

MEMORANDO

Bogotá D.C., 25 de agosto 2026

No. 2026110010182803 ALSG - GRV- AOC - 11001

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

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

ASUNTO: Informe Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción - Julio 2026.

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 2026.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
58	58	0	0	0%

Resueltas sin novedad.

1.2. PERÍODO ACTUAL – JULIO 2026.

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	97	94	3	0	3%	100%	97%

En julio, las PQRSD recibidas aumento en 39 solicitudes respecto al periodo anterior; actualmente es importante señalar que, al momento de la elaboración y emisión del presente informe, se ha realizado una verificación detallada del sistema de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS D).

Como resultado, se encuentran 3 registros en trámite pendientes por resolver; 2 se encuentran en tiempo extendido y una (1) en cierre por desistimiento tácito.

(2) Solicitudes se encuentra en "TIEMPO EXTENDIDO":

- **ID 15354** – Solicitudes Generales Administrativas, a cargo de la Dirección Administrativa y Talento Humano, con plazo máximo día 11/09/2026.
- **ID 15359**– Solicitud de Certificados Electrónicos de Tiempos Laborados Cetil, a cargo de la Dirección Administrativa y Talento Humano, con plazo máximo día 16/09/2026.

Una (1) Solicitud se encuentra en "DESISTIMIENTO TÁCITO":

- **ID 15289** – Solicitudes Generales Administrativas, a cargo de la Dirección Administrativa y Talento Humano, el usuario no remitió información solicitada para continuar con el trámite, con plazo máximo día 26/08/2026.

En consecuencia, se puede concluir que la entidad mantiene una gestión oportuna en la atención al usuario, correspondiente al mes de julio, evidenciando un adecuado cumplimiento de los tiempos de respuesta y una correcta administración de los recursos destinados a este fin.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: no se registraron vencimientos.

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

1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: se registraron 3 solicitudes.

- **ID 15275** – Remisión del Sr. Jorge Luis Pinto del Archivo General del Ministerio del Ministerio de Defensa, trasladando la petición del Sr. Jose Jarbey Pardo

Saavedra, quien solicita Solicitud Información - Fallo Impugnación Tutela del Tribunal Administrativo de Cundinamarca, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 22/07/2026.

- **ID 15283** – Remisión del Sr. Jorge Luis Pinto del Archivo General Ministerio del Ministerio de Defensa, trasladando petición de la Sra. Lilian Dolores Sandoval Estupiñán, quien solicita certificados electrónicos de tiempos laborados Cetil, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa, con fecha de cierre 30/07/2026.
- **ID 15359**– Remisión Sra. Doris Concepción Rojas Quiñones - Coordinadora Grupo Archivo General de la Nación, trasladando petición del Sr. Jorge Saúl Hernandez Páez, quien solicita certificados electrónicos de tiempos laborados Cetil, la cual fue direccionada a la Dirección Administrativa, la cual se encuentra en tiempo extendido con plazo de cierre 16/09/2026.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa-Nacional. Durante el periodo reportado, No se registró solicitud por el módulo del Ministerio de Defensa Nacional.

1.6. PETICIONES CON DESISTIMIENTO TÁCITO: se evidencian una petición.

- **ID 15289** – Solicitudes Generales Administrativas, allegada el 10/07/2026 direccionada a la Dirección Administrativa la cual se debe cerrar por desistimiento tácito el día 26/08/2026, el usuario no remite información solicitada para continuar con el trámite.

1.7. PETICIONES ANÓNIMAS: se presentaron 2 solicitudes.

- **ID 15280** – Denuncia radicada por el módulo PQR el 06/07/2026, asignada a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con fecha de cierre 27/07/2026.
- **ID 15326** – Denuncia radicada por el módulo PQR el 14/07/2026, asignada a la Oficina de Control Interno, con fecha de cierre 31/07/2026.

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 registraron 6 solicitudes.

- **ID 15269** – Información de la Entidad, remitida por el TC. Jose Angel Cardozo Velez Comandante Batallón Especial Energético y Vial 1 - Ejercito Nacional de Colombia, a cargo de la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios. Fue cerrada el 21/07/2026.

• **ID 15312** – Información de la Entidad, remitida por el Sr. Juan Camilo Ortiz Angulo Jefe Intendente – Dirección de Investigación Criminal e Interpol, a cargo de la oficina Asesora Jurídica. Fue cerrada el 21/07/2026.

• **ID 15318** – Información de la Entidad, remitida por el Sr. Nelson Leonardo Sepúlveda - Investigador experto grupo administración pública sección de policía judicial CTI Córdoba de la Fiscalía General de la Nación, a cargo de la Regional Norte. Fue cerrada el 03/08/2026.

• **ID 15325** – Información de la Entidad, remitida por la Sra. Gina Paola Hernández Muñoz del área de verificación para el ingreso de aspirantes y contratistas y permanencia de Servidores Dirección de Protección y Asistencia de la Fiscalía General de la Nación, a cargo de la Regional Pacifico. Fue cerrada el 27/07/2026.

• **ID 15334** – Información de la Entidad, remitida por el Coronel Luis Antonio Latorre Jácome- Comandante del Batallón de Apoyo y Servicios para el Combate No. 16, a cargo de la Dirección Administrativa y Talento Humano. Fue cerrada el 29/07/2026.

• **ID 15337** – Información de la Entidad, remitida por la Sra. Alexandra Paola González Zapata - Secretaria de Gabinete Ministerio de Defensa Nacional, a cargo de la oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional. 29/07/2026.

1.9.1. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: se registraron 3 solicitudes, descritas así:

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
08/07/2026	15282	CARLOS ALBERTO GNECCO QUINTERO - DIRECTOR DE VIGILANCIA FISCAL SECTOR DEFENSA Y SEGURIDAD CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INFORMACION DE LA ENTIDAD	3 DÍAS	09/07/2026
16/07/2026	15305	JESSICA JAZMIN AMAYA ANGARITA - ASESOR GRADO 19 PROCURADURIA JUZGAMIENTO META	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	PROCESOS DISCIPLINARIOS	10 DÍAS	21/07/2026

21/07/2026	15313	RUBI ELENA CASTRO PARDO - PROFESIONAL UNIVERSITARIO GR17 PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	INFORMACION DE LA ENTIDAD	15	11/08/2026
------------	-------	---	---	------------------------------	----	------------

1.9.2. MONITOREO MEDIOS DE RECEPCIÓN: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	97
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	104
	FELICITACIONES	2888
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
3089		

Actualmente, se cuenta con 144 canales físicos y virtuales: 143 buzones de sugerencias físicos, distribuidos en los diferentes segmentos de servicio con mayor concentración en regionales y algunos en la oficina principal, además de un (1) buzón virtual en el Portal Institucional.

Estos buzones son el canal más utilizado para recibir sugerencias y felicitaciones de los grupos de interés como las Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general, permitiéndoles expresar sus opiniones sobre los servicios. Durante el mes de julio se recibieron 2.992 escritos, lo que representa aumento de 217 interacciones respecto al mes anterior. Este medio sigue siendo crucial para obtener información que permita mejorar el servicio y los procesos institucionales.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUB TOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	0	98	2615	0	2714	87,52
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	1	0	0	5	272	0	278	8,96
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	7	0	0	0	0	0	7	0,23
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTO S BIENES Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	2	0	0	0	0	0	2	0,06
	(COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	4	0	1	0	1	0	6	0,19
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	DIRECCIONAMIENT O ESTRATATÉGICO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2	0	0	0	0	0	2	0,06
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	5	0	0	0	0	0	5	0,16

DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	17	0	0	1	0	0	18	0,58
	CONTABILIDAD	14	0	0	0	0	0	14	0,45
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	31	0	0	0	0	0	31	1,00
	GESTIÓN NOMINA	4	0	0	0	0	0	4	0,13
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	4	0	0	0	0	1	5	0,16
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	0	0	0	0	0	1	1	0,03
TOTAL		94	0	1	104	2888	2	3089	100

En julio, los buzones fueron el principal medio de recepción. Destacó el grupo Catering (98 sugerencias y 2.615 felicitaciones), seguido de los CAD'S (5 sugerencias y 272 felicitaciones). También se registró (1) felicitación en Créditos de la Regional Sur, seguido de la oficina Principal con (1) sugerencia por el buzón virtual para Gestión Cartera. El detalle de las sugerencias se encuentra en el punto 2.1.

