

MEMORANDO

Bogotá D.C., 22 de agosto 2025

No. 2025110010192483 ALSG - GRV- AOC - 11001

PARA: ABOG. MARTHA EUGENIA CORTES BAQUERO, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, (E) de las funciones del Despacho de la Dirección General.

DE: CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRÍGUEZ
Secretaria General (E).

ASUNTO: Informe Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción - Julio 2025.

Respetuosamente y con toda atención, me permito informar el resultado del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y encuestas anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de julio, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR - JUNIO 2025.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
35	35	0	0	0%

Resueltas sin novedad.

1.2. PERÍODO ACTUAL – JULIO 2025.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRÁMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQR	84	83	1	0	0%	100%	99%

En lo correspondiente al mes de julio, se realizó la medición del número total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas a través del Módulo PQR. Como resultado de este análisis, se evidenció aumento de 49 solicitudes en comparación con el periodo anterior.

Adicionalmente, al momento de la elaboración y emisión del presente informe, se registra un total de una (1) solicitud que se encuentran en trámite. La cual se detalla a continuación:

La solicitud se encuentra en "TIEMPO EXTENDIDO":

- ID 14370 - solicitudes generales administrativas, a cargo de la Dirección Administrativa - Gestión Talento Humano, con plazo máximo de respuesta el día 03/07/2025.

En consecuencia, se puede concluir que la entidad se encuentra al día en la gestión de sus compromisos relacionados con la atención al usuario, correspondiente al mes de julio, evidenciando un adecuado cumplimiento de los tiempos de respuesta.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: no se registraron vencimientos.

1.4. REMISIÓN DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD: no se registraron.

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: se registró una (1) solicitud.

- **ID 14364** – Remite la Sr. Carlos Arturo Remolina Gomez Asesor - Grupo de Atención a La Ciudadanía y Participación Comunitaria, de la Presidencia de la Republica de Colombia, la cual fue direccionada a Subdirección General de Contratación, con fecha de cierre 08/08/2025.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa-Nacional.

Durante el periodo reportado, ingresaron 2 solicitudes, identificadas y registradas con los ID'S 14339 y 14381, los cuales se deben cerrar en el módulo del Ministerio de

Defensa Nacional dentro de los términos de ley, y cumpliendo con los procedimientos establecidos, a la fecha de corte del presente informe las solicitudes se encuentran cerradas.

1.6. PETICIONES CON DESISTIMIENTO TÁCITO: se evidencio una (1) solicitud.

- ID 14348 a cargo de la Regional Caribe, desistimiento tácito, con fecha de cierre el día 19/08/2025.

1.7. PETICIONES ANÓNIMAS: se evidenciaron 2 solicitudes.

- **ID 14383** – Queja radicada por el módulo PQR el 24/07/2025, asignada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 15/08/2025.
- **ID 14398** – Queja radicada por el módulo PQR el 29/07/2025, asignada a Dirección Administrativa, con fecha de cierre 21/08/2025.

1.8. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: no se registró.

1.8.1. Número de solicitudes recibidas: no se registró.

1.8.2. Número de solicitudes que se les negó el acceso a la información: no se registraron.

1.9. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: se registró 3 solicitudes.

- **ID 14337** – Servicio en general comedores de tropa, por parte del Sr. Mayor Oscar Mauricio Cubides Avila, de Control Interno decima quinta Brigada - Ejército Nacional, enviada a la Subdirección General de Operación Logística, con fecha de cierre 11/07/2025.
- **ID 14374** – Información de la entidad, por parte del Sr. Dario Stanford Arango, Secretario de Hacienda de Chinú - Cordoba, enviada a la Regional Norte, con fecha de cierre 28/07/2025.
- **ID 14388** – Información de la entidad, por parte del Sra. Laura Victoria Martinez Galindo, de la Administración Pública - Sección de Investigaciones Cuerpo Técnico de Investigación – CT Fiscalía General de la Nación, enviada a la Subdirección General de Contratación, con fecha de cierre 31/07/2025.

REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: se registraron 5 solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
02/07/2025	14332	CRISTIAN CAMILO CONDE CASTRO - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	DIRECCIÓN GENERAL	INFORMACION DE LA ENTIDAD	07/07/2025	07/07/2025

07/07/2025	14343	SONIA ALEXANDRA GAVIRIA SANTA CRUZ - DIRECTORA DE ESTUDIOS SECTORIALES - CONTRALORÍA DELEGADA PARA EL SECTOR AGROPECUARIO	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	INFORMACION DE LA ENTIDAD	14/07/2025	14/07/2025
14/07/2025	14356	LEIDY DIANA ÁLZATE ZULUAGA - LA GERENCIA DEPARTAMENTAL COLEGIADA DE ANTIOQUIA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	REGIONAL ANTIOQUIA	INFORMACION DE LA ENTIDAD	15/07/2025	15/07/2025
24/07/2025	14387	IVON DAYANN GIL PEDREROS PROFESIONAL UNIVERSITARIO G-02 (E) - CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	INFORMACION DE LA ENTIDAD	08/08/2025	29/07/2025
29/07/2025	14397	DIEGO FERNANDO QUIÑONES PORTOCARRERO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN "DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 4: PARA ASUNTOS CIVILES	DIRECCIÓN GENERAL	INFORMACION DE LA ENTIDAD	13/08/2025	01/08/2025

MONITOREO MEDIOS DE RECEPCIÓN: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	84
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	72
	FELICITACIONES	3036
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		3192

Actualmente, se cuenta con un total de (147) Buzones de Sugerencias, distribuidos en las distintas unidades de servicio, con mayor concentración en regionales y algunos adicionales en la oficina principal, asimismo contamos con un buzón virtual en la página web de la entidad. Estos buzones se han consolidado como el canal más utilizado para la recepción de sugerencias y felicitaciones por parte de nuestros grupos de interés, entre los que se encuentran las Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general. Permitiendo a los usuarios expresar sus opiniones sobre los servicios prestados.

Durante el mes de julio, se recibieron (3.108) escritos a través de este medio. No obstante, al comparar este resultado con el mes anterior, se evidencia disminución de (207) interacciones, siendo una herramienta clave para la recolección de información valiosa que contribuye al fortalecimiento del servicio y a la mejora continua de los procesos institucionales.

1. RESULTADO GENERAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE JULIO.

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	2	0	0	0	0	0	2	0,06
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	0	66	144	0	211	6,61
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	1	0	0	6	2888	0	2895	90,70
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	6	0	0	0	0	0	6	0,19
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	9	0	1	0	0	0	10	0,31
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	5	0	0	0	4	0	9	0,28
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2	0	0	0	0	0	2	0,06

SECRETARIA GENERAL	DESPACHO	2	0	0	0	0	0	2	0,06
DIRECCIÓN FINAN- CIERA	CARTERA	10	0	1	0	0	0	11	0,34
	CONTABILIDAD	6	0	0	0	0	0	6	0,19
OFICINA TECNOLOGIA	SEGURIDAD TEC- NOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN	1	0	0	0	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN ADMINIS- TRATIVA Y DE TALEN- TO HUMANO	TALENTO HUMANO	28	3	1	0	0	0	32	1,00
	GETIÓN NÓMINA	2	0	0	0	0	0	2	0,06
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DI- CIPLINARIA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SE- GUIMIENTO Y EVA- LUACIÓN	2	0	0	0	0	0	2	0,06
TOTAL		78	3	3	72	3036	0	3192	100

Los Buzones de Sugerencias fueron el principal medio de recepción en julio, y el Grupo Administración Comedores (CATERING) recibió la mayoría, con 66 sugerencias y 2.888 felicitaciones. Los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) registraron 6 sugerencias y 144 felicitaciones. Seguido para gestión de créditos con 4 felicitaciones. El detalle de las solicitudes se encuentra en el punto 2.1.

