

Bogotá D.C., 21-07-2026

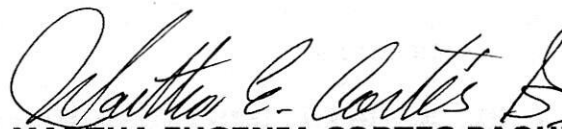
Nº 2026110010032711 ALDG – ALSG – GRV- AOC – 11001

AL: Señora
DEISY YURANI GONZÁLEZ BAEZ
Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano
Ministerio de Defensa Nacional
Carrera 54 No. 26 - 25
Bogotá D.C.
Tel: (601) 3150111

ASUNTO: Informe Segundo Trimestre del año 2026; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

Con toda atención y en cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Permanente Ministerial No. 007 del 08 de abril de 2026 que trata de: *"Adoptar las Políticas de Relacionamento con el Ciudadano con el Ministerio de Defensa Nacional fijando los parámetros sectoriales para su implementación, mantenimiento, fortalecimiento, seguimiento y evaluación"*. La Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta el resultado consolidado de las **PQRSyF** y el seguimiento a las Políticas de Relacionamento con el Ciudadano correspondiente al segundo trimestre del año 2026.

Cordialmente,



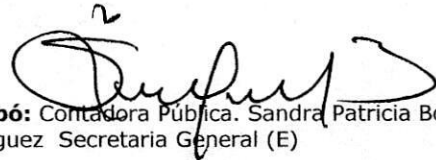
ABOG. MARTHA EUGENIA CORTES BAQUERO

Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, (E) de las Funciones del Despacho de la Dirección General Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

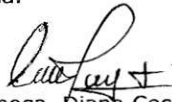
Anexos: 2



Elaboró: Paula Andrea Fuentes Payan
Técnico Apoyo Seguridad y Defensa - Atención y Orientación Ciudadana.



Aprobó: Contadora Pública. Sandra Patricia Bolaños Rodríguez Secretaria General (E)



Elaboró y reviso: Aboga. Diana Cecilia Martin Amaya
Coordinadora Nacional Grupo de Atención y Orientación Ciudadana

"La unión de nuestras Fuerzas"

INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: abril 01 a junio 30 de 2026

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

1.1 PERÍODO ANTERIOR – PRIMER TRIMESTRE 2026.

A continuación, se presenta el avance de la gestión de respuestas dadas a las solicitudes en el trimestre anterior.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIA	291	291	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	356	356	0	0	0%

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el primer trimestre del año 2026, se recibieron un total de 647 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; 291 tramitadas a través del Módulo PQR y 356 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad de conformidad con los términos de ley.

1.2. PERÍODO – ABRIL A JUNIO 2026 (SEGUNDO TRIMESTRE).

MEDIO DE RECEPCION		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA DENTRO DE LOS TÉRMINOS	RESUELTAS A LA FECHA FUERA DE TÉRMINOS	PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DEL TÉRMINO	PENDIENTE S POR RESOLVER FUERA DEL TÉRMINO	Nº DE DÍAS VENCID OS	PENDIENTE S POR RESOLVER VENCIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS CONSULTAS Y DENUNCIAS	237	234	0	3	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	321	321	0	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS								
558								

“La unión de nuestras Fuerzas”

Respecto al segundo trimestre del año 2026, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas a través del módulo disminuyó en 54 PQRD, ya que pasamos de 291 a 237 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 321 manifestaciones y en el trimestre pasado 356, evidenciándose disminución en la participación de los usuarios. Cabe resaltar que 3 solicitudes se encuentran en trámite con **plazo de cierre 31 de julio, 10 y 12 de agosto 2026.**

1.3. GESTION DE PQRSD VENCIDAS.

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
N/A	N/A	N/A
TOTAL		0

Durante el segundo trimestre 2026, no se presentaron peticiones vencidas; cabe resaltar que se recibió un total de 558 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

"La unión de nuestras Fuerzas"

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE.

