AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

MEMORANDO

Bogotá D.C., 23 de octubre 2026

No. 2026110010229173 ALSG - GRV- AOC – 11001

PARA: DANIEL EDUARDO NAVARRO D´ANETRA
Director General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

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

ASUNTO: Informe Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Septiembre 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 septiembre, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR – AGOSTO 2026.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
104	104	0	0	0%

Resueltas sin novedad.

BUREAU COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.
LAT-0977

1.2. PERÍODO ACTUAL – SEPTIEMBRE 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	**82**	**81**	**1**	**0**	**1%**	**100%**	**99%**

En septiembre, las PQRSD recibidas disminuyeron en 22 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 (PQRSD). Como resultado, se encuentra un (1) registro en trámite del usuario pendiente por resolver.

TRAMITE DE USUARIO:

- **ID 15540** – Levantamiento de prenda, a cargo de la Dirección Financiera (Grupo de Trabajo Cartera), solicitud de trámite de traspaso ante el organismo de tránsito de Bogotá, con plazo máximo ampliado hasta el día 13/11/2026.

En consecuencia, se puede concluir que la entidad mantiene una gestión oportuna en la atención al usuario, correspondiente al mes de septiembre, 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: no se registraron.

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

1.6. PETICIONES CON DESISTIMIENTO TÁCITO: No se evidencia petición alguna.

1.7. PETICIONES ANÓNIMAS: se registraron 2.

- **ID 15486** – Denuncia disciplinaria anónima por violación al régimen de incompatibilidades, direccionada a Control Interno Disciplinario (Instrucciones Disciplinarias). Se encuentra en estado **CERRADO** con fecha de respuesta el 23/09/2026 (Radicado No. 20261005100007221).

Certificate No.

• **ID 15532** – Petición anónima sobre Cumplimiento de directiva No. 08 del 19 de agosto 2025 - convocatoria 2026-0074 del 03 de agosto, direccionada a la Dirección Administrativa y Talento Humano. Se encuentra en estado **CERRADO** con fecha de respuesta el 07/10/2026 (Radicado No. 20261101100460 61).

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 9 solicitudes.

· **ID 15469** – Información de la Entidad, remitida por el Sr. César Augusto Castañeda Gallo de Ejecito Nacional, a cargo de la Dirección Financiera. Fue cerrada el 16/09/2026.

· **ID 15521** – Información de la Entidad, remitida por la Sra. Emilia Quiñonez Forero Profesional Especializado - Defensoría del Pueblo Regional Santander, a cargo de la Dirección General. Fue cerrada el 08/10/2026.

· **ID 15522** – Información de la Entidad, remitida por la Sra. Emilia Quiñonez Forero Profesional Especializado - Defensoría del Pueblo Regional Santander, a cargo de la Dirección General. Fue cerrada el 08/10/2026.

· **ID 15523** – Información de la Entidad, remitida por la Sra. Emilia Quiñonez Forero Profesional Especializado - Defensoría del Pueblo Regional Santander, a cargo de la Dirección General. Fue cerrada el 08/10/2026.

· **ID 15525** – Información de la Entidad, remitida por la Sra. Emilia Quiñonez Forero Profesional Especializado - Defensoría del Pueblo Regional Santander, a cargo de la Dirección General. Fue cerrada el 08/10/2026.

· **ID 15526** – Información de la Entidad, remitida por la Sra. Emilia Quiñonez Forero Profesional Especializado - Defensoría del Pueblo Regional Santander, a cargo de la Dirección General. Fue cerrada el 08/10/2026.

· **ID 15527** – Información de la Entidad, remitida por la Sra. Emilia Quiñonez Forero Profesional Especializado - Defensoría del Pueblo Regional Santander, a cargo de la Dirección General. Fue cerrada el 08/10/2026.

· **ID 15543** – Solicitud de Copias, remitida por el Sr. Jesus Oswaldo Acuña Ocampo - Grupo Destacado ante la Unidad de Delitos contra la Administración Pública, contra la Eficaz y Recta Impartición de Justicia, a cargo de la Oficina Asesora Jurídica. Fue cerrada el 07/10/2026.

· **ID 15548** – Solicitudes Generales Administrativas, remitida por el Sr. Pedro Pablo Castelblanco Vera - Gobernación del Caquetá - Fondo de Pensiones, a cargo de la Dirección Administrativa y Talento Humano. Fue cerrada el 05/10/2026.

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
02/09/2026	15473	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SOLICITUD DE COPIAS	1 DÍAS	03/09/2026
08/09/2026	15487	DIANA PAOLA OYOLA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	SOLICITUD DE COPIAS	4 DÍAS	14/09/2026
09/09/2026	15491	LELIS YINETH DEL RIO ROJAS PROFESIONAL GRADO 10-PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION - SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	SECRETARIA GENERAL	INFORMACION DE LA ENTIDAD	8 DÍAS	21/09/2026

Certificate No.

1.9.2. MONITOREO MEDIOS DE RECEPCIÓN: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	**82**
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	**117**
	FELICITACIONES	**3082**
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
3281		

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 septiembre se recibieron 3.199 escritos (117 sugerencias y 3.082 felicitaciones), lo que representa un aumento de 268 interacciones respecto al mes anterior. Este medio sigue siendo crucial para obtener información que permita mejorar el servicio y los procesos institucionales.

AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	8	0	0	0	0	0	8	0,26
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	DIRECCION DE PRODUCCION (CAFÉ-PANADERÍA)	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	110	2790	0	2900	95,55
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)	0	0	0	7	290	0	297	9,79
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	14	0	0	0	0	0	14	0,46
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	(COMERCIALIZACIÓN - CRÉDITOS)	2	0	0	0	2	0	4	0,13
SECRETARÍA GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	0	0	1	0,03
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	7	0	0	0	0	0	7	0,23
	CONTABILIDAD	15	0	0	0	0	0	15	0,49
	TESORERIA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,10

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
Certificate No.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	TALENTO HUMANO	19	0	0	0	0	0	19	0,63
	GESTIÓN NOMINA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DICIPLINARIA	4	1	0	0	0	1	6	0,20
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	2	0	0	0	0	0	2	0,07
	TOTAL	80	1	0	117	3082	1	3281	100

En septiembre, los buzones fueron el principal medio de recepción. Destacó el grupo Catering (110 sugerencias y 2.790 felicitaciones), seguido de los CADS (7 sugerencias y 290 felicitaciones). También se registraron 2 peticiones y 2 felicitaciones en Comercialización-Créditos. El detalle de las sugerencias se encuentra en el punto 2.1.

Se registraron un total de 80 peticiones, distribuidas de la siguiente manera: Talento Humano (19), Contabilidad (15), Gestión Contractual (14), Dirección General (8), Cartera (7), Instrucción Disciplinaria (4) y Asesoría Jurídica (3). Seguido de Comercialización-Créditos y Gestión de Seguimiento y Evaluación con dos (2) peticiones respectivamente. Finalmente, se registró una (1) petición en Dirección de Producción, Grupo de Gestión Precontractual, Despacho (Secretaría General), Tesorería, Servicios Administrativos y Gestión Nómina.

Durante este periodo no se presentaron reclamos; sin embargo, se registró una (1) queja y una (1) denuncia, ambas correspondientes a Instrucción Disciplinaria. Los reclamos, quejas y denuncias allegados se detallan en el punto 7.1: (Conceptos Desfavorables).

