

## MEMORANDO

Bogotá D.C, 26 de marzo de 2025.

No. 2025110010068653 ALSG - GRV- AOC - 11001

PARA: ABOG. MARTHA EUGENIA CORTES BAQUERO, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, (E) de las Funciones del Despacho de la Dirección General.

DE: CONTADORA PUBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ  
Secretaria General (E).

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción - Febrero 2025.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar el resultado del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y encuestas anticorrupción, adelantado por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana para el mes de febrero, así:

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

#### 1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

##### 1.1. PERÍODO ANTERIOR - ENERO 2025.

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
86	86	0	0	0%

Resueltas sin Novedad

## 1.2. PERÍODO ACTUAL – FEBRERO 2025.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRÁMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	103	99	4	0	6%	100%	94%

Respecto al mes de febrero, se llevó a cabo la medición del número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través del Módulo PQR, presentándose aumento en 17 solicitudes en comparación al mes de enero.

Por otra parte, a la fecha de emisión del presente informe, se encuentran 4 solicitudes cuya respuesta está en trámite, así:

### Una (1) solicitud se encuentra en "TRAMITE DE USUARIO":

- **ID 13995** – Certificado liquidación de contrato, a cargo de la Subdirección General de Contratos / Gestión Contractual, con plazo máximo de respuesta el día 07/04/2025.

### Dos (2) solicitudes se encuentran en "TEIMPO EXTENDIDO":

- **ID 13977**– Solicitud general administrativa, a cargo de la Dirección Administrativa / Talento Humano, con plazo máximo de respuesta día 28/03/2025.
- **ID 13996**– Información de la entidad, a cargo de la Dirección Administrativa / Talento Humano, con plazo máximo de respuesta día 09/04/2025.

### Una (1) solicitud en trámite dentro de los términos de ley:

- **ID 13943**– información de la entidad, a cargo de Dirección Financiera / Gestión Cartera, con plazo máximo de respuesta para el día 04/04/2025.

**1.3. PETICIONES VENCIDAS:** No se registraron vencimientos.

**1.4. REMISIÓN DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD:** No se registraron.

**1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA:** se registraron 2 solicitudes.

- **ID 13965** – Remite el Sr. Albero Hernán Arcila Gaviria del Ministerio de Defensa Nacional, la cual se direccionó a la Dirección Administrativa - Talento Humano, con fecha de cierre 21/02/2025.

- **ID 13999** – Remite Sr. Alejandro Garzón Arévalo de la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, la cual se direccionó a la Regional Centro, con fecha de cierre 19/02/2025.

**Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa Nacional:** ingresó una (1) solicitud identificada con el ID: 13952. La cual se tramitó en los términos de ley, a la fecha se encuentra cerrada en la plataforma.

**1.6. PETICIONES CON DESISTIMIENTO TÁCITO:** se registró una (1).

- **ID 13923** – Peticionario Luis Alejandro Castillo Pardo – Grupo Empresarial LCS S.A.S a cargo de la Subdirección General de Contratos – Gestión Contractual, cerrada con Resolución N° 263 del 20 de marzo de 2025.

**1.7. PETICIONES ANÓNIMAS:** se evidenció una (1).

- **ID 13954** – Denuncia radicada de manera física el día 10 de febrero de 2025, asignada a Control Interno Disciplinario, con fecha de cierre 13 de febrero de la presente anualidad.

**1.8. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** No hubo registró.

**1.8.1. Número de solicitudes recibidas:** no se registró.

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

**1.9. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** se registró una (1) solicitud.

- **ID 14003**– Solicitud de copias, por parte del Sr. Intendente Jefe Luis Carlos Ariel Gonzalez Triviño del Juzgado 57 Penal Militar, a cargo de la Regional Suroccidente - Gestión Contractual, con fecha de cierre 04/03/2025.

**1.10. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL:** se registraron cinco (5) solicitudes.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
07/02/2025	13936	ANA MARIA PERALTA AGUDELO - ASESOR GRADO 19 - PROCURADURÍA DELEGADA DISCIPLINARIA DE JUZGAMIENTO 4	TALENTO HUMANO	INFORMACION DE LA ENTIDAD	14/02/2025	11/02/2025
13/02/2025	13955	RUBEN DARIO PERILLA CARDENAS CONTRALORÍA DELEGADA PARA RESPONSABILIDAD FISCAL	INTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	INFORMACION DE LA ENTIDAD	18/02/2025	18/02/2025

17/02/2025	13964	ERIKA LONDOÑO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA NACIÓN	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	INFORMACION DE LA ENTIDAD	24/02/2025	24/02/2025
18/02/2025	13965	SAMUEL BENJAMÍN ARRIETA BUELVAS- PROCURADOR DELEGADO SEGUNDO PARA LA VIGILANCIA PREVENTIVA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	TALENTO HUMANO	INFORMACION DE LA ENTIDAD	25/02/2025	21/02/2025
21/02/2025	13984	MARIA ALEXANDRA HURTADO CONTRALORIA GENERAL	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	INFORMACION DE LA ENTIDAD	07/03/2025	27/02/2025

### Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
<b>MÓDULO PQR</b>	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	<b>103</b>
<b>BUZONES DE SUGERENCIAS</b>	SUGERENCIAS	<b>232</b>
	FELICITACIONES	<b>2978</b>
<b>TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>3313</b>

Contamos con 148 Buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes unidades de servicio, principalmente en las regionales y algunos en la oficina principal, siendo el medio de recepción de Sugerencias y Felicidades más utilizado por nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general). Alcanzando para el mes de febrero un total de 3.210 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de enero se evidencia aumento de 239 en el número de interacciones.

## 1. RESULTADO GENERAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE FEBRERO.

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	2	228	2794	0	3024	98,92
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	0	0	0	4	183	0	187	6,12
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	3	0	0	0	0	0	3	0,10
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	13	0	0	0	0	0	13	0,43
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	2	0	0	0	0	0	2	0,07
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
SECRETARÍA GENERAL	DESPACHO	2	0	0	0	0	0	2	0,07

<b>DIRECCIÓN FINANCIERA</b>	<b>CARTERA</b>	10	0	0	0	0	0	10	0,33
	<b>CONTABILIDAD</b>	35	0	0	0	0	0	35	1,14
<b>OFICINA JURÍDICA</b>	<b>ASESORIA JURÍDICA</b>	2	0	0	0	0	0	2	0,07
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO</b>	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	0	0	0	0	1	0	1	0,03
	<b>TALENTO HUMANO</b>	21	1	0	0	0	0	22	0,72
	<b>GESTIÓN NÓMINA</b>	3	0	0	0	0	0	3	0,10
<b>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	<b>INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA</b>	7	0	0	0	0	1	8	0,26
<b>TOTAL</b>		<b>99</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>232</b>	<b>2978</b>	<b>1</b>	<b>3313</b>	<b>100</b>

Los Buzones de Sugerencias fueron el principal medio de recepción en febrero, el Grupo Administración Comedores (CATERING) recibió la mayoría, con 228 sugerencias y 2.794 felicitaciones. Los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD´S) registraron 4 sugerencias y 183 felicitaciones; el detalle de las solicitudes de las regionales se encuentra en el punto 2.1.

