un incentivo por la atención y el servicio prestado.

¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención y servicio en nuestro comedor?

- Cediél Edith Rincón, auxiliar de servicios código 6-1 grado 16.
- Francy Madeline Yunda Perdomo, auxiliar de servicios código 6-1 grado 16.

Fecha de Publicación: 30 enero de 2026

Fecha de Cierre: 04 febrero de 2026

Resultado de la Participación.

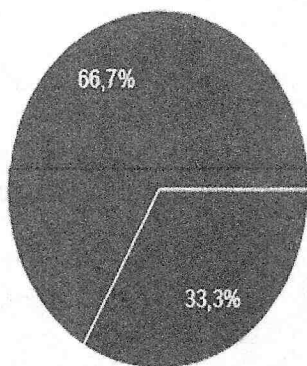
Se recibieron un total de 30 votos distribuidos así:

1. Cediél Edith Rincon con 10 votos obteniendo el 33,3 % de la votación.
2. Francy Madeline Yunda Perdomo con 20 votos obteniendo el 66,7 % de la votación.

“La unión de nuestras Fuerzas”

Link <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/interaccion-ciudadana/encuestas/>

30 respuestas



- 1. Cediél Edith Rincon, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16
- 2. Francy Madeline Yunda Perdomo, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16.

● Encuesta en el Comedor BITER 10 de la Regional Norte.

Se solicita a los usuarios elegir al servidor público que merece un incentivo por la atención y el servicio prestado.

¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención y servicio en nuestro comedor?

- Alfonso Rafael Mejía Carval, auxiliar de servicios código 6-1 grado 16.
- Gilberto Manuel Sanabria Yancy, auxiliar de servicios código 6-1 grado 16.
- Ildemar Rodríguez Ternera, auxiliar de servicios código 6-1 grado 16.

Fecha de Publicación: 25 febrero de 2026.

Fecha de Cierre: 27 febrero de 2026.

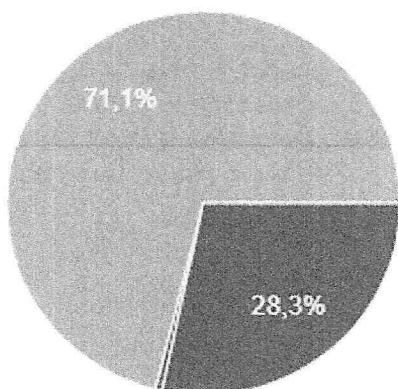
Resultado de la Participación.

Se recibieron un total de **187** votos distribuidos así:

1. Alfonso Rafael Mejía Carval con 53 obteniendo el 28,3 % de la votación.
2. Gilberto Manuel Sanabria Yancy con 1 voto y el 0,5 % de la votación.
3. Ildemar Rodríguez Ternera con 133 votos y un 71,1 % de votación.

“La unión de nuestras Fuerzas”

Link <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/interaccion-ciudadana/encuestas/>



- 1. Alfonso Rafael Mejía Carval, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16
- 2. Gilberto Manuel Sanabria Yancy, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16.
- 3. Ildemar Rodríguez Ternera, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16.

● Encuesta en el Comedor BITER 5 de la Regional Nororienté.

Se solicita a los usuarios elegir al servidor público que merece un incentivo por la atención y el servicio prestado.

¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención y servicio en nuestro comedor?

- Andres Felipe Jaimes Benítez, auxiliar de servicios código 6-1 grado 23.
- Sergio Luis Posso Caballero, auxiliar de servicios código 6-1 grado 23.
- Ney Ernesto Castro Arneo, auxiliar de servicios código 6-1 grado 23.

Fecha de Publicación: 25 marzo de 2026.

Fecha de Cierre: 27 marzo de 2026.

Resultado de la Participación.

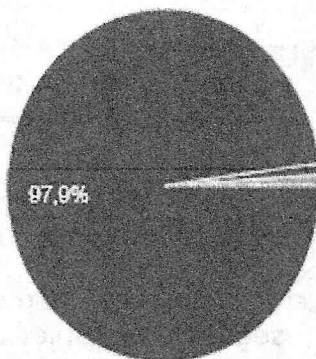
Se recibieron un total de **1.012** votos distribuidos así:

1. Andres Felipe Jaimes Benitez con 10 votos y el 1, % de la votación.
2. Sergio Luis Posso Caballero con 11 votos y un porcentaje del 1,1 % de la votación.
3. Ney Ernesto Castro Arneo con 991 votos y el 97,9 % de la votación.

“La unión de nuestras Fuerzas”

Link <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/interaccion-ciudadana/encuestas/>

1.012 respuestas



- 1. Ney Ernesto Castro Arneo, auxiliar de servicios código 8-1 Grado 23
- 2. Sergio Luis Posso Caballero, auxiliar de servicios código 8-1 Grado 23
- 3. Andres Felipe Jaimes Benitez, auxiliar de servicios código 8-1 Grado 23

En atención a los resultados descritos, las regionales deben informar a la Dirección General sobre el servidor público que obtuvo el mayor número de votos quien es el merecedor del reconocimiento para que sea publicada la felicitación en la orden semanal y se le otorgue un día de permiso.

□ INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)

A través del sistema de atención al ciudadano no se registraron solicitudes en el Módulo Web de Certificaciones Financieras.

