

Bogotá D.C., 21-01-2026

Nº 2026110010002161 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 Cuarto 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 cuarto trimestre del año 2025.

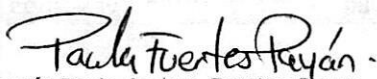
Cordialmente,



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



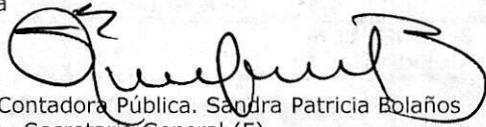
Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payan
Técnico Apoyo, Seguridad y Defensa - Atención y Orientación Ciudadana.



Revisó: Aboga. Marisol Cruz Gutierrez
Asesor Sector Defensa.



Reviso: P.D. Diana Cecilia Martin Amaya
Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana



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

"La unión de nuestras Fuerzas"

INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: octubre 01 a diciembre 31 de 2025

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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

1.1 PERÍODO ANTERIOR – TERCER 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	217	217	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	259	259	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
476							

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el tercer trimestre del año 2025, se recibieron un total de 476 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; 217 tramitadas a través del Módulo PQR y 259 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 – OCTUBRE A DICIEMBRE 2025 (CUARTO 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	180	178	2	0	0	1%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	262	262	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
442							

“La unión de nuestras Fuerzas”

Respecto al cuarto trimestre del año 2025, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas a través del módulo aumento en 37 PQRD, ya que pasamos de 217 a 180 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 262 manifestaciones y en el trimestre pasado 259, evidenciándose un leve aumento en la participación de los usuarios. Cabe resaltar que 2 solicitudes se encuentran en trámite con **plazo de cierre 23 y 28 de enero 2026**.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS.

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

Durante el cuarto trimestre 2025, no se presentaron peticiones vencidas; cabe resaltar que se recibió un total de 442 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO 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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	3	0	0	0	0	0	3	0,68
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	2	0	227	0	0	229	51,81
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	25	0	0	25	5,66
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	4	0	0	0	0	0	4	0,90
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	25	0	0	0	0	0	25	5,66
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	0	0	1	0	0	0	1	0,23
	(COMERCIALIZACIÓN-CREDITOS)	10	0	0	0	0	0	10	2,26
SECRETARÍA GENERAL	DESPACHO	2	0	0	0	0	0	2	0,45
	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	1	0,23

"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 FINANCIERA	CARTERA	17	0	0	0	0	0	0	17	3,85
	CONTABILIDAD	25	0	0	0	0	0	0	25	5,66
	TESORERIA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,23
OFICINA JURIDICA	ASESORIA JURIDICA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,45
OFICINA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	REDES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,45
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	66	3	1	5	0	0	1	76	17,19
	GESTIÓN NÓMINA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,45
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	5	0	0	0	6	1,36
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	7	3	0	0	0	0	1	11	2,49
TOTAL		168	8	2	262	0	0	2	442	100

Para el cuarto trimestre del año, se recibieron 262 interacciones por los Buzones de Sugerencia; la mayoría fueron para el Grupo Administración de Comedores de Tropa (Catering), quienes sumaron 227 sugerencias y para los Centros de Almacenamiento y Distribución que recibieron 25 sugerencias, Talento Humano y Servicios Administrativos con 5 sugerencias respectivamente. Evidenciando aumento en comparación con el trimestre anterior de 3 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 180 solicitudes, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a Gestión Administrativa Talento Humano con 66, Gestión Nomina con 2, Gestión de Servicios Administrativos con una (1), Dirección Financiera "Gestión Contabilidad" con 25 y "Gestión Cartera" con 17, "Gestión Tesorería" con una (1) petición, Gestión Contractual con 25, el Grupo Precontractual con 4, seguido de la Subdirección General de Abastecimientos "Gestión Créditos" con 10, oficina Instrucción Disciplinaria con 7, Dirección General con 3, seguido de la Secretaría General y oficina asesora Jurídica con 2 peticiones respectivamente, Grupo Atención y Orientación Ciudadana con una (1) y la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones con dos.

Además, se registraron 8 quejas, los cuales se direccionaron a Gestión de Talento Humano con 3, seguido de Instrucción Disciplinaria con 3 y la Subdirección General de Operación Logística Catering con 2.