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No

AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

2.1 SOLICITUDES ALLEGADAS A LAS REGIONALES.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
OFICINA PRINCIPAL	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	2	2
AMAZONÍA	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	6	35	41
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	5	39	44
	CATERING	0	21	193	214
CARIBE	CADS	0	0	24	24
	CATERING	0	6	70	76
	CONTABILIDAD	1	0	0	1
CENTRO	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	0	102	102
LLANOS ORIENTALES	CATERING	0	42	399	441
	CADS	0	0	68	68
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
NORORIENTE	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	8	1018	1026
NORTE	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	0	338	338
PACIFICO	CATERING	0	18	46	64
	CADS	0	2	16	18
SUROCCIDENTE	CADS	0	0	124	124
	TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	0	237	237

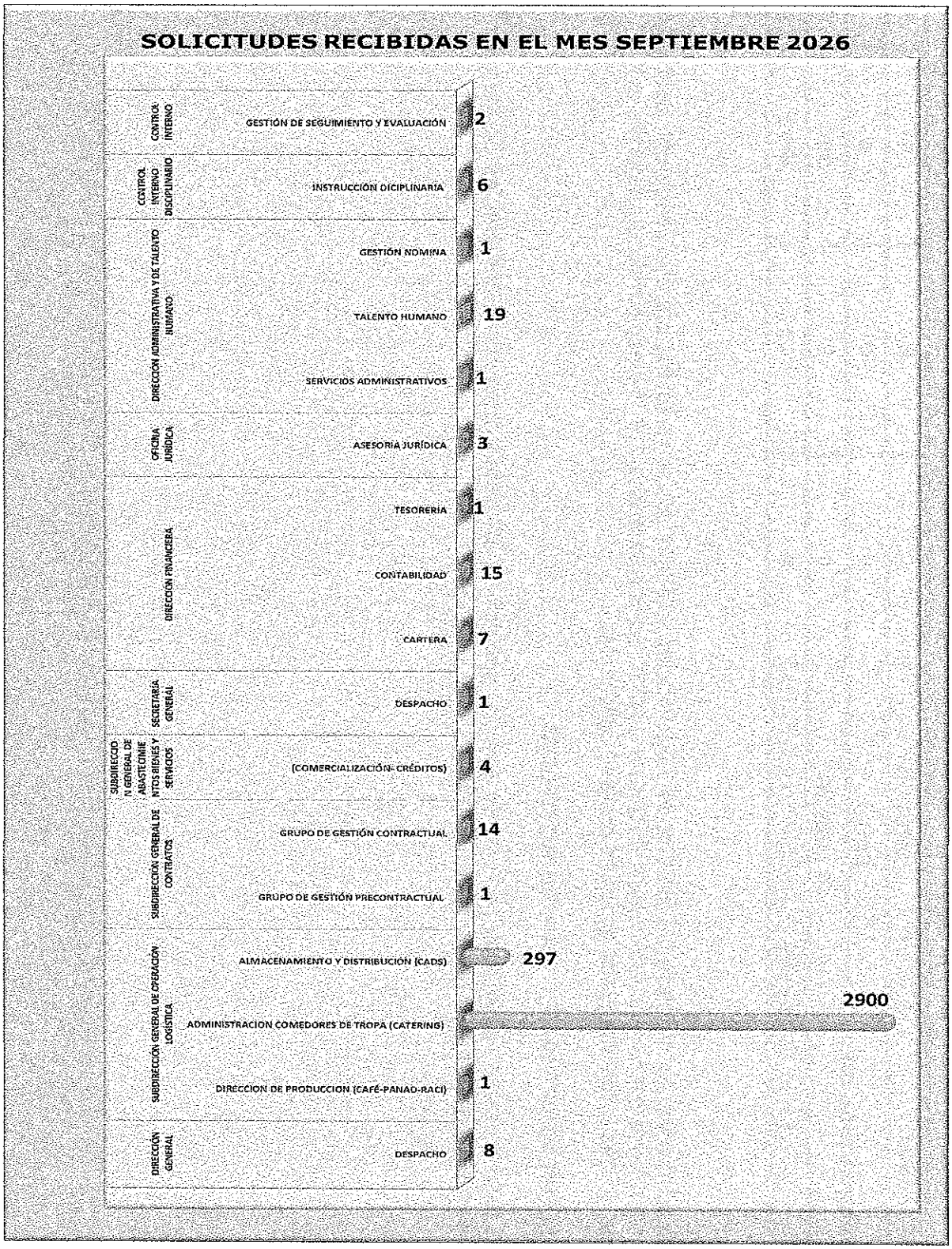
GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No.

SUR	CADS	0	0	3	3
TOLIMA GRANDE	CADS	0	0	4	4
	CATERING	0	9	352	361
TOTAL		6	117	3082	3205

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

En las regionales se registraron un total de seis (6) peticiones, allegadas a través de los canales de Atención Ciudadana reportados en el cuadro principal.



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

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA ACCIONISTA

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	10
SECRETARÍA GENERAL	8
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
OFICINA ASESORA JURÍDICA	10
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8
CONTROL INTERNO	12
DIRECCIÓN FINANCIERA	3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	2
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	7
REGIONAL AMAZONIA	9
REGIONAL CARIBE	13
REGIONAL LLANOS	14
REGIONAL CENTRO	9
REGIONAL SUROCCIDENTE	15
REGIONAL NORORIENTE	6

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		38	1,16
CHAT INTERACTIVO		0	0,00
ORFEO		0	0,00
ATENCIÓN TELEFÓNICA		0	0,00
CORREO DENUNCIE		0	0,00
CORREO SERVIDORES		1	0,03
CORREO REGIONALES		2	0,06
MÓDULO PQR		41	1,25
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	117	3,57
	FELICITACIONES	3082	93,93
TOTAL		3281	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*

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No

también se registran en este módulo las solicitudes recibidas por otros medios como correo, Orfeo, teléfono o de forma presencial.

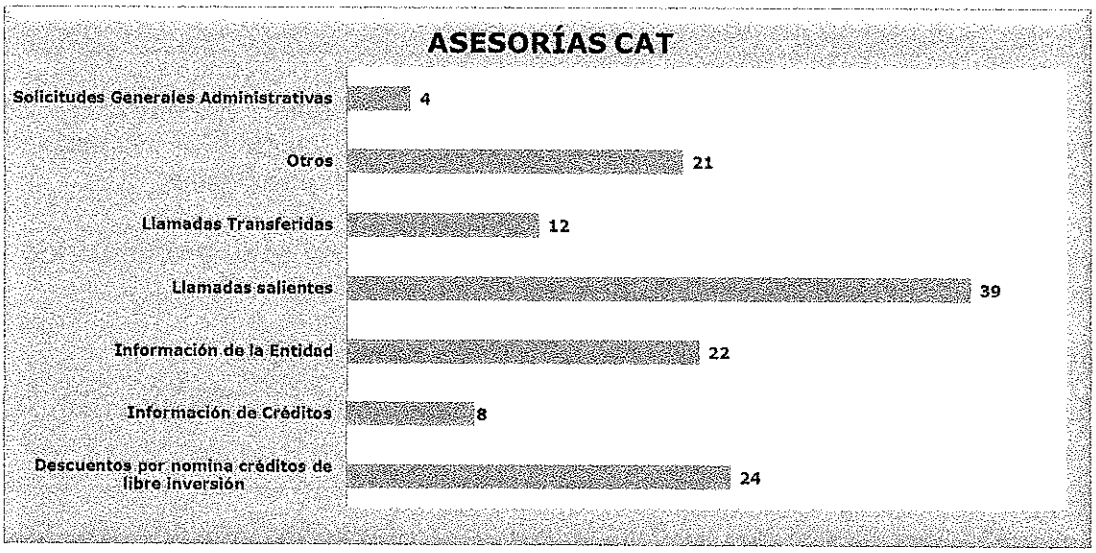
4.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co:

Para el mes de septiembre, se recibió un total de 270 correos, de los cuales: 92 se direccionaron a los funcionarios competentes para brindar la información requerida, 38 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, se registraron 4 solicitudes en el Módulo de Trámites y Servicios. Asimismo, se brindó asesoría a 10 solicitudes y 0 en Denuncie; finalmente, 126 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 un total de 59 interacciones (compuestas por 33 chats en línea y 26 chats fuera de línea), de las cuales no se registraron peticiones en el Módulo PQR.

