

Bogotá D.C., 22-07-2025

N° 2025110010038661 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 2025; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

Con toda atención y en cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016 que trata de la "Coordinación y Articulación de la Atención y el Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa", la Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta el resultado consolidado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Consultas correspondiente al segundo trimestre del año 2025.

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

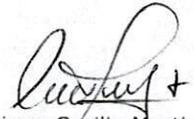
Anexos: 1



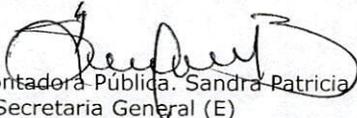
Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payan
Técnico Apoyo, Seguridad y Defensa - Atención y Orientación Ciudadana.



Revisó: Aboga. Marisol Cruz Gutiérrez
Asesor Sector Defensa.



Reviso: Aboga. Diana Cecilia Martin Amaya
Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana



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

"La unión de nuestras Fuerzas"

INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: abril 01 a junio 30 de 2025

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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.

1.1 PERÍODO ANTERIOR – PRIMER TRIMESTRE 2025.

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

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIA	289	289	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	465	465	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
754							

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el primer trimestre del año 2025, se recibieron un total de 754 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; 289 tramitadas a través del Módulo PQR y 465 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 2025 (SEGUNDO TRIMESTRE).

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIA	191	191	0	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	372	372	0	0	0	0%
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
563							

“La unión de nuestras Fuerzas”

Respecto al segundo trimestre del año 2025, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas a través del módulo disminuyó en 98 PQRD, ya que pasamos de 289 a 191 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 372 manifestaciones y en el trimestre pasado 465, por lo que disminuyó la participación en 93 sugerencias. Cabe resaltar que todas las solicitudes se encuentran cerradas.

1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS.

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

Durante el segundo trimestre 2025, no se presentaron peticiones vencidas; cabe resaltar que se recibió un total de 563 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

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

Es de aclarar que los procesos que no se mencionan en la tabla no registraron peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas ni sugerencias, así:

“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



**AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES**
La unión de nuestras Fuerzas

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	1	1	0	0	0	0	2	0,36
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	2	0	1	339	0	0	342	60,75
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	0	0	0	28	0	0	28	4,97
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	5	0	1	0	0	0	6	1,07
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	44	0	0	0	0	0	44	7,82
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	1	0	0	0	0	0	1	0,18
	DIRECCIÓN DE INFRA-ESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1	0,18
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	1	0	0	0	0	0	1	0,18
	(COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS)	7	0	0	0	0	0	7	1,24

“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





**AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES**
La unión de nuestras Fuerzas

SECRETARIA GENERAL	DESPACHO	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,36
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	10	0	0	0	0	0	0	0	0	10	1,78
	CONTABILIDAD	34	0	0	0	0	0	0	0	0	34	6,04
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,18
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	64	3	1	4	0	0	0	0	0	72	12,79
	GESTION NÓMINA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,36
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,18
	SALUD OCUPACIONAL Y GESTION AMBIENTAL	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0,18
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	2	3	0	0	0	0	0	0	2	7	1,24
CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,18
TOTAL		178	7	4	372	0	0	0	0	2	563	100

"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
Linea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



Para el segundo trimestre del año, se recibieron 372 interacciones por los Buzones de Sugerencia; la mayoría fueron para el *Grupo Administración de Comedores de Tropa* (Catering), quienes sumaron 339 sugerencias y para los *Centros de Almacenamiento y Distribución* que recibieron 28 sugerencias, evidenciando disminución en comparación con el trimestre anterior de 93 sugerencias en estas unidades de servicio.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 191 solicitudes, que en su mayoría fueron solicitudes allegadas a Gestión Administrativa Talento Humano con 64, Gestión Nomina con 2, Gestión de Servicios Administrativos con una (1), Dirección Financiera "Gestión Contabilidad" con 34 y "Gestión Cartera" con 10, Gestión Contractual con 44, el Grupo Precontractual con 5, seguido de la Subdirección General de Abastecimientos "Gestión Créditos" con 7, Dirección Otros Abastecimientos, Clase I - (Bolsa)", Dirección de Infraestructura con una (1) respectivamente, seguido de la Secretaría General, la oficina Instrucción Disciplinaria y la Subdirección Operación Logística " Gestión Catering" con 2, finalmente la Dirección General y la oficina Asesora Jurídica con una(1) petición a cargo.

Además, se registraron 7 quejas, los cuales se direccionaron a Instrucción Disciplinaria y Gestión de Talento Humano con 3 cada una y para el Despacho de la Dirección General una (1).