Registró de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas y sugerencias, así:

UNIDAD EJECUTORA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
Agencia Logística de las Fuerzas Militares	217	8	5	321	0	7	558	100

Para el segundo trimestre del año, se recibieron 321 interacciones por los Buzones de Sugerencia y a través del Módulo PQR se registraron 237 requerimientos en total.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
INFRACCIÓN AL DIH	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00

“La unión de nuestras Fuerzas”



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
— La unión de nuestras Fuerzas —

CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0,00
VIOLENCIA DE GÉNERO	0	0	0	0	0	0	0	0,00
ABUSO DE AUTORIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0,00
DISCRIMINACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0,00
ACOSO LABORAL	0	3	0	0	0	0	3	0,54
SANIDAD	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
CERTIFICADOS ELECTRONICOS DE TIEMPOS LABORADOS CETIL	4	0	0	0	0	0	4	0,72
HOJA DE VIDA	0	0	0	0	0	0	0	0,00
OTROS ASPECTOS DE PERSONAL	1	0	0	0	0	0	1	0,18
RECONOCIMIENTO PENSIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0,00

"La unión de nuestras Fuerzas"

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



REAJUSTES PRESTACIONAL SALARIAL	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,18
PAGO DE INCAPACIDAD	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,18
PAGO DE INDEMNIZACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
RECONOCIMIENTO DE CESANTIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
OTROS ASPECTOS DE PRESTACIONALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
JUANTA MÉDICO LABORAL	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
CERTIFICACIÓN TIEMPOS DOBLES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
BONOS PENSIONALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00

“La unión de nuestras Fuerzas”



AGENCIA LOGISTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

MEDIDAS DE PROTECCIÓN	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
INFORMACIÓN TURNO DE PAGO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
INFORMACIÓN DETALLE CUENTA DE COBRO	7	0	0	0	0	0	7	1,25
CUOTAS PARTES POR PAGAR O POR COBRAR	0	0	0	0	0	0	0	0,00
BIENES INMUEBLES (PREDIOS REMATES)	1	0	0	0	0	0	1	0,18
ASPECTOS DE BIENESTAR	6	1	0	0	0	0	7	1,25
ESTADISTICAS	0	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE VIVIENDA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS MISIONALES	20	0	0	320	0	0	340	60,93

“La unión de nuestras Fuerzas”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



ASPECTOS DE NOMINA	22	0	4	0	0	0	0	26	4,66
ASPECTOS FINANCIEROS	44	0	1	0	0	0	0	45	8,06
ASPECTOS JURIDICOS	17	0	0	0	0	0	0	17	3,05
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	30	1	0	0	0	0	6	37	6,63
ASPECTOS DE ORDEN PÚBLICOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - ASPECTOS LOGISTICOS	63	3	0	1	0	0	1	68	12,19
ASPECTOS AMBIENTALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
TOTAL	217	8	5	321	0	7	558	100	

De acuerdo al recuadro anterior, los asuntos con mayor número de solicitudes, exceptuando las sugerencias, hacen referencia a aspectos de administración y logísticos por lo que la entidad los relacionó en el asunto información de la entidad, solicitudes de copias, información de ofertas laborales y convocatorias.

“La unión de nuestras Fuerzas”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

Frente aspectos de Contratación se encuentran los trámites más comunes como las certificaciones contractuales, aclaraciones contractuales y las solicitudes de copias.

En cuanto a los requerimientos de aspectos financieros, tenemos certificados de saldo, certificaciones de retenciones, certificaciones de paz y salvo e información de descuentos.

En los requerimientos que se identifican en los aspectos jurídicos se tiene: asuntos disciplinarios, investigaciones administrativas, información de procesos judiciales, entre otros.

Dentro de los aspectos de nómina, se determinaron 22 solicitudes relacionadas con certificados de ingresos y retenciones, información de descuentos y desprendibles de nómina.

