

Bogotá D.C., 24 de julio 2026

No. 2026110010159863 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 - Junio 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 junio, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – MAYO 2026.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
72	72	0	0	0%

Resueltas sin novedad.



1.2. PERÍODO ACTUAL – JUNIO 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	58	55	3	0	5%	100%	95%

En junio se recibieron 58 PQRD, **14 menos que el periodo anterior**. A la fecha, se registra un avance del 97% con 55 solicitudes resueltas, 2 en tiempo extendido y (1) una en trámite del usuario. Sin presentar ninguna petición vencida.

En consecuencia, se puede concluir que la entidad mantiene una gestión oportuna en la atención al usuario correspondiente al mes de junio.

1.3. PETICIONES EN TIEMPO EXTENDIDO: 2 solicitudes.

- **ID 15241** – Petición presentada por la Sra. Yeime Rojas, sobre solicitudes generales administrativas. Fue direccionada a la Dirección Administrativa y de Talento Humano, con fecha inicial de vencimiento el 16/07/2026 y plazo extendido al 10 de agosto.
- **ID 15251** – Petición presentada por el Sr. Edison Castellón, relacionada con la expedición de Certificados Electrónicos de Tiempos Laborados (CETIL). Fue direccionada a la Dirección Administrativa y de Talento Humano, con fecha inicial de vencimiento el 13/07/2026 y plazo extendido al 12 de agosto

1.4. PETICIÓN TRAMITE DEL USUARIO: (1) una solicitud.

- **ID 15237** – Subdirección General de Contratación – Gestión Contractual: petición presentada por la Sra. Luz Benítez Castelblanco (ALBORAUTOS S.A.S), sobre solicitud de certificaciones contractuales.

1.5. PETICIONES VENCIDAS: no se registraron vencimientos

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

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

- **ID 15222** – Remisión del Sr. Jorge Luis Pinto Pinzón, Coordinador del Grupo Archivo General del Ministerio de Defensa, remitiendo por competencia la petición de la Sra. Adriana Restrepo Vega. Fue direccionada a la Dirección Administrativa y de Talento Humano, con fecha de cierre 07/07/2026.
- **ID 15227** – Remisión por competencia realizada por el Sr. Luis Emilio Bustos Morales, Alcalde Municipal de Puerto Leguízamo (Putumayo), referente a la petición de la Sra. CN (R) Margarita Rocío Carreño Benavides, Directora del Centro Corporativo. Fue direccionada a la Oficina Asesora Jurídica, con fecha de cierre 02/07/2026.

- **ID 15254** – Remisión de la Fuerza Aeroespacial Colombiana (proveniente de la Fiscalía, Estafas de Bogotá, radicado FAC-E-2026-000510-PE del 18 de junio de 2026), suscrita por el Sr. Luis Alberto Cedeño Melo, mediante la cual se solicita información de la entidad. Fue direccionada a la Oficina Asesora Jurídica, con fecha de cierre 13/07/2026.

Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa-Nacional. Durante el periodo reportado, se registró una (1) solicitud por el módulo del Ministerio de Defensa Nacional, identificada con el ID 15215.

1.8. PETICIONES CON DESISTIMIENTO TÁCITO: no se evidencian peticiones.

1.9. PETICIONES ANÓNIMAS: Se presentaron 4 requerimientos, así:

- **ID 15208** (Anónimo) – Petición de información de la entidad, mediante la cual se solicita suministrar la información de contacto de todos los contratistas y prestadores de servicios (personas naturales o jurídicas) con quienes se haya sostenido relación contractual. Fue direccionada a la Subdirección General de Contratación (Gestión Contractual), con fecha de cierre 09/06/2026.
- **ID 15213** (Anónimo) – Queja sobre comportamiento o conducta de funcionario, referente a inconsistencias en licencias no remuneradas, falta de equidad laboral y sesgo de género. Fue direccionada a la Dirección Administrativa y de Talento Humano, con fecha de cierre 24/06/2026.
- **ID 15215** (Anónimo) – Reclamo sobre almacenamiento y distribución, trasladado por el Ministerio de Defensa Nacional a la oficina de Atención y Orientación Ciudadana Agencia Logística de las Fuerzas Militares. Fue direccionada a la Subdirección General de Operación Logística (CAD'S), con fecha de cierre 24/06/2026.
- **ID 15260** (Anónimo) – Denuncia sobre comportamiento o conducta de funcionario, mediante la cual se solicita el envío de una comisión de auditores sobre procesos de contratación, manifestando presuntas actuaciones de mala fe y coacción. Fue direccionada a la Subdirección General de Contratación (Gestión Contractual), con fecha de cierre 21/07/2026.

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

1.9.1. Número de solicitudes recibidas: no se registró.

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

1.10. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: no se registraron.

REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: se registró (1) una solicitud, descritas así:

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
26/06/2026	15254	LUIS ALBERTO CEDEÑO MELO - FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN No. 88 LOCAL UNIDAD DE ESTAFAS	OFICINA ASESORA JURIDICA	INFORMACION DE LA ENTIDAD	10 DÍAS	08/07/2026

MONITOREO MEDIOS DE RECEPCIÓN: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	58
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	137
	FELICITACIONES	2638
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		2833

Actualmente, se cuenta con 144 canales: 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, proveedores y usuarios en general, permitiéndoles expresar sus opiniones sobre los servicios.

Durante el mes de junio se recibieron 2.775 escritos, 137 sugerencias y 2.638 felicitaciones, lo que representa una disminución de 283 interacciones respecto al mes anterior. Este medio sigue siendo crucial para obtener información que permita mejorar el servicio y los procesos institucionales.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	0	0	1	0,03
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	131	2476	0	2607	84,07
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	1	0	1	6	162	0	170	5,48
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	7	0	0	0	0	1	8	0,26
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	(COMERCIALIZACIÓN-CRÉDITOS)	5	0	0	0	0	0	5	0,16
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	2	0	0	0	0	0	2	0,06
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	3	0	0	0	0	0	3	0,10
	CONTABILIDAD	9	0	0	0	0	0	9	0,29
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO	TALENTO HUMANO	18	2	0	0	0	0	20	0,64

HUMANO	GESTIÓN NOMINA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DICIPLINARIA	6	0	0	0	0	0	6	0,19
TOTAL		54	2	1	137	2638	1	2833	100

En **junio**, los buzones fueron el principal medio de recepción. Destacó el grupo **Catering** (131 sugerencias y 2.476 felicitaciones), seguido de los **CADS** (6 sugerencias y 162 felicitaciones).

Se registraron un total de **54 peticiones**, distribuidas de la siguiente manera: Talento Humano (18), Contabilidad (9), Grupo de Gestión Contractual (7), Instrucción Disciplinaria (6), Comercialización-Créditos (5), Cartera (3) y Asesoría Jurídica (2). Seguido de Despacho (Dirección General), Almacenamiento y Distribución (CADS), Abastecimiento Clase I (Bolsa) y Gestión Nómina, con una (1) petición respectivamente.

Se presentaron **dos (2) quejas**, las cuales fueron direccionadas para Talento Humano.

En cuanto al único **(1) reclamo** registrado, este fue asignado a Almacenamiento y Distribución (CADS).

Finalmente, se registró una **(1) denuncia**, direccionada al Grupo de Gestión Contractual.

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.