4.3 ORFEO – A través del Sistema de Gestión Documental no se registraron solicitudes en el Módulo PQR.

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

Se recibieron un total de 130 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:** 58 registros (distribuidos en 24 de Descuentos por nómina créditos de libre inversión, 22 de Información de la Entidad, 8 de Información de Créditos y 4 de Solicitudes Generales Administrativas).
- **Módulo PQR:** 0 peticiones registradas.
- **Transferencias:** 12 registros transferidos a las dependencias encargadas.
- **Línea Móvil:** se recibieron 36 llamadas.

- **Gestión proactiva:** 39 llamadas salientes para brindar asesoría sobre temas pendientes.

Observaciones adicionales:

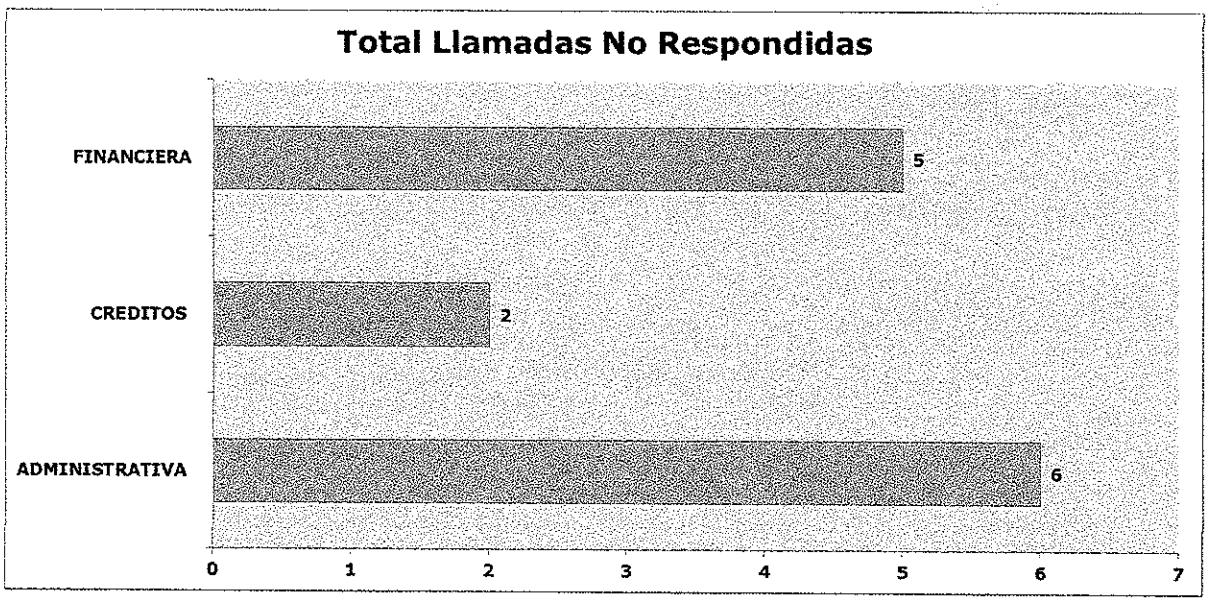
- Se contabilizaron 21 registros en la categoría "Otros" (correspondientes a llamadas de prueba o números desconectados).
- Se informa que durante este periodo no se ingresaron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

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 agosto, disminuyo. El porcentaje de recepción para el mes de **agosto es del 40 %.**

Extensiones no contestadas por las dependencias.

En la siguiente tabla se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar, afectando el servicio y la imagen institucional. Se registraron **13 llamadas no transferidas**, lo que, en comparación con el mes de agosto (20 llamadas), representa una disminución de 7 llamadas no contestadas



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

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No

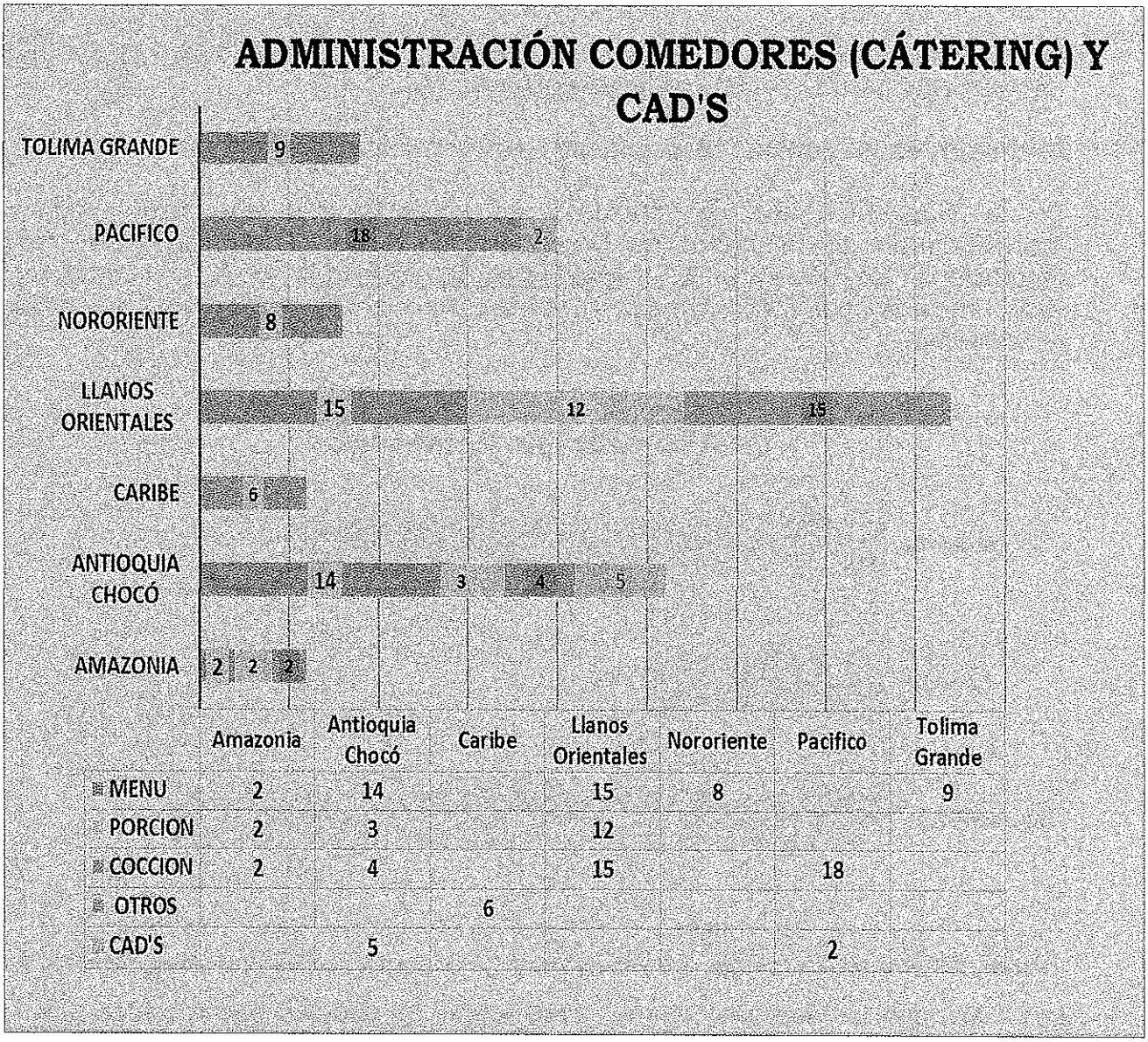
4.5 CORREO denuncie@agencialogistica.gov.co: no se registró solicitud.

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

4.7 CORREO ELECTRÓNICO–REGIONALES: se registraron 2 solicitudes.

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se registraron 41 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIAS ASUNTOS (117)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de septiembre 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 48 sugerencias a nivel nacional, distribuidas así: Llanos Orientales (15), Antioquia Chocó (14), Tolima Grande (9), Nororiente (8) y Amazonía (2).

