

MEMORANDO

Bogotá D.C, 28 de abril de 2025.

No. 2025110010095583 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 de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción - Marzo 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 marzo, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR - FEBRERO 2025.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
103	103	0	0	0%

Resueltas sin novedad.

1.2. PERÍODO ACTUAL – MARZO 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	100	97	3	0	3%	100%	97%

En lo correspondiente al mes de marzo, 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 una disminución de tres (3) solicitudes en comparación con el periodo inmediatamente anterior, es decir, el mes de febrero.

Adicionalmente, al momento de la elaboración y emisión del presente informe, se registra un total de tres (3) solicitudes que aún se encuentran en trámite. Estas solicitudes se detallan a continuación:

Dos (2) solicitudes se encuentran en “TRÁMITE DE USUARIO”:

- ID 14082 – Certificado contractual, a cargo de Regional Tolima Grande / Gestión Contractual, con plazo máximo de respuesta el día 3/05/2025.
- ID 14083 – Certificado contractual, a cargo de Regional Centro / Gestión Contractual, con plazo máximo de cierre por desistimiento tácito 6/05/2025, ya que el usuario no efectuó el pago correspondiente.

Una (1) solicitud se encuentra en “TIEMPO EXTENDIDO”:

- ID 14058 – Información de ofertas laborales, a cargo de la Dirección Administrativa / Talento Humano, con plazo máximo de repuesta el día 30/04/2025.

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 14054** – Remite el Sr. Teniente Coronel Juan Carlos Mesa del Ejército Nacional, la cual se direccionó a Subdirección General de Operación Logística- CATERING, con fecha de cierre 31/03/2025.

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

Durante el periodo reportado, ingresaron dos (2) solicitudes, identificadas con los números de radicado ID 14044 y 14085. Estas fueron tramitadas dentro de los términos establecidos por la ley, cumpliendo con los procedimientos correspondientes. A la fecha de corte del presente informe, ambas solicitudes se encuentran cerradas y sin observaciones pendientes en la plataforma.

1.6. PETICIONES CON DESISTIMIENTO TÁCITO: se habilita en el sistema la petición identificada con el ID 14083 a cargo de la Regional Centro para respuesta con desistimiento tácito, plazo máximo de cierre el día 6/05/2025.

1.7. PETICIONES ANÓNIMAS: se evidenciaron dos (2) peticiones.

- **ID 14018** – Solicitud de información, radicada por el módulo PQR el día 05/04/2025, asignada a Servicios Administrativos, con fecha de cierre 17/04/2025.
- **ID 14054** – Petición que remite por competencia el Ejército, radicada por ORFEO, el día 13/04/2025, asignada a la Subdirección General de Operación Logística-CATERING, con fecha de cierre 31/04/2025.

1.8. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: no hubo 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 una (1) solicitud.

- **ID 14060**– Información de la entidad, por parte del Sr. Ernesto Medina Araque, Director Casas Fiscales del Ejército, enviada a Subdirección Infraestructura, con fecha de cierre 02/04/2025.

1.10. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: se registraron tres (3) solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
05/03/2025	14019	JOSE DANIEL PATIÑO CONTRALORÍA	TALENTO HUMANO	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	12/03/2025	12/03/2025
11/03/2025	14040	DANIELA FLÓREZ PERALTA - PROCURADURÍA	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	SOLICITUD DE COPIAS	26/03/2025	11/03/2025
27/03/2025	14101	IVÓN DAYANN GIL PEDREROS- CONTRALORÍA	GESTIÓN CONTRACTUAL	SOLICITUD DE COPIAS	10/04/2025	09/04/2025

Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	100
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	149
	FELICITACIONES	2900
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		3149

Actualmente, se cuenta con un total de (148) Buzones de Sugerencias, distribuidos en las distintas unidades de servicio, con mayor concentración en regionales y algunos adicionales en la oficina principal. 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. Su presencia facilita una comunicación directa y accesible, permitiendo a los usuarios expresar sus opiniones y valoraciones sobre los servicios prestados.

Durante el mes de marzo, se recibieron (3.049) escritos a través de este medio. No obstante, al comparar este resultado con el mes anterior de febrero, se evidencia una disminución de (161) interacciones. Esta variación representa una leve reducción en el uso de este canal de comunicación, aunque continúa 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 MARZO.

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	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	2	0	1	145	2734	0	2882	91,52
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	0	0	0	4	165	0	169	5,37
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	2	0	4	0	0	2	8	0,25
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	12	0	1	0	0	0	13	0,41
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	2	0	0	0	0	0	2	0,06
	CRÉDITOS	0	0	1	0	0	0	1	0,03
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0	0	0	1	0,03
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	0	0	0	0	1	0,03

DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	9	1	0	0	0	0	10	0,32
	CONTABILIDAD	28	0	0	0	0	0	28	0,89
	CUENTAS POR PAGAR	1	0	0	0	0	0	1	0,03
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	TALENTO HUMANO	24	1	0	0	0	0	25	0,79
	ADQUISICIONES Y SUMINISTROS	0	0	0	0	1	0	1	0,03
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	4	0	0	0	0	0	4	0,13
TOTAL		89	2	7	149	2900	2	3149	100

Los Buzones de Sugerencias fueron el principal medio de recepción en marzo, y el Grupo Administración Comedores (CATERING) recibió la mayoría, con 145 sugerencias y 2.734 felicitaciones. Los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) registraron 4 sugerencias y 165 felicitaciones. El detalle de las solicitudes se encuentra detallado en el punto 2.1.

Se registraron 89 peticiones, distribuidas así: Contabilidad (28), Talento Humano (24), Gestión Contractual (12), Cartera (9), Instrucciones Disciplinarias (4); Gestión Precontractual, Catering y Clase I (2 cada una); Dirección General, Créditos, Atención Ciudadana, Cuentas por Pagar, Jurídica y Servicios Administrativos, una (1) petición respectivamente.

También, se registraron (7) reclamos así: Gestión Precontractual (4), Gestión Contractual uno (1), al igual que (CATERING) (1) y Gestión Crédito con (1). Asimismo, (2) Denuncias para Gestión Precontractual. Finalmente, (2) quejas allegadas para: Talento Humano y Cartera.

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

2.1 SOLICITUDES ALLEGADAS A LAS REGIONALES.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJA	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONÍA	CADS	0	0	0	0	0
	CATERING	0	0	24	41	65
ANTIOQUÍA CHOCÓ	CONTRATOS	2	0	0	0	2
	FINANCIERA	1	0	0	0	1
	CATERING	0	0	24	177	201
	CADS	0	0	2	36	38
	CONTRATOS	2	0	0	0	2
CARIBE	FINANCIERA	3	0	0	0	3
	CADS	0	0	0	16	16
	CATERING	0	0	2	64	66
	CONTRATOS	1	0	0	0	1
CENTRO	TALENTO HUMANO	1	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	1	1
	CATERING	0	0	4	178	182
	CONTRATOS	1	0	0	0	1
LLANOS ORIENTALES	FINACIERA	0	0	0	0	0
	CATERING	0	0	63	409	472
	CADS	0	0	0	68	68
	CONTRATOS	1	0	0	0	1
NORORIENTE	CATERING	0	0	9	999	1008