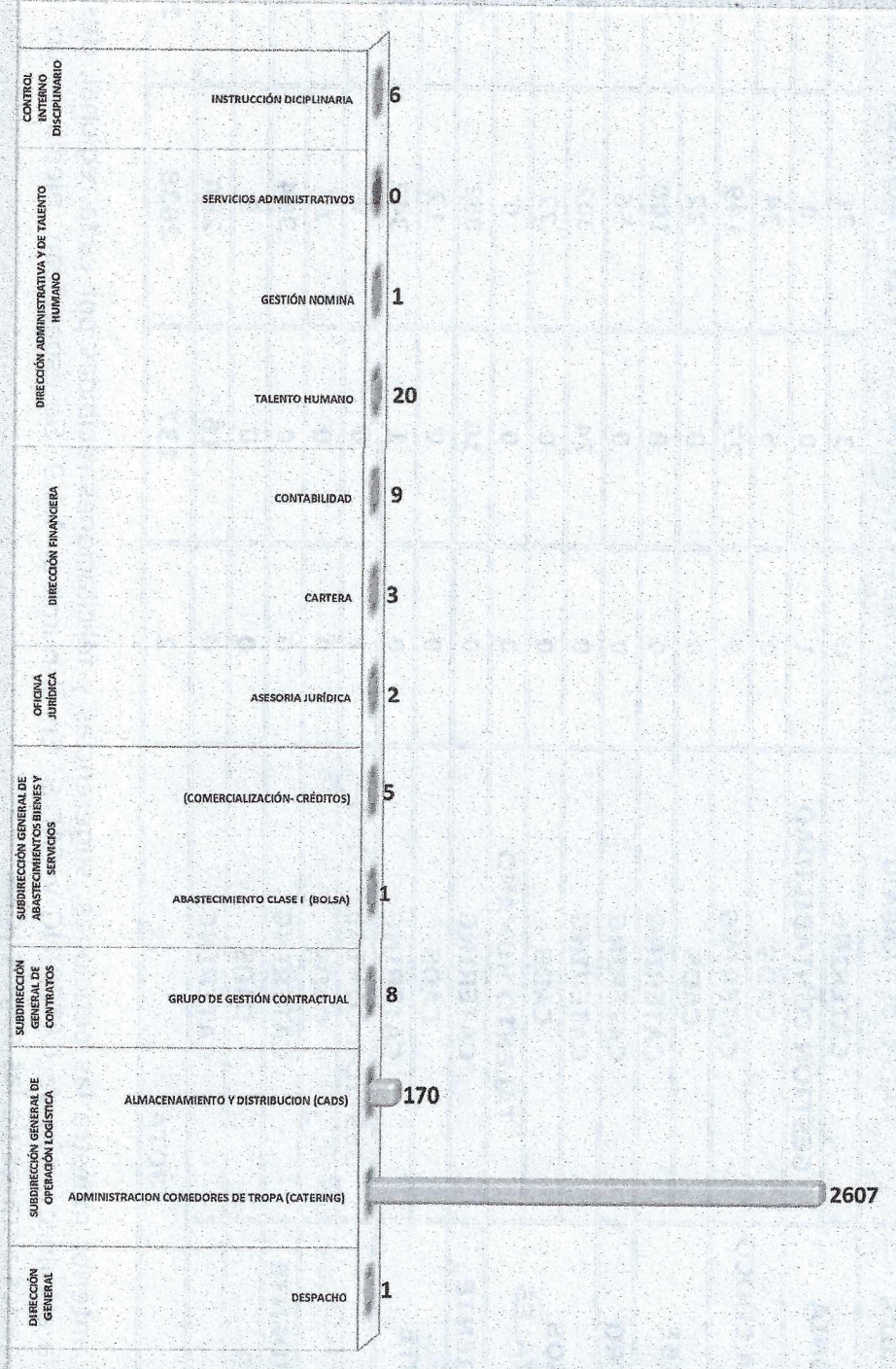
REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	3	31	34
	GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	0	1
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	6	34	40
	CATERING	0	27	149	176
CARIBE	CADS	0	0	22	22
	CATERING	0	0	100	100
CENTRO	CATERING	0	0	56	56
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	74	302	376
	CADS	0	0	72	72
	TALENTO HUMANO	0	0	0	0
NORORIENTE	CATERING	0	10	852	862
NORTE	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	1	342	343
PACIFICO	GESTIÓN CONTABILIDAD	1	0	0	1
	CADS	0	0	17	17
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	364	364
SUR	CADS	0	0	5	5
	CATERING	0	16	280	296
TOTAL		2	137	2638	2777

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, no se registraron sugerencias a través del buzón virtual.

En las regionales se registraron (2) peticiones, allegadas a través de los canales de atención Ciudadana, reportados en el cuadro principal.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES JUNIO 2026



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	10
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
DIRECCIÓN FINANCIERA	8
OFICINA ASESORA JURÍDICA	12
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	11
REGIONAL PACÍFICO	1
REGIONAL AMAZONÍA	10

Nota: Las solicitudes se responden dentro de los plazos legales, midiendo la gestión mediante el tiempo promedio de respuesta de cada dependencia, el cual se calcula dividiendo los días de respuesta entre las solicitudes recibidas.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS - CANALES DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL	%
CORREO CONTÁCTENOS		26	0,86
CHAT INTERACTIVO		0	0,00
ORFEO		2	0,06
ATENCIÓN TELEFÓNICA		0	0,00
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		3	0,10
CORREO REGIONALES		0	0,00
MÓDULO PQR		27	0,83
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	137	4,98
	FELICITACIONES	2638	84,28
TOTAL		2833	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.

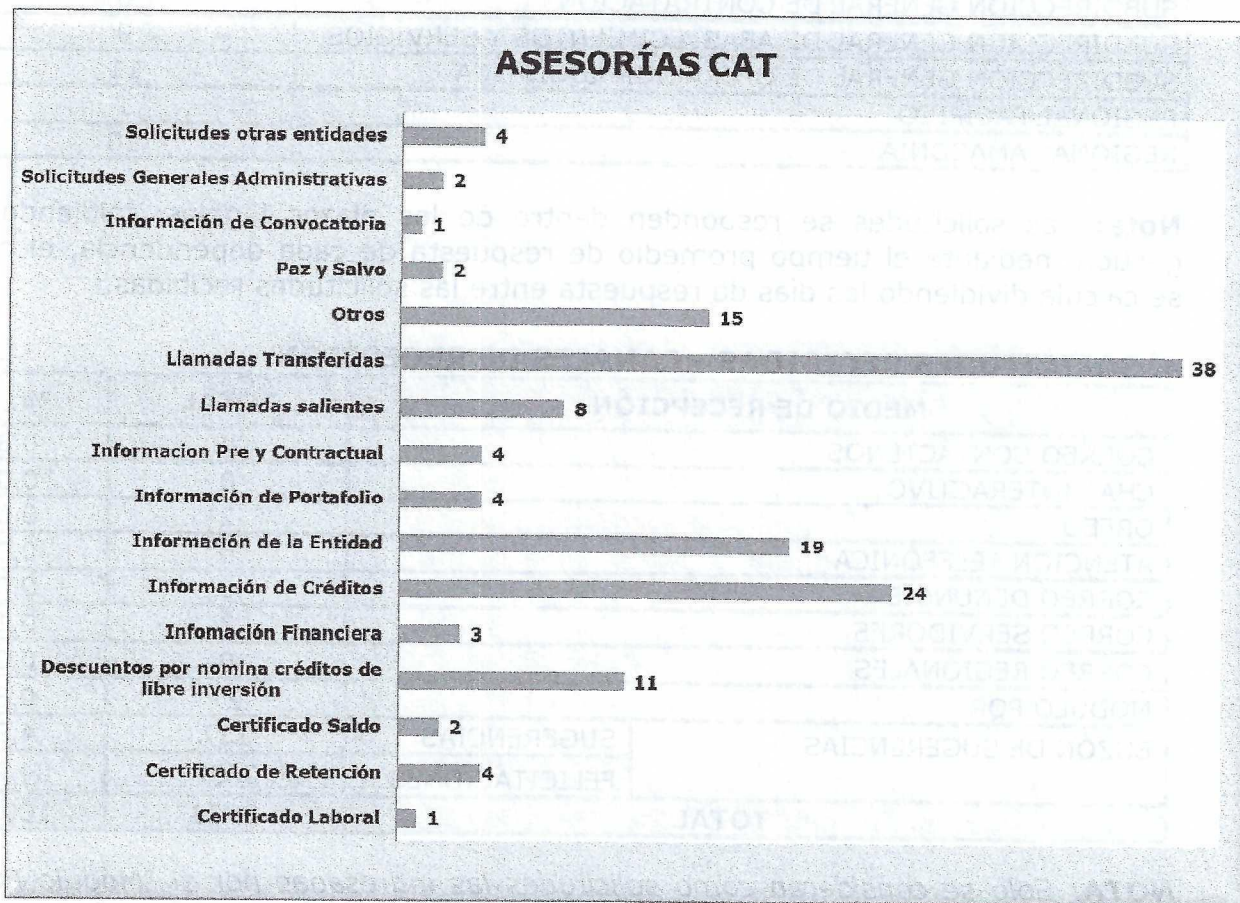
4.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co:

Para el mes de junio, se recibió un total de 200 correos, de los cuales: 56 se direccionaron a los funcionarios competentes para brindar la información requerida, 26 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, no se registró ninguna petición en el Módulo de Certificaciones. Asimismo, se brindó asesoría a 15 solicitudes, y finalmente 103 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 – Hubo 35 interacciones, de las cuales no se registró solicitud alguna.

4.3 ORFEO – A través del Sistema de Gestión Documental ingresaron 2 solicitudes.

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Se recibieron un total de **142** 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: 62 registros.
- Módulo PQR: 0 peticiones registradas.
- Transferencias: 57 registros transferidos a las dependencias encargadas.
- Gestión proactiva: 8 llamadas salientes para brindar asesoría sobre temas pendientes.
- Registros en la categoría "Otros": 15 (llamadas de prueba o números desconectados)

Observaciones adicionales:

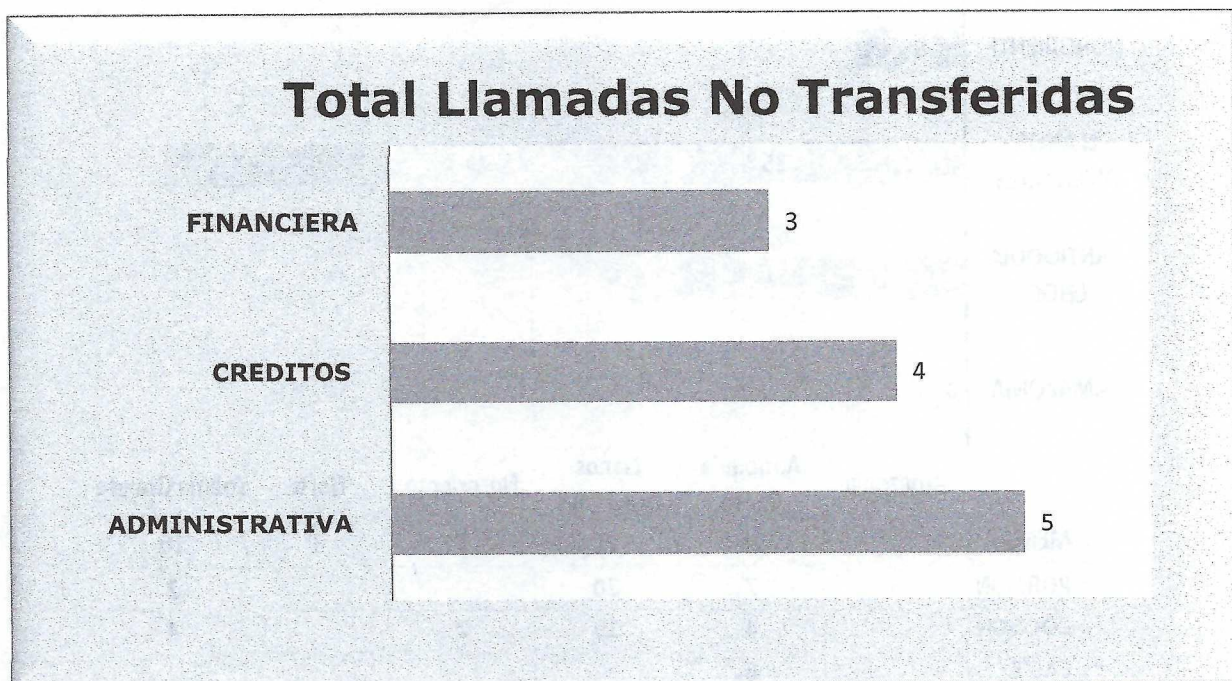
- Se informa que durante este periodo se ingresó una (1) solicitud en el Módulo de Certificaciones Financieras.
- Línea Móvil: 17 llamadas. Se aclara que ya se encuentran sumadas e incluidas dentro del consolidado general anterior (entre asesorías y transferencias)

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 mayo presentó una disminución. El porcentaje de recepción para el mes de **junio es del 42%**.

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 **12 llamadas no transferidas** en junio, lo que representa una disminución de 3 llamadas no transferidas en comparación con el mes de mayo.



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de junio 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.

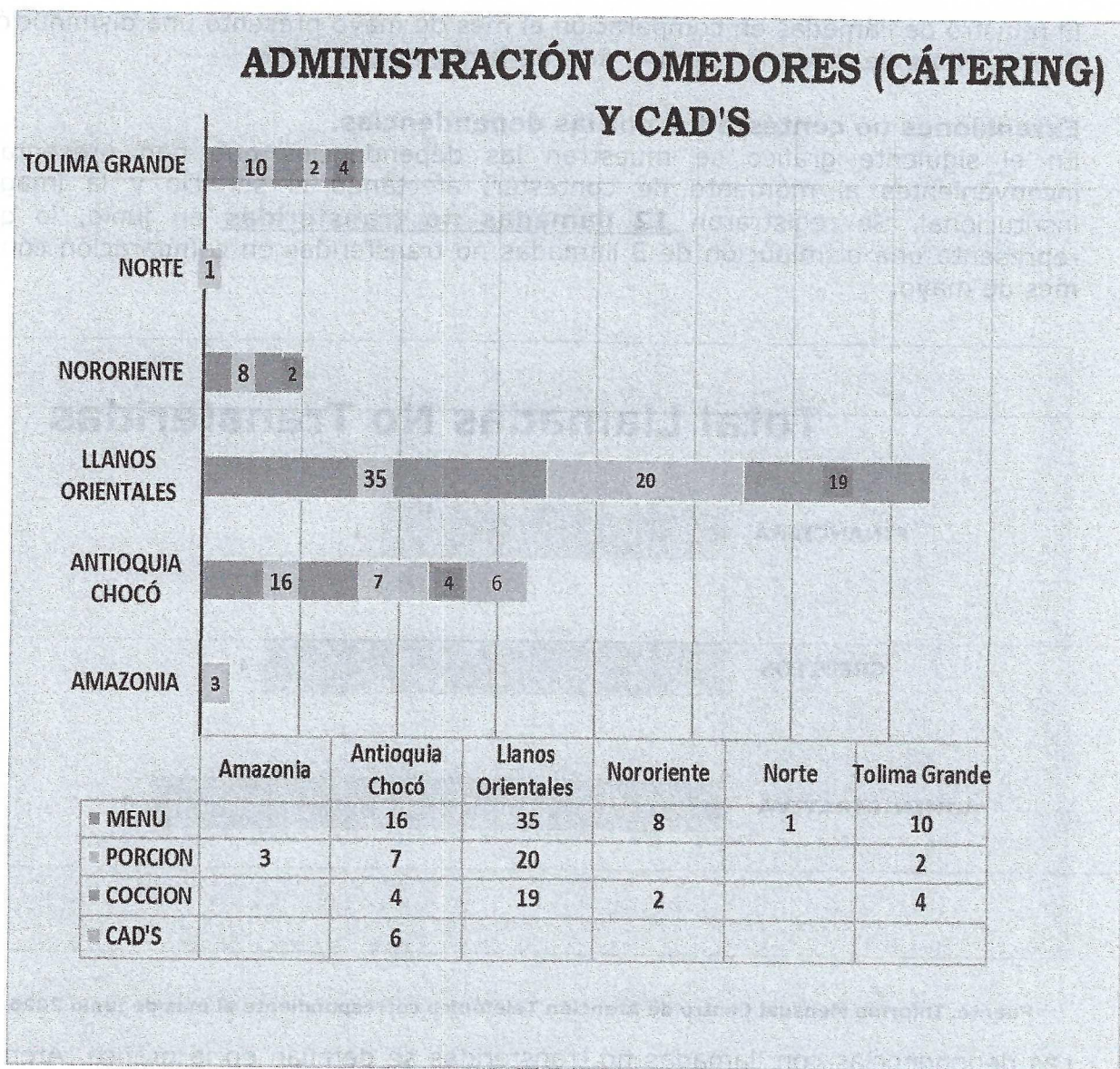
4.5 CORREO denuncie@agencialogistica.gov.co: no se registraron.