Así mismo se presentaron 4 reclamos, los cuales fueron direccionados a Gestión Administración Comedores de Tropa (Catering), Gestión Precontractual, Gestión Talento Humano y oficina para la Oficina de Control Interno, con uno (1) respectivamente.

Se presentaron 2 denuncias, las cuales fueron direccionadas a la Oficina de Instrucción Disciplinaria por instrucción de la Dirección General.

"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



**AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES**
La unión de nuestras Fuerzas

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	12	0	1	367	0	380	67,50
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	49	0	1	0	0	50	8,88
ASPECTOS DE PERSONAL	2	3	1	0	1	7	1,24
ASPECTOS DE SALUD	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
ORDEN PÚBLICO - OPERACIONES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
SERVICIO MILITAR	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0,00
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	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





**AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES**
La unión de nuestras Fuerzas

DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	N/A	0	0,00								
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	N/A	0	0,00								
ASPECTOS FINANCIEROS- NOMINA	45	0	0	0	0	0	0	0	0	45	7,99
INCORPORACIÓN CURSOS	N/A	0	0,00								
ASPECTO DE VIVIENDA	N/A	0	0,00								
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	70	4	1	5	1	81	1	1	1	81	14,39
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	N/A	0	0,00								
ASPECTOS PRESTACIONALES	N/A	0	0,00								
VARIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
TOTAL	178	7	4	372	2	563	2	2	2	563	100

"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





AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
LA UNIÓN DE NUESTRAS FUERZAS

De acuerdo al recuadro anterior, los asuntos con mayor número de solicitudes, exceptuando las sugerencias, hacen referencia a aspectos de aclaraciones de procesos contractuales y solicitudes generales administrativas, temas financieros entre los que se encuentran trámites con certificaciones de saldo, certificaciones de retenciones, certificaciones de paz y salvo. En cuanto al área de contratación se evidencia que las peticiones más comunes son las certificaciones contractuales, aclaraciones contractuales y solicitud de copias.

Las solicitudes relacionadas con aspectos de administración y logística tienen que ver con información por sustitución pensional, información de ofertas laborales y convocatorias, solicitudes generales administrativas tales como certificaciones laborales.

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 el usuario 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	62	11,01
PRESENCIAL	0	0,00
LINEA GRATUITA	0	0,00
LINEA DIRECTA	0	0,00
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,00
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	117	20,78
INTERNET CHAT	1	0,18
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	11	1,95
OTROS (SUGERENCIAS)	372	66,07
TOTAL	563	100,0

Para el segundo trimestre del año 2025, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la entidad un total de 563 solicitudes, de las cuales 372 fueron recibidas en los Buzones como Sugerencias y 191 por los demás canales de recepción.

⇐ **CORREO ELECTRONICO.**

Para el presente trimestre por este medio se registraron 62 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.

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

“La unión de nuestras Fuerzas”

Para el trimestre, se registraron por este medio **549** llamadas, de la cuales **306** fueron asesorías de información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma entidad, no se registró petición en el módulo PQR, las demás son llamadas transferidas, llamadas salientes a usuarios, llamadas de prueba y números desconectados.

⇨ INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR).

Por este medio se tramitaron **117** 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.

⇨ INTERNET CHAT.

Se registró una (**1**) solicitud por este medio.

⇨ EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO).

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de **11** solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las dependencias competentes 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 todas las unidades de servicio. Actualmente contamos con 147 Buzones, por los cuales se recibieron un total de 8.918 interacciones, específicamente **372** sugerencias y **8.546** felicitaciones para el segundo trimestre del año.

4.1. CANALES ADICIONALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00
BUZÓN DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)	8546	80,91
ATENCIÓN PRESENCIAL	728	6,89
ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN)	446	4,22
CALL CENTER	549	5,20
FOROS Y ENCUESTAS	5	0,05

“La unión de nuestras Fuerzas”

INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	4	0,04
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	356	2,69
TOTAL	10634	100,00

⇐ **BUZÓN DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES).**

Ingresaron un total de **8.546**

⇐ **ATENCIÓN PRESENCIAL.**

Se registró un total de **728** visitantes a la entidad.

⇐ **ATENCIÓN TELEFÓNICA (RECEPCIÓN).**

A través de este canal se notificaron **446** llamadas entrantes al conmutador.

⇐ **CALL CENTER (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO)**

Se registraron por este medio **549** llamadas.