NORTE	CONTRATOS	2	1	0	0	3
	CADS	0	0	3	12	15
	CATERING	0	0	0	316	316
PACÍFICO	CADS	0	0	2	22	24
	CATERING	0	0	5	55	60
SUROCCIDENTE	CONTRATOS	0	0	0	0	0
	CATERING	1	0	0	187	188
SUR	CADS	0	0	0	6	6
TOLIMA GRANDE	CONTRATOS	1	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	4	4
	CATERING	0	0	11	308	319
TOTAL		15	1	149	2899	3064

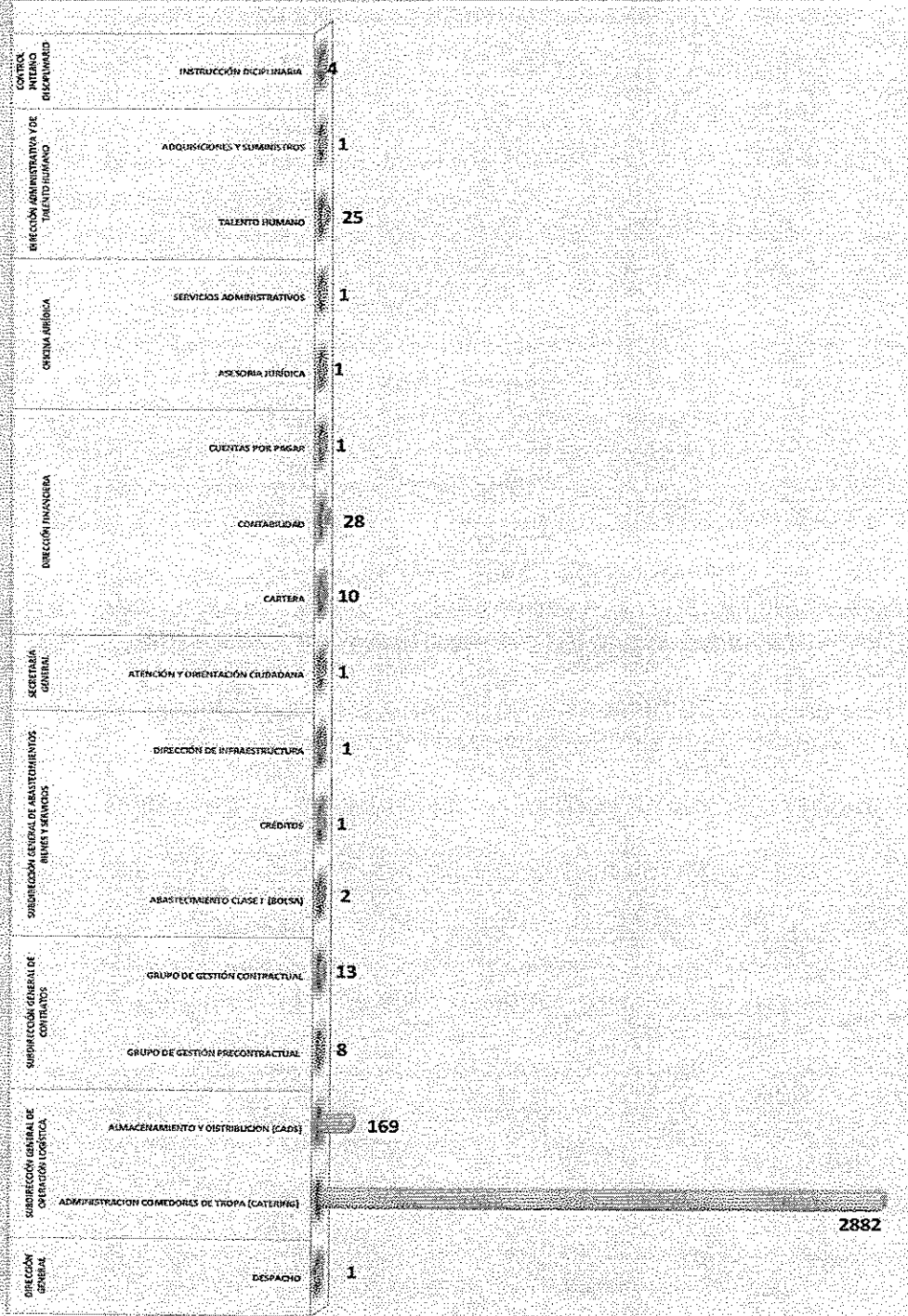
El recuadro anterior muestra las peticiones, sugerencias y felicitaciones recibidas por cada regional, destacando las sugerencias y felicitaciones en la administración de (CATERING) y (CAD'S), en el numeral 4.1.9., se especifican mediante un gráfico los asuntos allegados a través de las sugerencias.

En consecuencia, se registró un total de 36 felicitaciones por la página web, dirigidas a (CATERING). Distribuidas en las regionales: Nororiente 15, Norte 8, Suroccidente 6, Antioquía Chocó 3. Finalmente, Amazonía, Centro, Llanos orientales y Pacífico un registro en cada caso.

También, se detectó por la página web un total de 11 sugerencias en (CAD'S). Para 4 regionales, distribuidas así: Llanos Orientales (5), Amazonía (4), Centro y Antioquía Chocó una (1) en cada caso.

Finalmente, en regionales, se registraron 15 peticiones vía correo electrónico y módulo PQR, reportadas en el cuadro principal.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES MARZO 2025



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	15
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	9
DIRECCIÓN FINANCIERA	5
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6
OFICINA JURÍDICA	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	18
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	11
REGIONA ANTIOQUÍA CHOCÓ	5
REGIONA LLANOS ORIENTALES	4
REGIONAL CARIBE	9
REGIONAL CENTRO	14
REGIONAL NORTE	5
REGIONAL SUROCCIDENTE	10
REGIONAL TOLIMA GRANDE	15

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		29	0.92
CHAT INTERACTIVO		0	0.00
ORFEO		8	0.25
ATENCIÓN TELEFÓNICA		0	0.00
CORREO DENUNCIE		2	0.06
CORREO SERVIDORES		5	0.16
CORREO REGIONALES		0	0.00
MÓDULO PQR		56	1.78
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	149	4.73
	FELICITACIONES	2900	92.09
TOTAL		3149	100

NOTA: Tanto lo que llega por correo contáctenos como al correo de los funcionarios, Orfeo, Centro de Atención Telefónico y de manera presencial se registra en el Módulo PQR, sin embargo, en este punto solo se clasifica como solicitudes recibidas por el "Módulo PQR", aquellas que el usuario ingresa directamente en la herramienta Web.