Se registraron un total de 94 peticiones, distribuidas de la siguiente manera: Talento Humano (31), Gestión Nomina (4), Servicios de Administrativas (1), seguido de Cartera (17) y Contabilidad (14), Gestión Contractual (7), Oficina Asesora Jurídica (5), seguido de Instrucción Disciplinaria y Gestión de Créditos con (4) respectivamente. Seguido de Dirección Infraestructura y oficina Asesora de Planeación e Innovación (2) respectivamente. Gestión de Catering, Cad's, y Abastecimiento Clase I, con una (1) petición respectivamente.

Se presentó un (1) reclamo el cual asigno a Gestión de Créditos.

Finalmente, se registraron (2) denuncias: la cuales se direccionaron a la oficina de Control Interno Disciplinario y a la oficina de Control Interno. Las quejas, reclamos y denuncias se dan a conocer a la Dirección General para instrucción.

Los reclamos, quejas y denuncias allegados se detallan en el punto 7.1: (Conceptos Desfavorables)

2.1 SOLICITUDES ALLEGADAS A LAS REGIONALES.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
OFICINA PRINCIPAL	GESTIÓN CARTERA	0	1	0	1
AMAZONIA	CATERING	0	2	31	33
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	2	30	32
	CATERING	0	20	164	184
CARIBE	CADS	0	0	15	15
	CATERING	0	2	110	112
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
CENTRO	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	0	60	60
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	44	288	332
	CADS	0	1	72	73
NORORIENTE	CATERING	0	5	927	932
NORTE	CONTABILIDAD	2	0	0	2
	TALENTO HUMANO	2	0	0	2

	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	2
	CADS	1	0	12	13
	CATERING	0	4	394	398
PACIFICO	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	0	0	0
	CADS	0	2	16	18
SUROCCIDENTE	CADS	0	0	123	123
	CATERING	0	0	279	279
SUR	CADS	0	0	4	4
	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	1	1
TOLIMA GRANDE	CADS	0	0	0	0
	CATERING	0	21	362	383
TOTAL		10	104	2888	3002

El recuadro anterior muestra las peticiones, sugerencias y felicitaciones recibidas por cada regional, destacando la gestión 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 registró una (1) sugerencia para la oficina principal.

En las regionales se registraron (10) peticiones, allegadas a través de los canales de atención Ciudadana, reportados en el cuadro principal.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES JULIO 2026

CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	5
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1
	GESTIÓN NOMINA	4
	TALENTO HUMANO	31
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	14
	CARTERA	18
OFICINA JURÍDICA	ASESORÍA JURÍDICA	5
PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DESARROLLO ORGANIZACIONAL	2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN- CRÉDITOS)	6
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	2
	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	1
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	278
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	2714

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de julio 2026

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	10
OFICINA ASESORA JURÍDICA	9
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6
CONTROL INTERNO	12
DIRECCIÓN FINANCIERA	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	7
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	12
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	6
REGIONAL CARIBE	17
REGIONAL NORTE	9
REGIONAL CENTRO	1
REGIONAL PACIFICO	3

Los tiempos de respuesta para las 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		46	1,49
CHAT INTERACTIVO		0	0,00
ORFEO		1	0,03
ATENCIÓN TELEFÓNICA		0	0,00
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		5	0,16
CORREO REGIONALES		2	0,06
MÓDULO PQR		43	1,39
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	104	3,37
	FELICITACIONES	2888	93,49
TOTAL		3089	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:

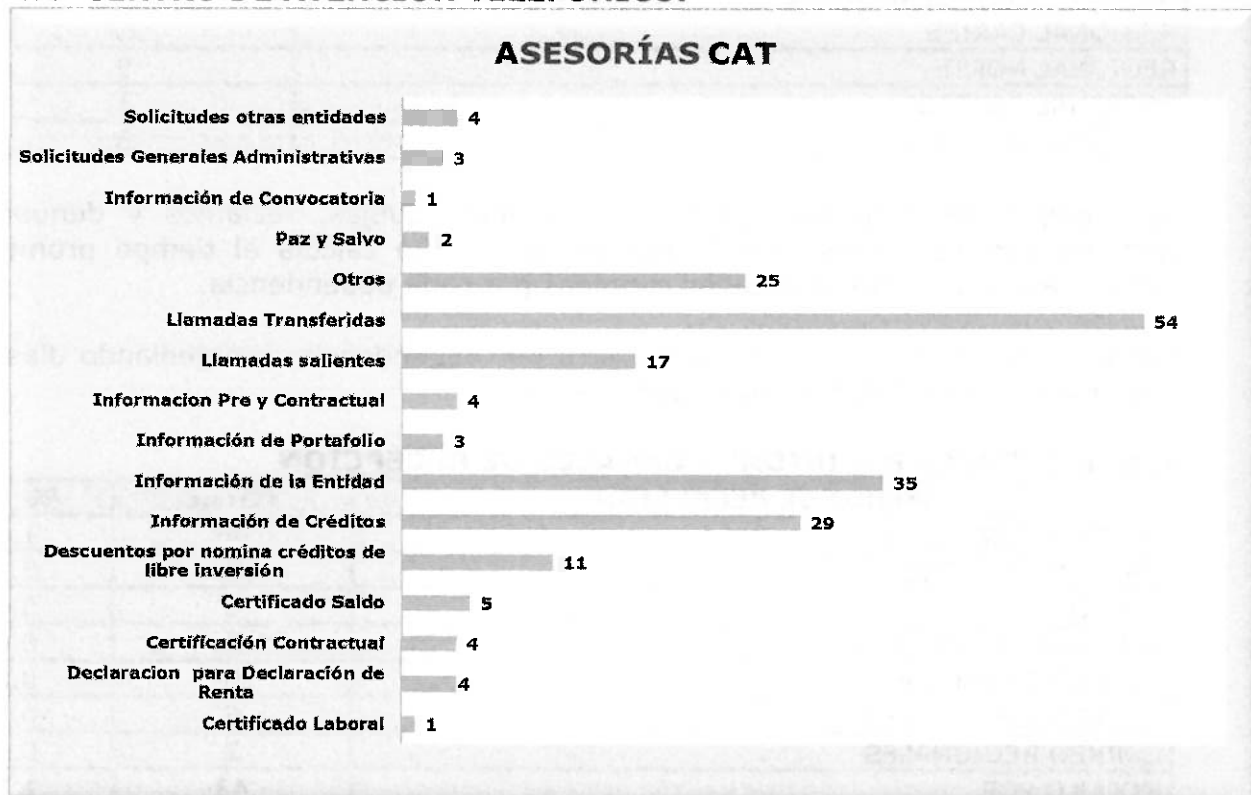
Para el mes de julio, se recibió un total de 288 correos, de los cuales: 81 se direccionaron a los funcionarios competentes para brindar la información

requerida, 46 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, no se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones. Asimismo, se brindó asesoría a 5 solicitudes, finalmente 156 mensajes recibidos por este medio no fueron direccionados por ser información que no requiere trámite o por ser correos reenviados más de una vez.

4.2 CHAT INTERACTIVO – se registraron 60 interacciones de las cuales ninguna se registró en el Módulo PQR.

4.3 ORFEO – A través del Sistema de Gestión Documental 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 2026.

Se recibieron un total de 202 llamadas en el horario de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., las cuales se clasificaron de la siguiente manera:

- Asesoría en general: 90 registros.
- Módulo PQR: 0 peticiones registradas.
- Transferencias: 70 registros transferidos a las dependencias encargadas.
- Línea Móvil: se recibieron 29 llamadas.
- Gestión proactiva: 17 llamadas salientes para brindar asesoría sobre temas pendientes.