⇐ **FOROS.**

Se realizó un **(1)** foro para este trimestre.

• **Foro Rendición de Cuentas Vigencia 2024.**

Se convoca a servidores públicos, contratistas y otros grupos de interés y valor (ciudadanos, proveedores, pasantes, practicantes, terceros) a participar en la consulta pública acerca de los asuntos relevantes en el contexto de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas gestión 2024 de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

En el siguiente cuadro, describa los asuntos de su interés, comentarios y/o preguntas para ser estudiados y, de ser el caso, exponerlos en nuestra Rendición de Cuentas que se llevará a cabo el 11 de junio de 2025.

Recuerde que su opinión es muy importante para nosotros.

Con participación de 4 usuarios.

Link: <https://www.agencialogistica.gov.co/foro/foro-rendicion-cuentas-vigencia-2024/>



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

4 respuestas

Dora Segura dice:

21 de mayo de 2025 a las 09:44

Me parece muy bien la participación ciudadana ya que es un excelente acercamiento con la ciudadanía.

Luis Alvarez dice:

21 de mayo de 2025 a las 15:37

Es importante aprovechar este tipo de espacios para conocer los resultados de las entidades públicas, en especial el de la ALFM, en donde se podrá saber de primera mano cuales fueron los aciertos y desaciertos de la vigencia anterior.

Andres Leonardo Bustos Vega dice:

26 de mayo de 2025 a las 08:17

Considero que la participación ciudadana es una valiosa herramienta para fortalecer el vinculo entre la comunidad y la entidad

JARVI YOBANI GUTIERERZ DUEÑAS dice:

26 de mayo de 2025 a las 17:34

ME OARE LA FORMA MAS CORRECTA DE DEMOSTRA POR LO QUE SE TRABAJA DE LA MEJOR MANERA

Fecha de cierre 06 de junio, con la participación de 4 usuarios.
Publicación: mayo 07 de 2025

⇐ ENCUESTAS.

Se realizaron 4 encuestas durante el segundo trimestre del 2025.

- Encuestas comedores de las regionales, así:

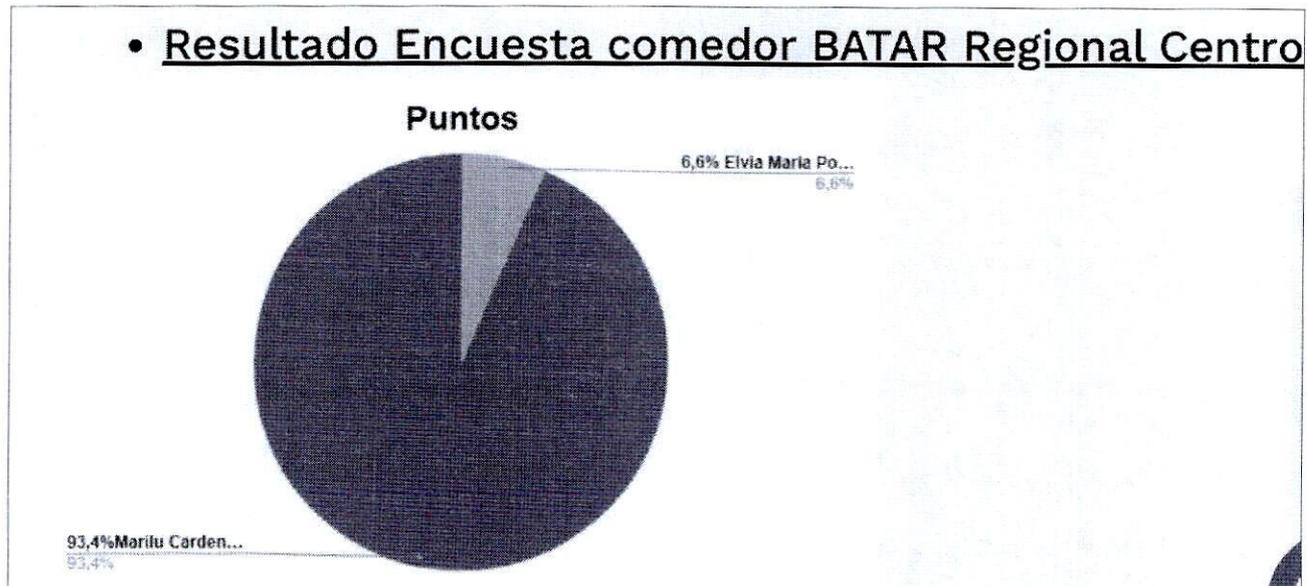
a). Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes los Héroes de Colombia en nuestra Regional Centro comedor BATAR, ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