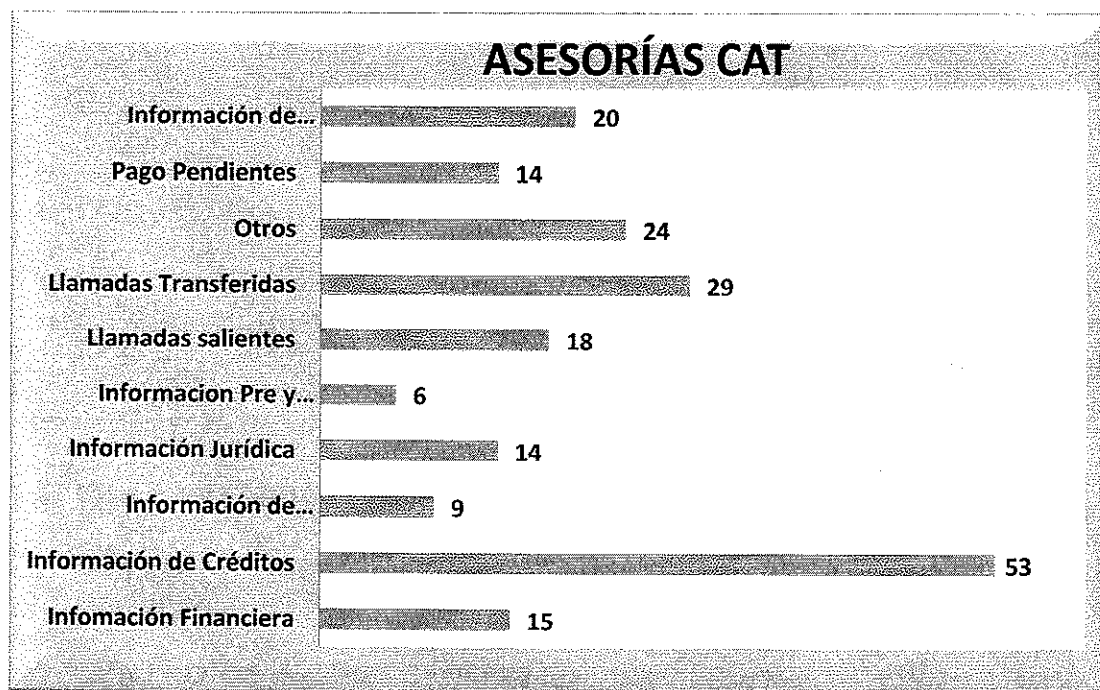
4.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co:

Para el mes de marzo, se recibió un total de 329 correos de los cuales: 105 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 29 peticiones se registraron en el Módulo PQR, no se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 4 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 191 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.2 CHAT INTERACTIVO – No se registraron.

4.3 ORFEO – Gestión Documental - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registraron 8 solicitudes en el Módulo PQR.

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Se recibieron un total de 202 llamadas, ingresadas de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., clasificadas así: 62 fueron para asesorías generales, no se registraron peticiones en el Módulo PQR, 98 registros se transfirieron a las dependencias encargadas, no hubo solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

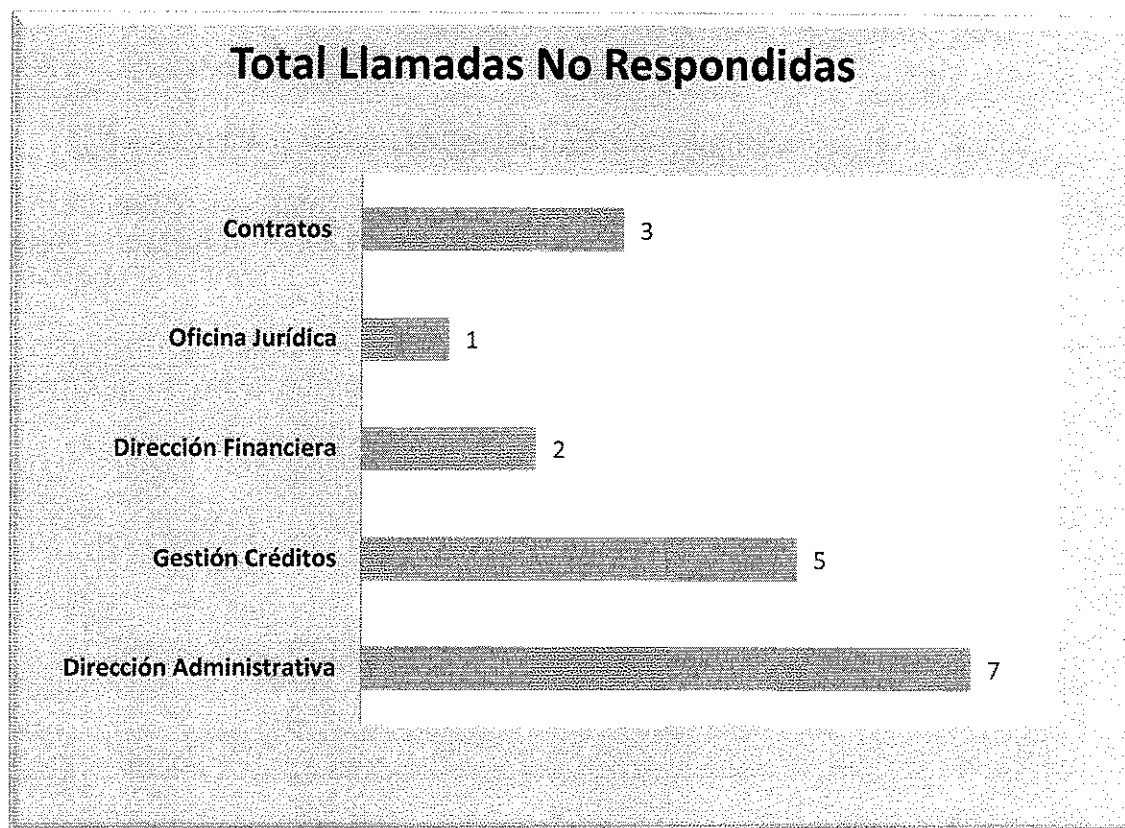
Por otra parte, se identificaron 42 registros en la categoría "Otros", incluyendo llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes.

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 37 llamadas.

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 febrero presenta aumento de 8 llamadas no contestadas.



Fuente. Informe Mensual CAT de cada proceso a Nivel Nacional de marzo 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 febrero aumentó. El porcentaje de recepción para el mes de **marzo es del 71%.**

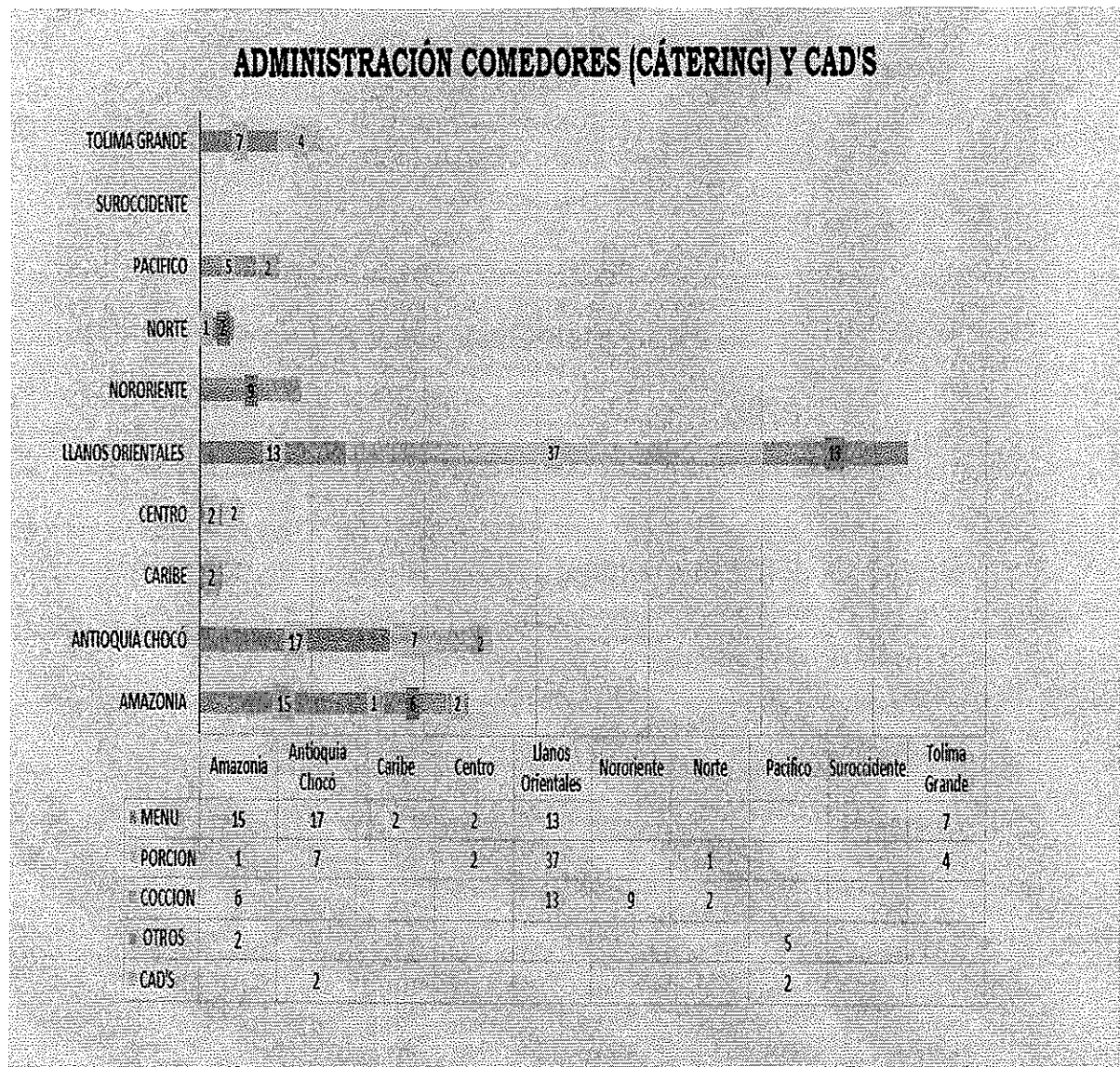
4.5 CORREO - denuncie@agencialogistica.gov.co: se registraron 2.

