

Bogotá D.C., 22-10-2025

Nº 2025110010055681 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 Tercer Trimestre del año 2025; 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 solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Consultas correspondiente al tercer trimestre del año 2025.

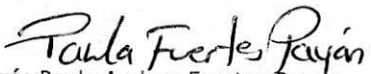
Cordialmente,



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



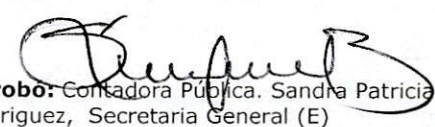
Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán
Técnico Apoyo, Seguridad y Defensa - Atención y Orientación Ciudadana.



Revisó: Aboga. Marisol Cruz Gutiérrez
Asesor Sector Defensa.



Revisó: Aboga. Diana Cecilia Martin Amaya
Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana



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

“La unión de nuestras Fuerzas”

INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: julio 01 a septiembre 30 de 2025

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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

1.1 PERÍODO ANTERIOR – SEGUNDO TRIMESTRE 2025.

A continuación, se presenta el avance de la gestión de respuestas dadas a las solicitudes en el periodo 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	191	191	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	372	372	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
563							

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el segundo trimestre del año 2025, se recibieron un total de 563 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; 191 tramitadas a través del Módulo PQR y 372 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 – JULIO A SEPTIEMBRE 2025 (TERCER 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	217	215	2	0	0	1%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	259	259	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
476							

“La unión de nuestras Fuerzas”

Respecto al tercer trimestre del año 2025, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas a través del módulo aumento en 26 PQRD, ya que pasamos de 191 a 217 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 259 manifestaciones y en el trimestre pasado 372, por lo que disminuyó la participación en 113 sugerencias. Cabe resaltar que 2 solicitudes se encuentran en trámite con **"tiempo extendido"**.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS.

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

Durante el tercer trimestre 2025, no se presentaron peticiones vencidas; cabe resaltar que se recibió un total de 476 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

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

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

"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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	4	1	0	0	0	0	5	1,05
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA	ADMINISTRACION CO-MEDORES DE TROPA (CATERING)	2	0	4	225	0	0	231	48,53
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	1	0	0	34	0	0	35	7,35
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	8	0	0	0	0	1	9	1,89
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	23	0	1	0	0	0	24	5,04
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN-CREDITOS)	7	0	1	0	0	0	8	1,68
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACION INSTITUCIONAL	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	3	0	0	0	0	0	3	0,63
	DESPACHO	3	0	0	0	0	0	3	0,63
SECRETARIA GENERAL	CARTERA	27	0	2	0	0	0	29	6,09
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	37	0	0	0	0	0	37	7,77

"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 LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

OFICINA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	REDES E INFRAESTRUC- TURA TECNOLÓGICA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,21
DIRECCIÓN ADMINIS- TRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	66	7	1	0	0	0	0	2	76	15,97
	GESTION NÓMINA	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0,84
	SERVICIOS ADMINIS- TRATIVOS	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,21
	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,21
CONTROL INTERNO DIS- CIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCI- PLINARIA	5	1	0	0	0	0	0	0	6	1,26
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUI- MIENTO Y EVALUACIÓN	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,63
TOTAL		196	9	9	0	0	0	0	3	476	100

Para el tercer trimestre del año, se recibieron 259 interacciones por los Buzones de Sugerencia; la mayoría fueron para el *Grupo Administración de Comedores de Tropa* (Catering), quienes sumaron 255 sugerencias y para los *Centros de Almacenamiento y Distribución* que recibieron 34 sugerencias, evidenciando disminución en comparación con el trimestre anterior de 113 sugerencias en estas unidades de servicio.

“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



Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 217 solicitudes, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a Gestión Administrativa Talento Humano con 66, Gestión Nomina con 4, Gestión de Servicios Administrativos y Salud y Seguridad en el Trabajo con una (1) respectivamente, Dirección Financiera "Gestión Contabilidad" con 37 y "Gestión Cartera" con 27, Gestión Contractual con 23, el Grupo Precontractual con 8, seguido de la Subdirección General de Abastecimientos "Gestión Créditos" con 7, oficina Instrucción Disciplinaria con 5, Dirección General con 4, seguido de la Secretaría General, Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y Oficina de Control Interno con 3 respectivamente, la Subdirección Operación Logística " Gestión Catering" con 2, y Cad's con una (1), finalmente la oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con una(1) petición a cargo.