En la opción de **"Porción"** se presentaron 17 sugerencias, provenientes de las Regionales Llanos Orientales (12), Antioquia Chocó (3) y Amazonía (2).

Asimismo, en la opción **"Cocción"** se registraron 39 sugerencias, las cuales corresponden a las Regionales de Pacífico (18), Llanos Orientales (15), Antioquia Chocó (4) y Amazonía (2).

En la opción **"Otros"** se registraron 6 sugerencias para la Regional Caribe.

Por otra parte, los Centros de Almacenamiento y Distribución (**CAD'S**) registraron un total de 7 sugerencias: Regional Antioquia Chocó (5) y Pacífico (2).

Se registró un total de 117 sugerencias a nivel nacional, lo que representa un aumento de 29 interacciones en comparación con el mes de agosto (88 sugerencias).

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	277	45,19
PBX	192	31,32
REUNIONES	8	1,31
DIFUSIONES	66	10,77
CONTÁCTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	4	0,65
CENTRO TELEFÓNICO /CHAT / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
TOTAL	547	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES: Se notificaron 8 reuniones agendadas; a su vez, ingresaron 277 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 PBX (CENTRAL TELEFÓNICA RECEPCIÓN): Se registraron 192 interacciones a través del (PBX) de la oficina principal.

5.3 DIFUSIONES: Se evidenció una gestión de 66 difusiones, las cuales se realizaron desde la recepción de la oficina principal.

5.4 MÓDULO WEB DE FINANCIERA: se registraron 4 solicitudes.

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Para el mes de septiembre, se evidenciaron 31 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 36 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL ANTIOQUIA	5	8
REGIONAL CARIBE	2	1
REGIONAL CENTRO	3	2
LLANOS ORIENTALES	1	4
REGIONAL NORORIENTE	3	5
REGIONAL NORTE	4	6
REGIONAL PACIFICO	5	4
REGIONAL SUROCCIDENTE	2	2
REGIONAL TOLIMA	4	3
OFICINA PRINCIPAL	2	1
TOTAL	**31**	**36**

Percepción: (Favorable del 96,6%) (Desfavorable del 2,7%). El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia así:

Se evidenció un 2.77 % de percepción negativa y se dio de acuerdo a lo siguiente:

- **Pregunta 3: ¿Le han solicitado algún tipo de prebenda para la adjudicación de un contrato o ha tenido conocimiento sobre un hecho similar?**

En regional Chocó, un oferente seleccionó la opción A. SI, sin dejar ningún comentario.

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

En regional, Chocó dos 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 regional Chocó, 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 regional Chocó, un oferente seleccionó la opción C. Nivel Técnico, y otros dos seleccionaron la opción F. Todos, sin dejar ningún comentario.

En Regional Norte, un oferente seleccionó la opción A. Nivel Directivo, dejando el siguiente comentario:
Tienen el poder de decisión sobre contratación, compras y procesos de alto riesgo

En Regional Pacífico, un oferente seleccionó la opción F. Todos, sin dejar ningún comentario.

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

En regional Llanos, un oferente seleccionó en este punto la opción B. No, sin dejar ningún comentario.

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

Medición de satisfacción / Módulo PQR: La medición se realiza a través de cuatro preguntas. Se evidenció la participación de 4 ciudadanos. Calificando el servicio prestado como se muestra en el cuadro.

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

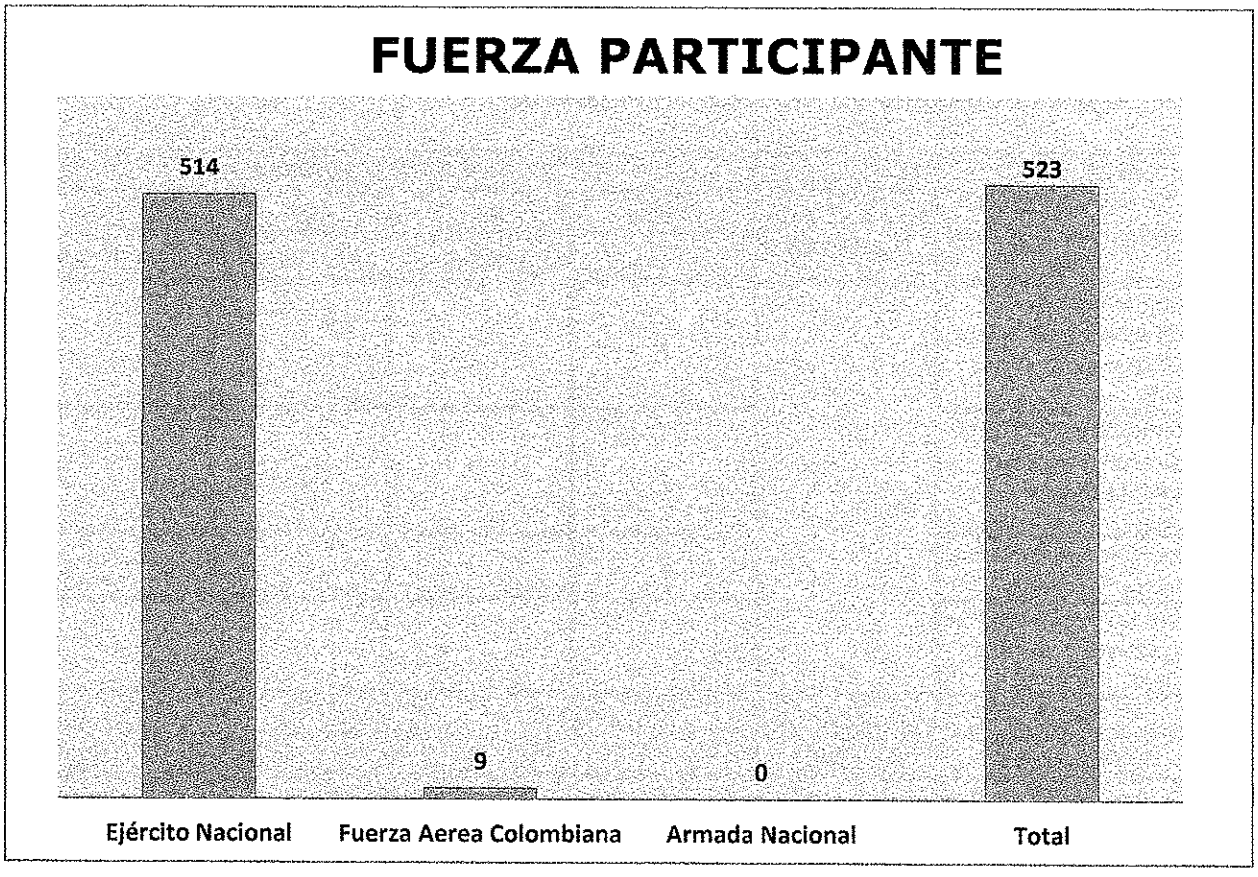
Medición de satisfacción / Encuesta Código QR: la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, con el objetivo de obtener una retroalimentación directa y precisa

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No:

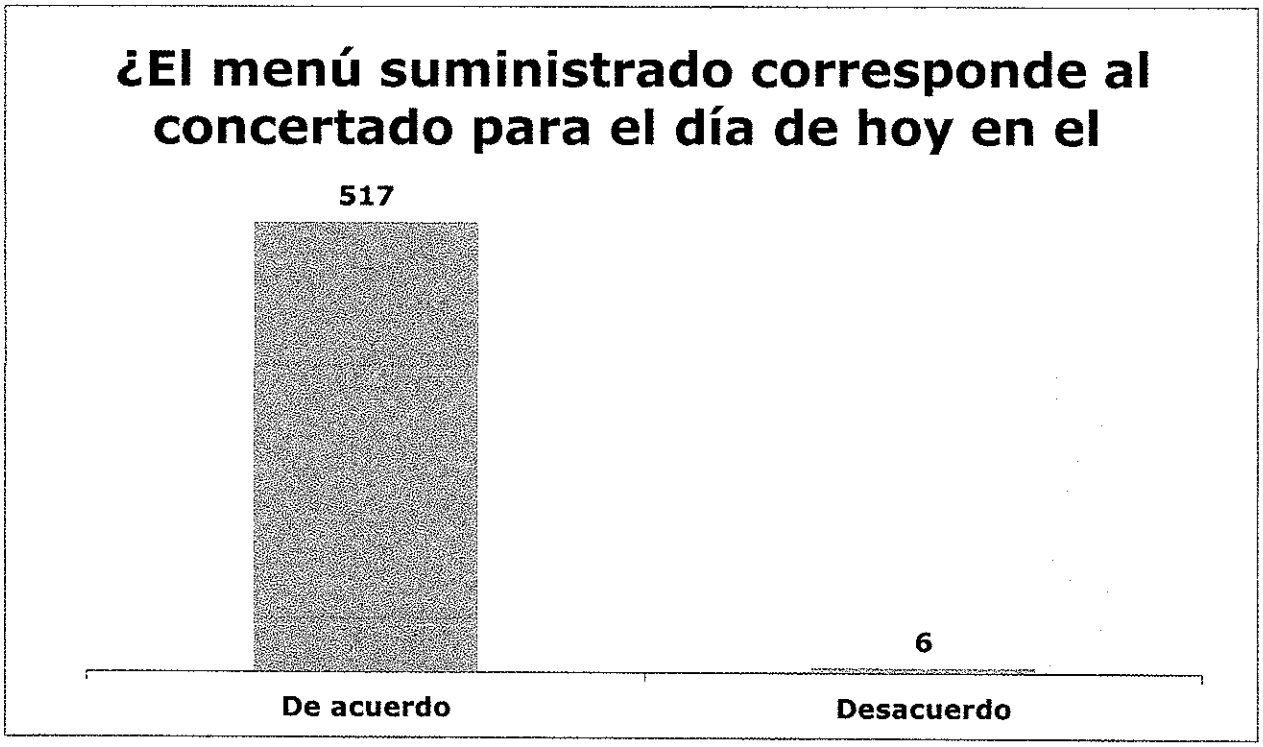
sobre la calidad de sus servicios de alimentación, implementó estrategias como la utilización de códigos QR.
El presente análisis evalúa el nivel de satisfacción general de los usuarios durante el mes correspondiente, permitiendo identificar tanto las fortalezas del servicio como las áreas de oportunidad para la mejora continua en la atención brindada a nuestras Fuerzas.

Durante el período evaluado se validó un total de 523 registros. Al comparar esta cifra con los 323 participantes del mes de agosto, se evidencia un aumento considerable en el nivel de participación de los usuarios.

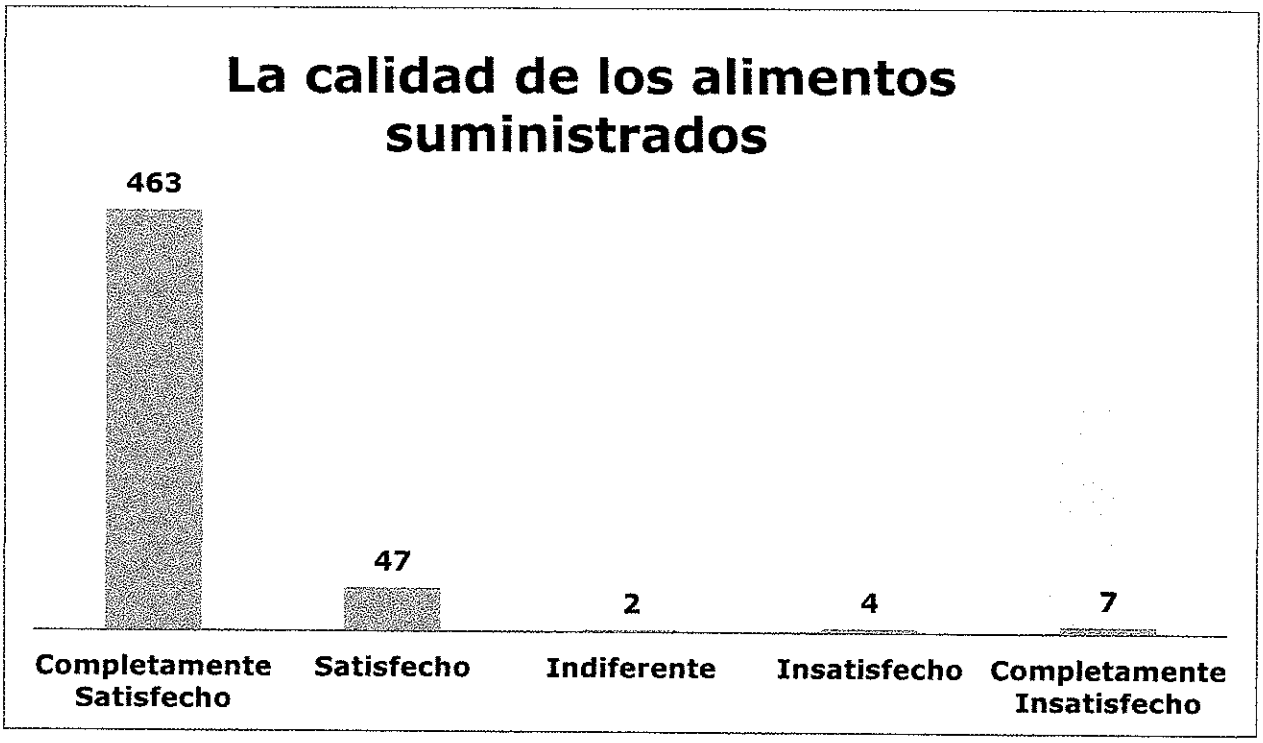
La encuesta abarca diferentes dimensiones del servicio, incluyendo la calidad de la comida, la puntualidad en la entrega, la higiene de los comedores y la atención al usuario por parte de la ALFM. Ahora bien, la percepción del servicio con un porcentaje del **96% es excelente** frente a la gestión de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