Se registraron 99 peticiones a través del Módulo PQR, distribuidas así: Contabilidad (35), Talento Humano (21), Gestión Contractual (13), Cartera (10), Instrucciones Disciplinarias (7), Gestión Precontractual y Nómina (3 cada una); Jurídica, Secretaría General y Abastecimientos Clase 1 (cada una 2), e Infraestructura (1).

Por otro lado, se registraron (2) reclamos, para el Grupo Administración Comedores (CATERING), sumado a una (1) queja allegada a Talento Humano, así mismo una (1) denuncia dirigida a Instrucción Disciplinarias.

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

## 2.1 SOLICITUDES ALLEGADAS A LAS REGIONALES.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
OPERACIÓN LOGISTICA	CATERING	0	1	0	1
AMAZONIA	CADS	0	0	8	8
	CATERING	0	134	42	176
ANTIOQUIA CHOCO	FINANCIERA	1	0	0	1
	CATERING	0	25	200	225
	CADS	0	1	31	32
CARIBE	CADS	0	0	17	17
	CATERING	0	3	73	76
CENTRO	CONTRATOS	1	0	0	1
	CADS	0	0	3	3
	FINACIERA	1	0	0	1
	CATERING	0	16	173	189
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	1	1
LLANOS ORIENTALES	CONTRATOS	1	0	0	1
	FINACIERA	1	0	0	1
	CATERING	0	12	370	382
	CADS	0	0	77	77
NORORIENTE	CATERING	0	13	1061	1074

<b>NORTE</b>	<b>CONTRATOS</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
	<b>CADS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
	<b>CATERING</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>335</b>	<b>344</b>
<b>PACIFICO</b>	<b>CADS</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>27</b>
	<b>CATERING</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>46</b>	<b>48</b>
<b>SUROCCIDENTE</b>	<b>CONTRATOS</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
	<b>CATERING</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>218</b>	<b>223</b>
<b>SUR</b>	<b>CADS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>TOLIMA GRANDE</b>	<b>CADS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
	<b>CATERING</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>276</b>	<b>284</b>
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>232</b>	<b>2978</b>	<b>3220</b>

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

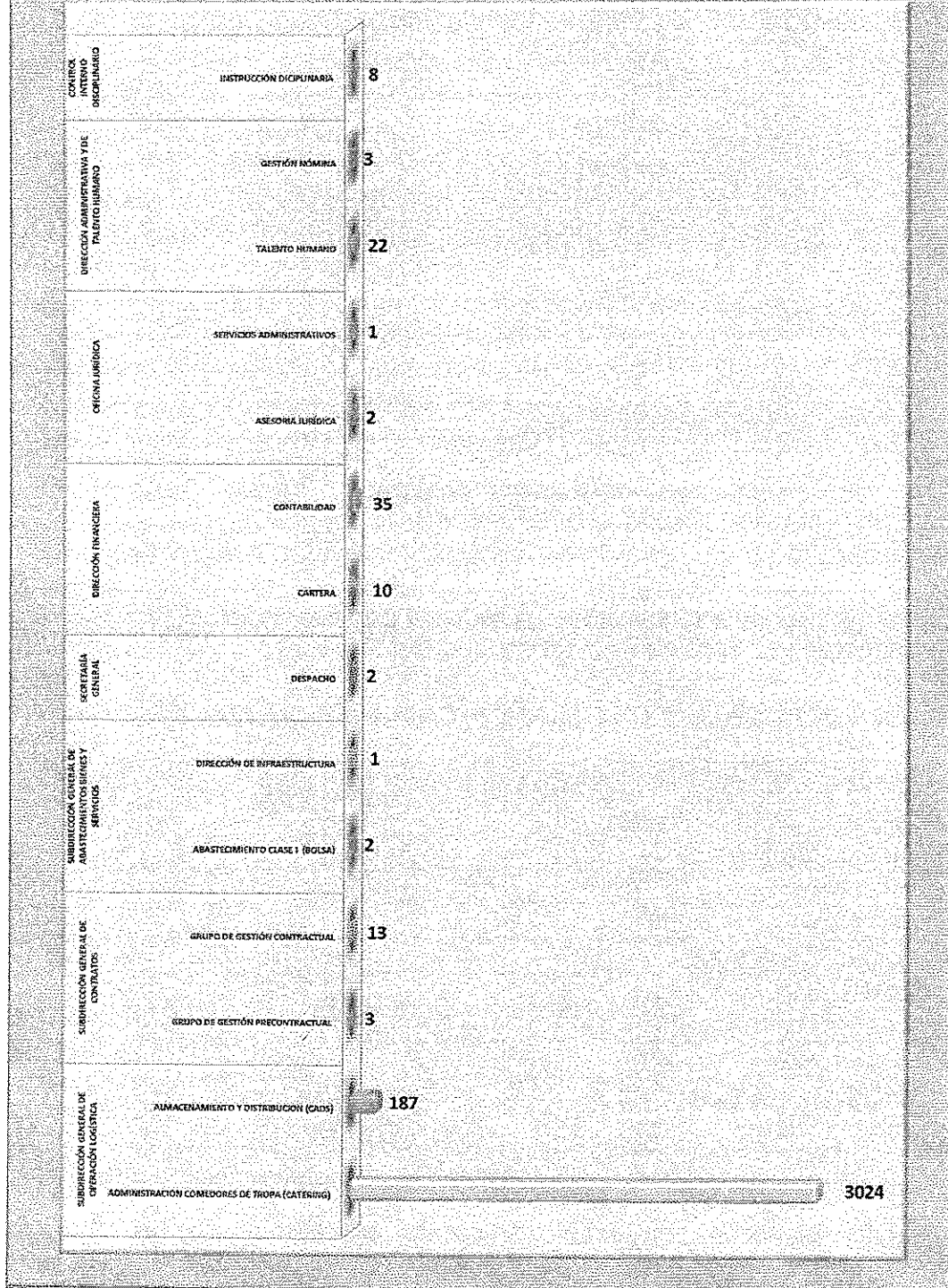
En consecuencia, se registró un total de 89 felicitaciones por la página web, dirigidas a (CATERING). La distribución por regionales fue la siguiente: Suroccidente 63, Nororiente 17, Llanos 5, Amazonia 2, Centro y Norte 1 respectivamente.