Los aspectos misionales se relacionan con la prestación de los servicios a cargo de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, durante el trimestre evaluado, los asuntos con mayor número de requerimientos son enviados por nuestros usuarios a través de los Buzones de Sugerencias; reflejan un mayor impacto en las Regionales con el tema de Administración de Comedores de Tropa (Catering), seguido de almacenamiento y distribución (CADS). Cabe señalar que la ALFM da respuesta a todas las sugerencias a través de memorandos, los cuales son publicados en los tableros situados en la parte superior de cada uno de los buzones ubicados en las unidades de negocio.

“La unión de nuestras Fuerzas”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

NOTA: las solicitudes que llegan por el correo contáctenos, al correo de los servidores, por Orfeo, por medio del Centro de Atención Telefónico, por el Chat Interactivo y de manera presencial se registran en el Módulo PQR, sin embargo, en este punto se clasifican las solicitudes reportadas directamente por los usuarios en el sitio web / herramienta módulo PQR. Cabe señalar que a cada una de las solicitudes se les realiza el correspondiente seguimiento y finalmente se consolidan.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	120	21,51
VENTANILLA (PRESENCIAL)	0	0,00
LÍNEAS TELEFÓNICAS (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO)	3	0,54
REDES SOCIALES	0	0,00
SEDE ELECTRÓNICA (MÓDULO PQR)	106	19,00
CHAT	0	0,00
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	8	1,43
FAX	0	0,00
FERIAS / EVENTOS	0	0,00
OTRO (SUGERENCIAS)	321	57,53
TOTAL	558	100,0

Para el segundo trimestre del año 2026, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la entidad un total de 558 solicitudes, de las cuales 321 fueron recibidas en los Buzones como Sugerencias y 237 por los demás canales de recepción.

☐ **CORREO ELECTRONICO.**

Para el presente trimestre por este medio se registraron 120 peticiones, las cuales se cargaron en el Módulo PQR; todas las solicitudes se atendieron de acuerdo a lo establecido a la normatividad vigente, sin afectar derecho alguno a la ciudadanía.

☐ **LÍNEAS TELEFÓNICAS (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO).**

La Agencia Logística cuenta con un Centro de Atención Telefónico el cual atiende diferentes solicitudes de la ciudadanía, que en su mayoría son resueltas de manera inmediata y en los casos de que se tipifiquen como

“La unión de nuestras Fuerzas”



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

peticiones, quejas, reclamos o denuncias, se informa al usuario que para dar trámite a la solicitud se debe registrar en el Módulo PQR contando con términos de respuesta.

Para el trimestre, se registraron por este medio **573** llamadas, de las cuales **241** fueron asesorías de información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma entidad, se registraron 3 peticiones en el módulo PQR, las demás son llamadas transferidas, llamadas salientes a usuarios, llamadas de prueba y números desconectados.

☐ **SEDE ELECTRÓNICA (MÓDULO PQR).**

Por este medio se tramitaron **106** solicitudes, las cuales como se explicó en la nota del punto 4, se clasifican como solicitudes del Módulo PQR, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

☐ **EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO).**

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibió un total de **8** solicitudes, las cuales fueron direccionadas a la dependencia competente para su respectivo trámite.

☐ **BUZÓN DE SUGERENCIAS.**

Se evidencia que este medio es el más utilizado por nuestros usuarios y grupos de interés, ya que se encuentran ubicados a Nivel Nacional en las unidades de servicio. Actualmente contamos con 144 Buzones, por los cuales se recibieron un total de **8.827** interacciones, específicamente **321** sugerencias y **8.506** felicitaciones para el presente trimestre.

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE QUEJAS - RECLAMOS - CALIFICACIÓN NEGATIVA.

Para el segundo trimestre no se evidencian acciones correctivas o de mejora en cuanto a quejas, reclamos y/o calificación negativa, según lo establecido en la Directiva Permanente Ministerial No. 007 del 08 de abril de 2026

Cabe resaltar que en el procedimiento se establece que las quejas, reclamos y/o calificaciones negativas recurrentes, se reportan a los directores para adoptar acciones correctivas o de mejora tendientes a eliminar la causa raíz que originan la manifestación, asimismo, a través del Sistema de Gestión "*Suite Visión Empresarial*" se debe registrar la mejora y realizar el respectivo seguimiento.¹

"La unión de nuestras Fuerzas"

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.