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2026

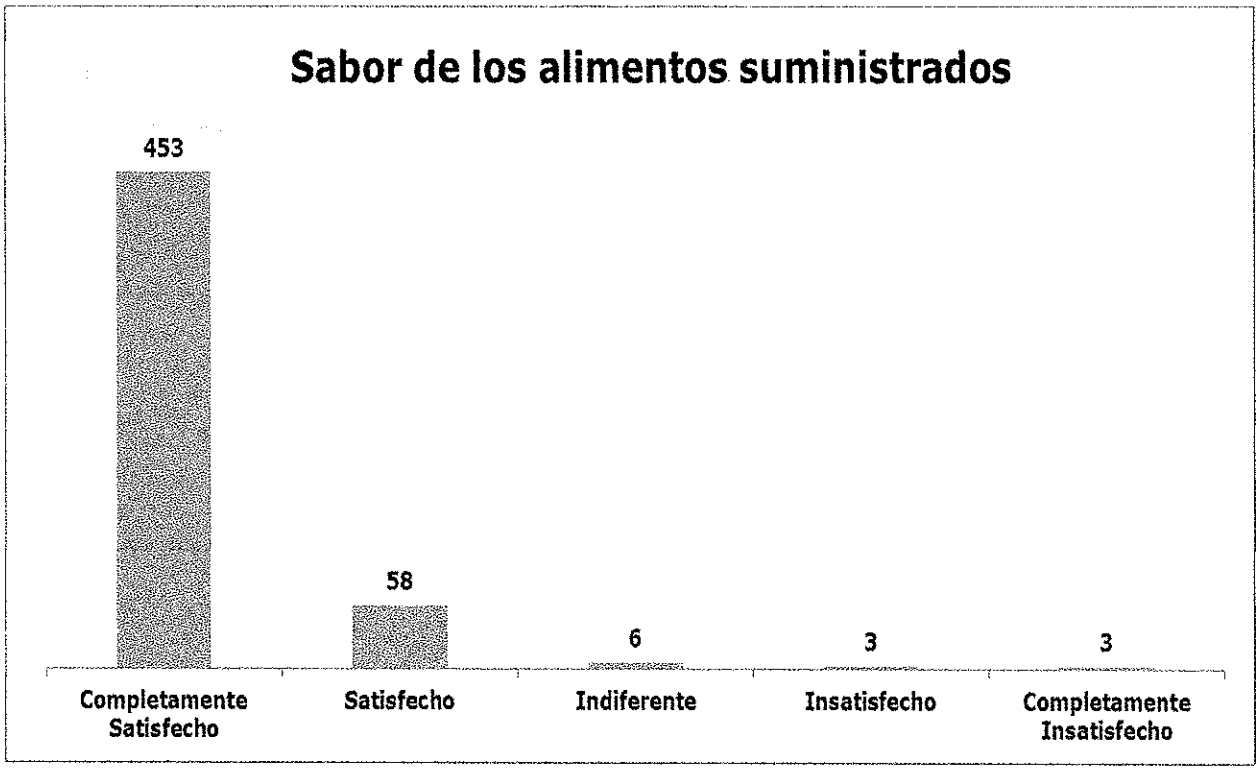


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2026

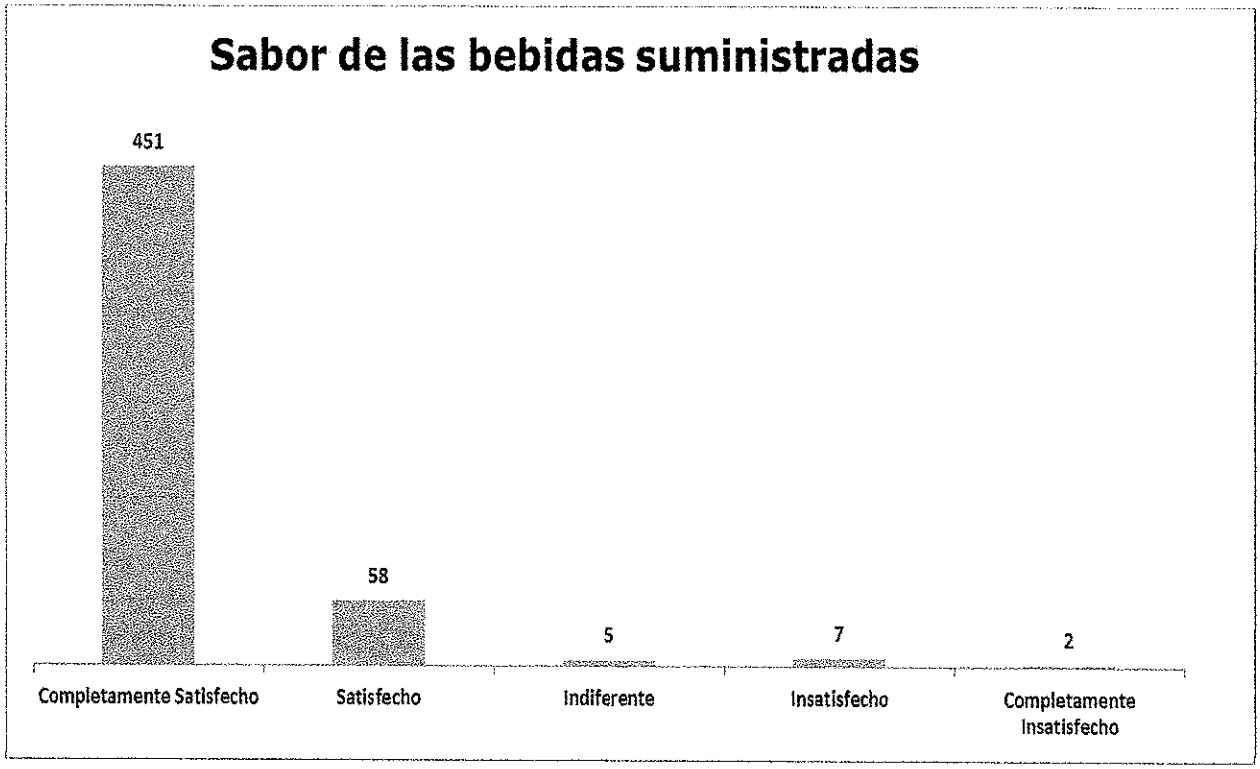


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2026

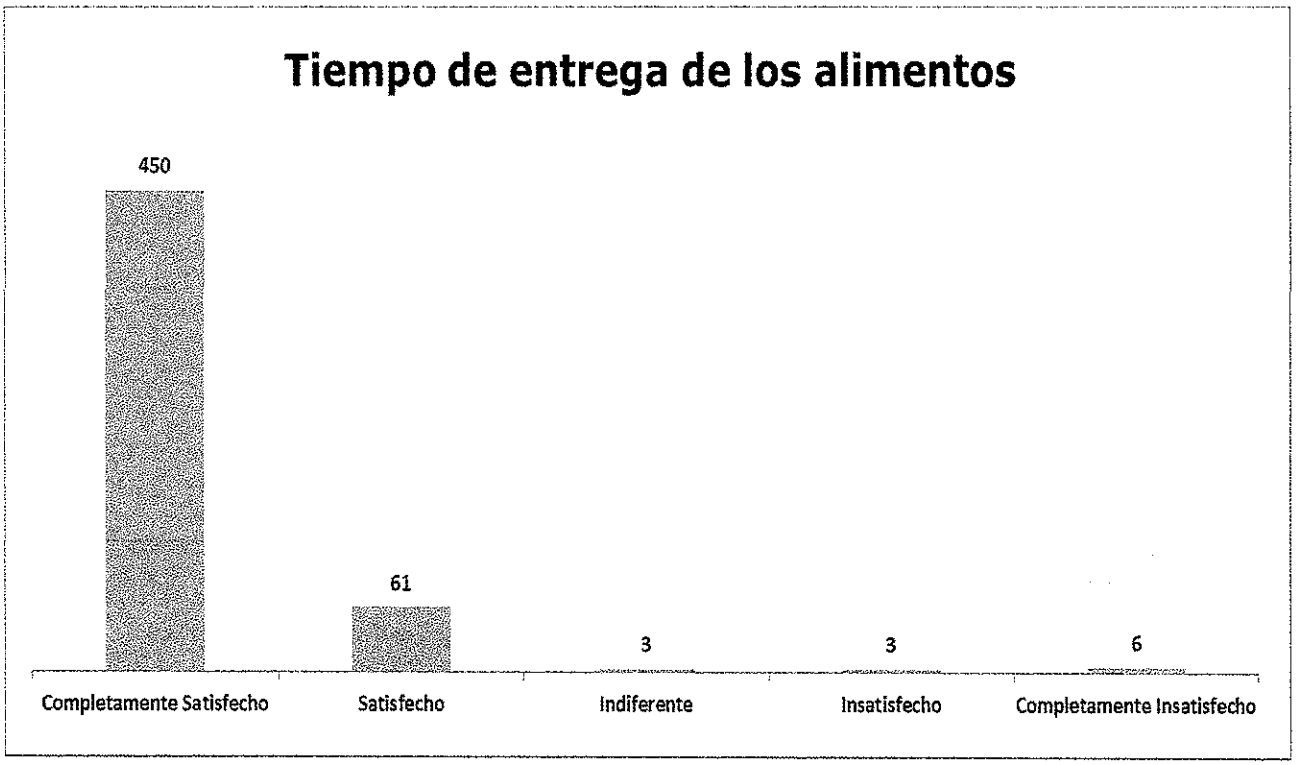
GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No