Se registraron 78 peticiones, distribuidas así: Talento Humano (28), Gestión Contractual (9) y Precontractual (6), Cartera (10), Contabilidad (6), Gestión de créditos con (5) seguido de Dirección General, Planeación E Innovación Institucional, Secretaria General, Control Interno y Gestión Nomina con (2) respectivamente. En consecuencia; Subdirección General de Operación Logística "Catering y Cad's", oficina Tecnología y Control

Interno Disciplinario, con una (1) petición respectivamente.

También se registraron (3) quejas, de las cuales se asignaron para Talento humano.

Asimismo, se registraron (3) reclamos, asignados para Gestión Contractual, Gestión Cartera y Talento Humano respectivamente.

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias allegadas, se detallan en el punto 7.1: (Conceptos Desfavorables).

2.1 SOLICITUDES ALLEGADAS A LAS REGIONALES.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	TALENTO HUMANO	2	0	0	2
	CATERING	0	5	216	221
	CADS	0	0	10	10
ANTIOQUIA CHOCO	CATERING	0	17	139	156
	CADS	0	4	33	37
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
CARIBE	CADS	0	0	24	24
	CATERING	0	3	90	93
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
CENTRO	CATERING	0	1	162	163
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	12	329	341
	CADS	0	2	70	72
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	0	1

NORORIENTE	CATERING	0	5	1068	1073
NORTE	CATERING	0	13	340	353
	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	2
PACIFICO	CADS	0	0	1	1
	CATERING	0	5	78	83
SUROCCIDENTE	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	1	163	164
SUR	CADS	0	0	5	5
	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	4	4
TOLIMA GRANDE	CADS	0	0	1	1
	CATERING	0	4	303	307
	GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	0	1
TOTAL		10	72	3036	3118

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

Por la página web, se registraron un total de 209 felicitaciones, dirigidas a (CATERING). Distribuidas en las regionales: Amazonia (191), Centro (2), Nororiente (13), Norte, Pacifico y Tolima Grande una (1) respectivamente.

También, ingresaron 5 sugerencias por la página web así: para la regional Nororiente (2), Centro, Llanos Orientales y Tolima Grande con una (1) sugerencia respectivamente.

Finalmente, en las regionales se registraron (10) peticiones, allegada a través del correo contáctenos, reportadas en el cuadro principal.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES JULIO 2025

CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	GESTIÓN NÓMINA	2
	TALENTO HUMANO	32
OFICINA TECNOLÓGICA	SEGURIDAD TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	6
	CARTERA	11
SECRETARÍA GENERAL	DESPACHO	2
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	10
	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	151
	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	2955
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	2

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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	3
DIRECCIÓN FINANCIERA	6
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	10
SECRETARÍA GENERAL	5
SUBDIRECCIÓN ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	12
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA	9
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	4
CONTROL INTERNO	12
CONTROL DISCIPLINARIO	6
OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	9
REGIONAL AMAZONIA	9
REGIONAL ANTIOQUIA	1
REGIONAL CARIBE	7
REGIONAL CENTRO	6
REGIONAL LLANOS	13
REGIONAL NORTE	6
REGIONAL SUROCCIDENTE	4
REGIONAL TOLIMA GRANDE	10

Los tiempos de respuesta para peticiones, quejas, reclamos y denuncias cumplen con los plazos establecidos en la ley. Se calcula el tiempo promedio considerando todas las solicitudes recibidas por cada dependencia.

Nota: el tiempo de respuesta se registra por dependencia, promediando días de respuestas por cantidad de solicitudes recibidas.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS - CANALES DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL	%
CORREO CONTÁCTENOS		31	0,97
CHAT INTERACTIVO		1	0,03
ORFEO		1	0,03
ATENCIÓN TELEFÓNICA		0	0,00
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		1	0,03
CORREO REGIONALES		2	0,06
MÓDULO PQR		48	1,50
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	72	2,26
	FELICITACIONES	3036	95,11
TOTAL		3192	100,0

NOTA: Solo se consideran como solicitudes las ingresadas por el "Módulo PQR" aquellas que el usuario registra directamente en la herramienta web, aunque también se registran en este módulo las solicitudes recibidas por otros medios como correo, Orfeo, teléfono o de forma presencial.

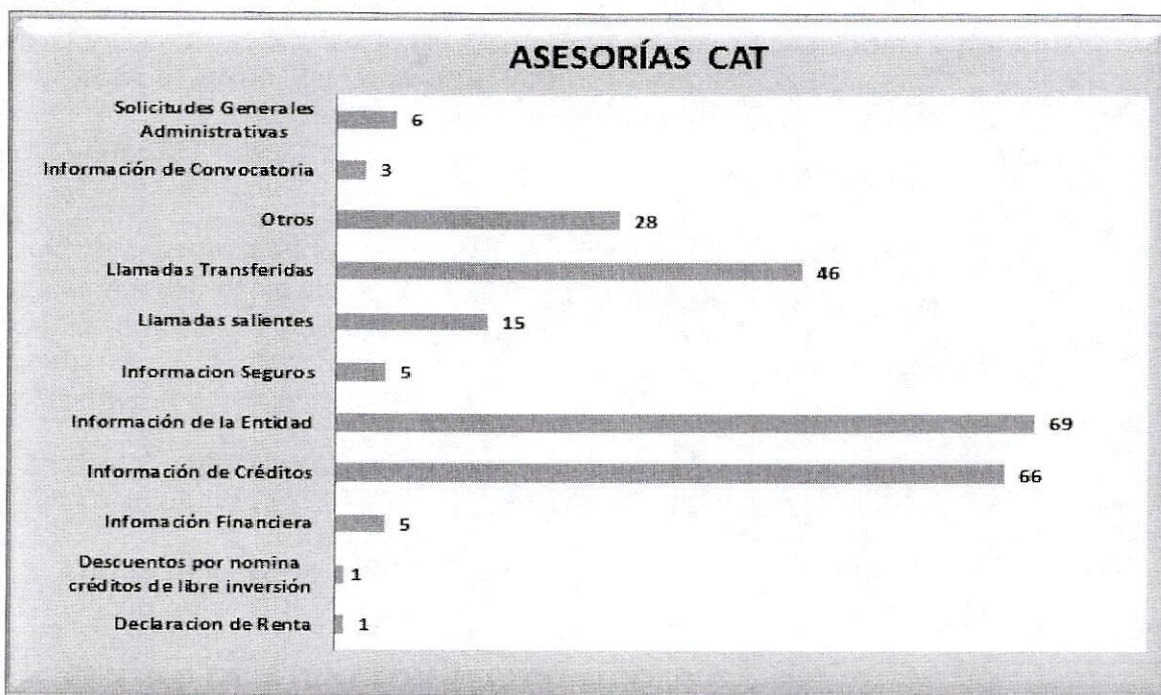
4.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co:

Para el mes de julio, se recibió un total de 306 correos de los cuales: 94 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 31 peticiones se registraron en el Módulo PQR, no se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, a 3 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente, 177 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.2 CHAT INTERACTIVO – se registraron 51 interacciones, de las cuales se registró una (1) solicitud en el módulo PQR.