6.1. Medición de la satisfacción.

VARIABLES	TRAMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	No. DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACIÓN				
			Excelente (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Malo (2)	Muy Malo (1)
TRÁMITE - Servidores Créditos	Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	132	348	33	8	7	0
SERVICIO - Servidores de Cartera	Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	0	0	0	0	0	0
CANAL Y ATENCIÓN - Servidores Responsables de Responder	Percepción del servicio en general (PQR)	6	16	0	0	8	0
SERVICIO ATENCIÓN - Los Administradores y Auxiliares de Cocina	Encuesta Código QR en comedores de tropa -	2477	15551	3550	0	406	0
Total, Trámites/Servicios: 4		Total, Participantes: 2615	Calificación Promedio: 4,75				

Para el segundo trimestre del año 2026, se evidencia la participación de **2.615** usuarios en total, de los cuales **132** son de personas que adquirieron un crédito en la entidad y al momento de finalizar el trámite realizaron la encuesta de servicio de manera presencial y/o virtual, siendo recibidas por los asesores de créditos, evidenciando una percepción favorable.

En cuanto al servicio prestado a través del módulo (PQR), donde participaron **6** usuarios, se determinó que la percepción es medianamente favorable. En la encuesta realizada a través de los **códigos QR** ubicados en los diferentes comedores de tropa, para el segundo trimestre se registró un total de **2477** participantes, quienes respondieron 8 preguntas entre las cuales se

“La unión de nuestras Fuerzas”

da la opción *indiferente*, la cual obtuvo 309 manifestaciones que no se tuvieron en cuenta en la relación del cuadro.

6.2. Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	8506
Calificación positiva de percepción del servicio	19428
Total	27934

Se observó una participación importante respecto a las **FELICITACIONES**, ya que éstas son las que más se reciben a través de los "Buzones de Sugerencias", ubicados en todas las unidades de servicio, para el presente trimestre alcanzaron un total de **8.506** manifestaciones positivas, lo que deja en evidencia que éste canal de recepción es fundamental para la participación de nuestros usuarios y grupos de interés, a su vez nos permite conocer la percepción favorable sobre la gestión de la entidad fortaleciendo así la imagen institucional.

Frente a la calificación positiva tenemos un número considerable de percepción satisfactoria por parte de nuestros usuarios **19.428**, la cual se consolida a partir de la información reportada a través de la encuesta del código QR, telefónica, gestión PQR, gestión Créditos y gestión Cartera.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	8
Reclamos	5
Calificación negativa de la percepción del servicio	429
Total	442

De otra parte, se recibieron **442** conceptos desfavorables, cifra que comparada con los conceptos favorables evidencia que la satisfacción del usuario es muy positiva, sin embargo, este tipo de opiniones sirve como referente de alerta importante para tener en cuenta en la mejora de los procesos que han presentado algún tipo de inconveniente, ya sea una queja por conducta de un funcionario o un reclamo por alguna actuación administrativa.

"La unión de nuestras Fuerzas"

7. REPORTES DE AVANCES EN LAS POLÍTICAS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.

Durante el trimestre se ejecutaron las siguientes actividades:

A. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA.

La entidad elaboró el Plan de Participación Ciudadana y formuló la estrategia para la vigencia 2026, se establecieron 17 actividades donde

participa el equipo de Marketing y Comunicaciones, la Subdirección General de Operación Logística, la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, a continuación se reportan las actividades ejecutadas en el trimestre.