Postularon 2 auxiliares del comedor:

- 1-** Elvia Maria Ponguta Tibamosca- Código 6-1 grado 16
- 2-** Marilú Cárdenas Pérez - Código 6-1 grado 16

“La unión de nuestras Fuerzas”

Link: https://www.agencialogistica.gov.co/wp-admin/admin-ajax.php?action=frm_forms_preview&form=encuesta-comedor-batar-regional-centro



Resultado Encuesta Comedor, BATAR- Regional Centro

Participaron 471 soldados

Mayor número de votos: Sra. Marilú Cárdenas Pérez con 440 votos / 93%.

Publicación: abril 25 2025

Cierre: 05 mayo 2025

b). Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes los Héroes de Colombia en nuestra Regional Nororiente comedor BIREY, ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

Postularon 2 auxiliares del comedor:

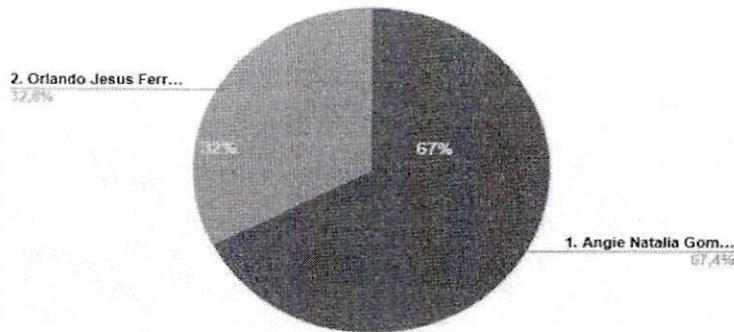
- 1- Angie Natalia Gómez Durango - Código 6-1 grado 16
- 2- Orlando Jesús Ferreira Otálora - Código 6-1 grado 16

Link: https://www.agencialogistica.gov.co/wp-admin/admin-ajax.php?action=frm_forms_preview&form=encuesta-comedor-birey-regional-nororiente

“La unión de nuestras Fuerzas”

• Resultado Encuesta Comedor, BIREY – Regional Nororient

“ Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención y servicio en nuestro comedor”



Resultado Encuesta Comedor, BATAR- Regional Nororient

Participaron: 184 soldados

Mayor número de votos: Sra. Angie Natalia Gómez Durango con 124 votos / 67,4%.

Publicación: mayo 27 2025

Cierre: 09 junio 2025.

c). Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes los Héroes de Colombia en nuestra Regional Suroccidente comedor BITER 23, ¿Te invitamos a votar por la persona que se destaca por su excelente atención en nuestro comedor?

Postularon 3 auxiliares del comedor:

- 1-** Fidel Bastidas Bueno - código 6-1 Grado 16
- 2-** Yustin Vaneza Achicanoy López - código 6-1 Grado 16
- 3-** Yeison Alexander Minayo- código 6-1 Grado 16

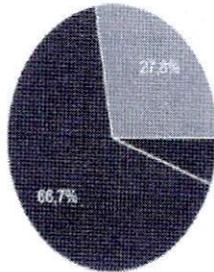
Link: https://docs.google.com/forms/d/1LBIWzvVyxiaKG3vsPUyoovy8yE-1ieZ9bK6n9gBNSNE/viewform?edit_requested=true

“La unión de nuestras Fuerzas”

• Encuesta Comedor, BITER 23 – Regional Sur occidente

Ayúdanos a elegir al merecedor de un incentivo por la atención y el servicio prestado a ustedes, los Héroes de Colombia en nuestra Regional, Suroccidente...excelente atención y servicio en nuestro comedor

126 respuestas



1. Fidel Bastidas Bueno, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16
2. Yustin Vaneza Achicanoy López, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16
3. Yeison Alexander Minayo, auxiliar de servicios código 6-1 Grado 16

Resultado Encuesta Comedor, BATAR- Regional Suroccidente

Participaron 126 soldados

Mayor número de votos: Sr. Yustin Vaneza Achicanoy López con 84 votos / 66,6%.

Publicación: 16 junio 27 2025

Cierre: 27 junio 2025.

En atención a los resultados descritos, las regionales deben informar a la Dirección General sobre el servidor público que obtuvo el mayor número de votos quien es el merecedor del reconocimiento para que sea publicada la felicitación en la orden semanal y se le otorgue un día de permiso.