Observaciones adicionales:

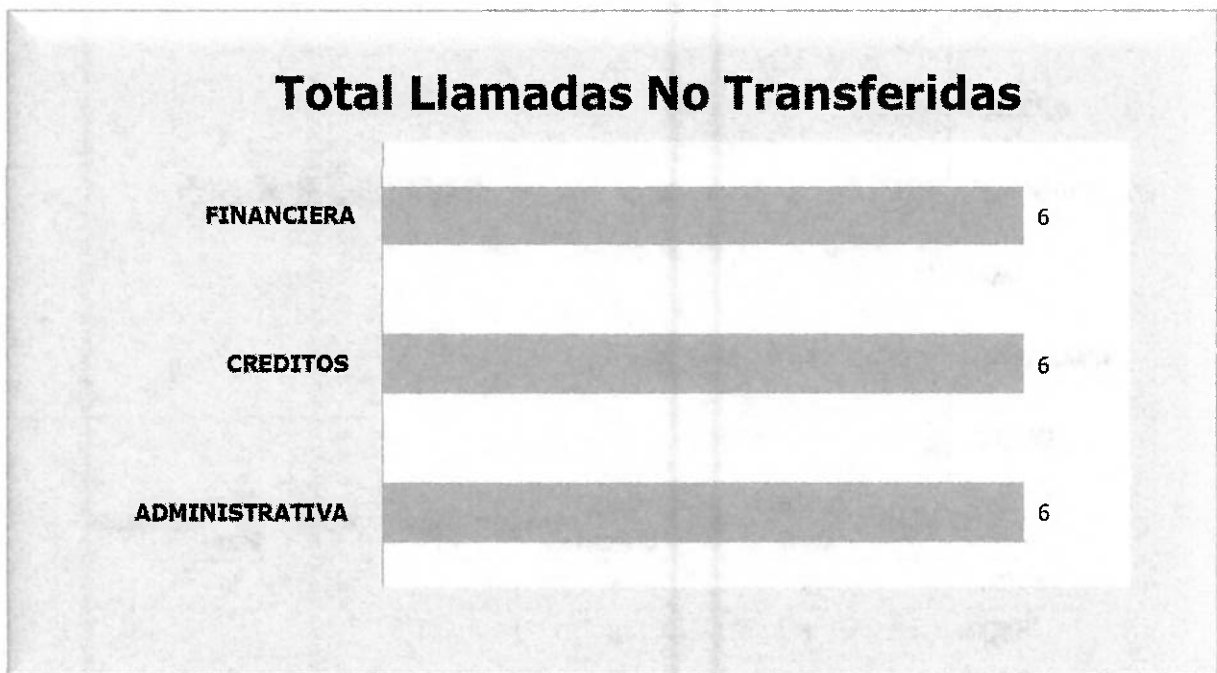
- Se contabilizaron 25 registros en la categoría "Otros" (correspondientes a llamadas de prueba o números desconectados).
- Se informa que durante este periodo no se ingresaron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

Es importante destacar que las PQRD recibidas vía telefónica se registran y gestionan directamente a través del Módulo PQR de la página web institucional.

El registro de llamadas en comparación al mes de junio, aumento. El porcentaje de recepción para el mes de **julio es del 58 %**.

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 **18 llamadas no transferidas**, comparado con el mes de junio presenta aumento de 6 llamadas no transferidas.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de julio 2026.

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

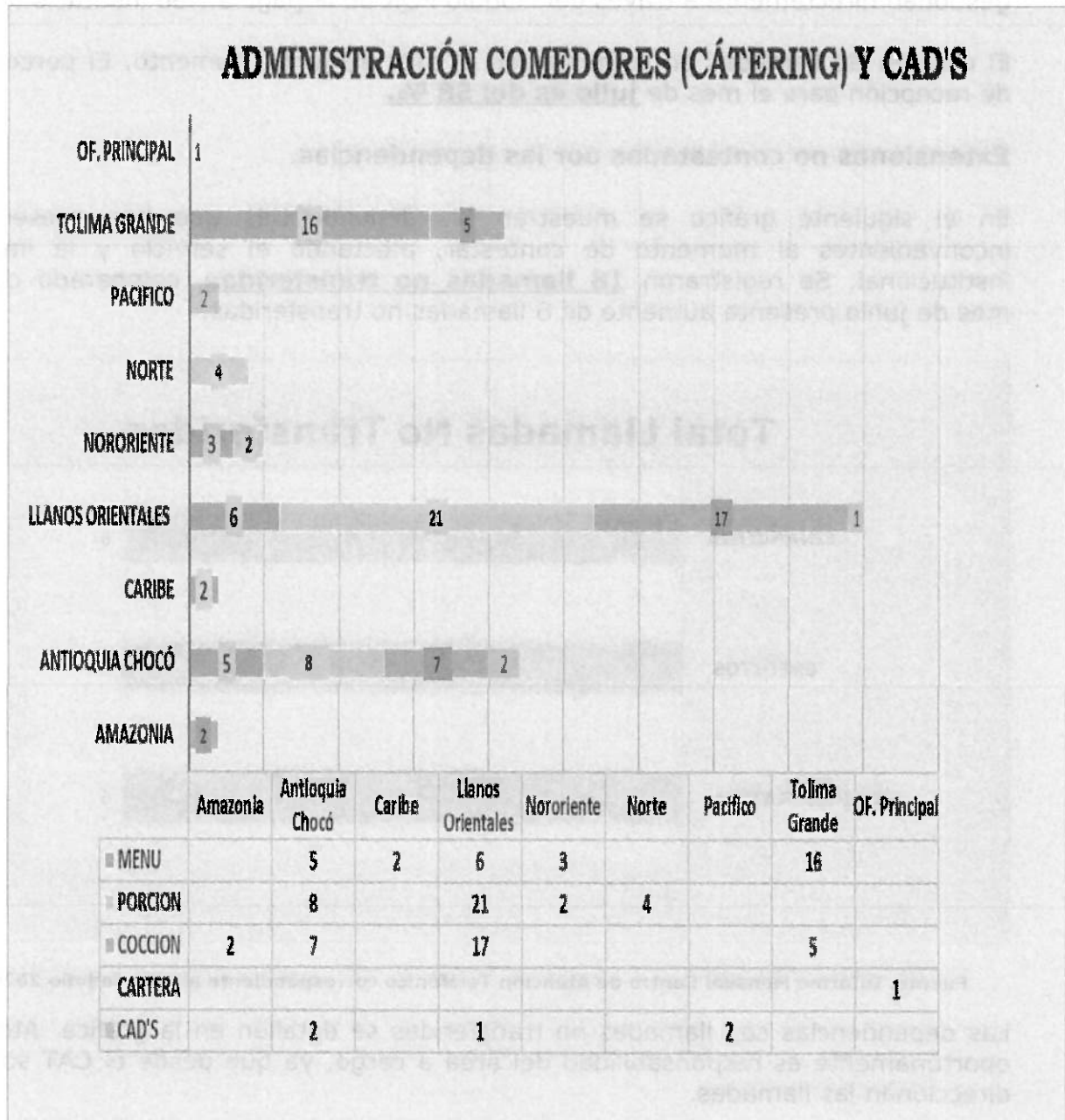
4.5 CORREO denuncie@agencialogistica.gov.co: no se registró solicitud.

4.6 CORREO SERVIDORES: se registraron 5 solicitudes.

4.7 CORREO ELECTRÓNICO-REGIONALES: se registraron 2 solicitudes.

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se registraron 43 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIAS ASUNTOS (104)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de julio 2026.