También, se detectó por la página web un total de 8 sugerencias en (CAD'S) para 4 regionales, distribuidas así: Suroccidente y Centro 3 para cada una. Sumado a, una (1) Norte y Amazonía en cada caso.

Finalmente, en regionales, se registraron 10 peticiones vía correo electrónico y módulo PQR, reportadas en el cuadro principal.



### SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES FEBRERO 2025



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

### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	8
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5
DIRECCIÓN FINANCIERA	4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	11
SECRETARÍA GENERAL	12
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	8
REGIONAL ANTIOQUIA CHOCÓ	5
REGIONAL CENTRO	10
REGIONAL LLANOS NORTE	10
REGIONAL NORTE	2
REGIONAL SUROCCIDENTE	5

Los tiempos de respuesta para peticiones, quejas, reclamos y denuncias cumplen con los plazos establecidos en la ley. Se calcula el tiempo promedio considerando todas las solicitudes recibidas por cada dependencia.

**Nota:** el tiempo de respuesta se registra por dependencia, promediando días de respuestas por cantidad de solicitudes recibidas.

### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS - CANALES DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%	
CORREO CONTÁCTENOS	32	0,97	
CHAT INTERACTIVO	1	0,03	
ORFEO	2	0,06	
ATENCIÓN TELEFÓNICA	1	0,03	
CORREO DENUNCIE	0	0,00	
CORREO SERVIDORES	7	0,21	
CORREO REGIONALES	0	0,00	
MODULO PQR	60	1,81	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	232	7,00
	FELICITACIONES	2978	89,89
<b>TOTAL</b>	<b>3313</b>	<b>100</b>	

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

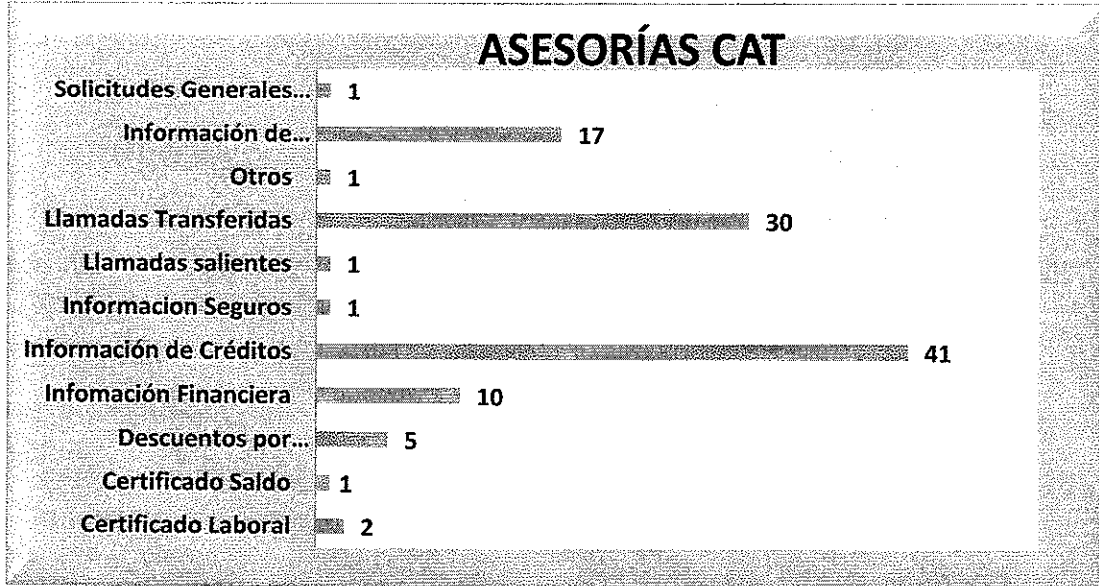
#### 4.1 CORREO - [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co):

Para el mes de febrero, se recibió un total de 156 correos de los cuales: 83 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 32 peticiones se registraron en el Módulo PQR, se registró una (1) solicitud en el Módulo de Certificaciones Financieras, 8 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 32 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

**4.2 CHAT INTERACTIVO** – Se suministró asesoría a 33 usuarios de los cuales se registró una (1) solicitud en el Módulo PQR.

**4.3 ORFEO – Gestión Documental** - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registraron 2 solicitudes en el Módulo PQR.

#### 4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

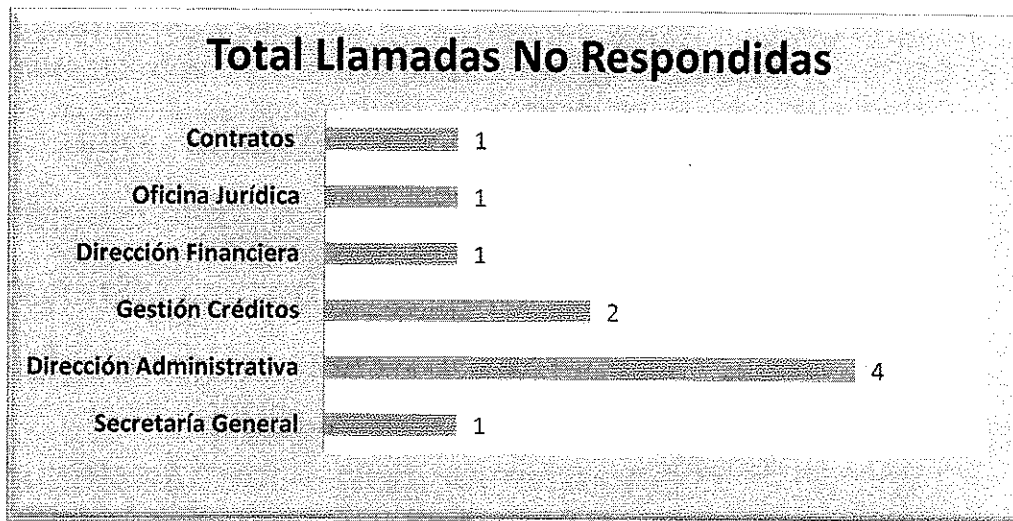
**Nota:** De las 110 llamadas recibidas, 35 fueron atendidas por el Centro de Atención Telefónico (CAT), ya que entre el 1 y el 25 de febrero se presentó una falla en la línea telefónica de ETB. Por otro lado a través del número institucional 3144448210 se recibieron 75 llamadas.

Las llamadas ingresaron de lunes a viernes, de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales: 46 fueron para asesorías sobre información general, se registró una (1) solicitud en el Módulo PQR, no hubo solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras; por otra parte, se transfirieron 62 llamadas y se identificó 1 registro en la categoría "Otros", incluyendo llamadas de prueba, números desconectados y llamadas salientes.