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA											
Nº	Fecha	Nombre de la actividad	Tipo Actividad	Ciclo de la gestión				Grupo(s) de valor Partes Interesadas Involucradas	Número de Asistentes	Lugar	Resultado o conclusión principal
				Diagnóstico participativo	Formulación participativa	Ejecución participativa	Seguimiento y evaluación participativa Control social Rendición de cuentas				
1	23/01/2026	Programa Institucional "Unidos Somos Más"	Realizar y Publicar el programa institucional		X	X	X	Ciudadanía en General	12.978 seguidores en todas las redes sociales. Cartelera Digital: funcionarios Oficina Principal	Redes Sociales institucionales, página web, cartelera digital y grupo de whatsapp	Posicionamiento de marca de la ALFM Difusión de los servicios prestados por la entidad Exponer la gestión institucional
2	Durante el primer semestre	Redes Sociales	Publicaciones en redes sociales	X	X	X	X	Ciudadanía en General	759 visualizaciones	Redes Sociales institucionales	Aumento de seguidores. Posicionamiento de marca de la ALFM. Informar a la ciudadanía.
3	Durante el primer semestre	Noticias en página web	Publicación de noticias en página web			X	X	Ciudadanía en General	3.628 usuarios	Página web	Posicionamiento de marca de la ALFM. Informar a la ciudadanía.
4	30/06/2026	Concertación de Menú	Concertar y/o escoger el menú valorizado que se suministrará a los soldados, infantes o alumnos. Reunión trimestral de concertación y/o escogencia del menú en cada	X		X		soldados, alumnos, cadetes, infantes de las Fuerzas Militares	40 usuarios	Presencial	Proyección del menú a suministrar
5	30/06/2026	Encuesta de Satisfacción	Diligenciar Encuestas de Satisfacción en los CAD'S	X		X		Suboficiales o personal encargado de recibir los abastecimientos de las unidades militares	1.694 encuestas aplicadas en los 27 CAD'S	Interacción Presencial	Conocer la opinión sobre la calidad, oportunidad y mejora en la entrega de los abastecimientos

"La unión de nuestras Fuerzas"

6	30/06/2026	Encuesta de percepción del servicio en los comedores de tropa	Diligenciar encuesta a través del Código QR	X		X			soldados, alumnos, cadetes, infantes de las Fuerzas Militares	3.385 participantes	Interacción participativa a través de códigos QR	Medir la aceptabilidad o rechazo de la alimentación, emisión de conceptos favorables o desfavorables de la alimentación suministrada. Cada vez que el usuario (soldados, alumnos, cadetes, infantes) lo requiera
7	30/06/2026	Seguimiento y Monitoreo a la prestación del servicio	Mesas de trabajo con las fuerzas para seguimiento y monitoreo a la prestación del servicio de alimentación en las diferentes modalidades.	X		X	X		Supervisores Nacionales de los contratos interadministrativos	15 usuarios	Presencial	Informe de reunión
8	31/03/2026	Participación ciudadana en la planeación institucional	Coordinar la formulación del plan de acción para la consulta de la ciudadanía			X			Ciudadanía en General	176 participantes	Virtuales - Presenciales	Mejorar el componente programático de la planeación con base en las sugerencias que tengan conducencia a incurrir
9	31/03/2026	Participación ciudadana en la planeación institucional	Definir la estructura de la estrategia de racionalización de trámites de la vigencia, incorporando ejercicios de participación ciudadana			X			Población objetivo beneficiaria del otorgamiento por trámites de solicitud de créditos	6 participantes	Presencial	Mejorar el componente programático de la planeación con base en las sugerencias que tengan conducencia a incurrir
10	30/09/2026	Participación ciudadana en la planeación institucional	Poner en consideración de la ciudadanía la mejora del Programa de Transparencia y	X	X				Ciudadanía en General	238 Visualizaciones	Redes Sociales	Mejorar la estructura programática del PTEP Fomentar el dialogo y la participación ciudadana
11	30/02/2026	Convocatoria para la participación ciudadana	Difundir la sección de convocatorias para la participación de la ciudadanía (Transparencia y acceso a la información pública numeral 6.1.7 página web)	X					Ciudadanía en General	238 Visualizaciones	Redes Sociales	Participación de la ciudadanía en general

B. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares diseño el documento bases de construcción para las acciones del modelo de servicio al ciudadano, por medio del cual se establecen los lineamientos para mejorar la calidad, eficiencia y transparencia en la atención y el relacionamiento con la ciudadanía, asimismo formuló la estrategia para la vigencia 2026, donde se establecieron 23 actividades.