- Encuesta Audiencia Pública de rendición de cuentas Gestión 2024.

d). Por cuál de los siguientes medios considera que se debe realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Gestión 2024:

a. Presencial

b. Virtual

Recuerde que su opinión es muy importante para nosotros.

Link: https://www.agencialogistica.gov.co/wp-admin/admin-ajax.php?action=frm_forms_preview&form=encuesta-audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-gestion-2024

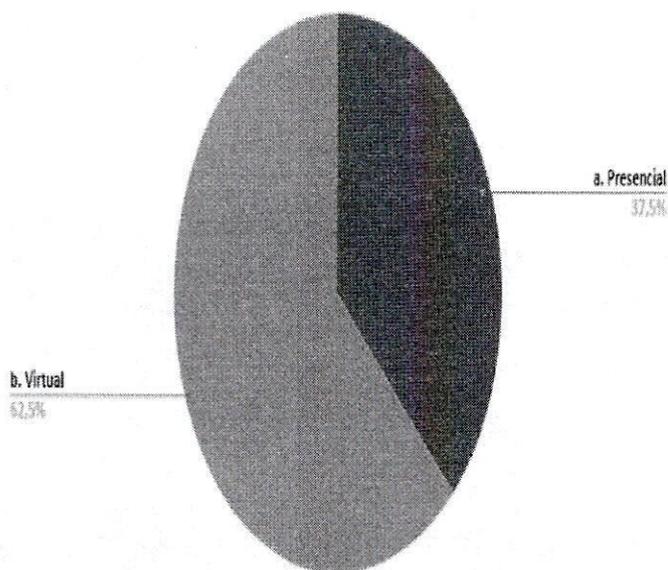
“La unión de nuestras Fuerzas”



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas

• Encuesta Audiencia Pública de rendición de cuentas Gestión 2024

Cual de los siguientes medios considera que se debe realizar la Audiencia Publica de Rendición de Cuentas - Gestión 2024:



Participaron 32 usuarios con una votación así:

Presencial: porcentaje 37,5%

Virtual: porcentaje 62,5%

Publicación: 07 mayo 27 2025

Cierre: 11 junio 2025.

⇐ **INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)**

A través del sistema de atención al ciudadano se registraron 4 solicitudes en el Módulo Web de Certificaciones Financieras. Los cuales tienen 5 días hábiles para remitir las certificaciones al usuario.

⇐ **OTROS (Chat Interactivo - Publicaciones en Redes sociales)**

- Interacciones Chat Interactivo – 176
- No. de Publicaciones por Redes Sociales – 180

“La unión de nuestras Fuerzas”

PUBLICACIONES SEGUNDO TRIMESTRE 2025				
	Facebook	Twitter - X	YouTube	Instagram
ABRIL	15	15	2	15
MAYO	25	17	3	25
JUNIO	20	20	3	20
Total publicaciones	60	52	8	60

- **Crecimiento de Seguidores por Redes Sociales – 11.242**

CRECIMIENTO DESEGUNDO TRIMESTRE 2025				
	Facebook	Twitter - X	YouTube	Instagram
ABRIL	5687	2178	1055	2148
MAYO	5690	2179	1069	2166
JUNIO	5717	2186	1097	2242
Total seguidores	5717	2186	1097	2242

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 circular **No. RS20240815116941 del 15 de agosto del 2024.**

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.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. Medición de la satisfacción

“La unión de nuestras Fuerzas”

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) Preguntas Módulo PQRD - (4) Preguntas Servicio De Créditos			
		Excelente (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
Percepción del servicio en general (PQRD)	4	12	0	0	4
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	204	586	26	0	0
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	0	0	0	0	0
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
3	208	Excelente (4.5. a 5)			

Para el segundo trimestre del año 2025, se evidencia la participación de 208 usuarios en total, de los cuales 204 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 4 usuarios, se determinó que la percepción es excelente.

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares implementó una encuesta a través de un **código QR** ubicado en los diferentes comedores de tropa, con el fin de conocer la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la entidad, para el segundo trimestre de la vigencia 2025 se registró un total de **301** participantes, quienes respondieron 8 preguntas.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	8546
Opiniones Positivas	79
Calificación positiva de percepción del servicio	2658
Total	11283

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 segundo trimestre alcanzaron un total de 8.546 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.

También es importante resaltar las opiniones positivas enviadas por la encuesta QR con el reporte de satisfacción, para el segundo trimestre es de 78 opiniones positivas frente a la prestación del servicio en los comedores de tropa.