Las solicitudes recibidas por el Centro de Atención Telefónico, consideradas peticiones, quejas, reclamos o denuncias, se registran y responden mediante el Módulo PQR en la página web de la Agencia Logística.

### Extensiones no contestadas por las dependencias.

En el siguiente gráfico se muestran las dependencias que han presentado inconvenientes al momento de contestar, afectando el servicio y la imagen institucional. Se registraron **10 llamadas no transferidas**, 5 menos que en enero.



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

Las dependencias con llamadas no transferidas se detallan en la gráfica, atender oportunamente es responsabilidad del área a cargo, ya que el CAT solo direcciona las llamadas.

El registro de llamadas en comparación al mes de enero disminuyó. El porcentaje de recepción para el mes de **febrero es del 40%**.

**4.5 CORREO - [denuncie@agencialogistica.gov.co](mailto:denuncie@agencialogistica.gov.co):** no se registró.

**4.6 CORREO SERVIDORES:** se registraron 7 solicitudes.

**4.7 CORREO ELECTRÓNICO–REGIONALES:** no se registró.

**4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR:** se registró 60 solicitudes directamente por los usuarios en la plataforma.

**4.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (232)**

## ADMINISTRACIÓN COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S

	Amazonia	Antioquia Chocó	Caribe	Centro	Llanos Orientales	Nororientales	Norte	Pacífico	Suroccidente	Tolima Grande	OF. Principal
OF. PRINCIPAL											1
TOLIMA GRANDE										8	
SUROCCIDENTE									2	1	
PACIFICO								3			
NORTE							1				
NORORIENTE					2	7					
LLANOS ORIENTALES					2	7					
CENTRO				3		11					
CARIBE			3								
ANTIOQUIA CHOCÓ		20		1							11
AMAZONIA	126										3
# MENU	126	20	3	3	2	2	1		2	8	
PORCION	3	1		11	7	7					
COCCION	5	3		1	3	4	8	2	2		
MALA PRESENTACION E HIGIENE EN EL COMEDOR				1							
HORARIO DE ENTREGA DE ALIMENTOS		1									
OTROS									1		
GRUPO CATERING											1
CAD'S		1						3			

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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas con mayor incidencia son en **(CÁTERING)**, específicamente **"Cambio de Menú"** con 167 sugerencias a nivel nacional, así: Regional Amazonía (126), Antioquía Chocó (20), Tolima Grande (8), las Regionales Caribe y Centro con (3) para cada una, seguido por; Llanos Orientales, Nororientales y Suroccidente con (2) respectivamente. Finalizando; Norte con una (1).

La opción **"Aumento de Porción"** registró 29 sugerencias en total: para Regional Centro (11), Llanos Orientales y Nororientales (7) respectivamente, Amazonia con (3) y Antioquía Chocó una (1).

Para **"Cocción"**, se registraron 28 sugerencias. Estas provienen de las siguientes regionales: Norte (8), Amazonía (5), Nororientales (4), Antioquía Chocó

y Llanos Orientales con (3) para cada una, Pacífico y Suroccidente con (2) respectivamente, finalmente; cierra Centro con una (1).

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución (**CAD´S**) registraron 4 sugerencias: Pacífico (3) y Antioquía Chocó una (1).

Se registraron un total de 232 sugerencias a nivel nacional, lo que representa aumento de 148 en comparación con el mes de enero. Las sugerencias restantes, se detallan en la gráfica correspondiente.

## 5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	105	29,75
PBX	220	62,32
REUNIONES	6	1,70
DIFUSIONES	21	5,95
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	1	0,28
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>100</b>

**5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES.** Se notificaron 6 reuniones agendadas, a su vez, ingresaron 105 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

**5.2 DIFUSIONES.** Se evidenció una gestión de 21 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

**5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA.** Se registró una (1) solicitud en el Módulo de Certificaciones Financieras.

**6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN.** Para el mes de febrero, se evidenciaron 43 audiencias de adjudicación de contratos a nivel nacional y se realizaron 34 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
OFICIANA PRINCIPAL	4	0
REGIONAL AMAZONÍA	12	0
REGIONAL ANTIOQUÍA CHOCÓ	4	7
REGIONAL CENTRO	8	8
REGIONAL NORORIENTE	1	0
REGIONAL NORTE	3	0
REGIONAL PACÍFICO	5	10
REGIONAL SUR	1	1
REGIONAL TOLIMA GRANDE	5	8
<b>TOTAL NIVEL NACIONAL</b>	<b>43</b>	<b>34</b>

Percepción: (Favorable del 95,0%.) (Desfavorable del 4,0%). El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia así:

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

- En este punto, en la Regional Tolima 4 oferentes seleccionaron la opción A. SI, dejando el siguiente comentario: "Se enteró de uno de los hechos de corrupción, de acuerdo con las noticias nacionales".

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

- En este punto, la Regional Tolima 4 oferentes seleccionaron la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, dejando el siguiente comentario: "Solo se escucha de hechos presentados de acuerdo con las noticias y realmente es muy raro escuchar sobre estos hechos".

**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 este punto, en la Regional Tolima 4 oferentes seleccionaron la opción A. NIVEL DIRECTIVO, así mismo 2 seleccionaron la opción F. TODOS, dejando el siguiente comentario: "Porque en él recae la ejecución del gasto y es el personal encargado de garantizar que la entidad opere de buena fe".
- En este punto, en la Regional Centro un (1) oferente seleccionó la opción A. NIVEL DIRECTIVO, dejando el siguiente comentario: "Son personas de mayor cargo y responsables de ejecución de los proyectos".

**Pregunta 9 - ¿Considera que las respuestas a las observaciones, o inquietudes y sugerencias, son dadas bajo el principio de objetividad?:**

- En la Regional Antioquía Chocó un (1) oferente seleccionó la opción B. NO, sin argumentar el porqué de su respuesta.