4.6 CORREO SERVIDORES: se registraron 5 solicitudes.

4.7 CORREO ELECTRÓNICO-REGIONALES: no se registró.

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se registraron 56 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (149)



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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas con mayor incidencia en las regionales son para **(CÁTERING)**, específicamente **"Cambio de Menú"** con 56 sugerencias a nivel nacional, así: Antioquía Chocó (17), Amazonía (15), Tolima Grande (7), Llanos Orientales (13), Caribe y Centro con (2) respectivamente.

La opción **"Aumento de Porción"** registró 52 sugerencias totales, para: Llanos Orientales (37) y Antioquía Chocó (7), Tolima Grande (4), Centro (2) y Norte con (2).

Para **"Cocción"**, se registraron 30 sugerencias. Estas provienen de las siguientes regionales: Llanos Orientales (13), Nororiente (9), Amazonía (6) y Norte con (2).

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

Se registraron un total de 149 sugerencias a nivel nacional, lo que representa disminución de 83 en comparación con el mes de febrero.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	189	43.8
PBX	183	42.4
REUNIONES	8	1.9
DIFUSIONES	52	12.0
CONTÁCTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0
TOTAL	432	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 8 reuniones agendadas; a su vez, ingresaron 189 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 52 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA. No se registraron.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de marzo, se evidenciaron 74 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 45 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
OFICIANA PRINCIPAL	9	4
REGIONAL AMAZONÍA	8	0
REGIONAL ANTIOQUÍA CHOCÓ	4	6
REGIONAL CENTRO	6	6
REGIONAL NORORIENTE	13	21
REGIONAL NORTE	9	1
REGIONAL PACÍFICO	12	3
REGIONAL SUR	7	0
REGIONAL TOLIMA GRANDE	6	4
TOTAL NIVEL NACIONAL	74	45

Percepción: (Favorable del 97,9%.) (Desfavorable del 1,9%). 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, sin dejar ningún comentario.

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

- En este punto, la Regional Nororiental un oferente seleccionó la opción D. RARA VEZ SE HA PRESENTADO sin dejar ningún comentario.
- Asimismo, en la Regional Tolima un oferente seleccionó la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, sin dejar ningún comentario.

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 oficina principal, un oferente seleccionó la opción F. TODOS, con el siguiente comentario: "Todos los seres humanos estamos expuestos a la corrupción y siempre existe alguien que quiera quebrantar las normas, depende de cada uno no ceder y ser íntegro". Y otro oferente en el proceso SA MC 002-043-2025 seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO sin dejar ningún comentario.
- En este punto, en la regional Centro dos oferentes seleccionaron la opción F. TODOS con el siguiente comentario; "son personas de mayor cargo y responsables de ejecución de los proyectos".

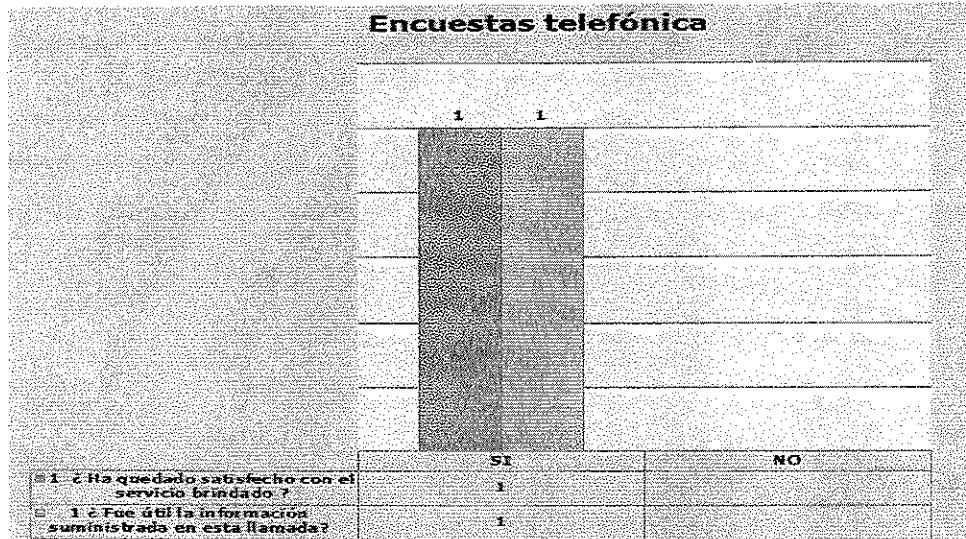
- En consecuencia, En la regional Nororiente un oferente seleccionó la opción C. NIVEL TECNICO sin dejar ningún comentario.
- Finalmente, En la regional Tolima un oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO, sin dejar ningún comentario.