Además, se registraron 9 quejas, los cuales se direccionaron a Gestión de Talento Humano con 7, seguido del Despacho de la Dirección General e Instrucción Disciplinaria con una (1) respectivamente.

Así mismo se presentaron 9 reclamos, los cuales fueron direccionados a Gestión Administración Comedores de Tropa (Catering) con 4, Gestión Cartera con 2, seguido de Gestión Contractual, Gestión Créditos y Talento Humano con un (1) reclamo respectivamente.

Se presentaron 3 denuncias, las cuales fueron direccionadas a Gestión Talento Humano con 2 y Gestión Precontractual con una (1), lo anterior por instrucción de la Dirección General.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	10	0	5	259	0	274	57,56

"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 LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

ASPECTOS CONTENCIOSOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	31	0	1	1	0	0	1	0	33	6,93
ASPECTOS DE PERSONAL	5	1	0	0	0	0	0	0	6	1,26
ASPECTOS DE SALUD	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ORDEN PÚBLICO - OPERACIONES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
SERVICIO MILITAR	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
INTELIGENCIA Y CONTRA-INTELIGENCIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	64	0	2	0	0	0	0	0	66	13,87
INCORPORACIÓN CURSOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTO DE VIVIENDA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00

"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

ADMINISTRACIÓN Y LOGIS- TICA	86	8	1	0	2	97	20,38
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS PRESTACIONALES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
VIARIOS	0	0	0	0	0	0	0,00
TOTAL	196	9	9	259	3	476	100

De acuerdo al recuadro anterior, los asuntos con mayor número de solicitudes, exceptuando las sugerencias, hacen referencia a aspectos de aclaraciones de procesos contractuales y solicitudes generales administrativas, temas financieros entre los que se encuentran trámites con certificaciones de saldo, certificaciones de retenciones, certificaciones de paz y salvo. En cuanto al área de contratación se evidencia que las peticiones más comunes son las certificaciones contractuales, aclaraciones contractuales y solicitud de copias.

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 018000126637
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 el usuario 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	68	14,29
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	2	0,42
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	141	29,62
INTERNET CHAT	2	0,42
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	4	0,84
OTROS (SUGERENCIAS)	259	54,41
TOTAL	476	100,0

Para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la entidad un total de 476 solicitudes, de las cuales 259 fueron recibidas en los Buzones como Sugerencias y 217 por los demás canales de recepción.

⇐ **CORREO ELECTRONICO.**

Para el presente trimestre por este medio se registraron 68 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 **1.063** llamadas, de las cuales **381** fueron asesorías de información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma entidad, se registraron 2 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 **141** 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 **2** solicitudes por este medio.

⇨ EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO).

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de **4** solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las dependencias competentes 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 147 Buzones, por los cuales se recibieron un total de 9.145 interacciones, específicamente **259** sugerencias y **8.886** felicitaciones para el tercer trimestre del año.

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

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00
BUZÓN DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)	8886	74,30
ATENCIÓN PRESENCIAL	1035	8,65
ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN)	592	4,95
CALL CENTER	1063	8,89
FOROS Y ENCUESTAS	5	0,04

"La unión de nuestras Fuerzas"

INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	14	0,12
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	364	3,04
TOTAL	11959	100

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

Ingresaron un total de **8.886**

⇨ **ATENCIÓN PRESENCIAL.**

Se registró un total de **1035** visitantes a la entidad.

⇨ **ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN).**

A través de este canal se notificaron **592** llamadas entrantes al conmutador.

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

Se registraron por este medio **1063** llamadas.

⇨ **FOROS.**

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

• **Foro Control Social.**

Se convoca a las veedurías, partes interesadas y ciudadanía en general a ejercer vigilancia y control sobre los contratos ejecutados por la ALFM, los cuales se encuentran publicados en el siguiente link:

<https://www.agencialogistica.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/3-contratacion/3-3-publicacion-de-la-ejecucion-de-los-contratos/>

Foro Control Social



Manifiesto y acepto que conozco los términos y condiciones de la política para el tratamiento de datos personales y autorizo el uso de mis datos para recibir notificaciones sobre los trámites relacionados con las actividades misionales adelantadas por la entidad. La información suministrada está regida bajo la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Acepto

Se convoca a las veedurías, partes interesadas y ciudadanía en general a ejercer vigilancia y control sobre los contratos ejecutados por la ALFM, los cuales se encuentran publicados en el siguiente link:

<https://www.agencialogistica.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/3-contratacion/3-3-publicacion-de-la-ejecucion-de-los-contratos/>

A continuación puede expresar sus opiniones, comentarios y sugerencias.