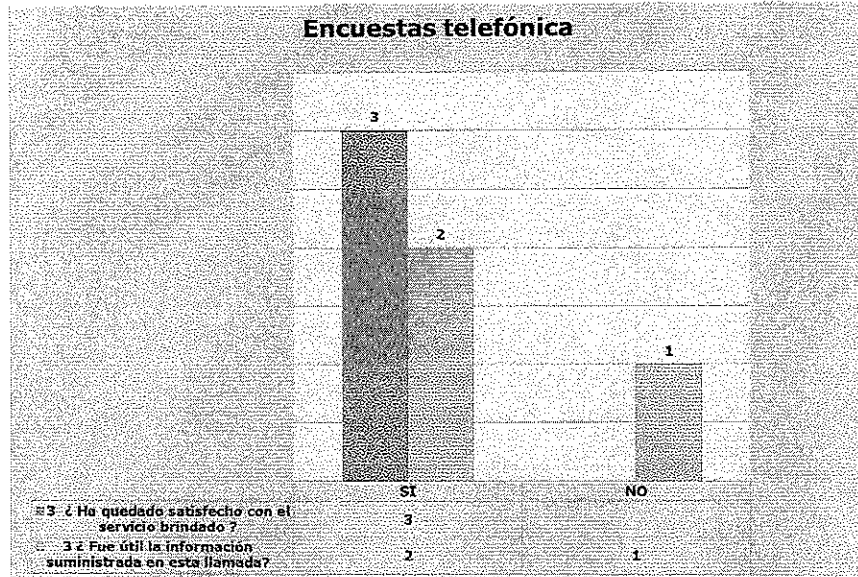
**7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.** Este punto se centra en evaluar la satisfacción, insatisfacción, necesidades y expectativas de los ciudadanos respecto a los servicios ofrecidos por la entidad.

**Medición de satisfacción / Módulo PQR:** La medición se realiza a través de cuatro preguntas. Se evidencio la participación de 2 usuarios.

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO Percepción del servicio en general (PQRD)	NO. DE USUARIOS QUE PARTICIPAN DE LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
		(4.5 a 5)	(3.5 a 4.5)	(2.5 a 3.5.)	(1 a 2.5)
1. ¿Cómo califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el motivo de su solicitud?	2	1	0	0	1
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		0	2	0	0
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		0	1	0	1
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
<b>Trámites/Servicios</b>	<b>Participantes</b>				
<b>0</b>	<b>2</b>	<b>(4.5. a 5)</b>			

**Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico:** Mediante el Software GoAutodial, se realiza encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del (CAT), en febrero participaron 3 usuarios.





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

**Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:** la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, con el objetivo de obtener una retroalimentación directa y precisa sobre la calidad de sus servicios de alimentación, implementó una estrategia innovadora como la utilización de códigos QR. Estos códigos fueron estratégicamente ubicados en los diversos comedores de tropa, facilitando así el acceso a una encuesta diseñada para capturar la percepción de los usuarios.

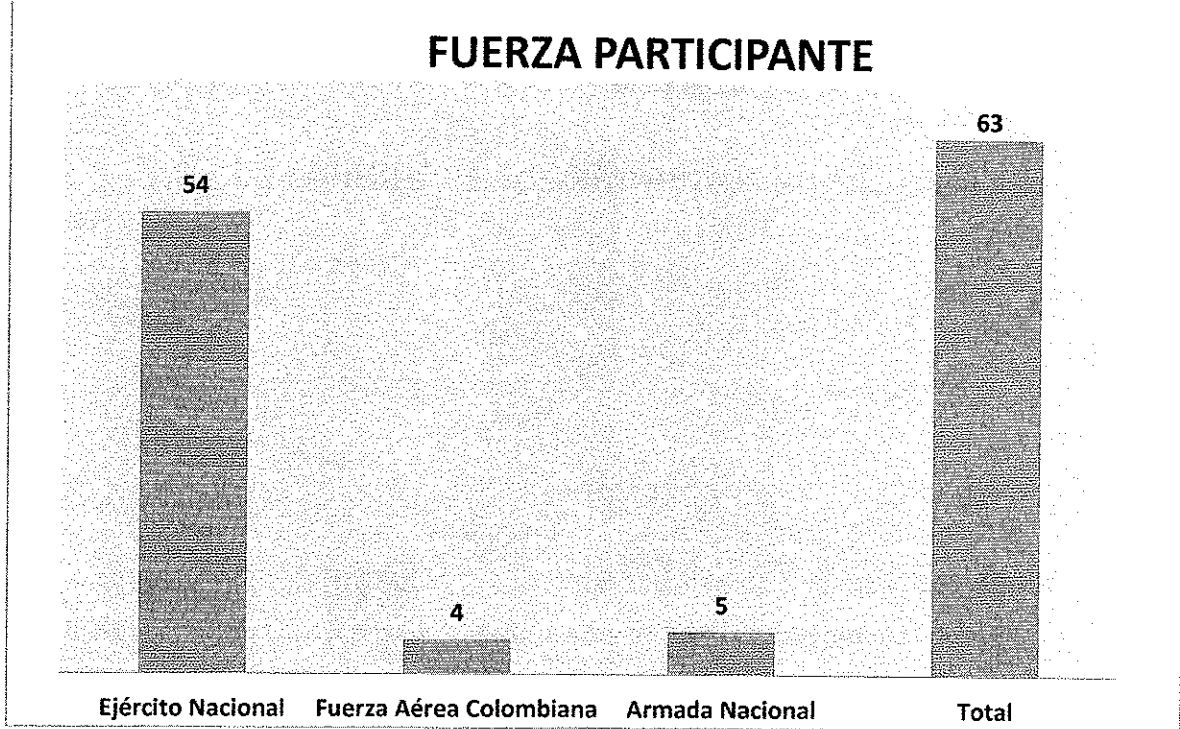
Este método busca simplificar el proceso de participación, permitiendo a los miembros de las fuerzas militares expresar sus opiniones de manera rápida y sencilla a través de sus dispositivos móviles.

Al analizar los datos recopilados, se registró la participación de 63 usuarios. Este número, al ser comparado con los 75 participantes del mes de enero del mismo año, revela una disminución en la participación.

El reporte, que abarca desde el 1 de febrero hasta el 28 de febrero de 2025, destaca que, a pesar de la disminución en la participación, la percepción general sobre el servicio prestado por la entidad fue positiva.