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas con mayor incidencia en las regionales para **CÁTERING** se concentran en el ítem "**Menú**", con un total de **32** sugerencias a nivel nacional, distribuidas así: Tolima Grande (16), Llanos Orientales (6), Antioquia Chocó (5), Nororiente (3), Caribe (2) sugerencias.

En la opción de "**Porción**" se presentaron **35** sugerencias, provenientes de las Regionales Llanos con (21), Antioquia Chocó (8), Norte (4) y Nororiente (2) sugerencias.

Asimismo, en la opción "**Cocción**" se registraron **31** sugerencias, las cuales corresponden a las Regionales de Llanos (17), Antioquia Chocó (7), Tolima (5), Amazonía (2) sugerencias.

Por otra parte, los Centros de Almacenamiento y Distribución (**CAD'S**) registraron un total de **5** sugerencias: Regional Antioquia Choco y Pacifico (2) sugerencias respectivamente, seguido de Llanos con una (1) sugerencia.

Se registró un total de 104 sugerencias a nivel nacional, lo que representa disminución de **33** interacciones en comparación con el mes de junio.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	256	63,68
PBX	171	35,77
REUNIONES	8	1,67
DIFUSIONES	43	9,00
CONTÁCTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
CENTRO TELEFÓNICO /CHAT / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
TOTAL	478	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES: Se notificaron 8 reuniones agendadas; a su vez, ingresaron 256 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 PBX (CENTRAL TELEFÓNICA RECEPCIÓN): Se registraron 171 interacciones a través del (PBX) de la oficina principal.

5.3 DIFUSIONES: Se evidenció una gestión de 43 difusiones, las cuales se realizaron desde la recepción de la oficina principal.

5.4 MÓDULO WEB DE FINANCIERA: No se registraron solicitudes.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de julio, se evidenciaron 38 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 46 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONIA	6	19
REGIONAL CARIBE	6	7
REGIONAL CENTRO	6	2
LLANOS ORIENTALES	4	7
REGIONAL NORORIENTE	3	4
REGIONAL NORTE	1	1
REGIONAL PACIFICO	2	1
REGIONAL SUROCCIDENTE	4	2
REGIONAL SUR	1	0
REGIONAL TOLIMA	2	1
OFICINA PRINCIPAL	3	2
TOTAL	38	46

Percepción: (Favorable del 94,3%) (Desfavorable del 5,6%). El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia así:

Pregunta 2 - ¿Considera usted que los procesos contractuales de la Agencia Logística son?:

- En la Regional Amazonia, (3) oferentes seleccionaron en este punto la opción C. Nada transparente y nada confiable, sin dejar ningún comentario.

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

- En la Regional Amazonia (3) oferentes seleccionaron en este punto la opción A. SI, con el siguiente comentario: *Adjudicación de contratos sin el lleno de requisitos y omisión a los deberes de garantizar transparencia e igualdad frente a posibles hechos de colusión evidentes y sistemáticos por parte de algunos oferentes" (procesos SASI 006-070-2025, SASI 006-076-2025, SASI 006-073-2025, SASI 006-074-2025)".*
- En la Regional Suroccidente 3 oferentes seleccionaron la opción A.SI, sin dejar ningún comentario.

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

- En la Regional Amazonia en este punto, (3) oferentes seleccionaron la opción A. Frecuente con el siguiente comentario: *La entidad no brinda garantías procesales y justifica la habilitación de oferentes que no cumplen con los requisitos técnicos, indicando que sus acciones son ambiguas.*

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

- En la Regional Amazonia (5) oferentes seleccionaron en este punto la opción F. Todos con el siguiente comentario: *Porque la actuación de los intervinientes en los procedimientos es sistemática y premeditada.*

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

- En la Regional Amazonia (3) oferentes seleccionaron en este punto la opción C. Nada Interesada con el siguiente comentario: *porque la actuación de los intervinientes en los procedimientos es sistemática y premeditada.*

Pregunta 8 - Siente que la entidad en desarrollo de los diferentes procesos contractuales ha vulnerado sus derechos.

- En la Regional Amazonia en este punto, (3) oferentes seleccionaron en este punto la opción A. SI, con el siguiente comentario: *procesos SASI 006-070-2025, SASI 006-076-2025, SASI 006-073-2025, SASI 006-074-2025.*

Pregunta 9 - Considera que las respuestas a las observaciones, o inquietudes y sugerencias, son dadas bajo el principio de objetividad:

- En la Regional Amazonia, (3) oferentes seleccionaron en este punto la opción B. NO, con el siguiente comentario: *Justifica la habilitación de oferentes que no cumplen con los requisitos Técnicos, indicando que sus acciones son ambiguas.*

Pregunta 10 - Las solicitudes presentadas por usted a la Agencia Logística han sido atendidas:

- En la Regional Amazonia, en este punto (3) oferentes seleccionó 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 2 ciudadanos. Calificando 2 de manera excelente el servicio prestado.

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

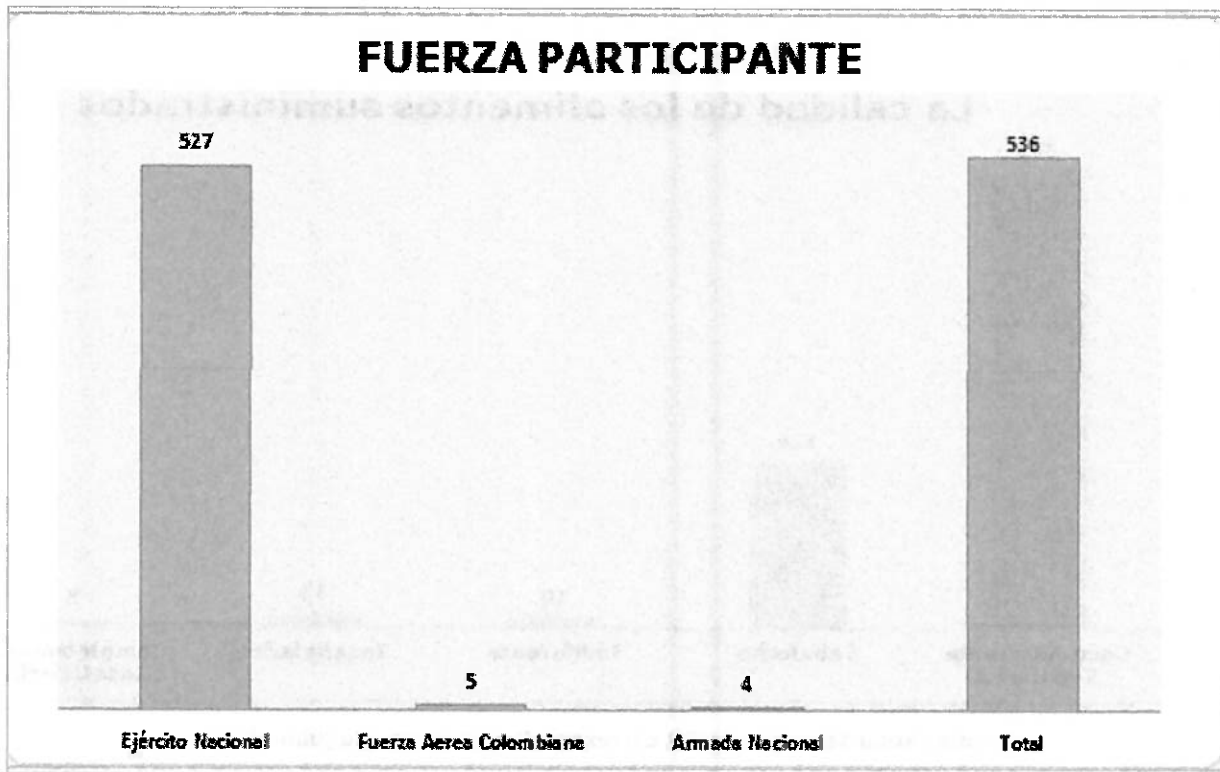
Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico: Mediante el Software GoAutodial, se realiza encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del (CAT), no se evidencia participación.