Recuerde que con su participación ejerce control social frente a la gestión institucional.

"La unión de nuestras Fuerzas"

----- Forwarded message -----

De: Dora Segura <dora.segura@agencialogistica.gov.co>

Date: mar, 8 jul 2025 a las 9:34

Subject: Invitación participación Foro

To: <veeduriaciudadana1979@outlook.es>, <luisalvarado.pardo@gmail.com>, <Veeduria@hotmail.com>, <notificacionesveeduria3@gmail.com>, <liderescolombiaaccion@gmail.com>

Buenas Tardes:

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares tienen el gusto de invitarlos a participar en nuestro Foro Control Social. Creemos que su perspectiva como veedurías ciudadanas es muy valiosa y enriquecerá enormemente a nuestra entidad con sus comentarios, los cuales los pueden plasmar ingresando en el siguiente Link:

<https://www.agencialogistica.gov.co/foro/tercer-trimestre-ano-2025-foro-control-social/>

Agradecemos de antemano su interés y esperamos contar con su valiosa participación.

Cordialmente,

Dora Lucía Segura Molina
Técnico para Seguridad y Defensa
Oficina Atención y Orientación Ciudadana

Link: <https://www.agencialogistica.gov.co/foro/tercer-trimestre-ano-2025-foro-control-social/>

Publicación: 04 julio de 2025

⇐ **ENCUESTAS.**

Se realizaron 4 encuestas durante el tercer trimestre del 2025.

1 - Encuesta informativa Atención y Orientación Ciudadana.

• **Pregunta.**

Conozca los tipos de solicitudes:

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación

“La unión de nuestras Fuerzas”

indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
Denuncia: Es una conducta posiblemente irregular, la cual es puesta en conocimiento ante una autoridad competente, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Considera que fue de gran ayuda la información brindada.

a. SI

b. No

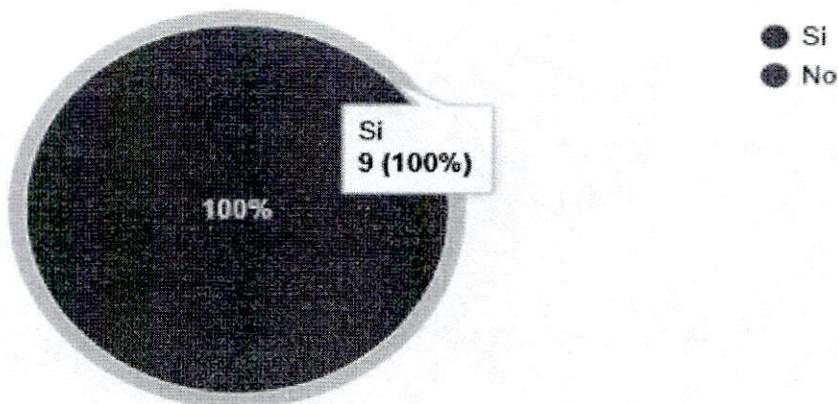
Recuerde que para nosotros es muy importante su opinión.

Link:

<https://docs.google.com/forms/d/13kB4tOgMZy089DRz1WilbJs7tq4SoeRK48ceNlm-pbG8/closedform?pli=1>

Considera que fue de gran ayuda la información brindada

9 respuestas



Participaron 9 personas las cuales opinaron que si fue de ayuda la información.

Publicación: 04 de julio 2025

Cierre: 20 julio 2025

- Encuestas comedores de las regionales, así:

a). Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes los Héroes de Colombia en nuestra Regional Llanos Orientales

“La unión de nuestras Fuerzas”