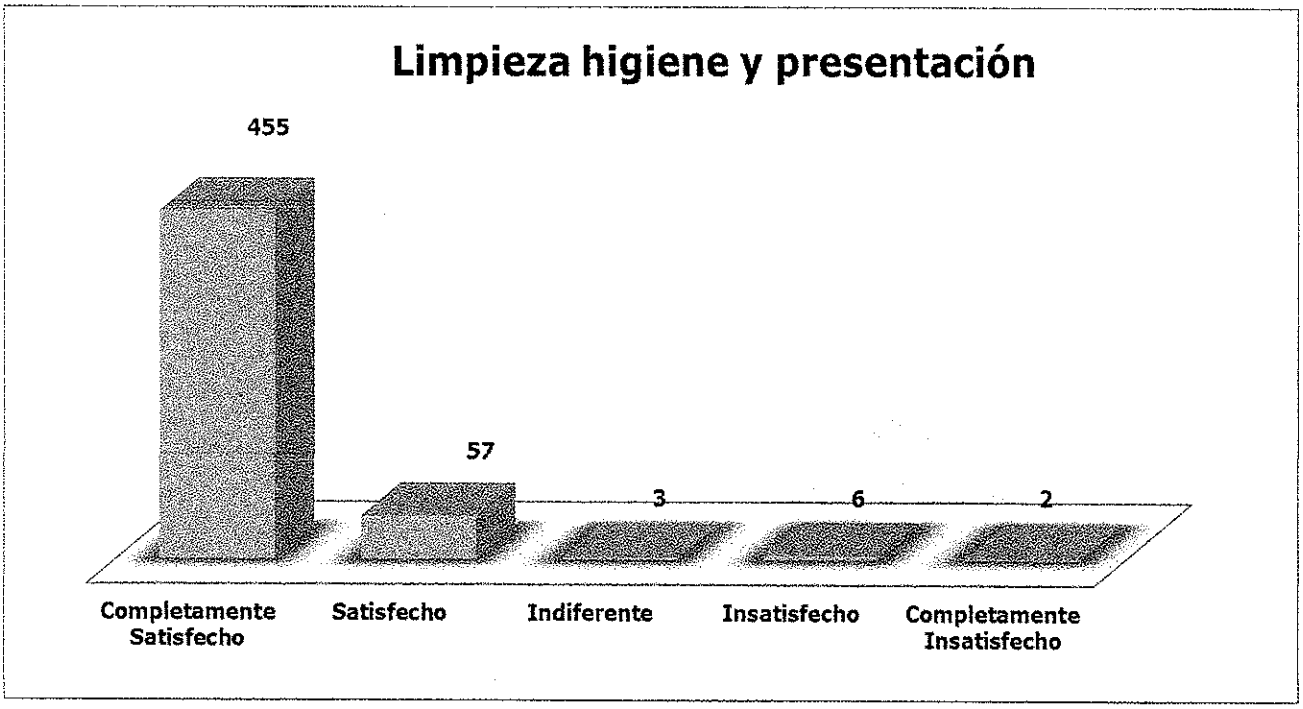
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2026



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2026

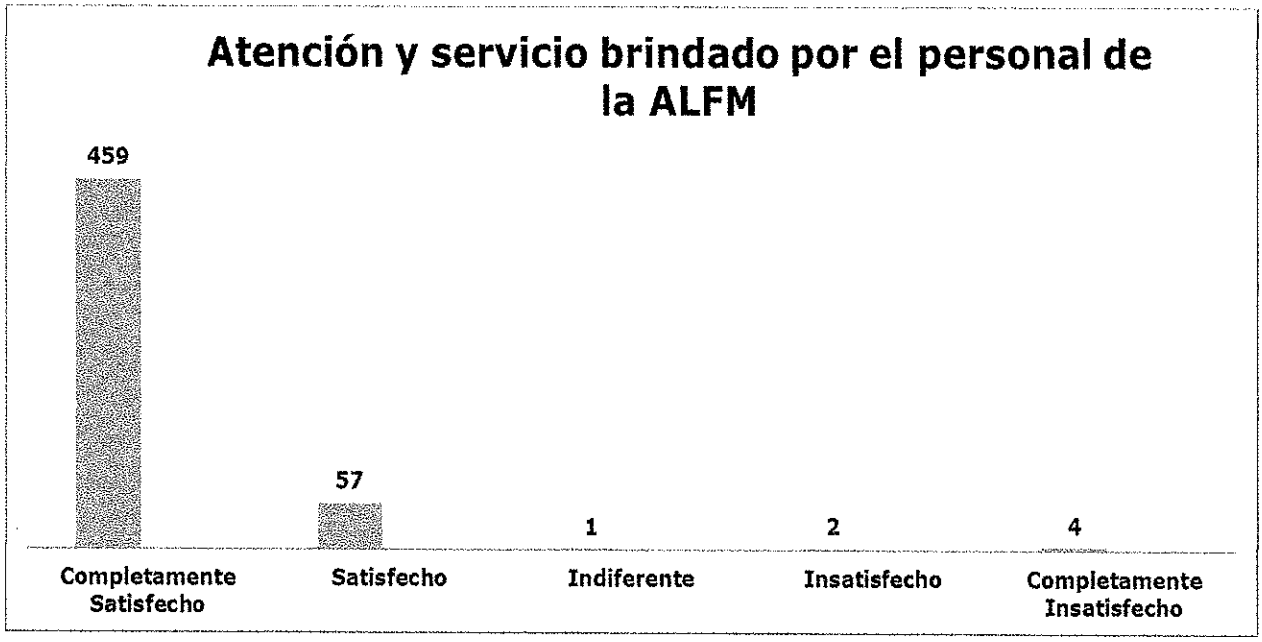


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre2026

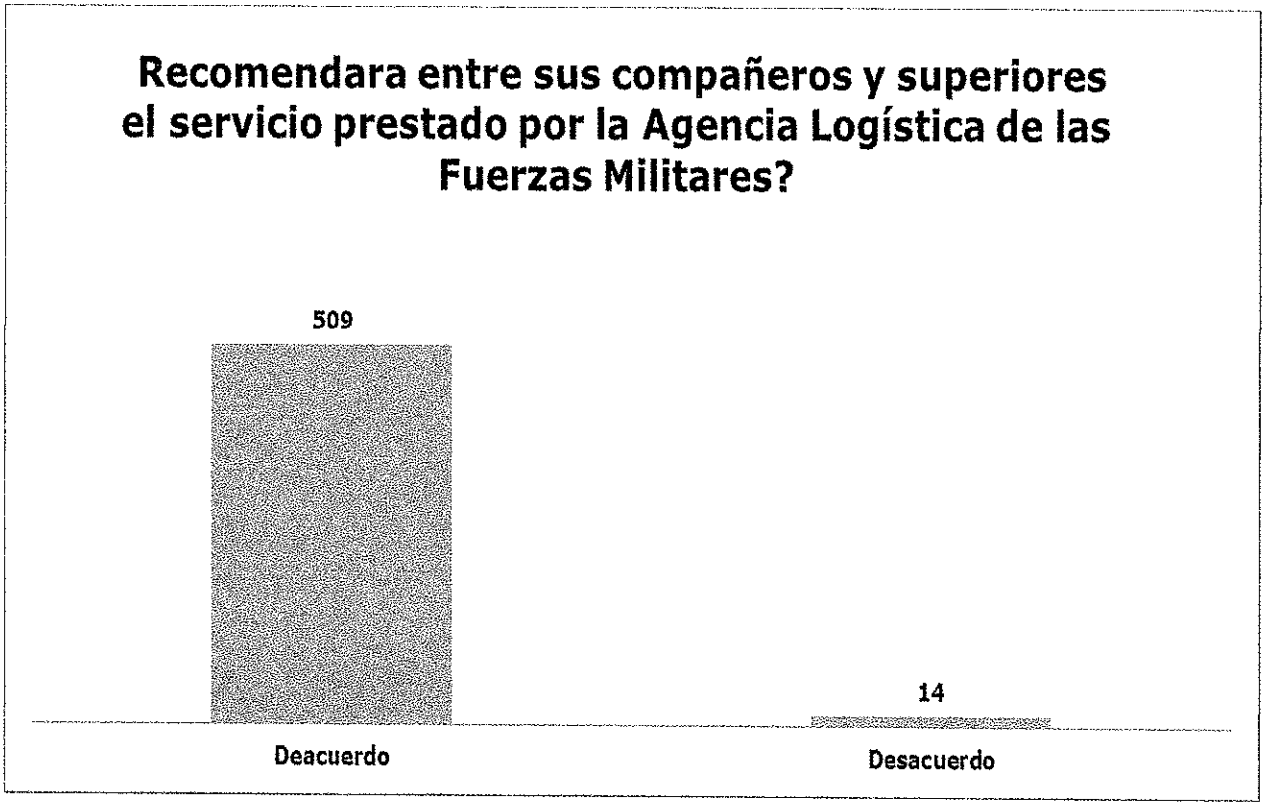


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2026

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN SO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No