4.6 CORREO SERVIDORES: se registraron 3 solicitudes.

4.7 CORREO ELECTRÓNICO-REGIONALES: no se registraron solicitudes.

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se registraron 27 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIAS ASUNTOS (137)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de junio 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 70 sugerencias a nivel nacional, distribuidas así: Llanos Orientales (35), Antioquia Chocó (16), Tolima Grande (10), Nororiente (8) y Norte (1).

En la opción de **"Porción"** se presentaron 32 sugerencias, provenientes de las Regionales Llanos Orientales (20), Antioquia Chocó (7), Amazonia (3) y Tolima Grande (2).

Asimismo, en la opción **"Cocción"** se registraron 29 sugerencias, las cuales corresponden a las Regionales Llanos Orientales (19), Tolima Grande (4), Antioquia Chocó (4) y Nororiente (2).

Por otra parte, los Centros de Almacenamiento y Distribución (**CAD'S**) registraron un total de 6 sugerencias en la Regional Antioquia Chocó.

En total, se registró un consolidado de 137 sugerencias a nivel nacional (131 en comedores y 6 en CAD'S).

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	156	38,8
PBX	84	20,9
REUNIONES	6	1,5
DIFUSIONES	43	10,7
CONTÁCTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
CENTRO TELEFÓNICO /CHAT / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	1	0,2
TOTAL	290	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES: Se notificaron 6 reuniones agendadas; a su vez, ingresaron 156 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 PBX (CENTRAL TELEFÓNICA RECEPCIÓN): Se registraron 84 interacciones a través de la central telefónica (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: Se registró (1) una.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de junio, se evidenciaron 44 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 50 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONIA	5	11
ANTIOQUIA CHOCO	1	2
REGIONAL CARIBE	2	1
REGIONAL CENTRO	6	11
LLANOS ORIENTALES	1	3
REGIONAL NORORIENTE	3	3
REGIONAL NORTE	2	3
REGIONAL PACIFICO	5	2
REGIONAL SUROCCIDENTE	5	4
REGIONAL SUR	2	0
REGIONAL TOLIMA	4	6
OFICINA PRINCIPAL	8	4
TOTAL	44	50

Percepción: (Favorable del 94.8%) (Desfavorable del 5.2%). El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia así:

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

- En Regional Amazonía dos oferentes, de los procesos: 006 - 022 - 2026 y 006 - 023 - 2026. 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 Regional Amazonía dos oferentes de los procesos: 006 - 022 - 2026 y 006 - 023 - 2026. 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 de igualdad frente a los posibles hechos de solución evidentes y sistemático por parte de algunos oferentes" (procesos SASI 006 - 070 - 2025 - SASI 006 - 076 - 2025 - SASI 006 - 073 - 2025 - SASI 006 - 074 - 2025).*

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

- En Regional Amazonía dos oferentes de los procesos: 006 - 022 - 2026 y 006 - 023 - 2026. Seleccionaron en este punto 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".*

- En Regional Norte un oferente del proceso: MC 010 - 030 - 2026. Seleccionó la opción C. Rara vez se ha presentado. Dejando el siguiente comentario; *"No tengo conocimiento de ningún caso, pero no puedo afirmar que no exista"*.

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 Regional Amazonía cinco oferentes, 2 de los procesos: 006 - 022 - 2026, 2 de los procesos 006 - 023 - 2026 y uno del proceso 006 - 030 - 2026. Seleccionaron la opción F. Todos. Con los siguientes comentarios; *"porque la actuación de los intervinientes en los procedimientos es sistemática y premeditada"*.
- En Regional Llanos el oferente representante legal de Distriafan SAS, seleccionó la opción B. Nivel Profesional. Con el siguiente comentario; *"El nivel profesional tiene mayor influencia operativa, ya que es quien evalúa directamente los requisitos técnicos, jurídicos y económicos, siendo el primer punto de contacto en la ejecución y ejecución de los procesos contractuales"*.
- En Regional Suroccidente dos oferentes de los procesos: 014 - 014 - 2026. Seleccionaron la opción F. Todos. Sin dejar ningún comentario.
- En Regional Tolima un oferente del proceso: 015- 020 - 2026 seleccionó la opción D. Nivel Asistencial. Con el siguiente comentario; *"Por mi experiencia en otras entidades, tanto en Colombia como en el extranjero"*.
- En Regional Centro el oferente del proceso: SASI 008 - 048 - 2026 en este punto seleccionó la opción F. Todos. Sin dejar ningún comentario.

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

- En Regional Amazonía dos oferentes de los procesos: 006 - 022 - 2026 y 006 - 023 - 2026. Seleccionaron 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 regional Amazonia dos oferentes de los procesos 006 - 022 - 2026 y 006 - 023 - 2026 seleccionaron en este punto la opción A. Si relacionando los siguientes números de proceso 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 Regional Amazonía dos oferentes de los procesos: 006 – 022 – 2026 y 006 – 023 – 2026. 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 Regional Amazonía dos oferentes de los procesos 006 – 022 – 2026 y 006 – 023 – 2026. Seleccionaron en este punto la opción B. NO. Con el siguiente comentario; "En el marco de los procesos SASI 006 – 070 – 2025 - SASI 006 – 076 – 2025 - SASI 006 – 073 – 2025 - SASI 006 – 074 – 2025 se realizó reunión con la directora general de la ALFM quien se retiró de la misma sin permitir terminar la presentación de mis argumentos, aun cuando la agenda brindada por ella misma para dicha reunión no llega a su fin".

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 uno (1) de manera excelente y uno (1) de manera negativa.