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 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?	2	1	0	0	1
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		1	0	0	1
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		1	0	0	1
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		1	0	0	1
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
0	2	(4.5. a 5)			

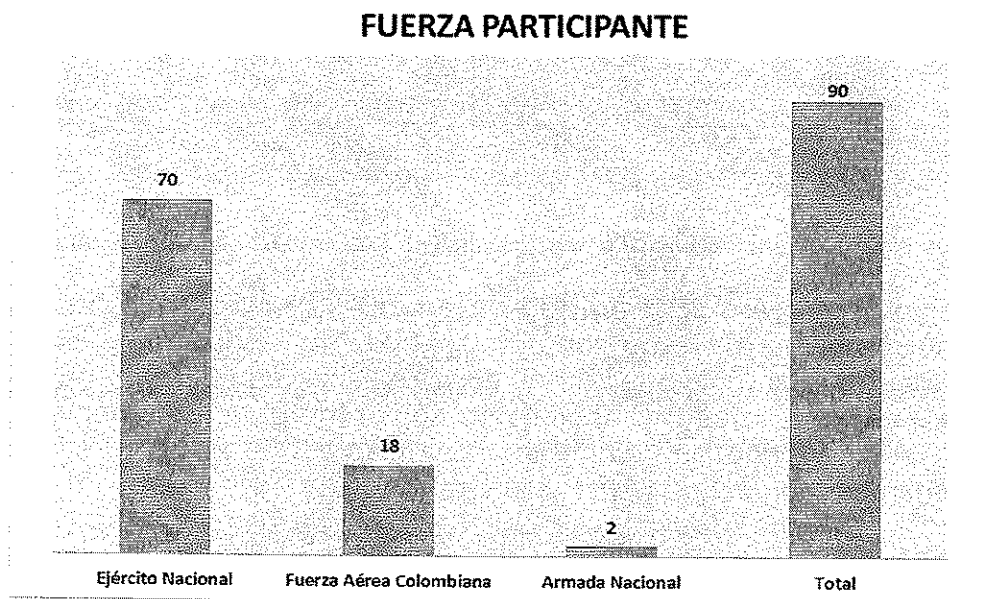
Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico: Mediante el Software GoAutodial, se realiza encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del (CAT), en marzo participo un (1) usuario.



Fuente. Informe Mensual CAT de cada proceso a Nivel Nacional de marzo 2025

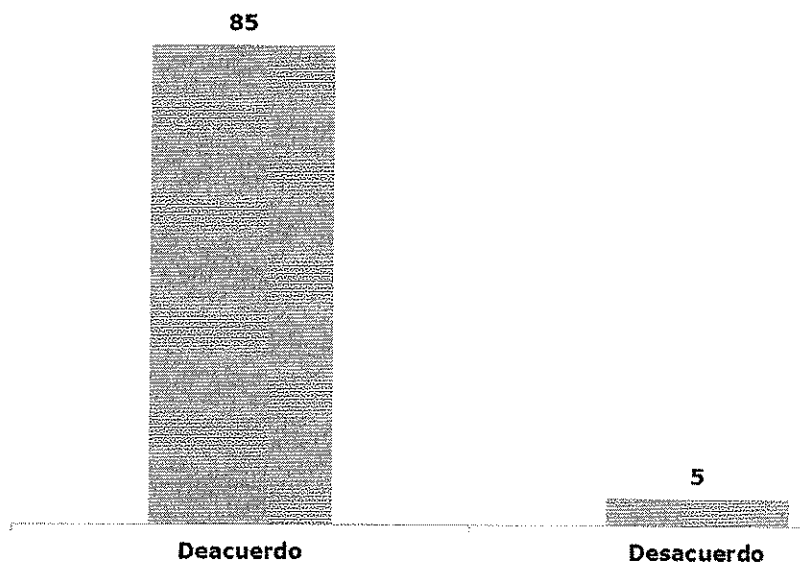
Medición de satisfacción / Encuesta Código QR: la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, con el objetivo de obtener una retroalimentación directa y precisa sobre la calidad de sus servicios de alimentación, implementó una estrategia innovadora como la utilización de códigos QR. Estos códigos fueron 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 90 usuarios. Este número, al ser comparado con los 63 participantes del mes de febrero del mismo año, revela un aumento en la participación.



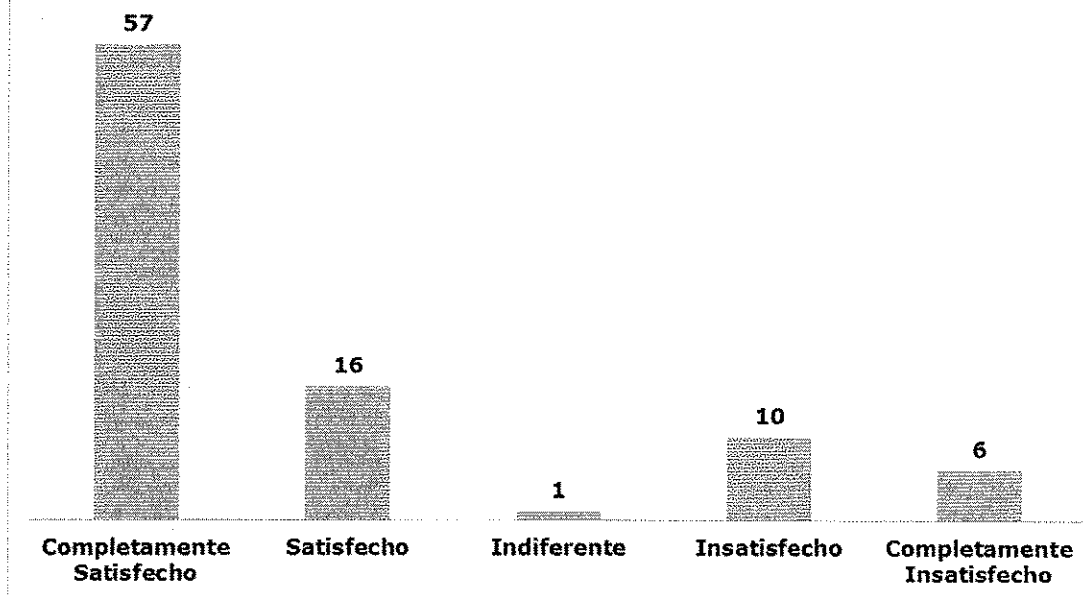
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2025

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



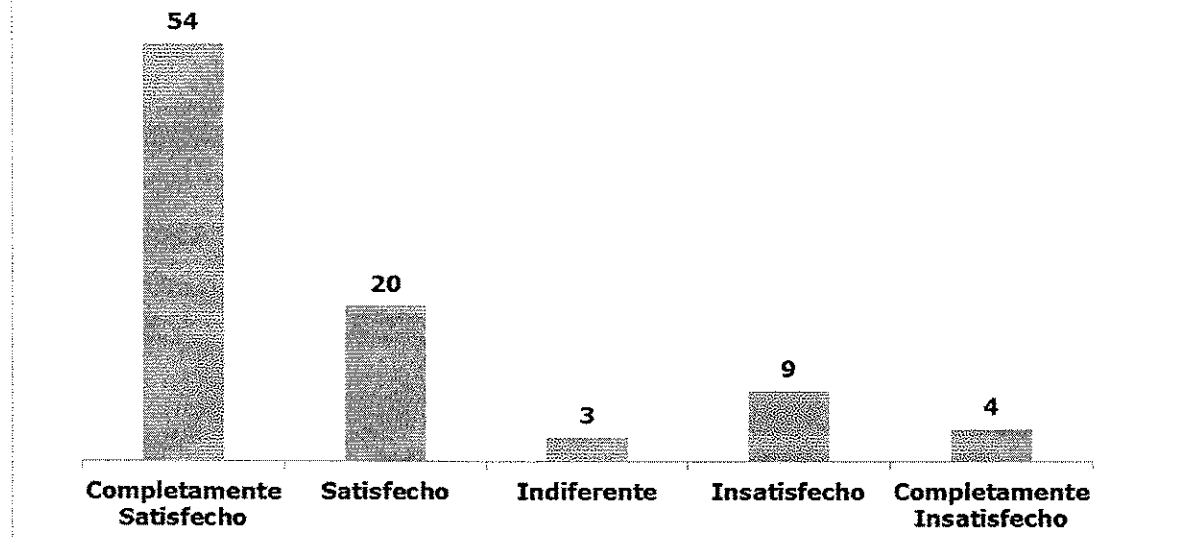
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2025