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.

El análisis respecto al nivel de satisfacción en general durante el mes evaluado. Este análisis permite identificar fortalezas y áreas de oportunidad para la mejora continua del servicio hacia nuestras fuerzas.

Al analizar los datos recopilados, se validó un total de 536 registros, comparado con el mes de junio donde participaron 867, se evidencia una disminución considerable en la participación de los usuarios.

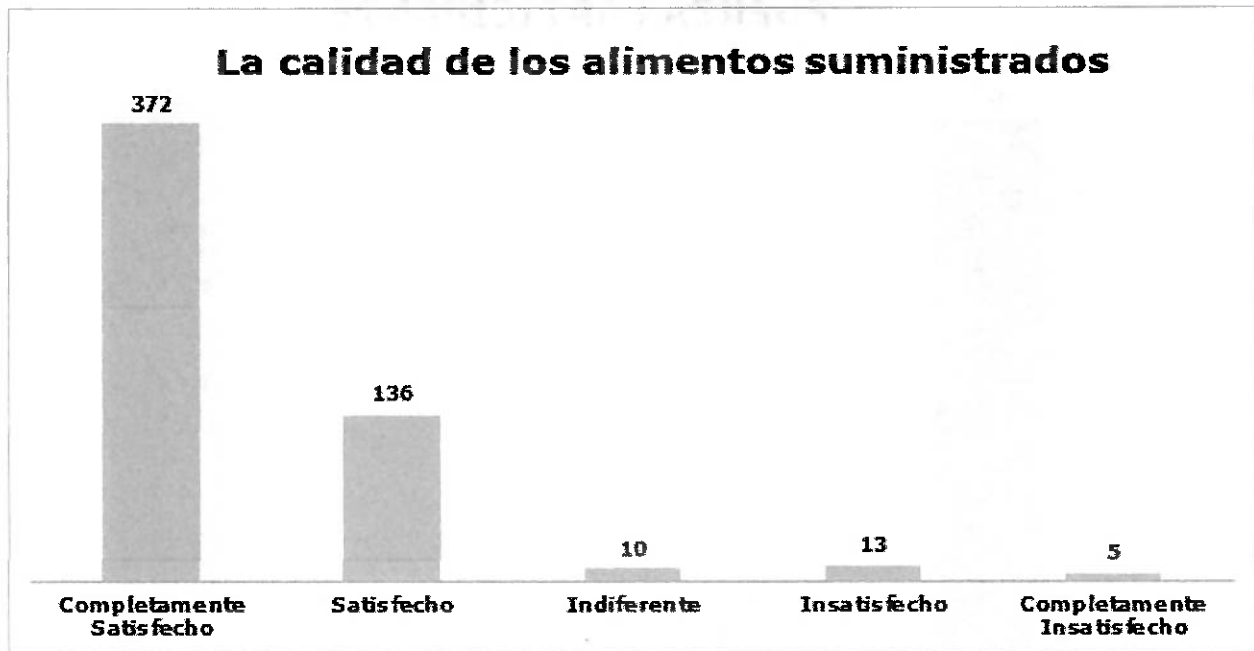
La encuesta abarca diferentes dimensiones del servicio, incluyendo la calidad de la comida, la puntualidad en la entrega, la higiene de los comedores y la atención al usuario por parte de la ALFM. Ahora bien, la percepción del servicio con un porcentaje del **96% es excelente** frente a la gestión de la entidad, aunque se presenta una calificación entre media y baja del **4%**.



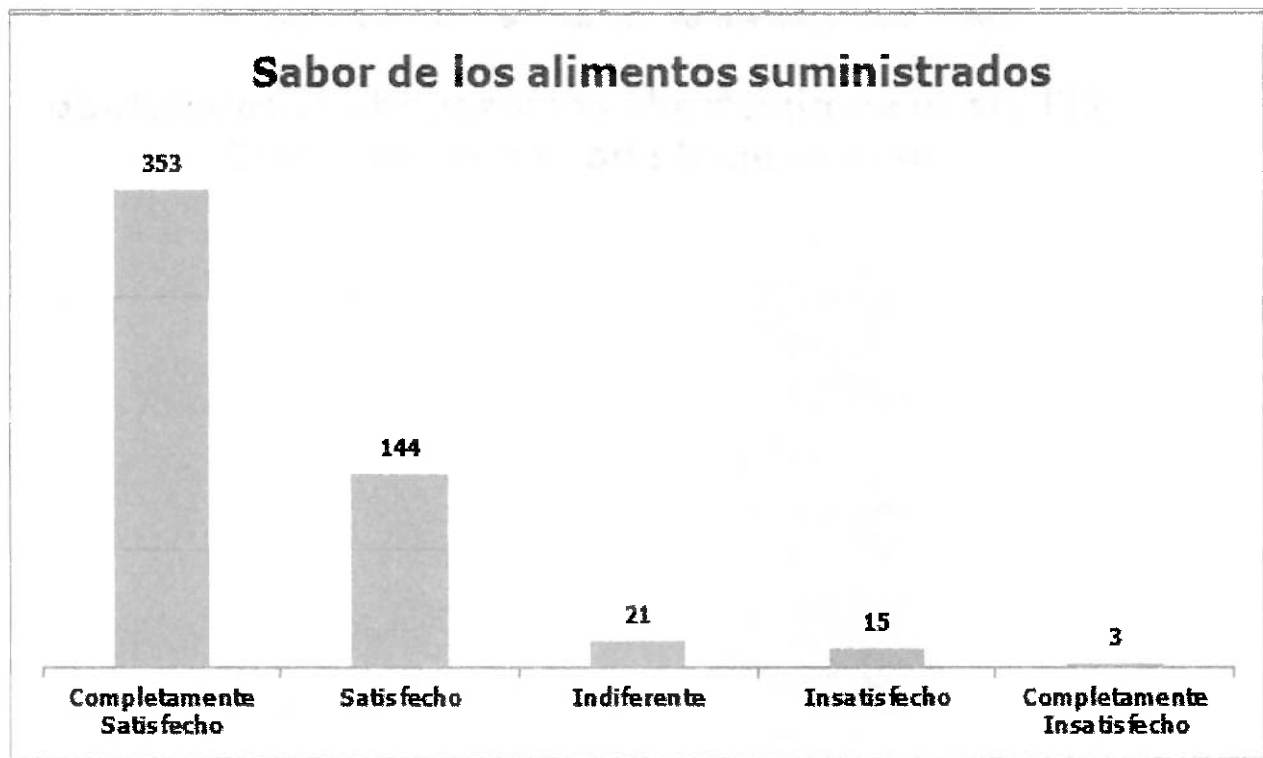
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2026