Frente a la calificación positiva tenemos un número considerable de percepción satisfactoria por parte de nuestros usuarios 2.658, la cual se consolidada 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	7
Reclamos	4
Denuncia	2
Opiniones Negativas	28
Calificación negativa de la percepción del servicio	265
Total	306

De otra parte, se recibieron 306 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, un reclamo por alguna actuación administrativa o una denuncia por hechos de corrupción.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Para la Agencia Logística de las Fuerzas Militares es prioridad seguir fomentando la participación activa de la ciudadanía y nuestros grupos de interés, no sólo por los canales con los que cuenta el Sistema Nacional de Atención y Orientación al Ciudadana sino por medio de todas las herramientas de participación a las que podemos acceder. De ahí la importancia de informar sobre los servicios prestados por la Entidad a través de campañas de concientización, cultura del manejo de las herramientas tecnológicas existentes y generación espacios de participación. De esta manera se busca poner en evidencia la celeridad, agilidad y efectividad de las respuestas por medios virtuales, lo que a su vez se refleja en el aumento de la

“La unión de nuestras Fuerzas”

participación por parte de la ciudadana. En este orden de ideas, cabe señalar los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad:

1. Centro de Atención Telefónico:

- (601) 6510420 al 6510449
- PBX (601) 6510420 opción (0)
- Línea Gratuita 018000126537

2. Correos institucionales:

- Contactenos@agencialogistica.gov.co
- Denuncie@agencialogistica.gov.co
- Interactuaalfm@agencialogistica.gov.co

3. Módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Portal Institucional de la Entidad.

4. Oficina de Atención y orientación al Ciudadano-Oficina Principal.

5. Puntos de Atención al Ciudadano en las Regionales.

6. Chat Institucional.

7. Foros virtuales.

8. Encuestas Virtuales.

10. Buzones de Sugerencias a Nivel Nacional.

11. Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía a través de diferentes Canales.

a) Publicación de información por la página web y redes sociales.

b) Se llevó a cabo la trasmisión a la ciudadanía de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la oficina Principal respecto a la gestión del 2024 por las redes sociales de la Entidad (Facebook, YouTube), el día 11 de junio del 2025, emitida desde el salón Santander en el horario comprendido de 08:00am seguido de las Regionales a su vez presentaron su Gestión en cabeza de los Directores Regionales de 09:30am a 11:00am.

Con la participación ciudadana de manera presencial con 42 participantes.

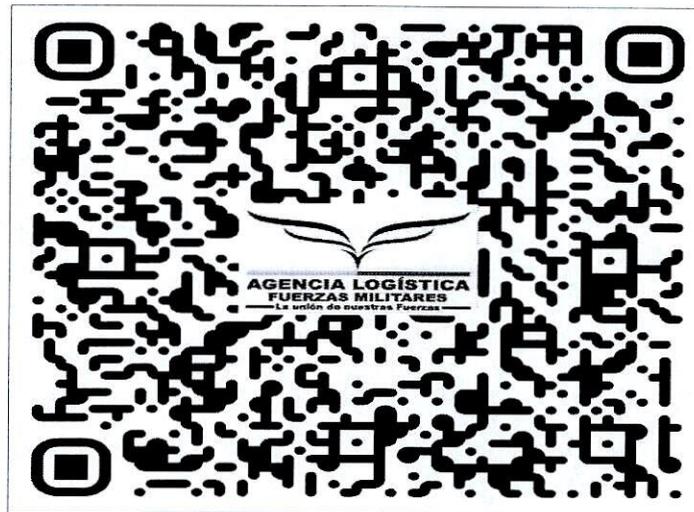
Facebook: Obtuvo 1.036 visualizaciones de los cuales el 83% correspondió a seguidores y el 17% no seguidores con 96 interacciones, de las cuales 79 fueron reacciones positivas (65 "me gusta" y 14 "me encanta") y 12 comentarios favorables.

YouTube: Obtuvo 2822 visualizaciones, con una duración promedio por espectador de 30 minutos y 32 segundos.

Encuesta de percepción link:

“La unión de nuestras Fuerzas”

https://www.agencialogistica.gov.co/wp-admin/admin-ajax.php?action=frm_forms_preview&form=aprc-gestin2024



La cual tuvo una participación de 92 usuarios, con una percepción del evento en términos de excelencia.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

↳ Encuestas Anticorrupción.

Para el segundo trimestre del año 2025, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 107 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 97,2% y una percepción negativa del 2,6%, acerca de 105 procesos contractuales ejecutados por la entidad.

“La unión de nuestras Fuerzas”