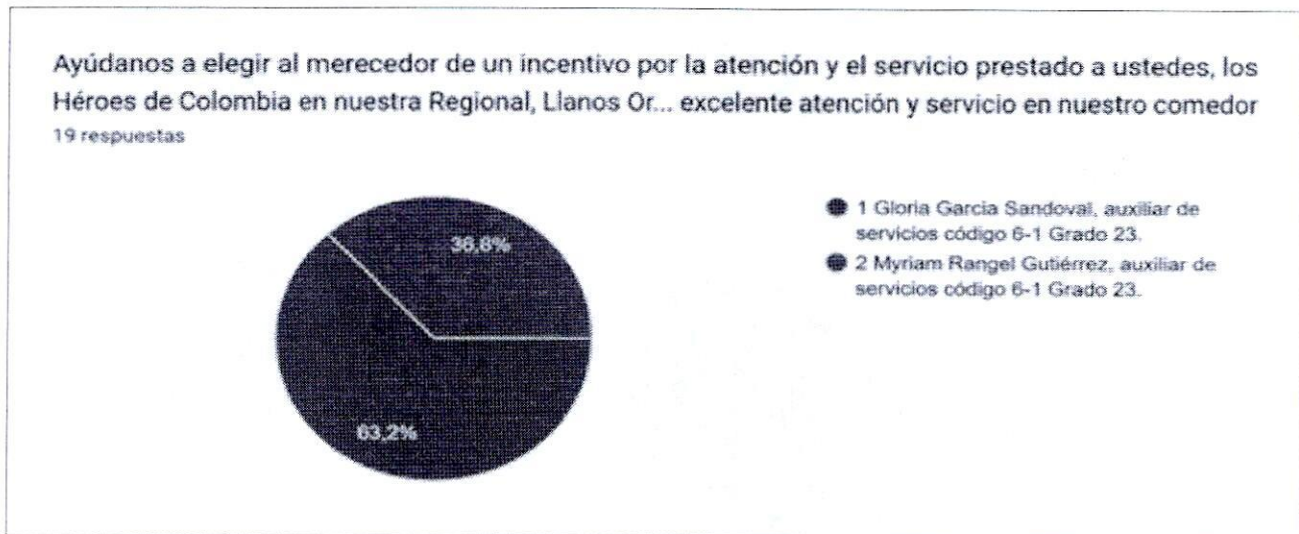
Comedor, BIAVA 30, ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

Postularon 2 auxiliares del comedor:

1- Myriam Rangel Gutierrez, Aux código 6-1 grado 23; 7 votos 36,8 %.

2- Gloria Garcia Sandoval, Aux código 6-1 grado 23; 12 votos 63,2% (GANADOR)

Link: <https://docs.google.com/forms/d/1UaEXfUMP4g1v-JI-abCZOmoHHzRNSMqK0oBFyKtKjaM/closedform>



Resultado Encuesta Comedor, BIAVA 30 - Regional Llanos Orientales

Participaron 19 soldados

Mayor número de votos: Sra. Gloria Garcia Sandoval con 12 votos / 63%.

Publicación: julio 25 2025

Cierre: 06 agosto 2025.

b). Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes los Héroes de Colombia en nuestra Regional Norte comedor BASPC 2, ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

Postularon 2 auxiliares del comedor:

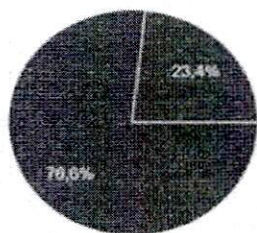
“La unión de nuestras Fuerzas”

- 1- Matilde Cecilia Mejía Ibáñez, Aux código 6-1 grado 16; 44 votos 23, 4 %**
- 2- Maribel Arrieta Molina Aux código 6-1 grado 16; 144 votos 76,6 %**

Link: https://www.agencialogistica.gov.co/wp-admin/admin-ajax.php?action=frm_forms_preview&form=encuesta-comedor-birey-regional-nororient

Encuesta Comedor, BASPC 2 – Regional Norte.

Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes, los Héroes de Colombia en nuestra Regional, Norte "Co...excelente atención y servicio en nuestro comedor
188 respuestas



- 1. Maribel Arrieta Molina, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16
- 2. Matilde Cecilia Mejía Ibáñez, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16

Resultado Encuesta Comedor, BASPC 2- Regional Norte

Participaron: 188 soldados

Mayor número de votos: Sra. Maribel Arrieta Molina con 144 votos /76,6%.

Publicación: agosto 27 2025

Cierre: 17 septiembre 2025.

c). Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes los Héroes de Colombia en nuestra Regional Antioquia Chocó comedor BASPC 17, ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

Postularon 2 auxiliares del comedor:

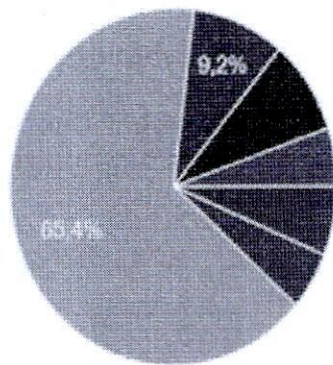
- 1- Martha Gladys Serna Sosa, Aux código 6-1 grado 16; 49 votos 5,2 %.**

"La unión de nuestras Fuerzas"