5.1. La calidad de los alimentos suministrados



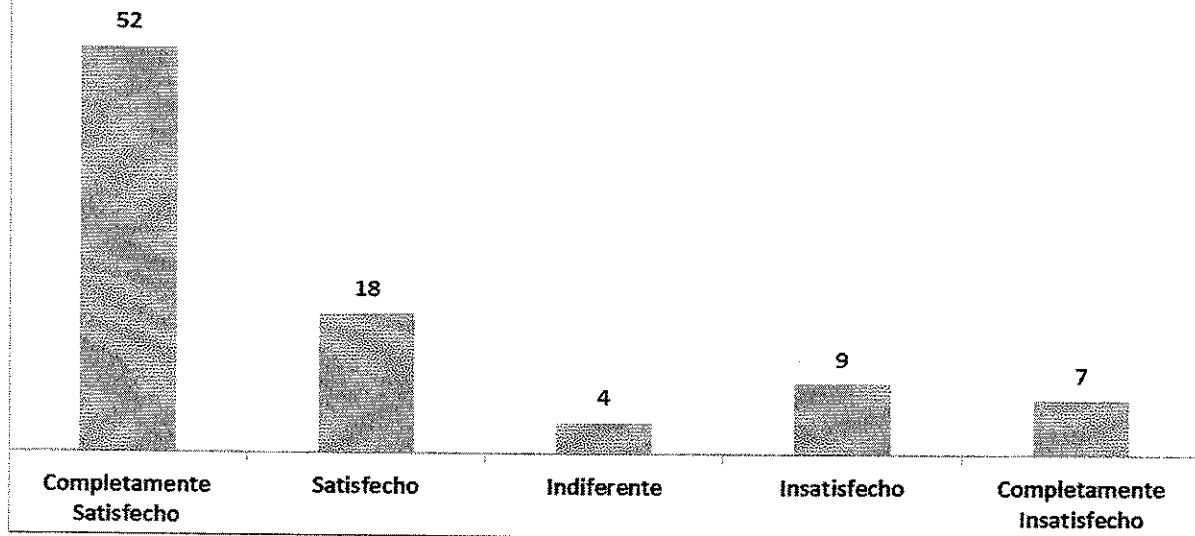
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2025

5.2. Sabor de los alimentos suministrados



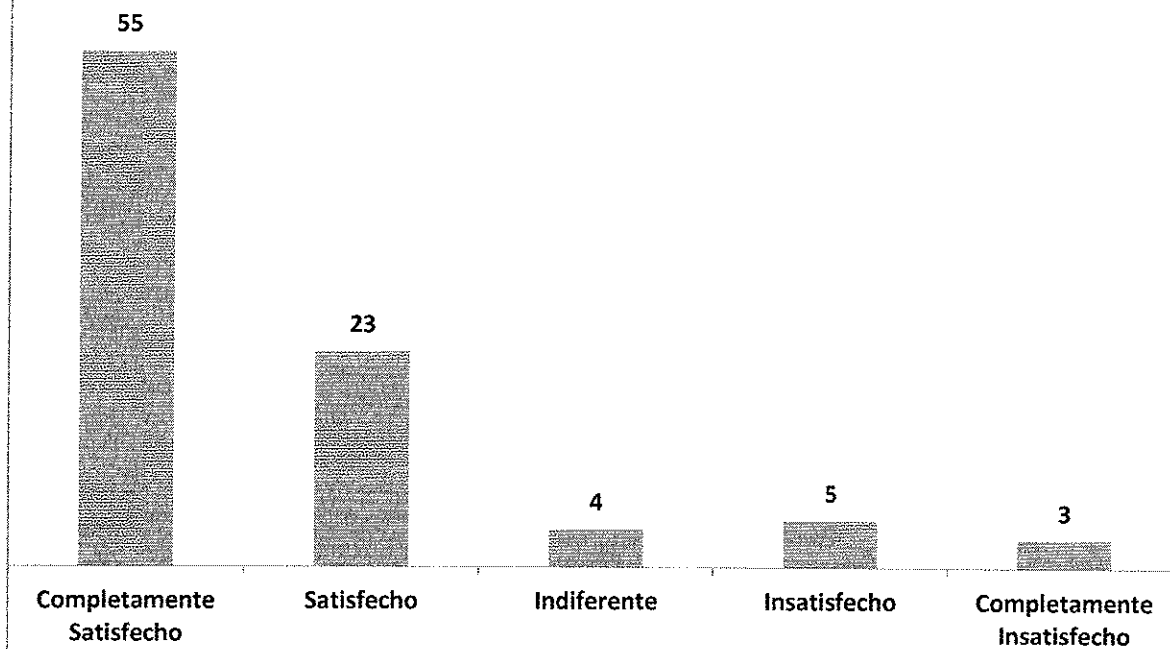
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2025

5.3. Sabor de las bebidas suministradas



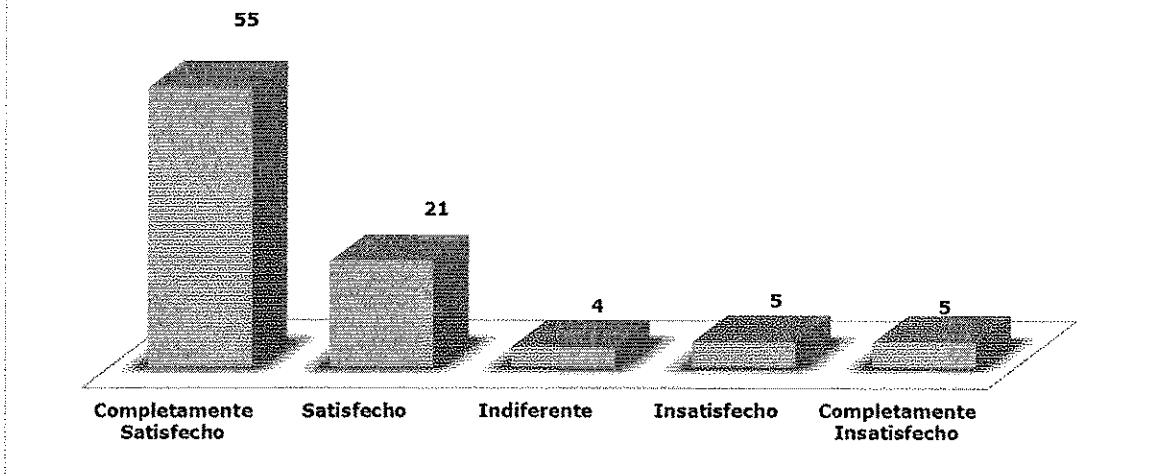
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2025