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

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Se recibieron un total de 245 llamadas, ingresadas de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., clasificadas así: 147 fueron para asesorías generales, no se registraron peticiones en el Módulo PQR, 55 registros se transfirieron a las

dependencias encargadas de las cuales 9 fueron con temas puntuales, no hubo solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

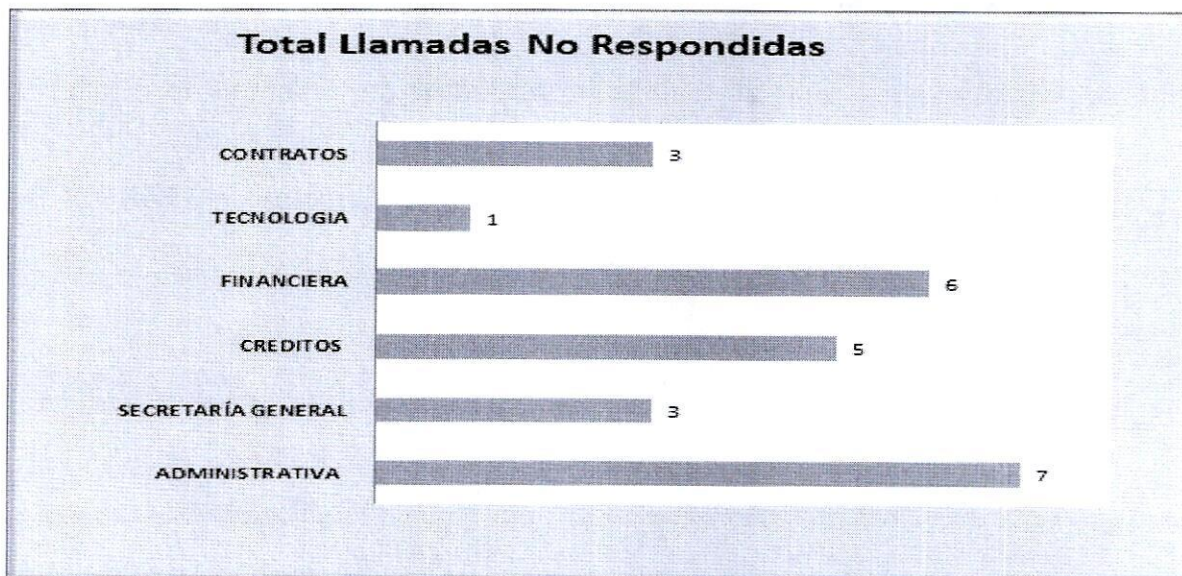
Por otra parte, se identificaron 43 registros en la categoría "Otros", incluyendo llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes.

Las solicitudes recibidas por el Centro de Atención Telefónico, consideradas peticiones, quejas, reclamos o denuncias, se registran y responden mediante el Módulo PQR en la página web de la Agencia Logística.

Nota: a través del número institucional 3144448210, se recibieron 17 llamadas, las cuales están consolidadas con el total de ingreso de llamadas en la gráfica de asesorías CAT.

Extensiones no contestadas por las dependencias.

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar, afectando el servicio y la imagen institucional. Se registraron **25 llamadas no transferidas**, comparado con el mes de mayo presenta disminución en (4) llamadas no contestadas.



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

Las dependencias con llamadas no transferidas se detallan en la gráfica. Atender oportunamente es responsabilidad del área a cargo, ya que el CAT solo direcciona las llamadas.

El registro de llamadas en comparación al mes de junio, aumento. El porcentaje de recepción para el mes de **julio es del 51%.**

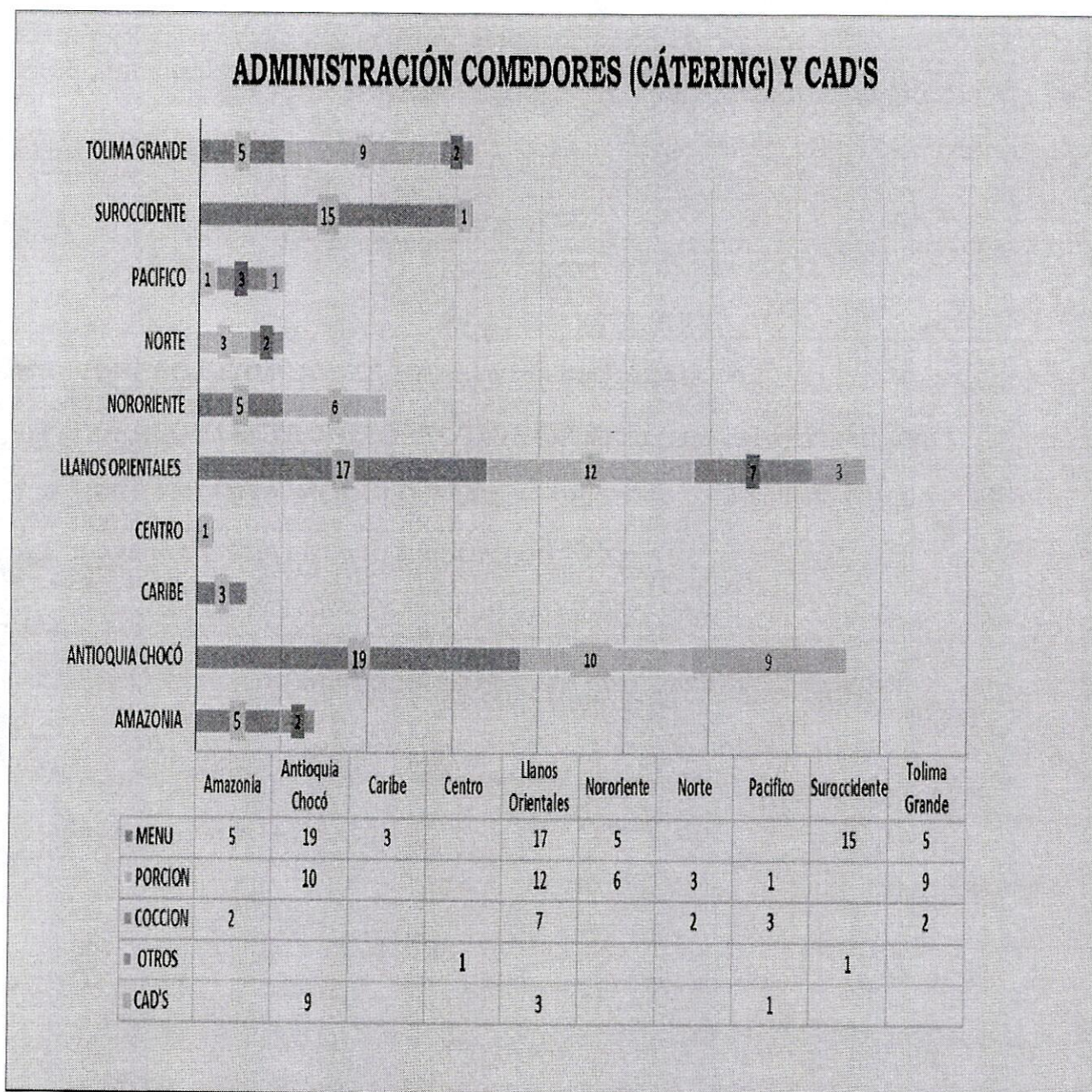
4.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: no registraron.