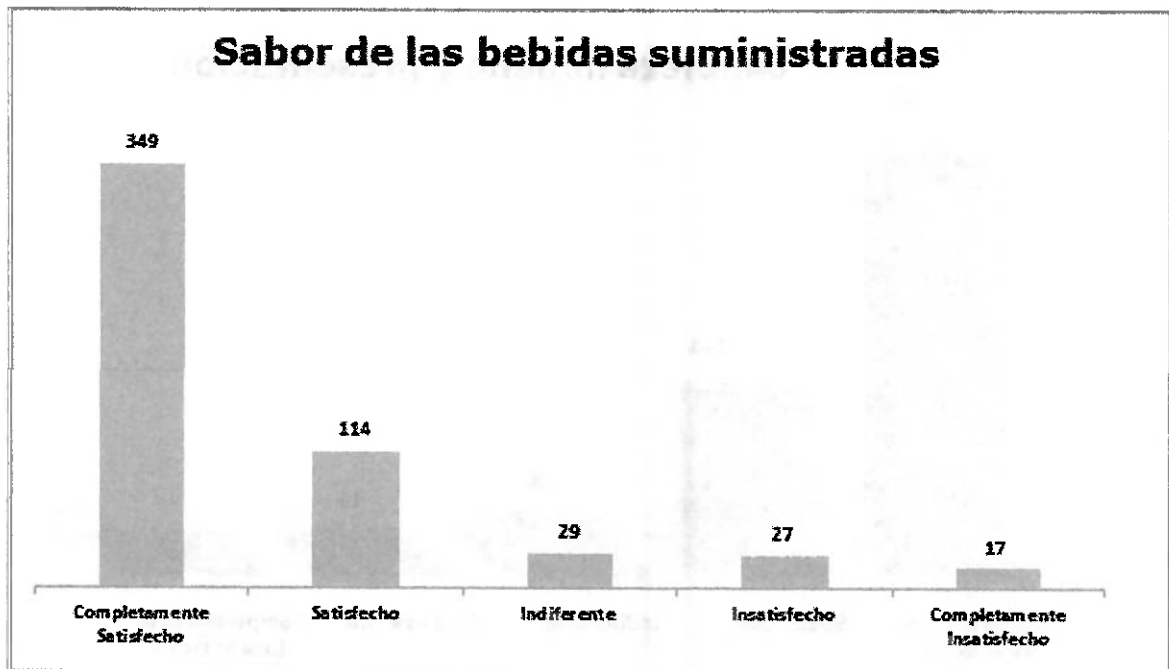
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2026



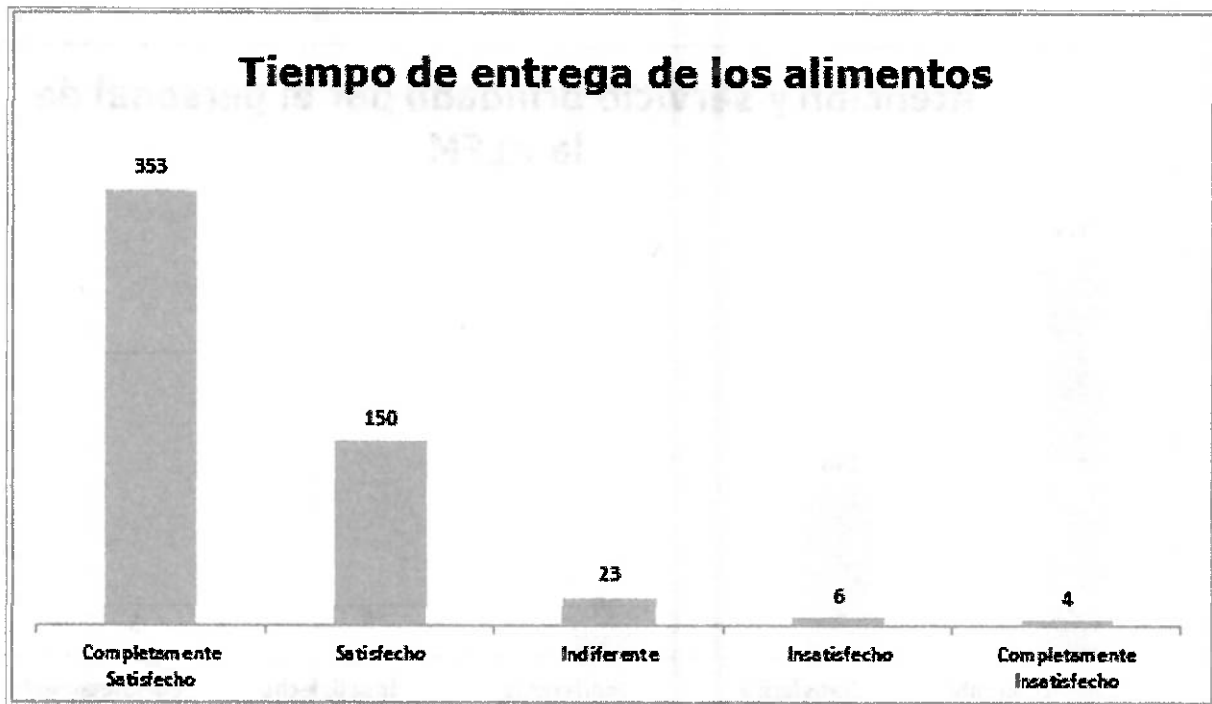
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2026



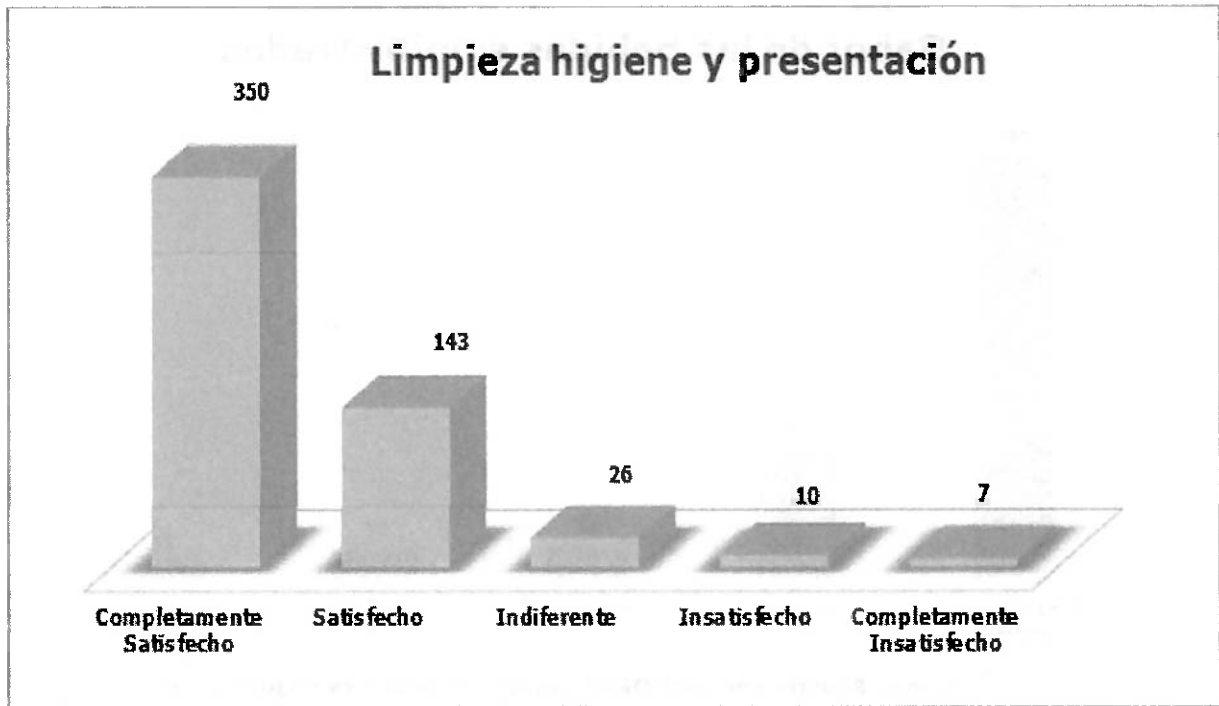
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2026