□ OTROS (CHAT INTERACTIVO - PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)

- Interacciones Chat Interactivo – 179
- No. de Publicaciones por redes sociales – 193

PUBLICACIONES PRIMER TRIMESTRE 2026					
	Facebook	Twitter - X	YouTube	Instagram	TIKTOK
ENERO	13	8	4	10	4
FEBRERO	18	8	11	18	11
MARZO	24	22	9	25	8
Total publicaciones	55	38	24	53	23

“La unión de nuestras Fuerzas”

- Crecimiento de seguidores por redes sociales – **14.093**

SEGUIDORES PRIMER TRIMESTRE 2026					
	Facebook	Twitter - X	YouTube	Instagram	TIKTOK
ENERO	5925	2220	1158	2467	1208
FEBRERO	6134	2222	1225	2510	1672
MARZO	6164	2218	1227	2545	1939
Total seguidores	6164	2218	1227	2545	1939

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE QUEJAS - RECLAMOS – CALIFICACIÓN NEGATIVA.

Para el primer trimestre no se evidencian acciones correctivas o de mejora en cuanto a quejas, reclamos y/o calificación negativa, según lo establecido en la circular **No. RS20240815116941 del 15 de agosto del 2024**.

Cabe resaltar que en el procedimiento se establece que las quejas, reclamos y/o calificaciones negativas recurrentes, se reportan a los directores para adoptar acciones correctivas o de mejora tendientes a eliminar la causa raíz que originan la manifestación, asimismo, a través del Sistema de Gestión “*Suite Visión Empresarial*” se debe registrar la mejora y realizar el respectivo seguimiento.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.

6.1. Medición de la satisfacción.

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) Preguntas Módulo PQRD - (4) Preguntas Servicio De Créditos			
		Excelente (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
Percepción del servicio en general (PQRD)	3	4	1	0	5
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	191	180	8	3	4
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	1	0	0	0	0
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
3	195	Excelente (4.5. a 5)			

“La unión de nuestras Fuerzas”

Para el primer trimestre del año 2026, se evidencia la participación de **195** usuarios en total, de los cuales **191** son de personas que adquirieron un crédito en la entidad y al momento de finalizar el trámite realizaron la encuesta de servicio de manera presencial y/o virtual, siendo recibidas por los asesores de créditos, evidenciando una percepción favorable.

En cuanto al servicio prestado a través del módulo (PQR), donde participaron **tres** usuarios, se determinó que la percepción es en medio sentido desfavorable.

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares implementó una encuesta a través de un **código QR** ubicado en los diferentes comedores de tropa, con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la entidad, para el primer trimestre de la presente vigencia se registró un total de **908** participantes, quienes respondieron 8 preguntas.

6.2. Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	8106
Opiniones Positivas	136
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio	6866
Total	15108

Se observó una participación importante respecto a las **FELICITACIONES**, ya que éstas son las que más se reciben a través de los "Buzones de Sugerencias", ubicados en todas las unidades de servicio, para el presente trimestre alcanzaron un total de **8.106** manifestaciones positivas, lo que deja en evidencia que éste canal de recepción es fundamental para la participación de nuestros usuarios y grupos de interés, a su vez nos permite conocer la percepción favorable sobre la gestión de la entidad fortaleciendo así la imagen institucional.

También es importante resaltar las opiniones positivas enviadas por la encuesta QR con el reporte de satisfacción frente a la alimentación, para el primer trimestre de 2026 es de **136** opiniones positivas frente a la prestación del servicio en los comedores de tropa.

Frente a la calificación positiva tenemos un número considerable de percepción satisfactoria por parte de nuestros usuarios **6.866**, la cual se consolidada a partir de la información reportada a través de la encuesta del código QR, telefónica, gestión PQR, gestión Créditos y gestión Cartera.

"La unión de nuestras Fuerzas"

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	5
Reclamos	14
Denuncia	4
Opiniones Negativas	35
Calificación negativa de la percepción del servicio	307
Total	365

De otra parte, se recibieron **365** conceptos desfavorables, cifra que comparada con los conceptos favorables evidencia que la satisfacción del usuario es muy positiva, sin embargo, este tipo de opiniones sirve como referente de alerta importante para tener en cuenta en la mejora de los procesos que han presentado algún tipo de inconveniente, ya sea una queja por conducta de un funcionario, un reclamo por alguna actuación administrativa o una denuncia por hechos de corrupción.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Para la Agencia Logística de las Fuerzas Militares es prioridad seguir fomentando la participación activa de la ciudadanía y nuestros grupos de interés, no sólo por los canales con los que cuenta el Sistema Nacional de Atención y Orientación al Ciudadano sino por medio de todas las herramientas de participación a las que podamos acceder. De ahí la importancia de informar sobre los servicios prestados por la Entidad a través de campañas de concientización, cultura del manejo de las herramientas tecnológicas existentes y generación espacios de participación. De esta manera se busca poner en evidencia la celeridad, agilidad y efectividad de las respuestas por medios virtuales, lo que a su vez se refleja en el aumento de la participación por parte de la ciudadana. En este orden de ideas, cabe señalar los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad:

1. Centro de Atención Telefónico:

- (601) 6510420 al 6510449
- PBX (601) 6510420 opción (0)
- Línea Gratuita 018000126537
- Línea Celular 3144448210

2. Correos institucionales:

- Contactenos@agencialogistica.gov.co
- Denuncie@agencialogistica.gov.co
- Interactuaalfm@agencialogistica.gov.co

"La unión de nuestras Fuerzas"

3. Módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Portal Institucional de la Entidad.
4. Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano-Oficina Principal.
5. Puntos de Atención al Ciudadano en las Regionales.
6. Chat Institucional.
7. Foros virtuales.
8. Encuestas Virtuales.
10. Buzones de Sugerencias a Nivel Nacional.
11. Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía a través de diferentes Canales.
12. Publicación de información por la página web y redes sociales.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

▣ Encuestas Anticorrupción.

Para el primer trimestre del año 2026, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló **138** Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del **95,78%** y una percepción negativa del **3,67%**, acerca de **121** procesos contractuales ejecutados por la entidad.

“La unión de nuestras Fuerzas”