4.6 CORREO SERVIDORES: se registró una (1) petición.

4.7 CORREO ELECTRÓNICO-REGIONALES: se registraron 2 peticiones.

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se registraron 48 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (72)



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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas con mayor incidencia en las regionales son para **(CÁTERING)**, específicamente **"Cambio de Menú"** con 26 sugerencias a nivel nacional, así: Antioquía Chocó (11), Amazonía y Llanos (4), respectivamente, Caribe (3) Tolima Grande (2), seguida de Centro y Nororiente con una (1) sugerencia respectivamente.

Para **"Aumento de Porción"**, se registraron 15 sugerencias. Estas provienen de las siguientes regionales: Antioquía Chocó (6), Llanos Orientales (4), Nororiente Pacífico (3) y Tolima Grande (2) sugerencias.

Para **"Cocción"**, se registraron 22 sugerencias. Estas provienen de las siguientes regionales: Norte (13), Llanos Orientales y Nororiente (4), Norte (2) y Amazonia con una (1) sugerencia. Finalmente, se registraron (3) sugerencias por concepto de **"otros"**.

Por otra parte, **Almacenamiento y Distribución (CAD´S)** registraron 6 sugerencias así: Antioquía Chocó (4), Llanos Orientales (2).

Se registraron un total de 72 sugerencias a nivel nacional, lo que representa disminución de 69 en comparación con el mes de junio.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	431	60,62
PBX	217	30,52
REUNIONES	10	1,41
DIFUSIONES	51	7,17
CONTÁCTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	2	0,28
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
TOTAL	711	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 10 reuniones agendadas; a su vez, ingresaron 431 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 51 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA. Se registraron 2 solicitudes.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de julio, se evidenciaron 58 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 35 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONÍA	7	0
REGIONAL ANTIOQUÍA CHOCÓ	5	9
REGIONAL CARIBE	4	4
REGIONAL CENTRO	3	2
REGIONAL LLANOS	7	3
NORORIENTE	2	3
REGIONAL NORTE	3	3
REGIONAL PACÍFICO	3	2
REGIONAL SUROCCIDENTE	6	0
REGIONAL TOLIMA GRANDE	5	6
OFICINA PRINCIPAL	13	6
TOTAL	58	35

Percepción: (Favorable del 97,42%.) (Desfavorable del 2,56%). El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia así:

Pregunta 4 – ¿Ha tenido conocimiento sobre hechos de corrupción en la Agencia Logística?

- En este punto, en la Regional Tolima un oferente seleccionó la opción A. SI; con el siguiente comentario; *"se enteró uno de hechos de corrupción de acuerdo a las Noticias Nacionales."*

Pregunta 5 - ¿Considera usted que, en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el fenómeno de la corrupción es?:

- En este punto, en la oficina principal, un oferente seleccionaron la opción **C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO**, dejando el siguiente comentario.
"Porque según nuestra experiencia en la participación de procesos contractuales con la agencia, se evidencia una gestión orientada al cumplimiento de los principios de transparencia, integridad, y control institucional, si bien en cualquier entidad pública pueda existir riesgo de hechos aislados, la agencia ha mostrado esfuerzos sostenidos por fortalecer los mecanismos de superación, rendición de cuentas y control interno, lo que ha permitido mitigar significativamente la ocurrencia de prácticas irregulares.
- En Regional Tolima un oferente selecciono la opción **C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO** con el siguiente comentario; Solo se escucha de hechos presentados de acuerdo a las noticias y realmente es muy raro escuchar sobre estos hechos.

Pregunta 6 - ¿De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?:

- En este punto, En la regional Choco un oferente selecciono la opción **F. TODOS**, sin ningún comentario.
- En la regional caribe un oferente selecciono la opción **B. NIVEL PROFESIONAL**, sin dejar ningún comentario.
- En la regional caribe un oferente selecciono la opción **F. TODOS**, sin dejar ningún comentario.
- En regional Tolima dos oferentes seleccionaron la opción **A. NIVEL DIRECTIVO**, con los siguientes comentarios;
Por qué en el recae la ejecución del gasto y es el personal encargado de garantizar que la entidad obre de buena fe.
Tienen mayor influencia en la toma de decisiones.
- **Pregunta 10 - ¿Las solicitudes presentadas por usted a la Agencia Logística han sido atendidas?:**
 - En la regional Nororiente un oferente selecciono la opción **B. NO**, sin dejar ningún comentario.

7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS. Este punto se centra en evaluar la satisfacción, insatisfacción, necesidades y expectativas de los ciudadanos respecto a los servicios ofrecidos por la entidad.

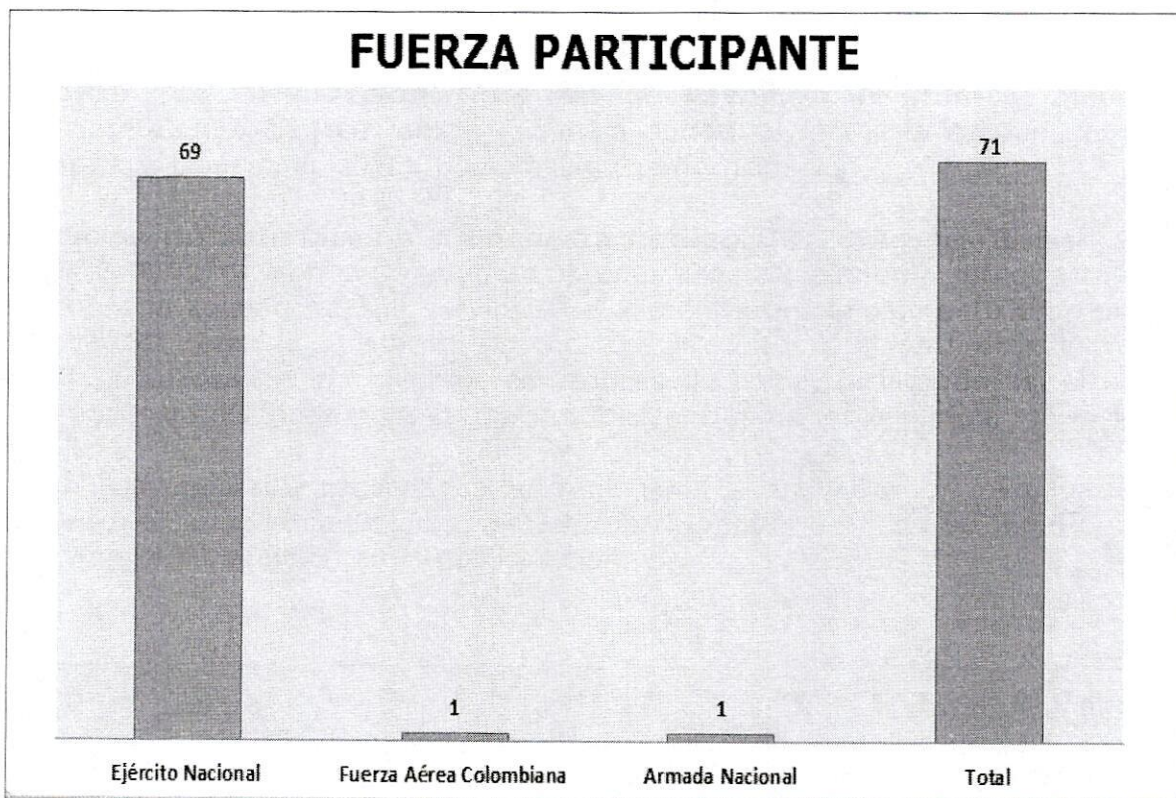
Medición de satisfacción / Módulo PQR: La medición se realiza a través de cuatro preguntas. Se evidenció la participación de (4) usuarios.