5.4. Tiempo de entrega de los alimentos



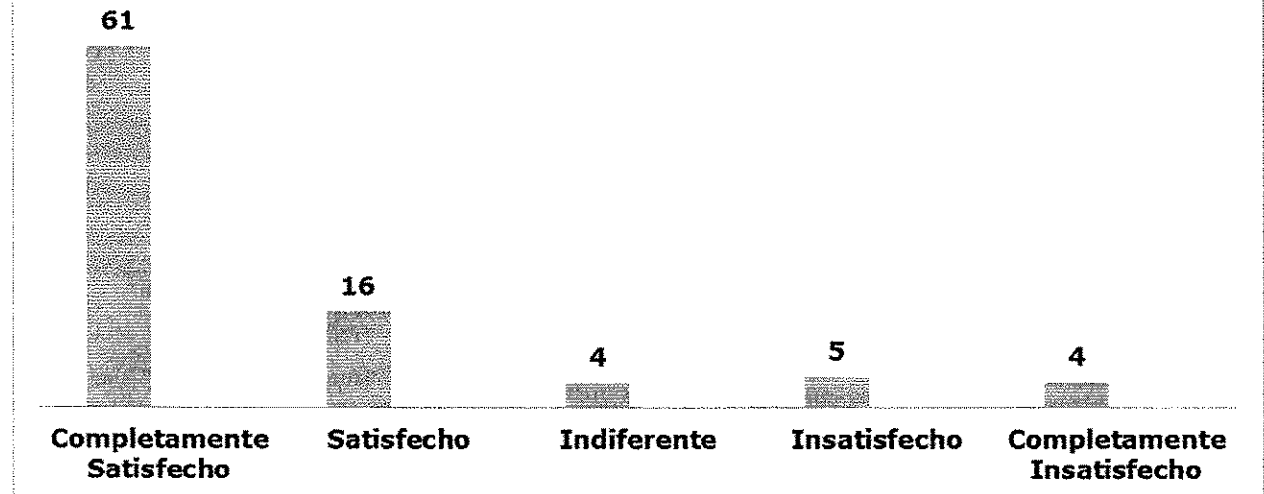
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2025

5.5. Limpieza higiene y presentación



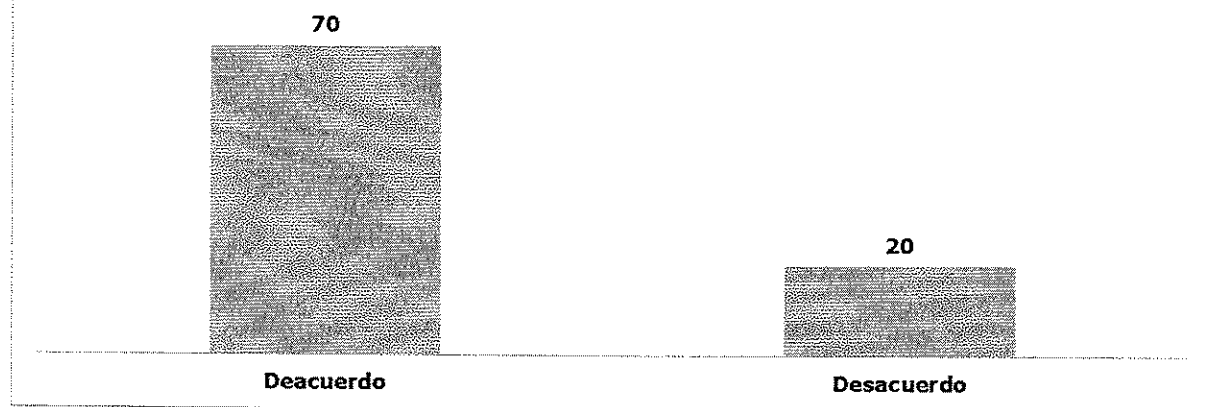
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2025

5.6. Atención y servicio brindado por el personal de la ALFM



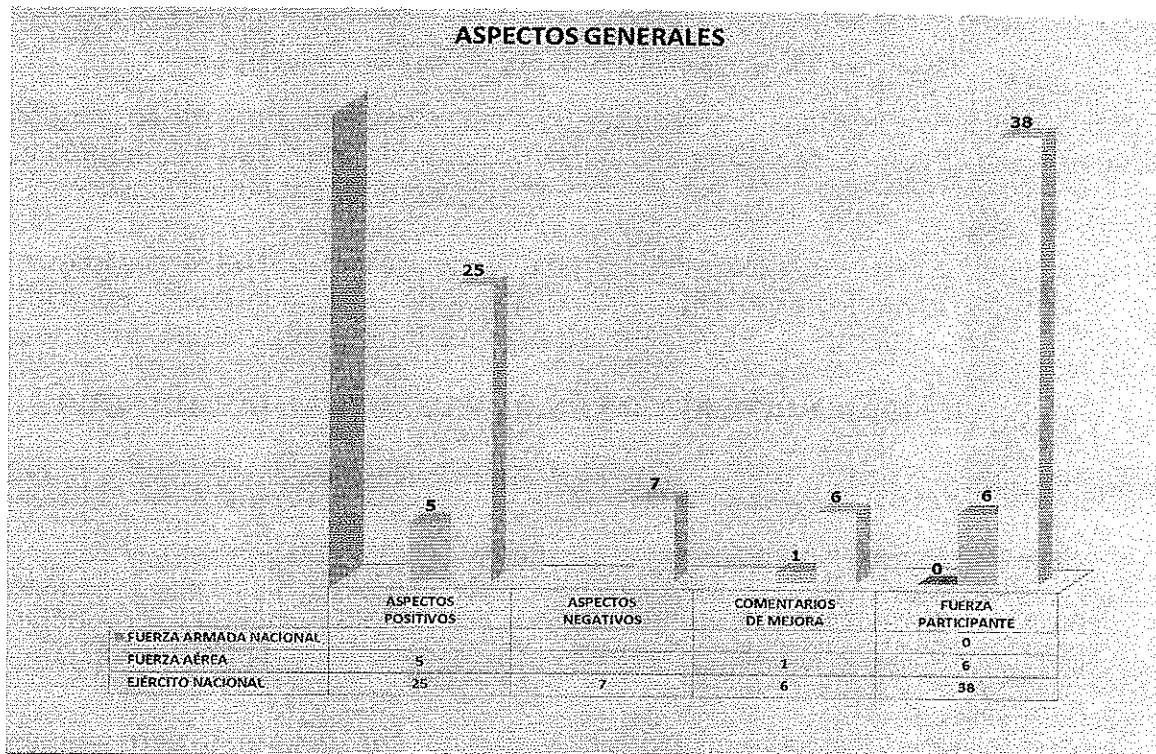
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2025

6. 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 marzo 2025

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de marzo 2025

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los comedores de tropa; se registraron 44 comentarios: 30 positivos, 7 negativos y 7 con oportunidades de mejora.