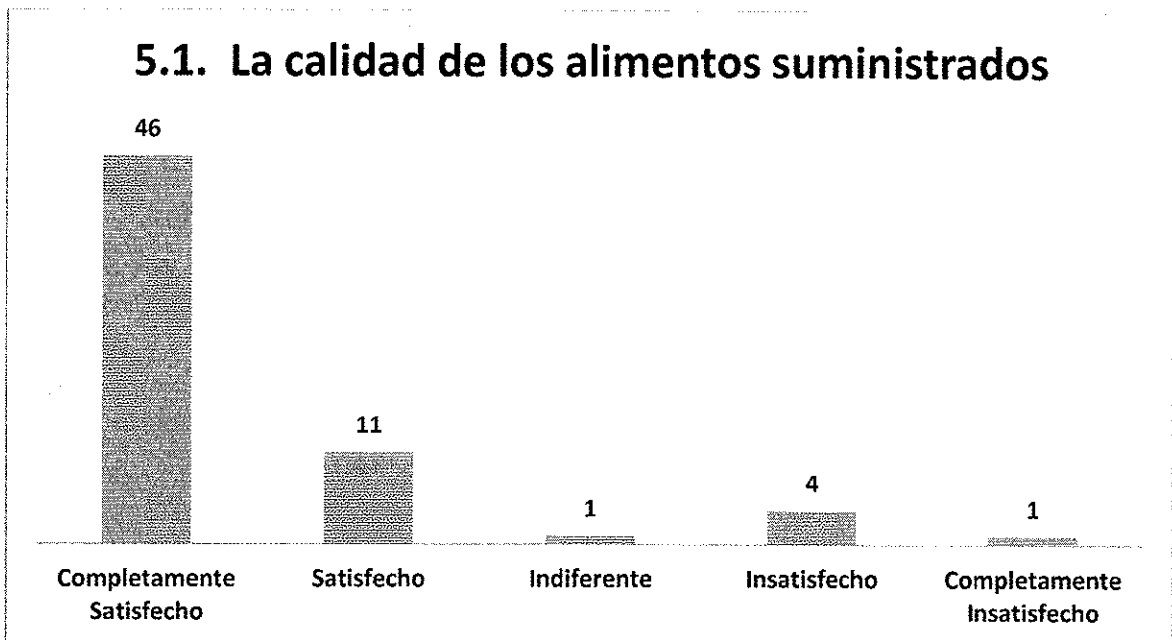
Finalmente, se resalta que, para este mes, se continua con la clasificación de los datos, organizándolos por regionales y canal de recepción. Esta segmentación permitirá a la ALFM obtener una visión más detallada y específica de la percepción de los usuarios.

## FUERZA PARTICIPANTE



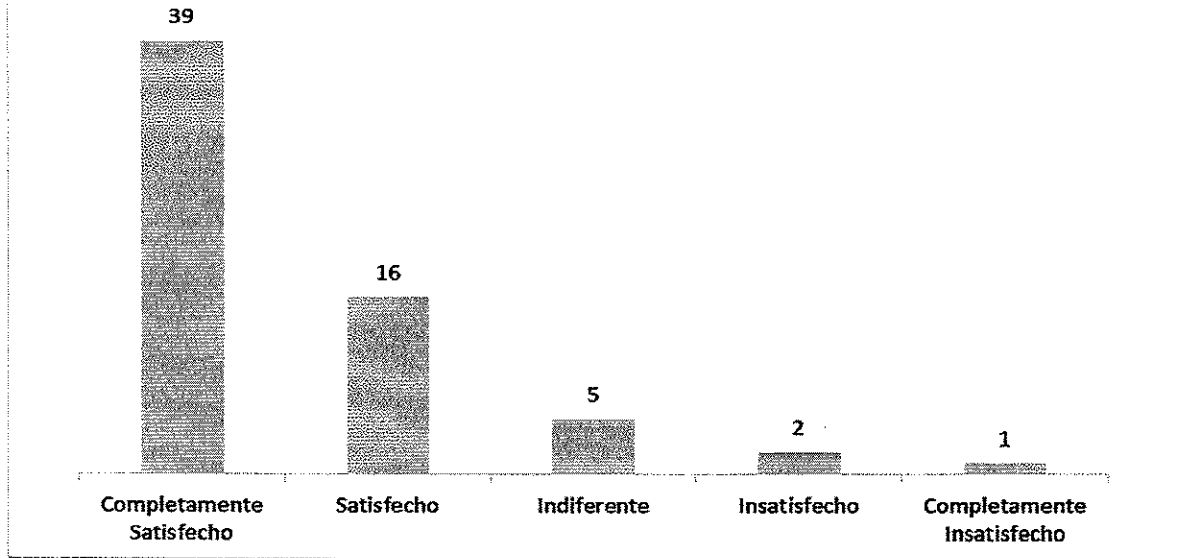
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2025

### 5.1. La calidad de los alimentos suministrados



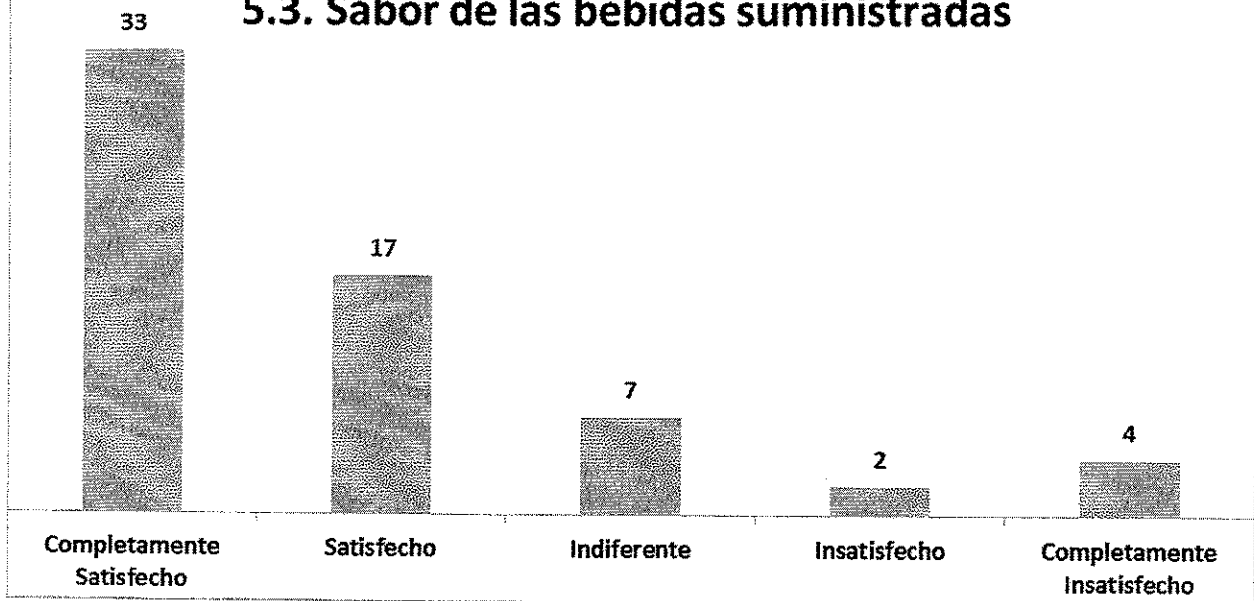
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2025