Así mismo se presentaron 2 reclamos, los cuales fueron direccionados a Gestión Talento Humano y a la Dirección de Infraestructura respectivamente.

Se presentaron 2 denuncias, las cuales fueron direccionadas a Gestión Talento Humano y a Instrucción Disciplinaria, 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	2	1	252	0	265	59,95
ASPECTOS CONTENCIOSOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00

"La unión de nuestras Fuerzas"



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
— La unión de nuestras Fuerzas —

ASPECTOS DE CONTRA- TACIÓN	29	0	0	0	0	0	0	0	29	6,56
ASPECTOS DE PERSONAL	7	3	0	0	0	0	0	1	11	2,49
ASPECTOS DE SALUD	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ORDEN PÚBLICO - OPE- RACIONES	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 IN- MUEBLES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIO- NAL HUMANITARIO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
INTELIGENCIA Y CON- TRAINTELIGENCIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS- NOMINA	42	0	0	0	0	0	0	0	42	9,50
INCORPORACIÓN CUR- SOS	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



ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	80	3	1	10	1	95	21,49
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
VARIOS	0	0	0	0	0	0	0,00
TOTAL	168	8	2	262	2	442	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”

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	52	11,76
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,23
LINEA DIRECTA	1	0,00
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	125	28,28
INTERNET CHAT	1	0,23
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	1	0,23
OTROS (SUGERENCIAS)	262	59,28
TOTAL	442	100,0

Para el cuarto trimestre del año 2025, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la entidad un total de 442 solicitudes, de las cuales 262 fueron recibidas en los Buzones como Sugerencias y 180 por los demás canales de recepción.

⇐ **CORREO ELECTRONICO.**

Para el presente trimestre por este medio se registraron 52 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 unión de nuestras Fuerzas”

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.

Para el trimestre, se registraron por este medio **581** llamadas, de las cuales **225** fueron asesorías de información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma entidad, se registraron una (1) petición 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 **125** 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 registró una (1) solicitud por este medio.

⇨ EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO).

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibió un total de **una (1)** solicitud, la cual fue direccionada 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 9.318 interacciones, específicamente **262** sugerencias y **9.056** felicitaciones para el cuarto 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)	9056	81,78

"La unión de nuestras Fuerzas"

ATENCIÓN PRESENCIAL	698	6,30
ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN)	411	3,71
CALL CENTER	581	5,25
FOROS Y ENCUESTAS	5	0,05
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	13	0,12
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	310	2,80
TOTAL	11074	100

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

Ingresaron un total de **9.318**

⇨ **ATENCIÓN PRESENCIAL.**

Se registró un total de **698** visitantes a la entidad.

⇨ **ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN).**

A través de este canal se notificaron **411** llamadas entrantes al conmutador.

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

Se registraron por este medio **581** llamadas.

⇨ **FOROS.**

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

• **Foro informativo Atención y Orientación Ciudadana.**

PREGUNTA: ¿Sabías que? Una 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. ¿Cuéntanos qué estrategias debería implementar la Entidad para prevenir el fenómeno de la corrupción? link:

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

“La unión de nuestras Fuerzas”

7 de Octubre 2025



Foro informativo Atención y Orientación Ciudadana

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

¿Sabías que? Una 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. ¿Cuéntanos qué estrategias debería implementar la Entidad para prevenir el fenómeno de la corrupción?

“No a la corrupción, sí a la transparencia ALFM”

El cual no se evidencia participación ciudadana.

Publicación: 07 octubre de 2025

Cierre: 06 de enero 2026

⇐ **ENCUESTAS.**

Se realizaron 4 encuestas durante el cuarto trimestre del 2025.

1 - Encuesta informativa Atención y Orientación Ciudadana.

• Pregunta.

Señor Ciudadano conozca más sobre nuestros Canales de Atención Chat Interactivo: la ciudadanía en general realiza preguntas en tiempo real a un asesor que se encuentra presto a solucionar todo tipo de requerimiento. Este servicio se presta de lunes a viernes en un horario de 7:30 am a 4:30 pm. Ingresa a nuestra página Web www.agencialogistica.gov.co Ingresando en el icono que aparece a mano derecha del monitor y diligencia los Datos requeridos. Recuerde estaremos atentos a servirles.