- 2- David Steven Julio Terán, Aux código 6-1 grado 16; **50 votos 5,3 %.**
- 3- María Ines Martínez Mosquera, Aux código 6-1 grado 16; **59 votos 6,3 %.**
- 4- Olga Rocio Montoya Medina, Aux código 6-1 grado 16; **81 votos 8,6 %.**
- 5- Yolima Montiel Arias, Aux código 6-1 grado 16; **87 votos 9,2 %.**
- 6- Marta Elisa Torres Albornoz, Aux código 6-1 grado 16; **615 votos 65,4 %.**

Link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe-jTkalAKTTfp6KIVBIYrN3vWobPt8QpNHR3jdarQNPqPNcA/closedform>

• Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes, los Héroes de Colombia en nuestra Regional, Chocó...excelente atención y servicio en nuestro comedor
941 respuestas



1. María Ines Martínez Mosquera, auxiliar de servicios código 6-1 Grado...
2. Martha Gladys Serna Sosa, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16
3. Marta Elisa Torres Albornoz, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16
4. Yolima Montiel Arias, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16
5. Olga Rocio Montoya Medina, auxili...
6. David Stiven Julio Terán, auxiliar de...

Resultado Encuesta Comedor, BASPC 17- Regional Antioquia chocó.

Participaron 941 soldados

Mayor número de votos: Sra. Marta Elisa Torres Albornoz con 615 votos / 65,4%.

Publicación: 19 septiembre 2025

Cierre: 07 octubre 2025.

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.

“La unión de nuestras Fuerzas”

⇨ INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)

A través del sistema de atención al ciudadano se registraron 14 solicitudes en el Módulo Web de Certificaciones Financieras. Los cuales tienen 5 días hábiles para remitir las certificaciones al usuario.

⇨ OTROS (Chat Interactivo - Publicaciones en Redes sociales)

- Interacciones Chat Interactivo – 183
- No. de Publicaciones por Redes Sociales – 181

PUBLICACIONES TERCER TRIMESTRE 2025					
	Facebook	Twitter - X	YouTube	Instagram	Tiktok
JULIO	18	11	3	18	3
AGOSTO	15	15	2	15	3
SEPTIEMBRE	24	19	5	23	7
Total publicaciones	57	45	10	56	13

• Crecimiento de Seguidores por Redes Sociales – 11.989

CRECIMIENTO TERCER TRIMESTRE 2025					
	Facebook	Twitter - X	YouTube	Instagram	Tiktok
JULIO	5733	2198	1096	2286	128
AGOSTO	5740	2203	1098	2308	133
SEPTIEMBRE	5765	2206	1105	2346	567
Total seguidores	5765	2206	1105	2346	567

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

Para el tercer 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.**

Con el fin de prevenir las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2025110010238323 de fecha 17 de octubre 2025, al Sr. Coronel (Ra) Carlos Fidel

“La unión de nuestras Fuerzas”

Colmenares Jurado en calidad de Director Subdirección General Operación Logística, las novedades encontradas por medio del módulo PQR evidenciado 4 reclamos que frente al servicio durante el tercer trimestre del año 2025, con el asunto “reclamo alimentación”, (3 de Regional Llanos y 1 de la Regional Amazonía).

Las cuales se presentan para diferentes comedores, se hace necesario informar a la respectiva dependencia para su análisis y oportuna acción.

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)	8	17	3	1	11
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	159	434	40	3	0
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	7	15	3	3	7
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
3	174	Excelente (4.5. a 5)			

Para el tercer trimestre del año 2025, se evidencia la participación de 174 usuarios en total, de los cuales 159 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 4 usuarios, se determinó que la percepción es favorable.

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 segundo trimestre de la vigencia 2025 se registró un total de **513** participantes, quienes respondieron 8 preguntas.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	8886
Opiniones Positivas	125
Calificación positiva de percepción del servicio	4344
Total	13355

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 segundo trimestre alcanzaron un total de 8.886 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, para el tercer trimestre es de 125 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 4.344, 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.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	9
Reclamos	9
Denuncia	3
Opiniones Negativas	27
Calificación negativa de la percepción del servicio	177
Total	225

De otra parte, se recibieron 225 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

2. Correos institucionales:

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

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.

“La unión de nuestras Fuerzas”

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

⇐ Encuestas Anticorrupción.

Para el tercer trimestre del año 2025, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 106 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 97,5% y una percepción negativa del 2,1%, acerca de 189 procesos contractuales ejecutados por la entidad.

“La unión de nuestras Fuerzas”