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

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

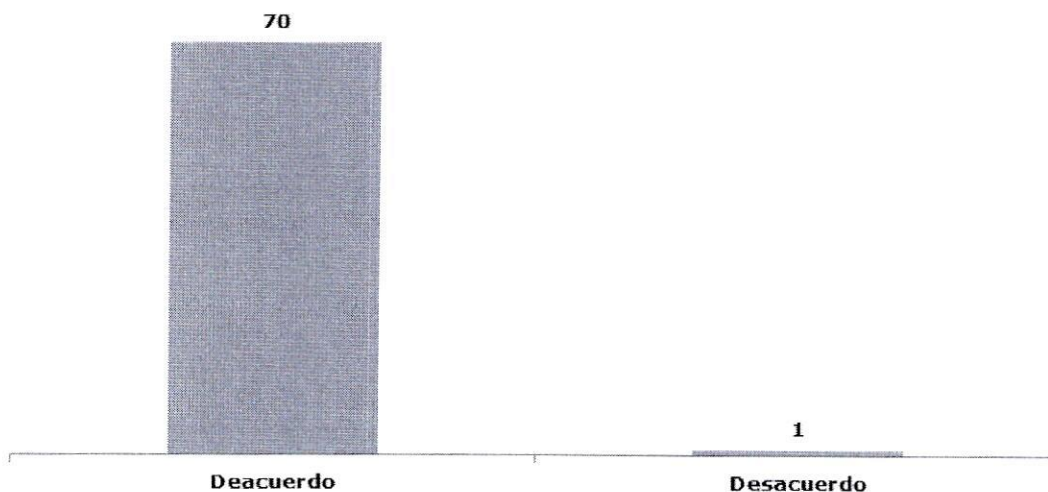
Medición de satisfacción / Encuesta Código QR: la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, con el objetivo de obtener una retroalimentación directa y precisa sobre la calidad de sus servicios de alimentación, implementó una estrategia innovadora como la utilización de códigos QR. Estos códigos fueron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

Al analizar los datos recopilados, se registró la participación de 71 usuarios. Este número, al ser comparado con los 143 participantes del mes de junio del mismo año revela disminución en la participación.



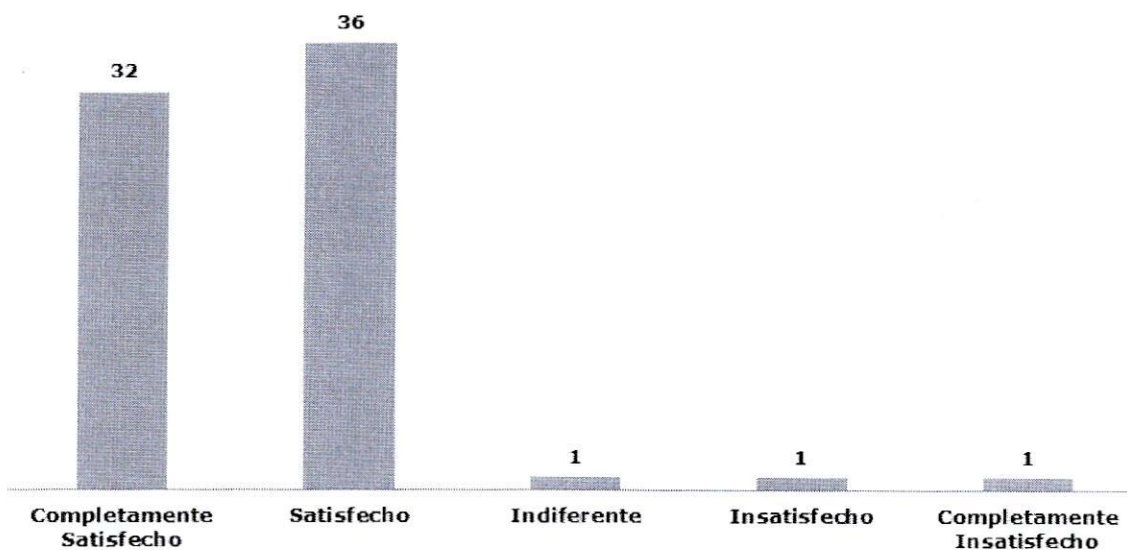
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2025

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



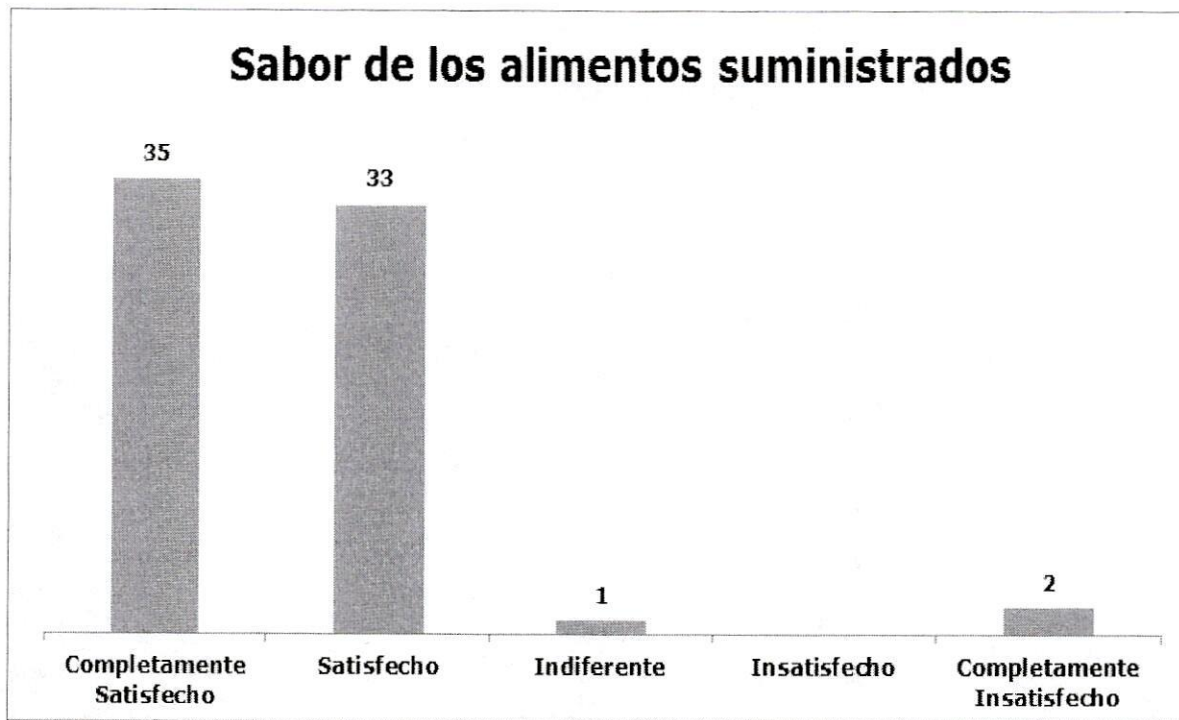
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2025