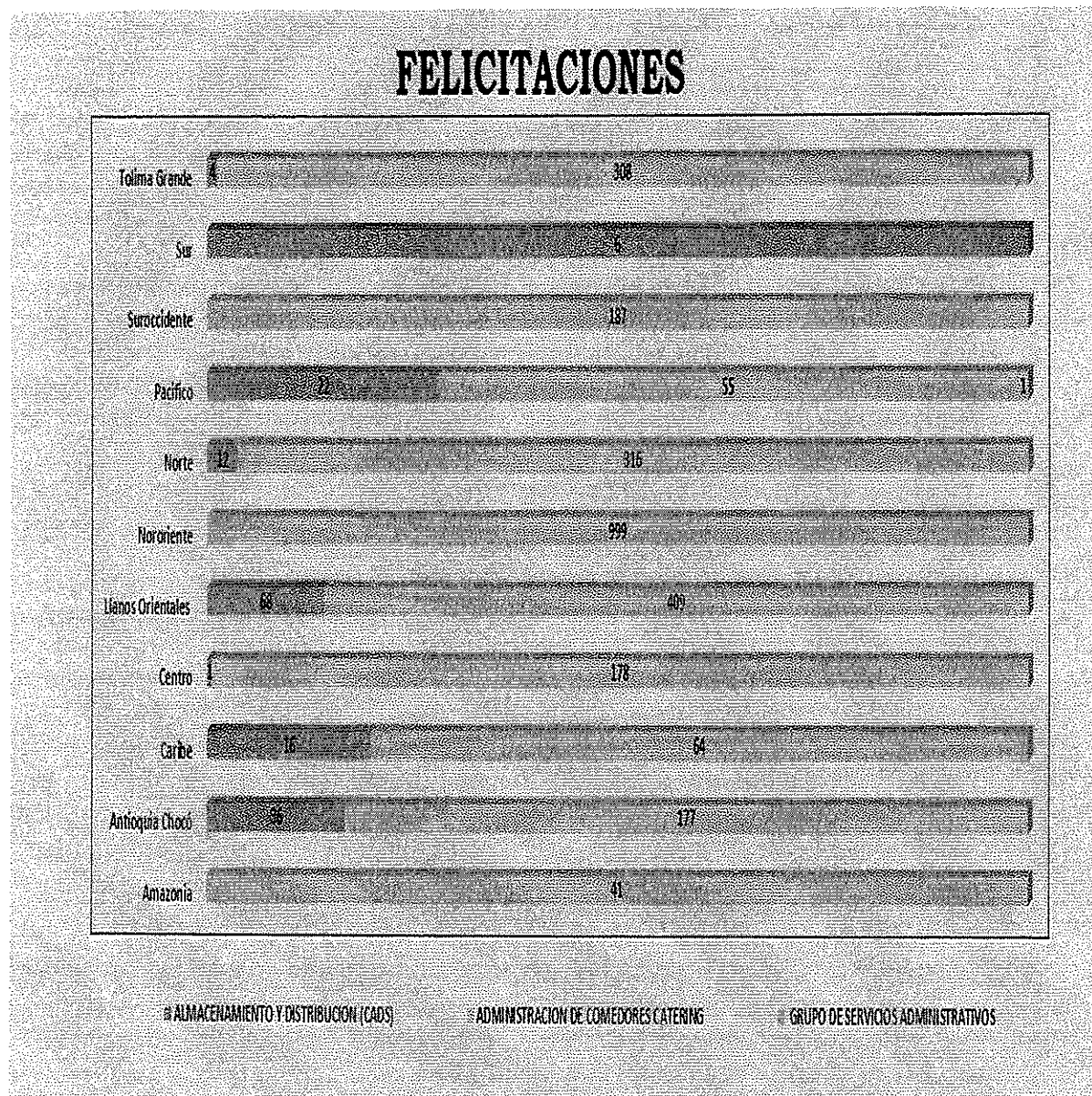
Se informó a la Alta Dirección y a la Subdirección de Operaciones Logísticas sobre los resultados de la encuesta (código QR) para tomar acción frente a las inconformidades y mejorar el servicio de la ALFM.

7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2900
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	30
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	609
TOTAL	3539

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 2.900 felicitaciones, clasificadas así:



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

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.734, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 165 sugerencias.

En cuanto a los pronunciamientos favorables del mes de marzo comparado con el mes de febrero se evidencia aumento en 144.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	7
QUEJAS	2
DENUNCIAS	2
OPINIONES NEGATIVAS	7
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	101
TOTAL	119

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos: las inconformidades que presentan los usuarios como quejas, reclamos y denuncias descritos a continuación, la calificación, comentarios e inconformidades registradas por los usuarios a través de la encuesta realizada por el código QR, los cuales son dirigidos a la Subdirección de Operación Logística quienes realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

RECLAMOS: (7)

ID 14027 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS: el reclamante manifiesta, falta de garantías en evaluación de propuesta e incumplimiento de los principios de objetividad, en procesos precontractuales de la Regional Norte Cerrada (**31/03/2025**).

ID 14038 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS: el reclamante manifiesta, retrasos en generación de pagos por parte de la entidad, correspondientes a obligaciones contractuales de materias primas. Cerrada (**14/03/2025**).

➤ **Informado a Control Interno: 2025110010055853**

ID 14063 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA: reclamo por concepto de alimentación, usuario manifiesta inconformidad en la calidad del alimento suministrado en el rancho de tropa ubicado en el Fuerte Militar de Larandia. Cerrada (**31/03/2025**).

➤ **Informado a Control Interno: 2025110010064133**

ID 14086 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS: el reclamante manifiesta, desacuerdo en proceso de desembolso de un crédito otorgado por la entidad, informando incertidumbre también en aportes que debe cancelar por concepto de este servicio. Cerrada (**11/04/2025**).

ID 14087 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS: el reclamante manifiesta, falta de garantías, transparencia y selección objetiva en procesos precontractuales. Cerrada **(11/04/2025)**.

➤ **Informado a Control Interno: 2025110010069683**

ID 14112 – REGIONAL NORTE: el reclamante manifiesta, irregularidades en un proceso contractual correspondiente a la adquisición de alimento (pollo). Cerrada **(11/04/2025)**.

ID 14113 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS: adjunta prueba de la alimentación del día 21 de febrero del 2025, donde se evidencia el tipo de comida que están dando en el comedor de tropa del Batallón RUT, en Ibagué Tolima, es baja la calidad y estándares. Cerrada **(23/04/2025)**.

➤ **Informado a Control Interno: 2025110010077123**

QUEJAS: (2)

ID 14056– DIRECCIÓN FINANCIERA - GESTIÓN CARTERA: el usuario está solicita emisión de certificado que confirme abono adicional realizado el 31 de enero de 2025 a la deuda de su crédito, ya que, a pesar de haber enviado correos electrónicos en varias ocasiones, no ha recibido respuesta. Cierre **(27/03/2025)**.

➤ **Informado a Control Interno Disciplinario: 2025110010064093**

ID 14106– DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - TALENTO HUMANO: funcionaria indica que no ha obtenido respuesta por parte del área de Talento Humano o de la comisión de personal respecto a evaluación de desempeño laboral del periodo anual año 2024-2025 carrera. Cierre **(16/04/2025)**.

➤ **Informado a Control Interno Disciplinario: 2025110010077113**

DENUCIA: (2)

ID 13034– SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS: denunciante refiere: posible conducta por omisión con conocimiento de causa en contra del ordenador del gasto Regional Norte. Cierre **(31/03/2025)**.

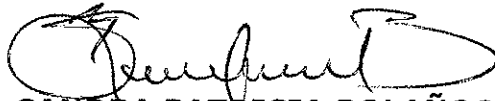
ID 13085– SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS: denunciante refiere: presuntas irregularidades dentro de proceso selección abreviada subasta inversa adelantada por Regional Llanos orientales. Cierre **(14/02/2025)**.

➤ **Informado a Control Interno y Control Interno Disciplinario:
2025110010069683**

8. RECOMENDACIONES

- En atención a las quejas, reclamos y denuncias presentadas, 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.
- Ante las opiniones desfavorables expresadas por los usuarios de los comedores de tropa en la encuesta realizada mediante el código QR, se hace necesario reportar las direcciones de las regionales para su debida acción.

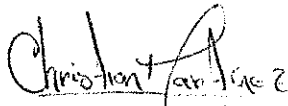
Cordialmente,



CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ

Secretaria General (E)

Agencia Logística de las Fuerzas Militares



Elaboró: Christian Sneyder Martínez Ospina
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa



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



Revisó: Aboga. Marisol Gutiérrez
Asesora Sector Defensa