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?	2	1			1
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		1			1
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		1			1
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)			

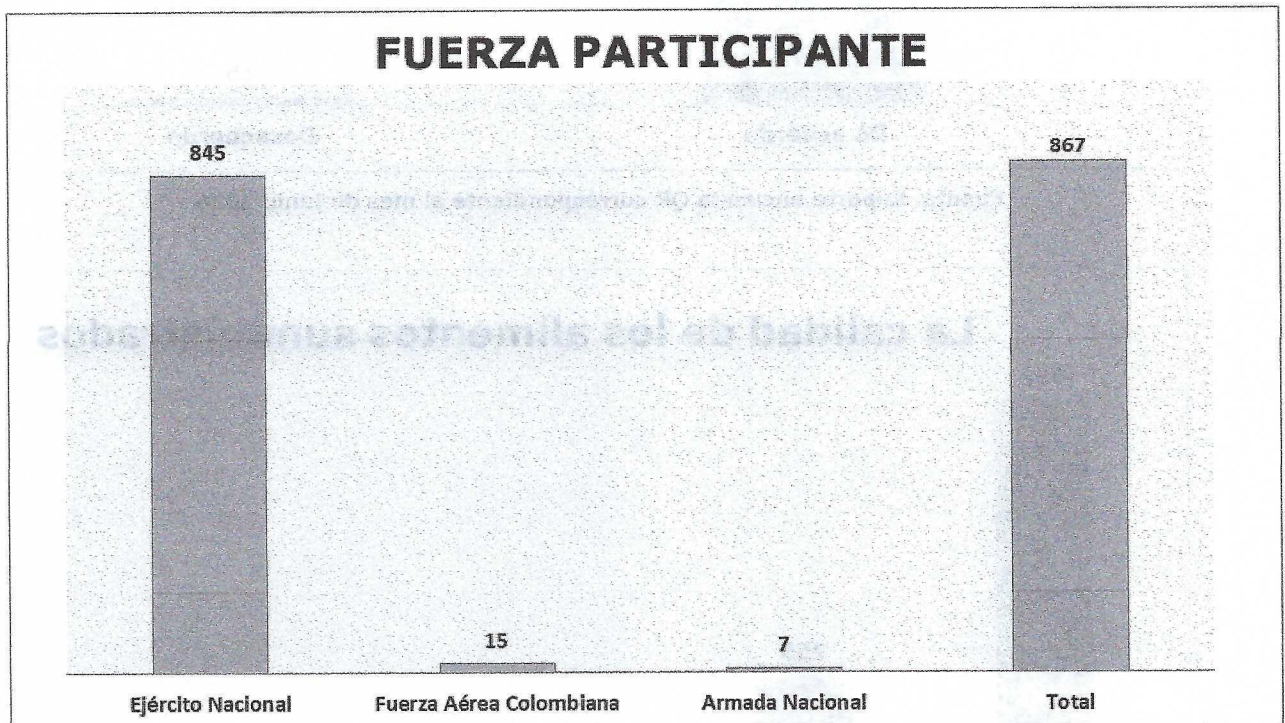
Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico: Mediante el Software GoAutodial, se realiza encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del (CAT), no se evidencia participación.

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. 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.

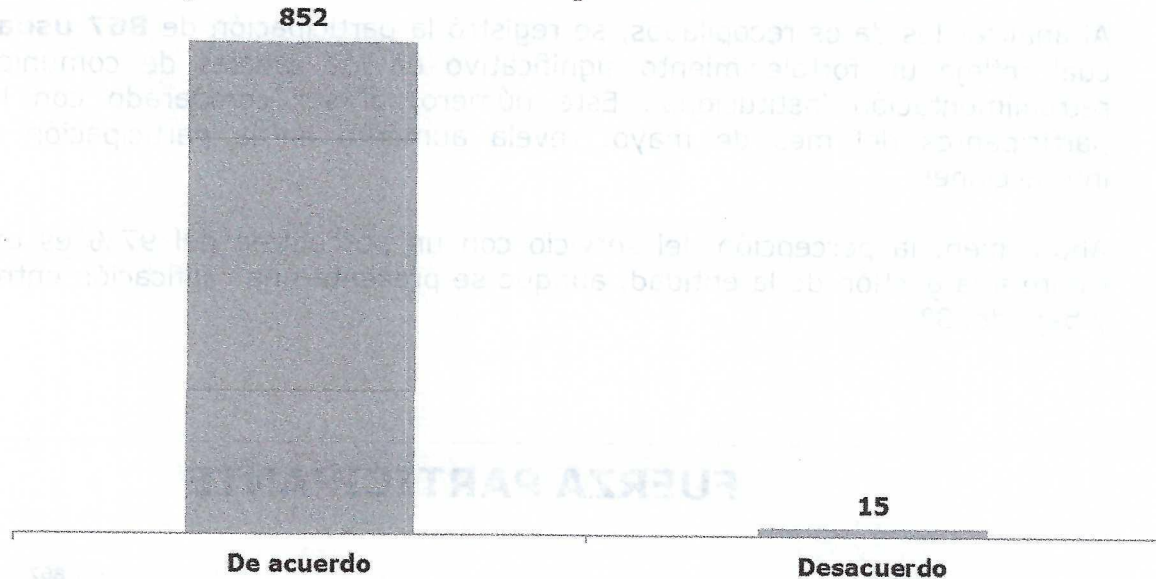
Al analizar los datos recopilados, se registró la participación de **867 usuarios**, lo cual refleja un fortalecimiento significativo en los canales de comunicación y retroalimentación institucional. Este número, al ser comparado con los **740** participantes del mes de mayo, revela aumento en la participación de **127** interacciones.

Ahora bien, la percepción del servicio con un porcentaje del 97% es excelente frente a la gestión de la entidad, aunque se presenta una calificación entre media y baja del 3%.



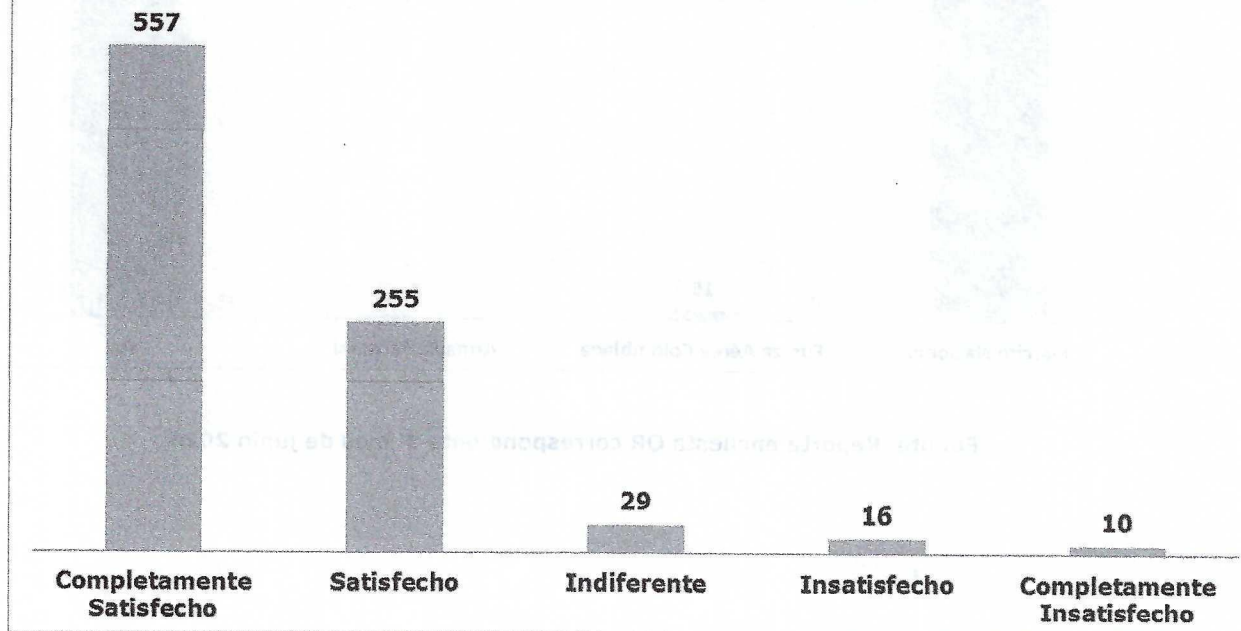
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2026