La calidad de los alimentos suministrados



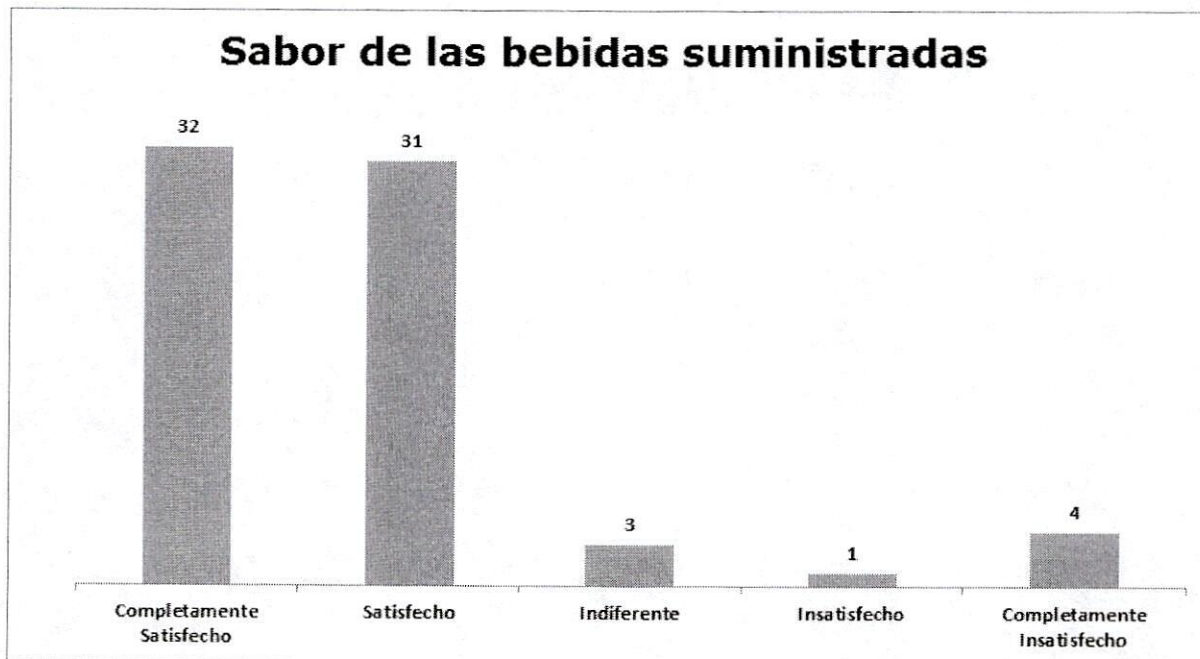
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2025