La dependencia encargada de ejecutar y consolidar la información de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía es el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, a continuación se reportan las actividades ejecutadas en el trimestre.

“La unión de nuestras Fuerzas”

Nº	ACTIVIDAD	GRUPO A QUIEN SE DIRIGE	MEDIO DE DIVULGACIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
1	Video corto sobre el trabajo interno de la ALFM en cuanto a la publicación y actualización de la información, resaltando la transparencia y el acceso a la información pública.	Grupos de valor e interés, ciudadanía, sector privado, sociedad civil, academia, otras entidades públicas	Redes Sociales	10/03/2026
2	Video que expliquen los procesos de participación y fomenten la interacción ciudadana.	Ciudadanía en General	Redes Sociales	31/03/2026
3	Infografía descriptiva donde se identifique el proceso de una PQRD, desde su radicación hasta su resolución.	Ciudadanía en General	Redes Sociales	10/04/2026
4	Taller enfocado en la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del DNP.	Servidores Públicos ALFM a nivel nacional	Plataforma Digital Correo electrónico	30/04/2026
5	Difusiones con los valores Institucionales. (código de integridad)	Servidores Públicos ALFM a nivel nacional	Difusiones oficina principal y por whatsapp a los Gestores de Atención Ciudadana	semana del 04/05 al 08/05 año 2026
6	Infografía descriptiva con la información de la carta de trato digno.	Ciudadanía en General	Redes Sociales	20/05/2026
7	Infografía comparativa de acceso a trámites y servicios digitales vs presenciales, resaltando la eficiencia de la digitalización.	Ciudadanía en General	Redes Sociales Correo electrónico	29/05/2026
8	Reel con información sobre la gestión y términos de respuesta a las PQRD.	Ciudadanía en General	Redes Sociales	25/06/2026
9	Reel con los mecanismos a través de los cuales se puede hacer seguimiento a las PQRD.	Ciudadanía en General	Redes Sociales	25/06/2026
23	Realizar encuesta de reconocimiento estado ciudadanía por la atención brindada.	Servidores Públicos ALFM a nivel nacional	Página web	mensual

C. POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES.

La dependencia encargada de consolidar la información es la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – Grupo de Desarrollo Organizacional y Gestión Integral, así:

Informe primer trimestre – Estrategia de racionalización formulada y registrada en el SUI:

Para la vigencia 2026, la entidad priorizó el trámite No. 268 “Créditos para libre inversión”. La estrategia fue formulada en mesa de trabajo del 30 de enero de 2026 con la Dirección Otros Abastecimientos y Servicios – Grupo Créditos, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana y la OAPII (ACTA 01 TRAMITE CREDITOS 2026), en la cual se analizaron las PQRS de la vigencia 2025 asociadas a la disponibilidad de la plataforma de créditos.

“La unión de nuestras Fuerzas”

Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Agencia Logística de las Fuerzas Militares
Bogotá, D.C., Colombia
NIT: 899999162-4
PBX (601) 6510420
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



La estrategia quedó registrada en la plataforma SUIT del DAFP con racionalización de tipo tecnológica y la acción "Optimización del aplicativo de cara al usuario", con plan de ejecución del 02/02/2026 al 23/12/2026 y un plan de trabajo de cinco (5) actividades a cargo de la OAPII, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, la Oficina de TIC's y el Grupo Créditos. Adicionalmente, la estrategia fue socializada mediante publicación en la página Web de la entidad, sección Transparencia – 5.1 Trámites (caso mesa de ayuda No. 95580), habilitando el correo institucional para comentarios de los grupos de valor, sin que a la fecha se recibieran observaciones. Con lo anterior, la tarea "Registrar la estrategia de racionalización en el SUIT y socializarla" alcanzó el 100% de avance dentro del plazo establecido (30/04/2026).