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



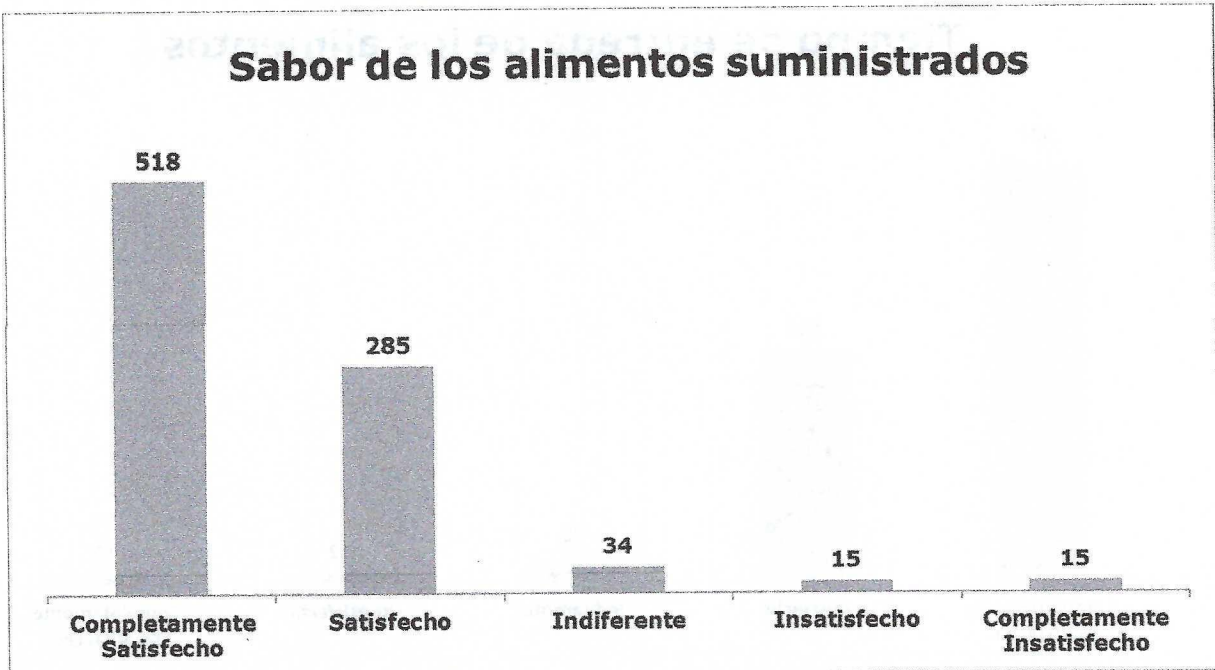
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2026

La calidad de los alimentos suministrados



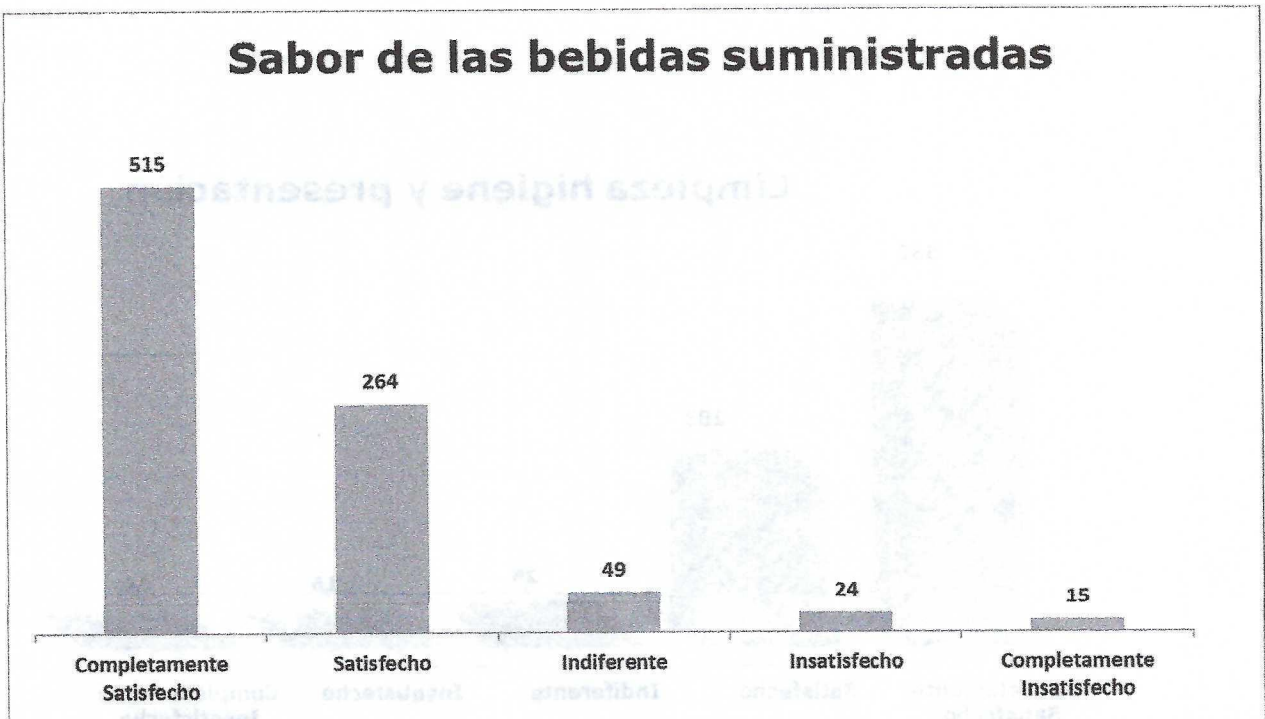
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2026

Sabor de los alimentos suministrados



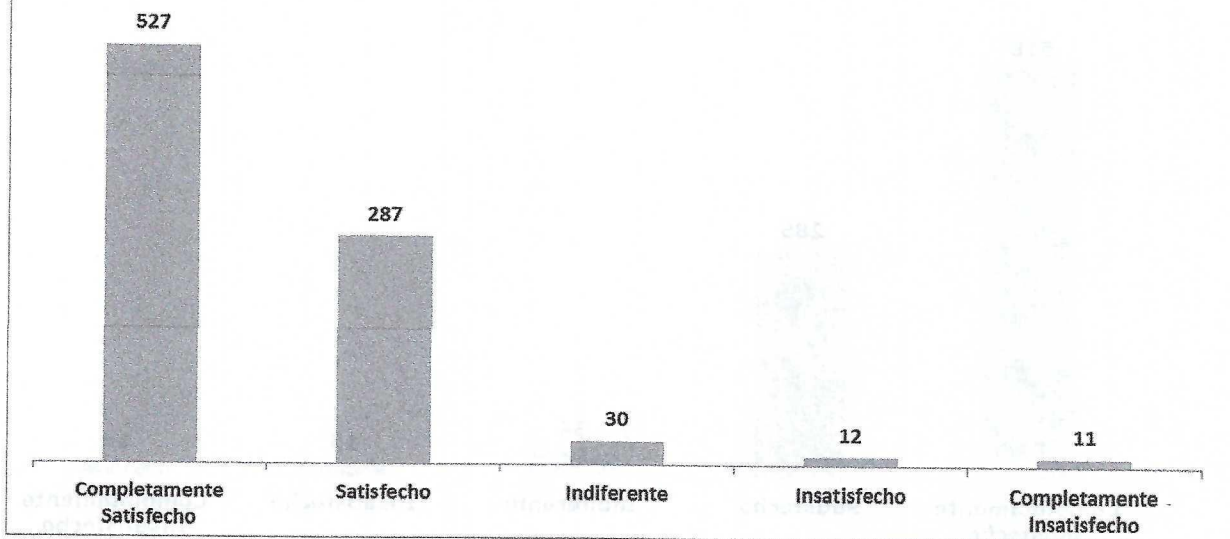
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2026