¿Considera que la información fue de utilidad?

a. SI

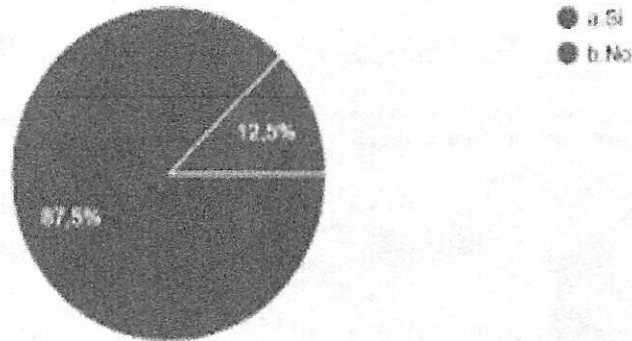
b. No

Link:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdrQvcLAY-OsnjFqoEfxcMxuigYYAfAmYMHJLtuo0BbA2nhHg/closedform?pli=1>

“La unión de nuestras Fuerzas”

Canal interactivo donde la ciudadanía en general realiza preguntas en tiempo real un asesor que se encuentra presto a solucionar todo tipo de requerimientos. ¿Considera que la información fue de utilidad?
8 respuestas



Participaron 8 personas las cuales opinaron el 87,5% (07) estuvo de acuerdo que fue de gran importancia la información y el 12,5% (01) considero que no.

Publicación: 07 de octubre 2025

Cierre: 06 enero 2026

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

Postularon 2 auxiliares del comedor:

1- Lady Patricia Castaño Castaño, Aux código 6-1 grado 16; 1 votos 33.3 %

2- Silvia Patricia Ruiz Vargas, Aux código 6-1 grado 16; 2 votos 66,7 %.

Link:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdU2vpmibfr8Zak7mP5PtaRHbfQv0JRkszk90qK9W3MvflDQ/closedform>

“La unión de nuestras Fuerzas”

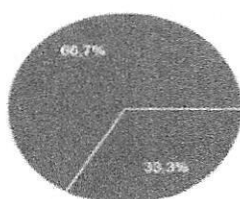
2025

Octubre 24 2025

• **Encuesta Comedor CATAM, Regional Centro**

Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes, los Héroes de Colombia en nuestra Regional, Centro "C...celente atención y servicio en nuestro comedor?"

3 respuestas



- 1. Lady Patricia Castaño Castaño, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16
- 2. Silvia Patricia Ruiz Vargas, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16.

Resultado Encuesta Comedor, CATAM - Regional Centro

Participaron 3 soldados

Mayor número de votos: Silvia Patricia Ruiz Vargas, Aux código 6-1 grado 16; 2 votos 66,7 %.

Publicación: octubre 24 2025

Cierre: 04 noviembre 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 Nororiente comedor BITER 30, ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

Postularon 2 auxiliares del comedor:

- 1- Jorge Andres Castillo Caro, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16; **32 votos 82,1 %**
- 2- Jose Alirio Hernandez Aux código 6-1 grado 16; **7 votos 17,9 %**

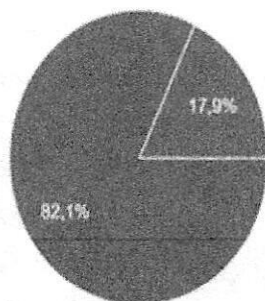
Link: https://docs.google.com/forms/d/17X_cqWTexO4a2-Y_sh8imj9xeiWKCvgvJdJ4Gsq6yYA/closedform

"La unión de nuestras Fuerzas"

• Comedor, BITER 30 – Regional Nororiente.

Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes, los Héroes de Colombia en nuestra Regional, Nororient...celente atención y servicio en nuestro comedor?

39 respuestas



- 1. Jorge Andres Castillo Caro, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16.
- 2. José Alirio Hernandez, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16.

Resultado Encuesta Comedor, BASPC 2- Regional Nororiente

Participaron: 39 soldados

Mayor número de votos: Sr. Jorge Andres Castillo Caro con 32 votos /82,1%.