## 5.2. Sabor de los alimentos suministrados



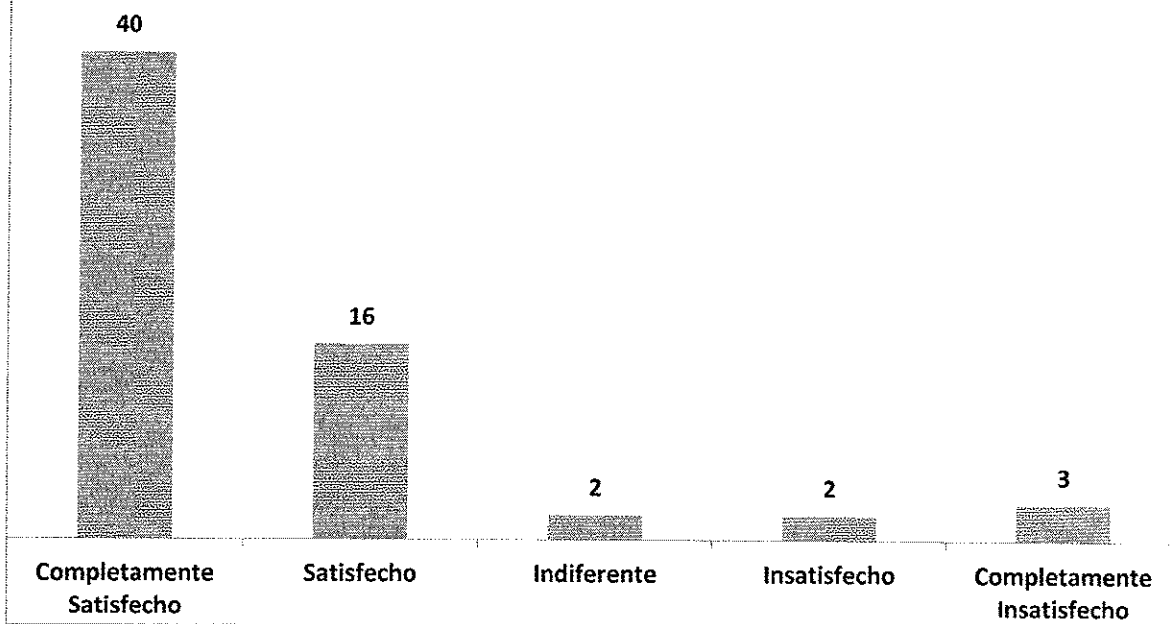
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2025

## 5.3. Sabor de las bebidas suministradas



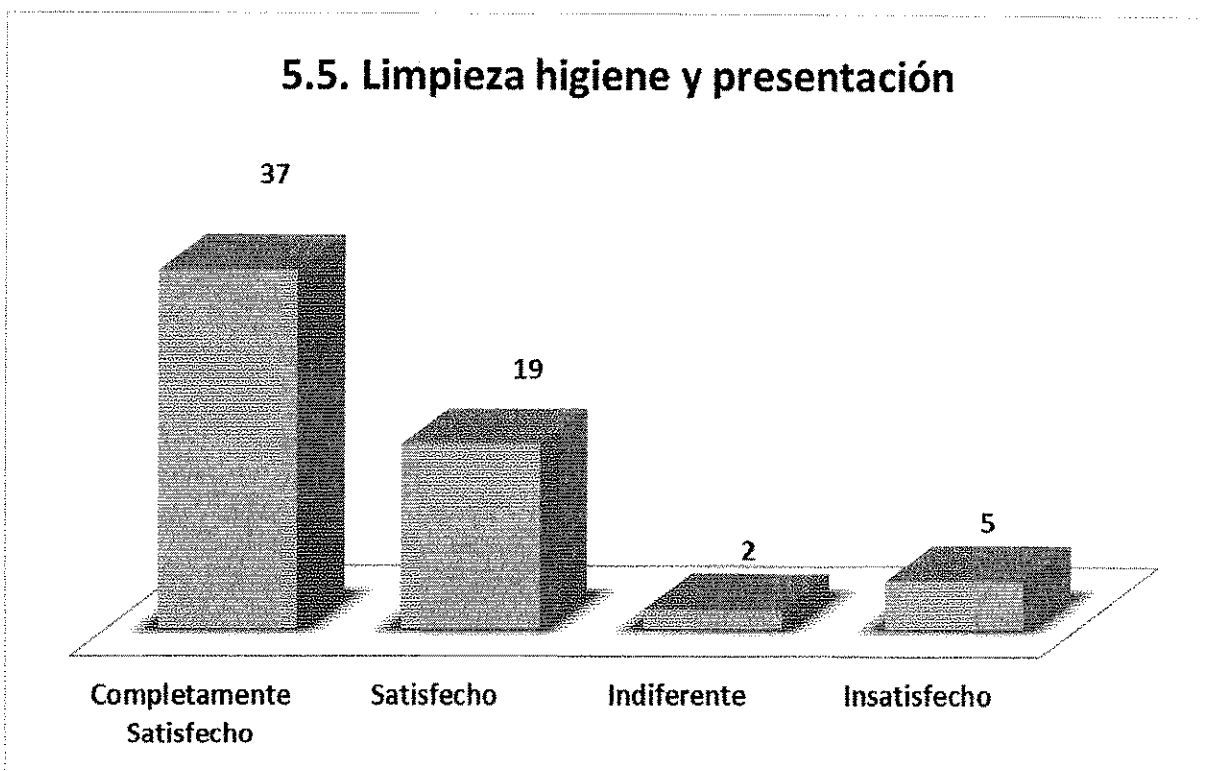
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2025

### 5.4. Tiempo de entrega de los alimentos



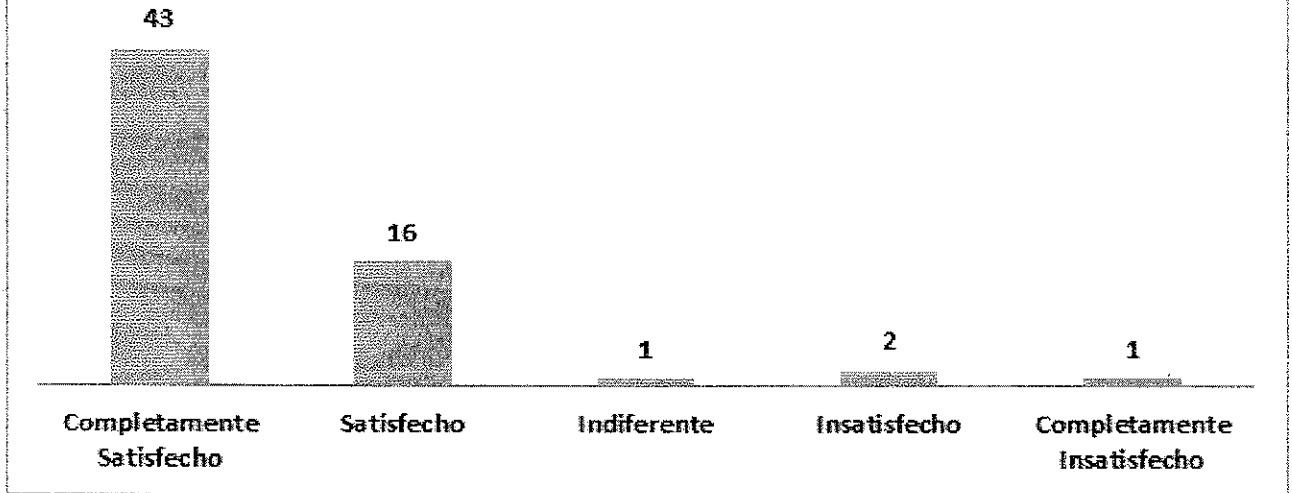
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2025