Sabor de los alimentos suministrados

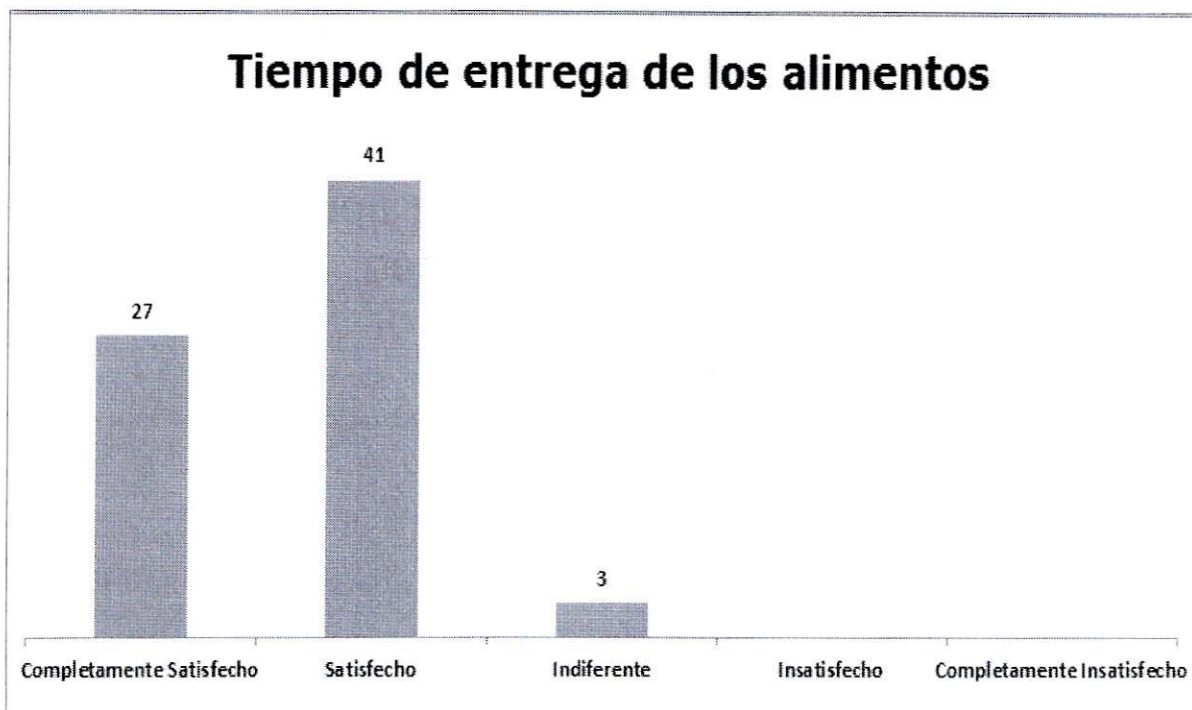


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2025

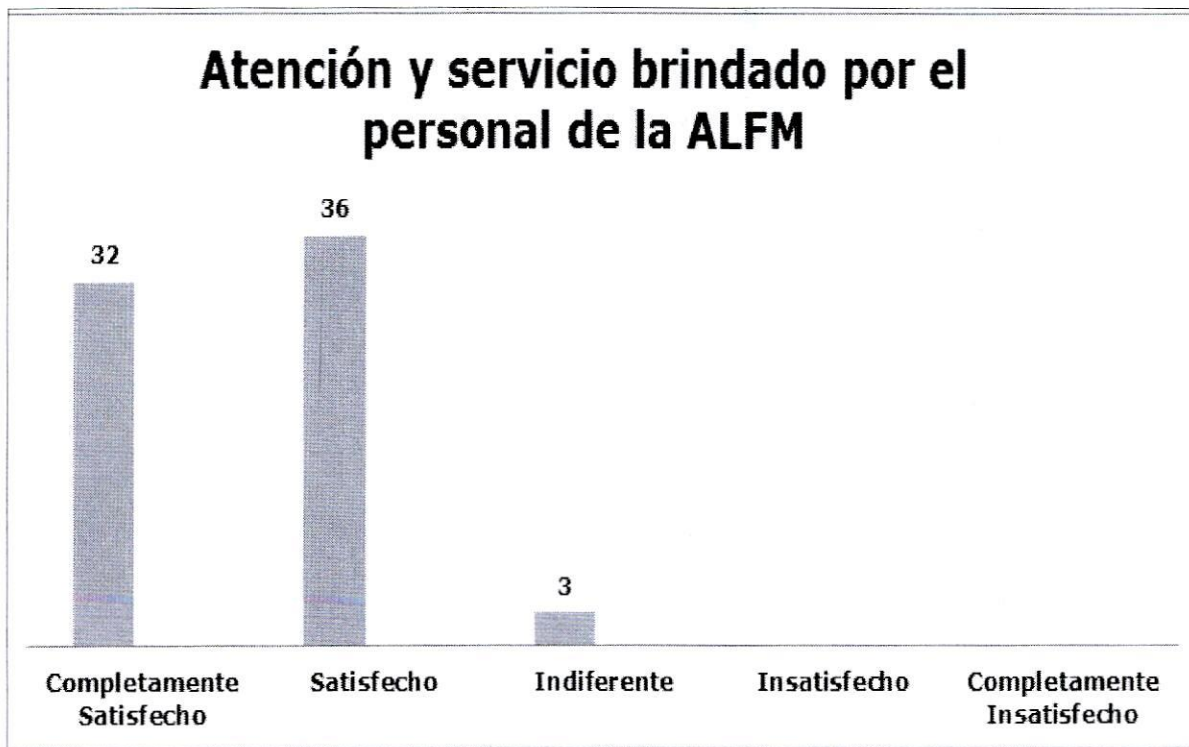
Sabor de las bebidas suministradas



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2025

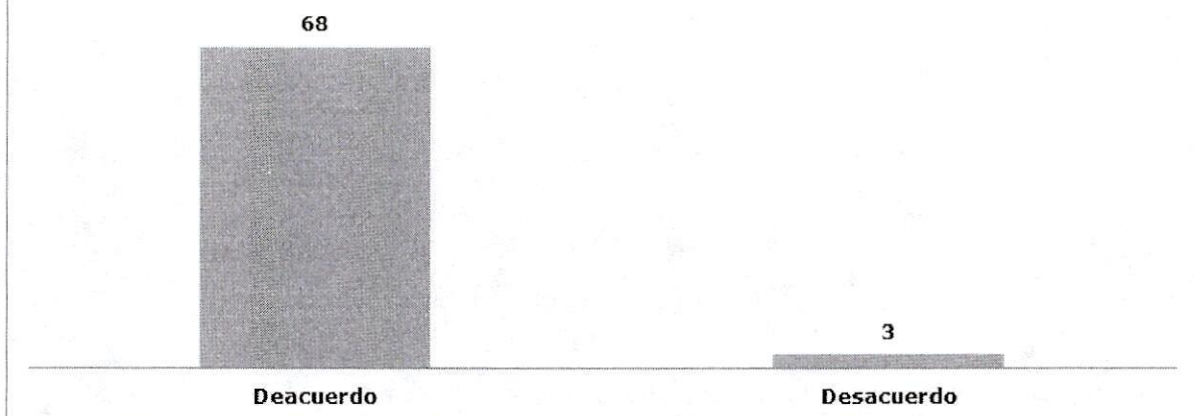


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2025



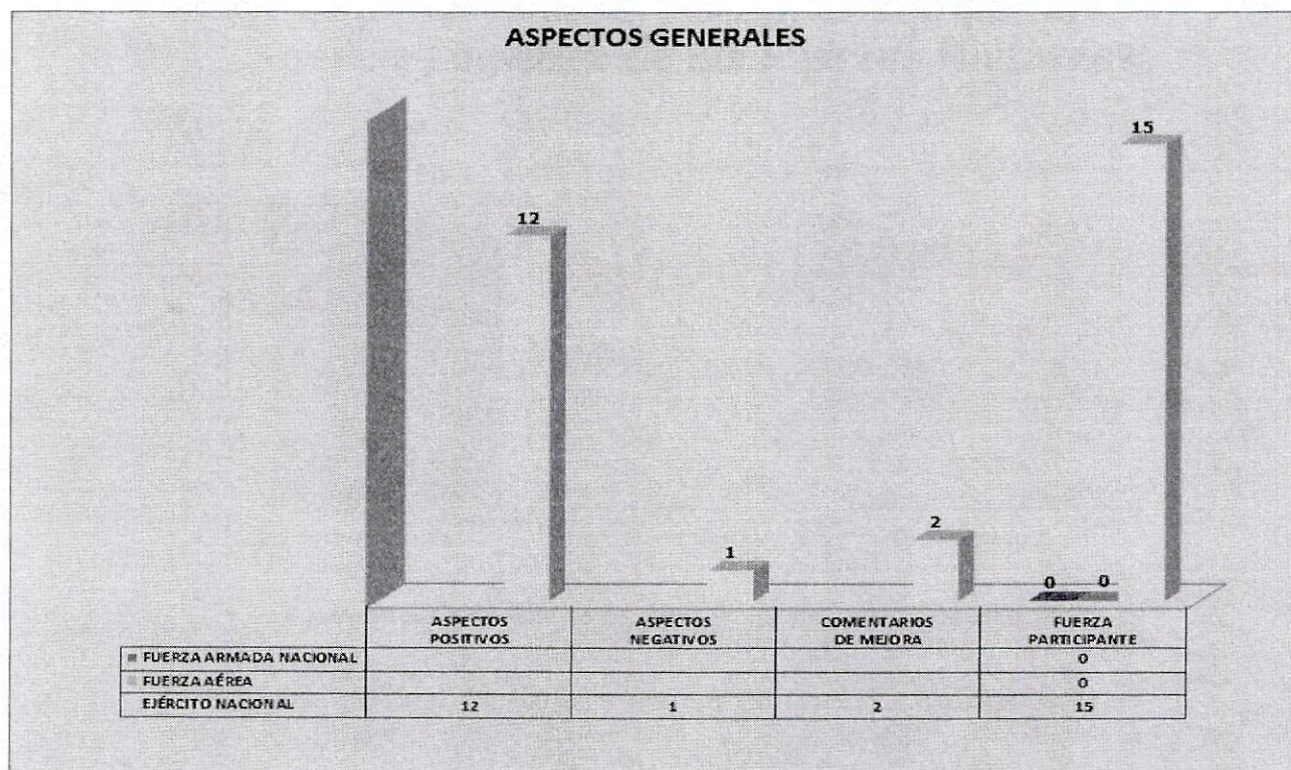
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 202

Recomendará entre sus compañeros y superiores el servicio prestado por la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2025

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2025

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los comedores de tropa; se registraron 15 comentarios: 12 positivos, uno (1) negativo y 2 con oportunidades de mejora.