Publicación: 07 noviembre 2025

Cierre: 12 noviembre 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 Suroccidente comedor BILOP, ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

Postularon 4 auxiliares del comedor:

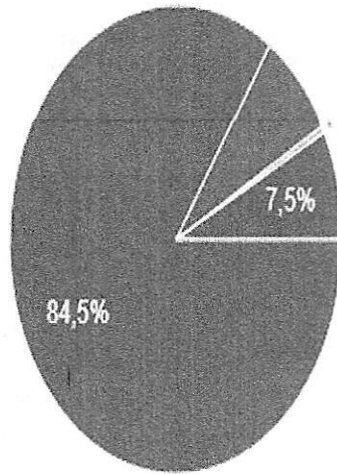
- 1- Faber Peña, Aux código 6-1 grado 16; **31 votos 7.5 %**
- 2- Luverney Erazo, Aux código 6-1 grado 16; **31 votos 7,5 %.**
- 3- Abraham Narváez, Aux código 6-1 grado 16; **2 votos 0,5 %.**
- 4- Cristian Erazo, Aux código 6-1 grado 16; **348 votos 84,5 %.**

“La unión de nuestras Fuerzas”

Link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSelbz_qTwchxwsKljBqMJdDIKSvxHW1m3LfcYnGa8JC_Dd0LA/closedform

412 respuestas



- 1. Cristian Erazo, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16
- 2. Luverney Erazo, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16.
- 3. Abraham Narvaez, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16.
- 4. Faber Peña, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16.

Resultado Encuesta Comedor, BILOP- Regional Suoccidente.

Participaron 412 soldados

Mayor número de votos: Sr. Cristian Erazo con 348 votos / 84,5%.

Publicación: 23 diciembre 2025

Cierre: 29 diciembre 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.

⇐ **INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)**

A través del sistema de atención al ciudadano se registraron 13 solicitudes en el Módulo Web de Certificaciones Financieras. Los cuales tienen 5 días hábiles para remitir las certificaciones al usuario.

“La unión de nuestras Fuerzas”

⇒ OTROS (Chat Interactivo - Publicaciones en Redes sociales)

- Interacciones Chat Interactivo – 139
- No. de Publicaciones por Redes Sociales – 171

PUBLICACIONES CUARTO TRIMESTRE 2025					
	Facebook	Twitter - X	YouTube	Instagram	Tiktok
OCTUBRE	20	16	2	20	4
NOVIEMBRE	13	10	2	13	2
DICIEMBRE	23	18	3	21	4
Total publicaciones	56	44	7	54	10

- Crecimiento de Seguidores por Redes Sociales – 12381

CRECIMIENTO CUARTO TRIMESTRE 2025					
	Facebook	Twitter - X	YouTube	Instagram	Tiktok
JULIO	5789	2202	1109	2379	618
AGOSTO	5797	2208	1126	2402	645
SEPTIEMBRE	5886	2213	1143	2437	702
Total seguidores	5886	2213	1143	2437	702

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

Para el cuarto 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

"La unión de nuestras Fuerzas"

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)	1	4	0	0	0
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	191	530	39	2	2
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	1	0	1	2	1
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
3	193	Excelente (4.5. a 5)			

Para el cuarto trimestre del año 2025, se evidencia la participación de 193 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 participo un (1) usuario, 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 cuarto trimestre de la vigencia 2025 se registró un total de **654** participantes, quienes respondieron 8 preguntas.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	9056
Opiniones Positivas	162
Calificación positiva de percepción del servicio	5668
Total	14886

“La unión de nuestras Fuerzas”

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 cuarto trimestre alcanzaron un total de 9.056 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 cuarto trimestre es de 162 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 5.668, 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	8
Reclamos	2
Denuncia	2
Opiniones Negativas	40
Calificación negativa de la percepción del servicio	171
Total	223

De otra parte, se recibieron 223 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

"La unión de nuestras Fuerzas"

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

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 cuarto trimestre del año 2025, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 48 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 96,3% y una percepción negativa del 3,7%, acerca de 84 procesos contractuales ejecutados por la entidad.

"La unión de nuestras Fuerzas"