Sabor de las bebidas suministradas



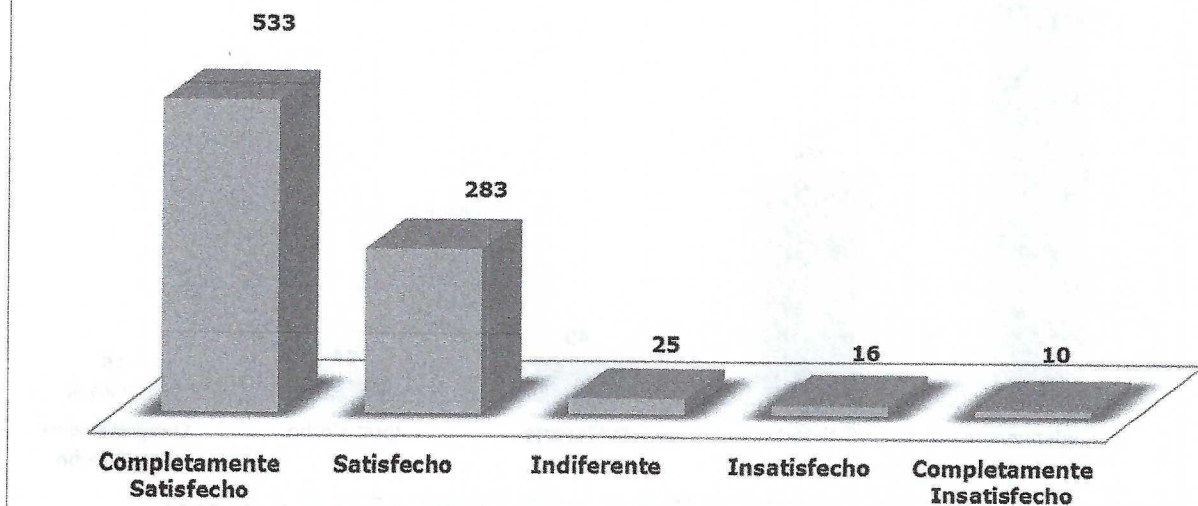
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2026

Tiempo de entrega de los alimentos



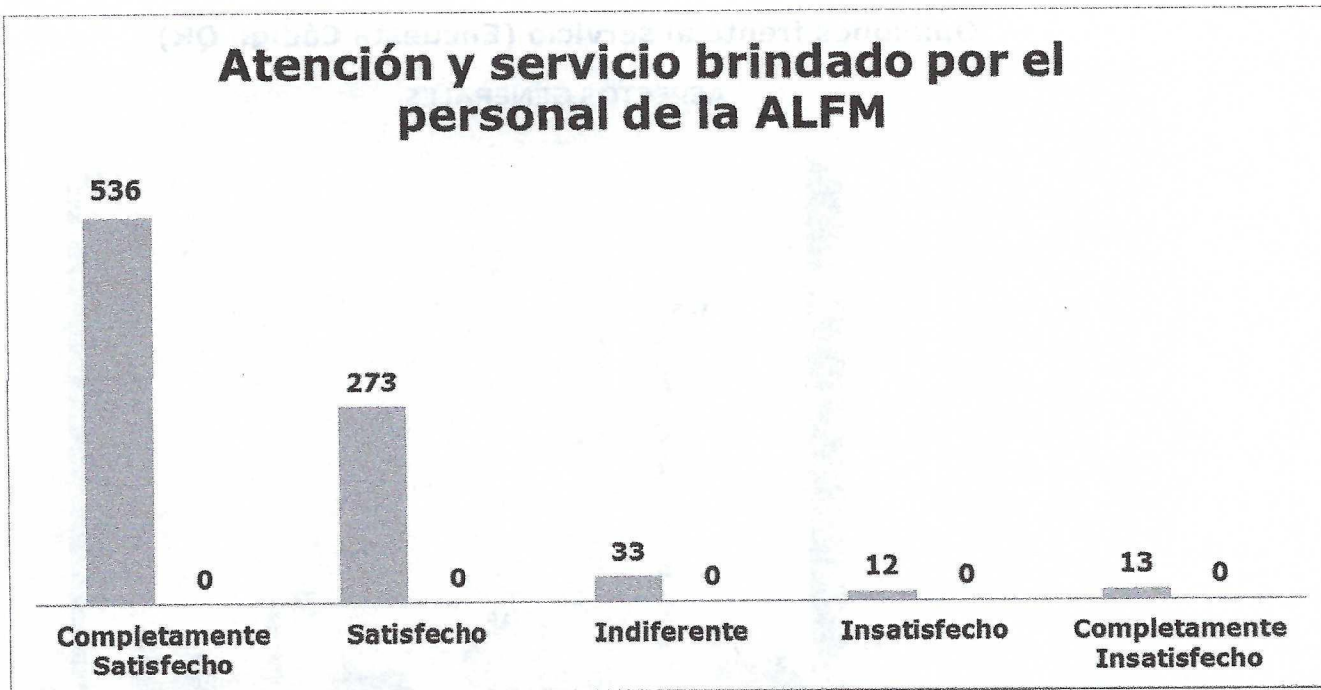
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2026

Limpieza higiene y presentación



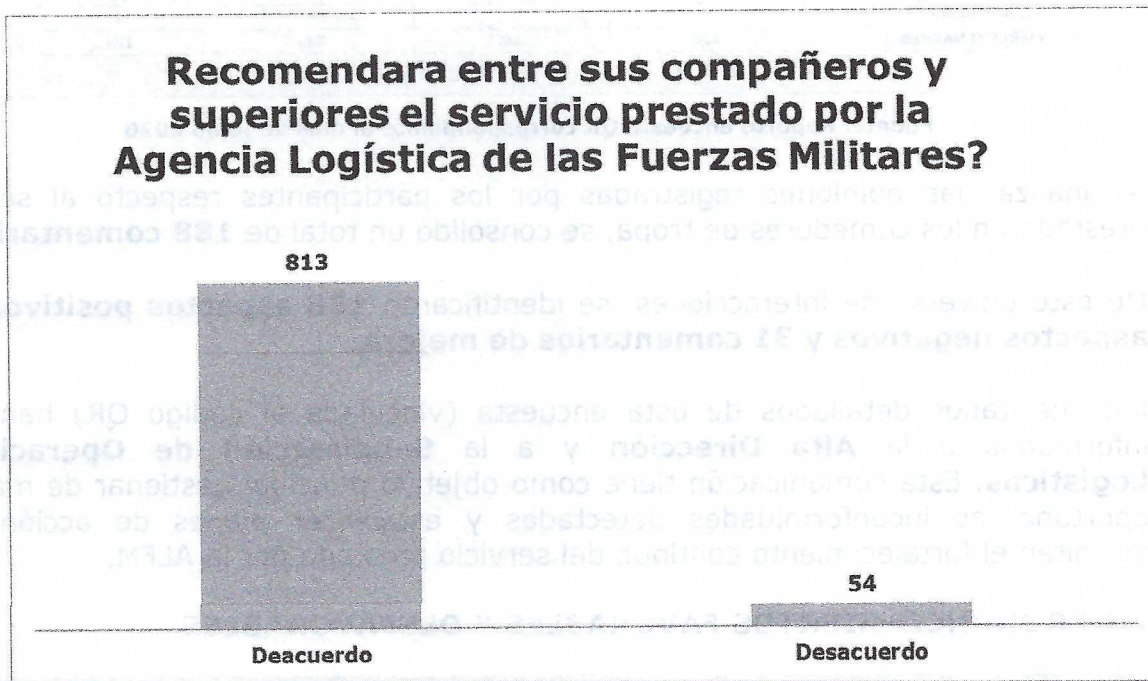
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2026