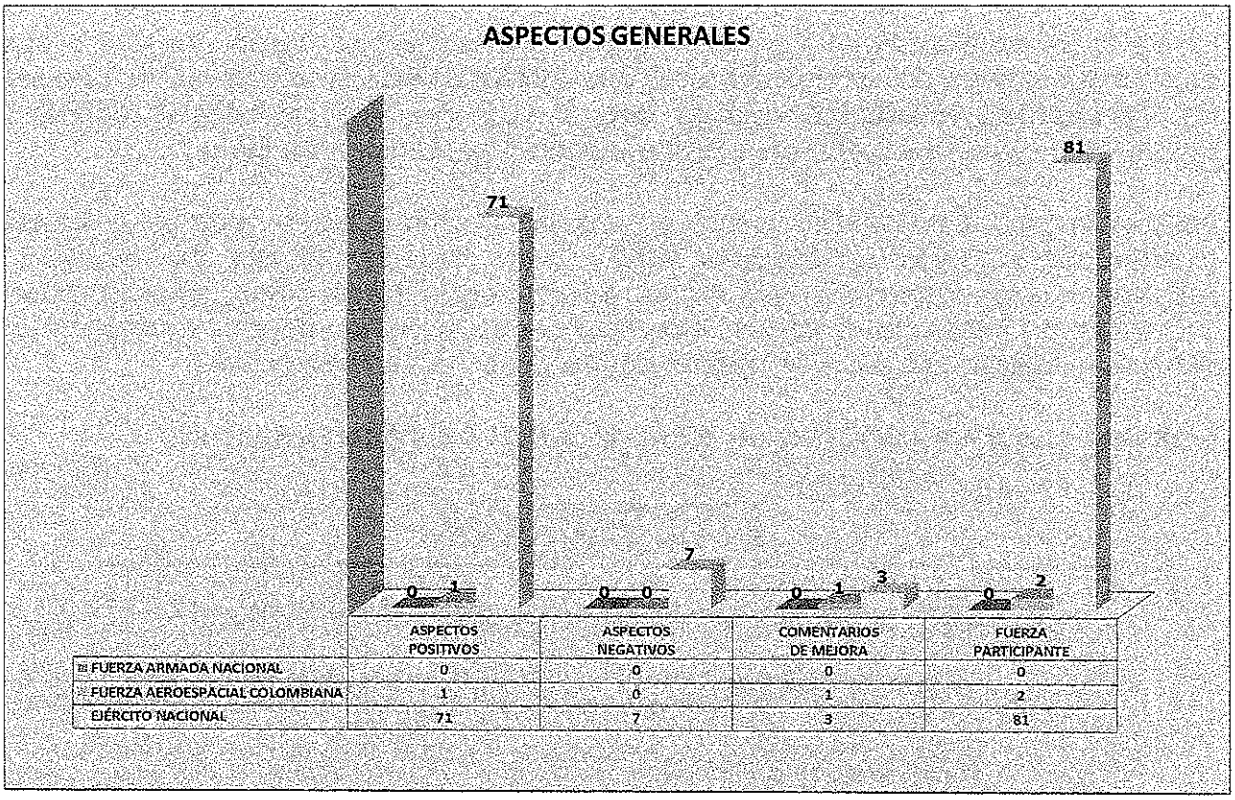


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2026



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2026

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS	COMENTARIOS DE MEJORA	FUERZA PARTICIPANTE
FUERZA ARMADA NACIONAL	0	0	0	0
FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA	1	0	1	2
EJÉRCITO NACIONAL	71	7	3	81

Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de septiembre 2026

Al analizar las opiniones registradas por los participantes respecto al servicio prestado en los comedores de tropa, se consolidó un total de **83** (*2 de la Fuerza Aérea Colombiana y 82 del Ejército Nacional*).

De estas interacciones, se identificaron **72** aspectos positivos, **7** aspectos negativos y **4** con comentarios de mejora.

Los resultados detallados han sido informados a la Alta Dirección y a la Subdirección de Operaciones Logísticas. Esta comunicación tiene como objetivo establecer planes de acción que permitan el fortalecimiento continuo.

7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	3082
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	72
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS / CÓDIGO QR	2490
TOTAL	**5644**

GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015
EMPRESA CERTIFICADA
Certificate No

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares diversifica sus mecanismos de escucha mediante buzones en 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 garantizan la trazabilidad, al contrastar el cumplimiento institucional con las expectativas del usuario, identificar brechas en el servicio y facilitar acciones de mejora continua por la Alta Dirección.

Felicitaciones: Registraron un total de 3.082 felicitaciones, así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de septiembre 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 2.790, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado.

Le sigue el grupo de "CADS (Almacenamiento y Distribución)" con un total de 290 felicitaciones. Asimismo, se destacan gestiones puntuales en la Regional Sur, específicamente para la Gestión Créditos" con 2 felicitaciones.

En comparación con el mes de agosto, durante el mes de septiembre se evidencia aumento de 239 felicitaciones.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	0
QUEJAS	1
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	7
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	87
TOTAL	**96**

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.

QUEJAS: 1

ID 15486 – Control Interno Disciplinario – Comportamiento o Conducta Funcionario: quejoso manifiesta denuncia anónima por presunta violación al régimen de incompatibilidades contra servidor público de la Regional Antioquia, señalando irregularidades en su conducta profesional. Cerrado (23/09/2026).

DENUNCIA: 1

ID 15479 – Control Interno Disciplinario – Aclaraciones Procesos Precontractuales: Proveedor manifiesta (Representante Legal de Comercializadora de Alimentos La María SAS ZOMAC) manifiesta inconformidad en el proceso NO. 008-063-2026 de selección abreviada de la Regional Centro. Cerrado (22/09/2026).

- **Informados a Control Interno No. 2026110010209603.**

8. RECOMENDACIONES

- **Estandarización de Criterios de Respuesta**: Con el objetivo de elevar la calidad de las respuestas finales entregadas al usuario, se sugiere establecer mesas de trabajo interdisciplinarias entre el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana y las áreas misionales para unificar criterios técnicos y proyectar respuestas de fondo, claras y en lenguaje ciudadano.

- **Optimización de la Atención Telefónica y Canales Directos**: La atención telefónica efectiva es un pilar fundamental para garantizar el acceso, la transparencia y la cercanía con el usuario. Si bien el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana realiza la gestión inicial, se evidencia una oportunidad de mejora crítica en el tiempo de respuesta de las llamadas transferidas hacia las dependencias de Financiera, Créditos y la Dirección Administrativa. Se recomienda a los líderes de estas áreas articular protocolos de disponibilidad o designar enlaces operativos encargados de recepcionar las transferencias telefónicas para evitar desatenciones al ciudadano.

Cordialmente,

SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRÍGUEZ
Secretaria General (E)
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

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

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