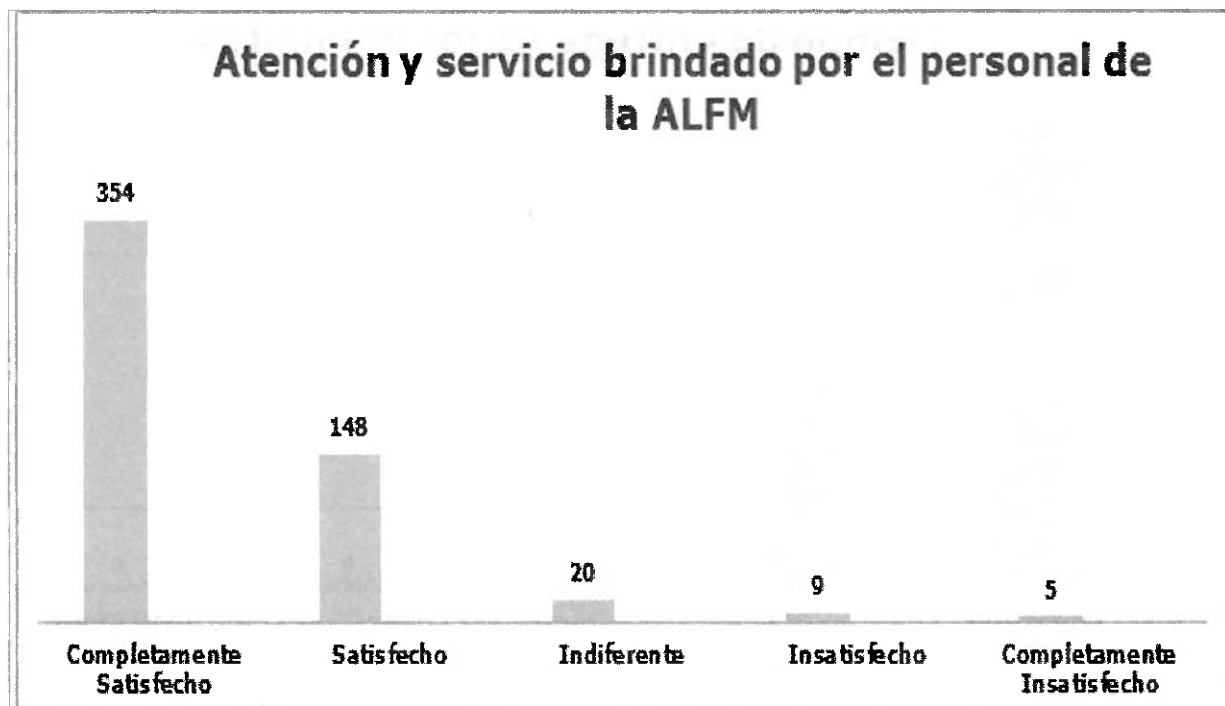
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2026



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2026

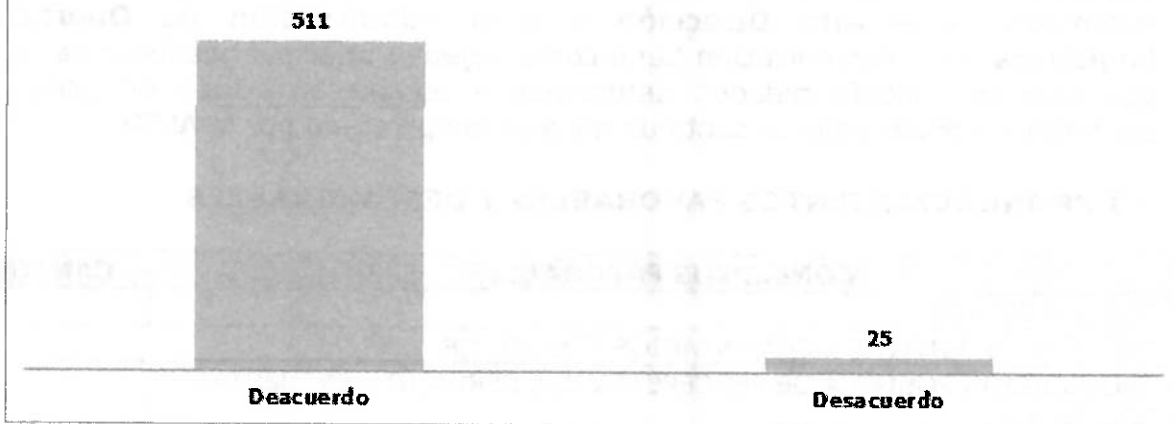


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2026



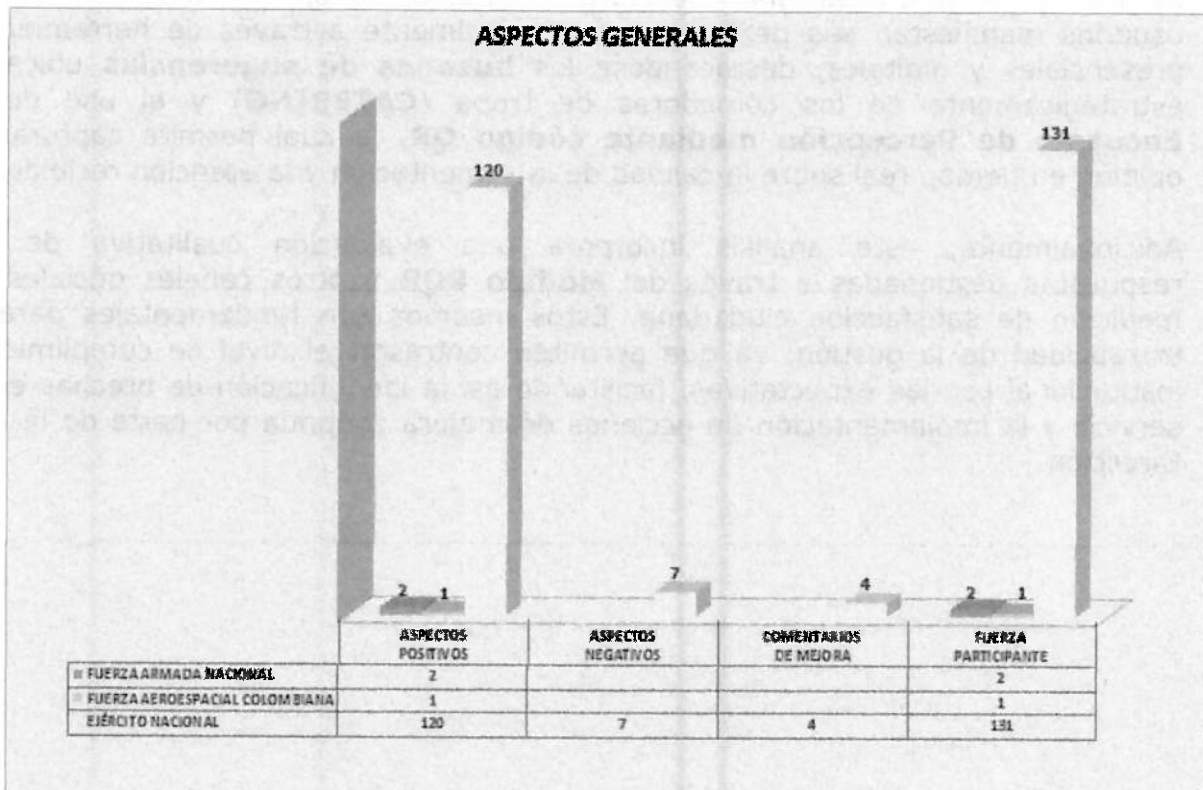
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2026

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



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2026

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de julio 2026

Al analizar las opiniones registradas por los participantes respecto al servicio prestado en los comedores de tropa, se consolidó un total de **134 comentarios**.

De este universo de interacciones, se identificaron **123 aspectos positivos, 7 aspectos negativos y 4 registros con comentarios de mejora**.

Los resultados detallados en esta encuesta (vinculada al código QR) han sido informados a la **Alta Dirección** y a la **Subdirección de Operaciones Logísticas**. Esta comunicación tiene como objetivo principal gestionar de manera oportuna las inconformidades detectadas y establecer planes de acción que permitan el fortalecimiento continuo del servicio prestado por la ALFM.