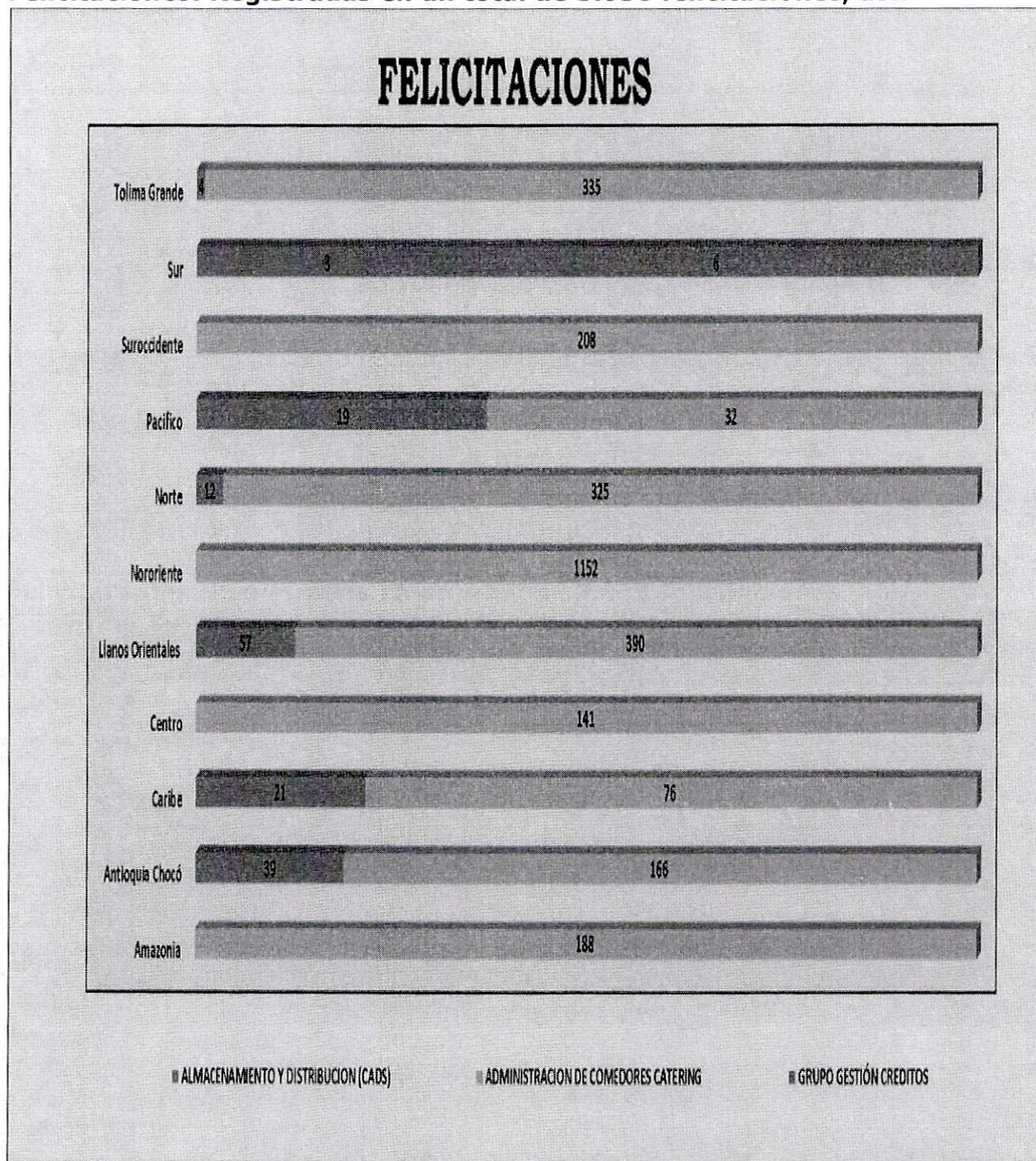
Se informó a la Alta Dirección y a la Subdirección de Operaciones Logísticas sobre los resultados de la encuesta (código QR) para tomar acción frente a las inconformidades y mejorar el servicio de la ALFM.

7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3036
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	12
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	545
TOTAL	3593

Los usuarios expresan sus opiniones principalmente a través de buzones de sugerencia en comedores (**CATERING**) y la **Encuesta QR**. También se consideran las percepciones sobre las respuestas del **Módulo PQR** y otros canales de medición de satisfacción ciudadana.

Felicitaciones: Registradas en un total de 3.036 felicitaciones, así:



Fuente. Informe Mensual PQRD proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de julio 2025

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.888, que hacen

referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 144 felicitaciones.

En comparación con el mes de junio, durante el mes de julio se evidenció disminución de 138 pronunciamientos favorables.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	3
QUEJAS	3
DENUNCIAS	0
OPINIONES NEGATIVAS	3
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	28
TOTAL	37

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos

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

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

RECLAMOS: (3)

ID 14370 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: Reclamante manifiesta, que desde el 25 de noviembre de 2024 ha solicitado la actualización de la tarjeta Sodexo CanastaPass, que al intentar hacer uso de la misma en un establecimiento comercial ese mismo mes, fue informada de que se encontraba vencida. Se encuentra en tiempo extendido con plazo máximo (03/09/2025).

ID 14380 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS: Servidora de la Regional Nororiente, reitera PQR 14366, rectifica y manifiesta suprimir de los canales internos masivos de la regional nororiente la respuesta al caso de ayuda presentado. Se procedió con la respuesta y cierre, (14/08/2025).

➤ **Informados a Control Interno: memorando N° 2025110010173433**

ID 14403 – DIRECCIÓN FINANCIERA: Reclamante manifiesta, que el pasado 3 de junio de 2025, la entidad certificó mediante documento oficial que el crédito quedaría cancelado en su totalidad con el descuento aplicado en la nómina del mes de junio de 2025, tal como consta en la Certificación de pago de saldo emitida posteriormente, el día 9 de julio de 2025, se me fue expedido el paz y salvo correspondiente, en el cual se certifica que dicha libranza se encuentra completamente saldada. Sin embargo, en la nómina del mes de julio de 2025, se me realizó un descuento adicional por el mismo valor, por concepto de Agencia Logística, lo cual puede verificarse en el certificado de nómina expedido por la División de Nómina de la Armada Nacional con fecha 21 de julio de 2025.

➤ **Informado a Control Interno: memorando N°2025110010179283**

QUEJAS: (3)

ID 14336 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO: Servidora manifiesta que el día 12 de junio de 2025, presento caso de ayuda ante la mesa de servicio de la entidad, solicitando que se realizaran algunas mejoras en la parte estructural, debido a que no se encuentra adecuada, en especial los baños. El día de hoy 3 de julio de 2025, recibió respuesta 2025140820152213 ALRNR - GTH- DATH – 14082, suscrita por el señor Director Regional; el mismo documento fue remitido, sin anonimizar a todo el personal de la regional Nororiente, mediante correo electrónico a todos los funcionarios, Cerrado (24/07/2025).

ID 14383 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO: anónimo manifiesta que en la regional nororiente, que desde la Dirección General ALFM inicien investigación a nombre a la coordinadora administrativa quien desde hace 3 años se vienen presentando daños en la estructura de la sede administrativa y quien hace omisión ante los desastres que se están presentando en las oficinas y toda la regional. Cerrado (15/08/2025).

➤ **Informados a Control Interno Disciplinario: memorando N° 2025110010173473**

ID 14398 – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO: anónimo manifestó falta de gestión por parte de la entidad ante los continuos abusos realizados por la coordinadora administrativa regional nororiente nuevamente se radica queja buscando respuesta y seguimiento de la Dirección General investigación a la gestión de la servidora, fue cerrado. (16/07/2025).

➤ **Informados a Control Interno Disciplinario: memorando N°2025110010179383**

8. RECOMENDACIONES

- En atención a las quejas y reclamos presentados, se requiere iniciar las acciones pertinentes para determinar las causas que ocasionan los disgustos de los usuarios y fortalecer la confianza en la institución, garantizando una atención oportuna y de calidad.
- Se recomienda evaluar las actuaciones en la Regional Nororiente a fin de establecer a que obedece la reiteratividad en quejas, ello con el propósito de definir la pertinencia de la intervención de oficina principal.
- Es importante incentivar la participación del servicio por medio herramientas tecnológicas como el Código QR, ubicado en los diferentes comedores, con el fin de contribuir a la identificación de áreas mejora por parte de la administración, en pro de mejorar la percepción del servicio prestado.

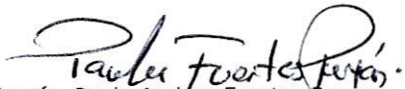
Cordialmente,



CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRÍGUEZ

Secretaria General (E)

Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa
Coordinadora (e) Atención y Orientación
Ciudadana.



Revisó: Aboga. Marisol Cruz
Asesora Sector Defensa
Secretaria General