Informe segundo trimestre – Resultado del primer monitoreo:

El primer monitoreo fue registrado en el SUIT por parte del Jefe de la Oficina Asesora de Planeación (monitoreo jefe planeación: "Sí"), con un valor ejecutado del 20%, correspondiente al plan de trabajo establecido para ejecución y monitoreo por los involucrados. Este monitoreo fue verificado por la Oficina de Control Interno mediante el Informe de Seguimiento No. 022-2026 del 30/04/2026 (Seguimiento al SUIT – Primer Cuatrimestre 2026), el cual confirmó la correcta priorización del trámite y la existencia del plan de trabajo, formulando sugerencias de ajuste a la redacción de la estrategia que serán atendidas en conjunto con los procesos responsables.

D. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

La dependencia encargada de consolidar la información es la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional – Grupo de Desarrollo Organizacional y Gestión Integral, así:

1. Descripción de las actividades de revisión del menú transparencia y verificación de enlaces funcionales.

La Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional: En el marco del seguimiento al cumplimiento de los lineamientos para la publicación y actualización de la información de la gestión institucional, realiza revisión del portal web de la entidad, identificando que la información publicada se encuentre registrada en el esquema de publicación vigente.

"La unión de nuestras Fuerzas"

2. Demás actividades realizadas conforme con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020 del Min TIC, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Matriz de Vigilancia del Cumplimiento Normativo.

Se realizó actualización del Manual de Administración de Riesgos de la entidad incorporando las nuevas disposiciones de Función Pública y el análisis de las recomendaciones del DAFP derivado del FURAG Política de Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción y el Sistema de gestión de Integridad Pública – SIGRIP.

En atención a las disposiciones del Decreto 1122 del 30 de agosto de 2024 Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022; la ALFM realizó la formalización del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP 2025-2028: en donde en anexo programático de la vigencia 2026 se realiza la incorporación de las actividades para su debida gestión y cumplimiento mediante el Plan de Acción Institucional vigencia 2026 y cargue de estas en la Suite visión empresarial de la ALFM

Acorde a los resultados de Desempeño Institucional medidos a través del FURAG de cada vigencia, la ALFM realizó la formulación de actividades por cada una de las políticas aplicables del MIPG en donde acorde a las debilidades identificadas; estas actividades se gestionan a través de la Herramienta Suite Visión Empresarial de la ALFM.

En cumplimiento de la Circular No. RS20251126252023 del 26/11/2025 se realizó formulación de Plan de Trabajo Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Sectorial mediante formato código DP-F-036; una vez aprobada la propuesta (enero de 2026) por parte del Grupo de Gestión y Valor Público, se registraron 91 actividades que permiten evidenciar el avance la implementación del MIPG dentro de la ALFM. Estas actividades se formularon con base en las brechas identificadas dentro de la medición de desempeño institucional. Acorde a los plazos establecidos por cada actividad se diligencia la ejecución de las mismas en la herramienta Suite Visión Empresarial del Ministerio de Defensa Nacional.

Formalización de DIRECTIVA PERMANENTE No. 03 DEL 27 DE ABRIL DEL 2026 mediante la cual se establece la "Política de Integridad, Ética y Transparencia Pública de la Agencia Logística de Las Fuerzas Militares", esta directiva tiene como objeto: Establecer responsabilidades, lineamientos e

“La unión de nuestras Fuerzas”

instrucciones para la Política de Integridad, Ética y Transparencia Pública de la Agencia Logística de Las Fuerzas Militares (ALFM); Fortalecer la

Apropiación de los valores del Código de Integridad de la ALFM y Establecer un plan de seguimiento continuo a través del comité de integridad de la ALFM.

Matriz de Vigilancia del Cumplimiento Normativo: La Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional realiza seguimiento a la matriz de cumplimiento ITA en el marco de la Ley 1712, con base a los requerimientos de la Procuraduría General de la Nación en donde se encuentra validando la información a ser cargada en el aplicativo dispuesto por la PGN con plazo 31-07-2026.

E. POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL.

La dependencia responsable de ejecutar, consolidar y reportar la información de la Política es la Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la cual comunica lo siguiente:

1. Informe Primer Trimestre:

Durante el primer trimestre del año, se priorizó el componente de **Cultura y Apropiación**, mediante la ejecución del plan de capacitación integral para el personal de la entidad en los ejes estratégicos de Gobierno Digital. Asimismo, se formalizaron las acciones de cierre de brechas bajo los lineamientos MIPG. Nos enfocamos en la planeación y fortalecimiento de capacidades, destacando:

Capacitación a servidores y contratistas en temáticas clave de la política: Gobernanza, Innovación Pública Digital, Seguridad y Privacidad de la Información, Arquitectura TI y Servicios Ciudadanos Digitales.

Definición de acciones para el cierre de brechas identificadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital.

06/04/2026: Acta de identificación y análisis de datos abiertos – Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

En esta acta se identificaron los 6 conjuntos de datos abiertos más relevantes para la ciudadanía y la gestión institucional.

“La unión de nuestras Fuerzas”

2. Informe Segundo Trimestre:

Para el desarrollo y avance del Plan, se avanzó en la **Transformación Digital y Gestión de Datos** mediante:

Gestión de TI: La optimización de procesos (Ajuste de Caracterización de Gestión TIC) para incluir elementos de Gobierno de TI.

Arquitectura: La maduración de la arquitectura empresarial vinculada al Sistema de Gestión de Calidad.

Datos y Transparencia: Registro de la ejecución contractual en datos.gov.co y documentación del proceso de gestión de datos maestros.

Seguridad: La mejora en la gobernanza de datos (gestión de datos maestros) y el fortalecimiento de la seguridad digital mediante el análisis de incidentes y establecimiento de medidas preventivas, junto con la definición de acuerdos de transferencia de información entre dueños y custodios.

11/06/2026: Informe de Gestión y Divulgación. Estrategia de Promoción de Datos Abiertos Institucionales – ALFM.

Actividad 1: Envío de Correo Masivo e Institucional.

Se realizó el diseño y despacho de un correo electrónico masivo dirigido a toda la base general de usuarios de la entidad. El propósito de este canal fue notificar directamente la disponibilidad del portafolio y proveer rutas rápidas de acceso.

Contenido del mensaje: Introducción al concepto de datos abiertos, mención explícita a los beneficios (transparencia, investigación y control social) y enlaces directos hipervínculos.

Soporte / Evidencia: Se registra el despacho exitoso del correo ("para General") con la incorporación de la pieza gráfica informativa ajustada al Manual de Identidad Visual de la ALFM y la firma de soporte del Web Master del Grupo Informática - TIC.

Actividad 2: Publicación de Pieza Gráfica en el Portal Web Institucional.

Con el fin de garantizar una cobertura continua a usuarios externos y ciudadanos que navegan en la infraestructura web oficial, se habilitó un espacio destacado en la página de inicio.

"La unión de nuestras Fuerzas"

Canal de publicación: Portal Web Oficial (www.agencialogistica.gov.co).
Formato y ubicación: Inclusión del banner dinámico en el carrusel principal ("Sabías Qué") interactivo de la sección de inicio, vinculándolo directamente con las directrices de la Ley 1712 de 2014.

Soporte / Evidencia: Monitoreo y despliegue correcto del módulo interactivo dentro del "Portafolio de servicios" de la interfaz pública web.

Enlaces de acceso divulgados.

La campaña dirigió de manera unificada el tráfico de los usuarios a las siguientes dos plataformas oficiales de consulta:

Sección de transparencia portal WEB

<https://www.agencialogistica.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/>

Catálogo Nacional de Datos Abiertos Estado Colombiano

<https://www.datos.gov.co/browse?q=+Agencia+Log%C3%ADstica+de+las+Fuerzas+Militares&sortBy=relevance&page=1&pageSize=20>

¹ Ingresar cuadro relacionado en la directiva si presentan acciones correctiva.

"La unión de nuestras Fuerzas"