Atención y servicio brindado por el personal de la ALFM



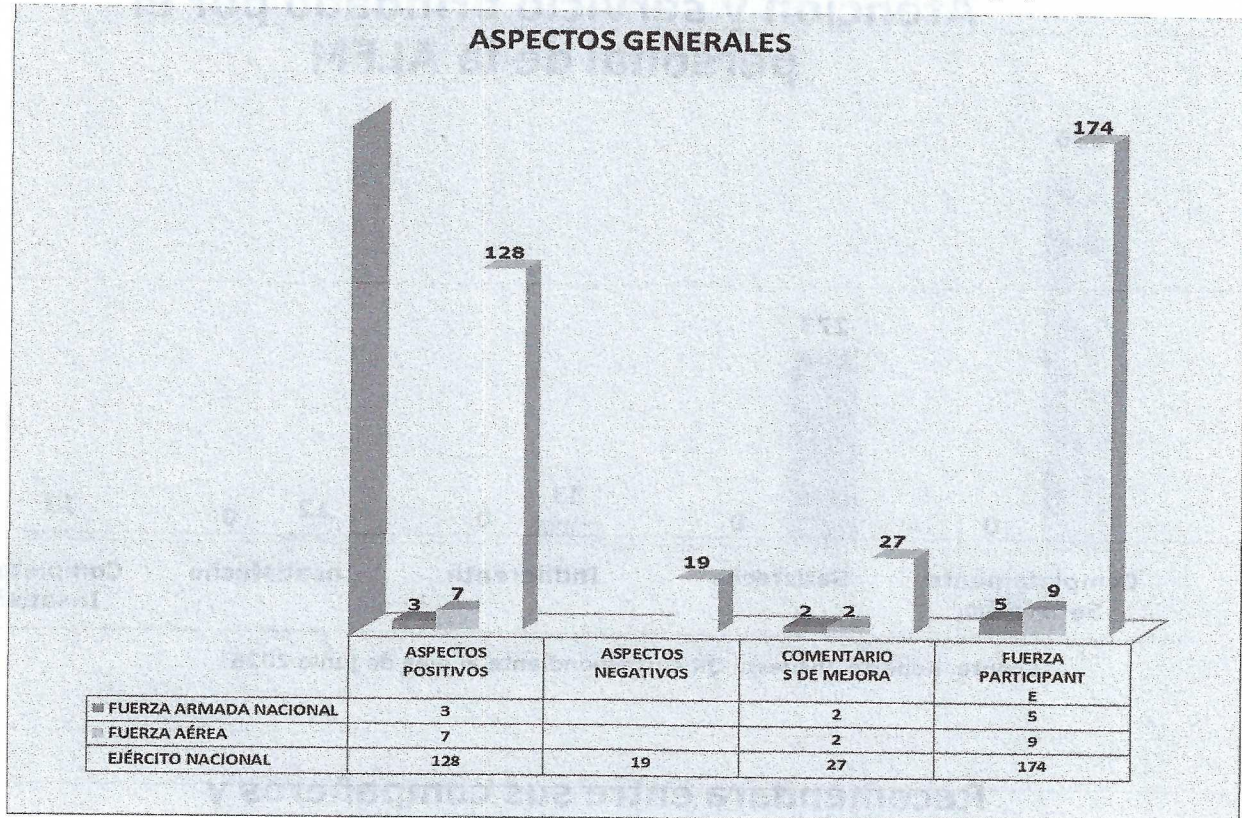
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2026

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 junio 2026

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de junio 2026

Al analizar las opiniones registradas por los participantes respecto al servicio prestado en los comedores de tropa, se consolidó un total de **188 comentarios**.

De este universo de interacciones, se identificaron **138 aspectos positivos, 19 aspectos negativos y 31 comentarios de mejora**.

Los resultados detallados de 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	2638
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	138
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS / CÓDIGO QR	6502
TOTAL	9278

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares evalúa la satisfacción de los usuarios mediante herramientas presenciales (**buzones de sugerencias** en comedores) y digitales (encuestas por **Código QR**) para recibir opiniones en tiempo real sobre la alimentación y la atención.

Además, la entidad evalúa cualitativamente el **Módulo PQR** y otros canales oficiales para medir la satisfacción. Estos datos permiten comparar la gestión institucional con las expectativas de la ciudadanía, identificando fallas en el servicio y guiando a la Alta Dirección en la toma de decisiones para la mejora continua.

Felicitaciones: Registraron un total de 2.638 felicitaciones, así:

FELICITACIONES



■ ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)

■ ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES CATERING

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

El grupo de “**(Administración de Comedores) CATERING**” ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas con un total de 2.476, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado.

El grupo de “**CADS (Almacenamiento y Distribución)**” acumuló 162 felicitaciones, contribuyendo al consolidado nacional de **2.638 felicitaciones** registradas durante el mes de junio.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	1
QUEJAS	2
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	31
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	242
TOTAL	277

Como **conceptos desfavorables** se clasifican las inconformidades de los usuarios (quejas, reclamos, denuncias y calificaciones negativas por QR). Esta información, junto con el análisis cualitativo de las PQR, es canalizada a la Subdirección de **Operación Logística** y a la **Alta Dirección** para hacer seguimiento, comparar la gestión con las expectativas, corregir fallas en el servicio y aplicar acciones de mejora continua.

RECLAMOS: (1)

ID 15215 – Subdirección General de Operación Logística – CAD’S: reclamo anónimo sobre el mal suministro de víveres secos a las unidades en área de operaciones, señalando un incremento significativo en precios frente a 2025 y faltantes de productos que obligan a los soldados a comprarlos por su cuenta. Cerrado (24/06/2026).

- Informados a control interno No. 2026110010138493

QUEJA: (2)

ID 15213 – Dirección Administrativa y Talento Humano – Talento Humano: queja formal por inconsistencia en licencias no remuneradas, falta de equidad laboral y sesgo de género. Cerrado (24/06/2026).

- Informados a control interno No. 2026110010138413

ID 15252 – Dirección Administrativa y Talento Humano – Talento Humano: solicita permanencia en lugar de trabajo actual y protección ante el acoso laboral por diagnóstico médico (Regional Tolima). Cerrado (17/07/2026).

➤ Informados a control interno No. 2026110010146883

DENUNCIA: (1)

ID 15149 – Subdirección General de Contratación – Gestión Contractual: denuncia anónima que solicita envío de comisión de auditores desde Bogotá para auditar o relevar funcionarios por presunta mala fe y coacción en decisiones para favorecer a terceros. Cerrado (21/07/2026).

➤ Informados a control interno No. 2026110010146883

8. RECOMENDACIONES

- **Fortalecimiento de la Integridad y Transparencia:** En atención a los reclamos, quejas y denuncias presentadas durante el mes de junio, 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.

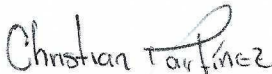
Cordialmente,



CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRÍGUEZ

Secretaría General (E)

Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Christian Sneyder Martínez
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa
Grupo Atención y Orientación Ciudadana



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