7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

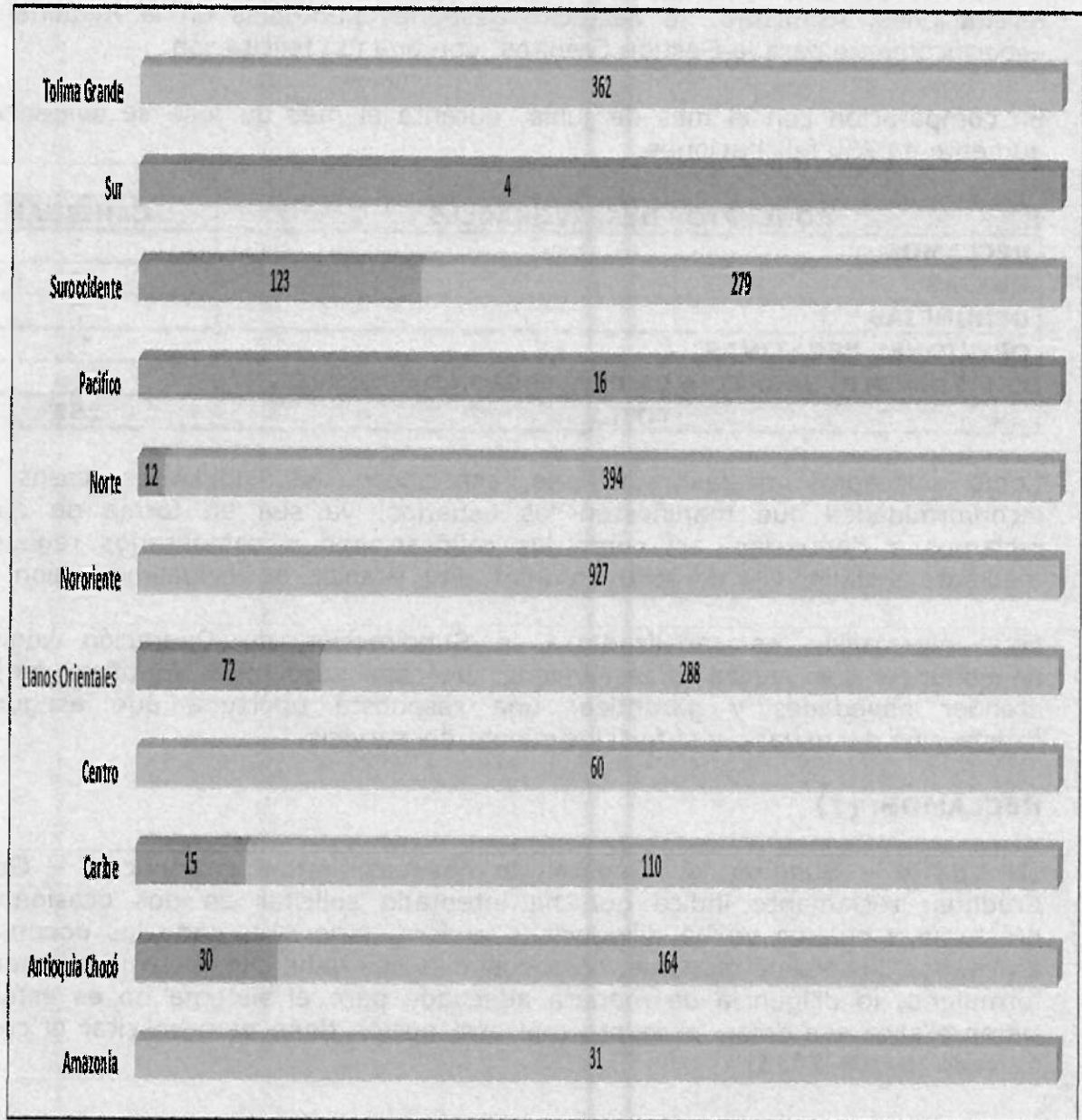
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2888
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	123
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS / CÓDIGO QR	6506
TOTAL	9517

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares diversifica sus mecanismos de escucha para garantizar una cobertura integral de la opinión del usuario. Los usuarios manifiestan sus percepciones principalmente a través de herramientas presenciales y digitales, destacándose los **buzones de sugerencias** ubicados estratégicamente en los comedores de tropa (**CATERING**) y el uso de la **Encuesta de Percepción mediante código QR**, la cual permite capturar la opinión en tiempo real sobre la calidad de la alimentación y la atención recibida.

Adicionalmente, este análisis incorpora una evaluación cualitativa de las respuestas gestionadas a través del **Módulo PQR** y otros canales oficiales de medición de satisfacción ciudadana. Estos insumos son fundamentales para la trazabilidad de la gestión, ya que permiten contrastar el nivel de cumplimiento institucional con las expectativas, facilitando así la identificación de brechas en el servicio y la implementación de acciones de mejora continua por parte de la Alta Dirección.

Felicitaciones: Registraron un total de 2.888 felicitaciones, así:

FELICITACIONES



■ ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)

■ ADMINISTRACION DE COMEDORES CATERING

■ GRUPO CREDITOS

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de julio 2026.

El grupo de “Administración de Comedores Catering” ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con un total de 2.615, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado.

Le sigue el grupo de “CADS (Almacenamiento y Distribución)” con un total de 272 felicitaciones. Asimismo, se destacan gestiones puntuales en la Regional Sur, específicamente para la Gestión Créditos” con una (1) felicitación.

En comparación con el mes de junio, durante el mes de julio se evidenció un aumento de 250 felicitaciones.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	1
QUEJAS	0
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	11
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	238
TOTAL	252

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 las calificaciones y comentarios registrados mediante el código QR, constituyen una fuente esencial de retroalimentación.

Esta información es canalizada a la Subdirección de Operación Logística, dependencia que realiza el seguimiento de cada caso para identificar mejoras, atender novedades y garantizar una respuesta oportuna que asegure la satisfacción del usuario y el fortalecimiento del servicio.

RECLAMOS: (1)

ID 15300 – Subdirección General de Abastecimientos y Servicios – Gestión Créditos: reclamante indica que ha intentado solicitar en dos ocasiones un préstamo y cuando ya ha diligenciado el formulario y cargado los documentos solicitados, le saca un mensaje, en el cual dice que debe diligenciar nuevamente el formulario, lo diligencia de manera adecuada pero el sistema no es estable y siempre saca ese error, pregunta que otra opción tiene para solicitar el crédito. Cerrado (04/08/2026).

➤ Informado a Control Interno No. 2026110010162463

DENUNCIA: (2)

ID 15280 – Control Interno Disciplinario: Anónimo manifiesta poner nuevamente en conocimiento una serie de situaciones que, desde hace varios años, vienen siendo denunciadas por diferentes funcionarios y que, a la fecha, según la

percepción, no han sido objeto de una investigación de fondo ni de acciones efectivas en la Regional Antioquia Choco. Cerrado (27/07/2026).

ID 15326 – Control Interno: Anónimo manifiesta que se realice seguimiento a una novedad presentada en el comedor Biter 4, el cual se reportó un sobrante de 80 millones - Regional Antioquia Choco. Cerrado (31/07/2026).

➤ Informados a Control Interno Disciplinario No. 2026110010162583

8. RECOMENDACIONES

- **Fortalecimiento de la Integridad y Transparencia:** En atención al reclamo y denuncias presentadas durante el mes de julio, se requiere que las oficinas de Control Interno y Control Interno Disciplinario analicen los casos descritos y de ser el caso tomen las acciones pertinentes, con el fin de promover y garantizar la confianza institucional.
- **Atención telefónica:** La comunicación directa con los usuarios constituye confianza y accesibilidad entre la entidad y la ciudadanía en general. Responder al teléfono con agilidad y profesionalismo no solo demuestra un respeto absoluto por el tiempo de los usuarios, sino que brinda una resolución inmediata a dudas o problemas, sin embargo, las dependencias de Financiera, Créditos y la Dirección Administrativa no contestan de manera oportuna las llamadas transferidas por los integrantes del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

Cordialmente,



CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRÍGUEZ

Secretaria General (E)

Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payan
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa
Grupo Atención y Orientación Ciudadana



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