### 5.5. Limpieza higiene y presentación



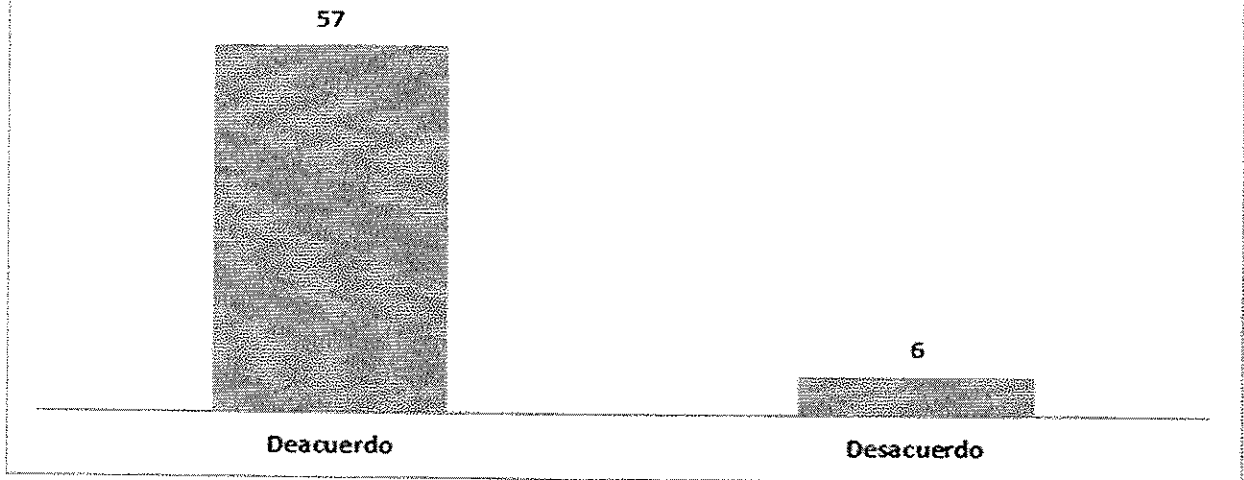
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2025

### 5.6. Atención y servicio brindado por el personal



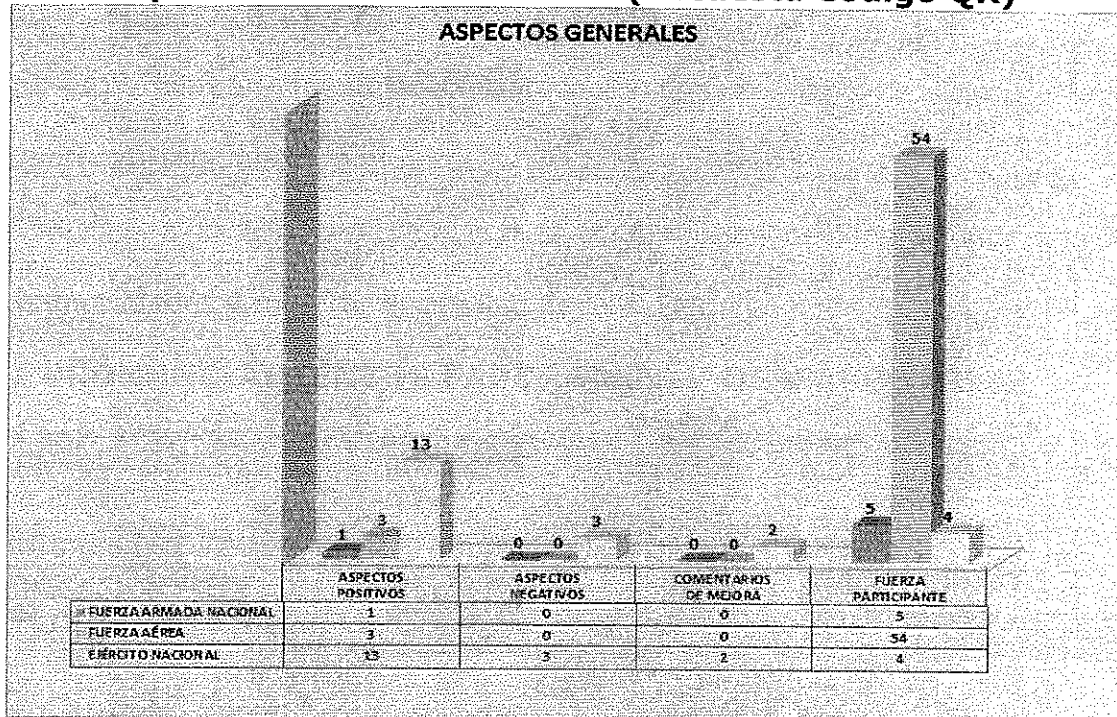
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2025

### 6. Recomendara entre sus compañeros y superiores el servicio prestado



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2025

## Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de febrero 2025

Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los comedores de tropa; se registraron 22 comentarios: 17 positivos, 3 negativos y 2 con oportunidades de mejora.

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

### 7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2978
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS CÓDIGO QR	17
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	400
<b>TOTAL</b>	<b>3395</b>

Los usuarios expresan sus opiniones principalmente a través de buzones de sugerencia en comedores (**CATERING**) y la **Encuesta QR**. También se consideran las percepciones sobre las respuestas del **Módulo PQR** y otros canales de medición de satisfacción ciudadana.

**Felicitaciones:** Registradas en un total de 2.978 felicitaciones, clasificadas así:



**Fuente. Informe Mensual PQRD proceso a nivel Nacional correspondiente al mes febrero 2025**  
El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.978, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 183 felicitaciones. Las manifestaciones positivas para el mes de febrero en comparación al mes de enero evidencian aumento en 91, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	2
QUEJAS	1
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	5
<b>CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>55</b>
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>

**Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:** quejas, reclamos y denuncias de los usuarios descritos a continuación y las que son allegadas por código QR son dirigidos a la Subdirección de Operación Logística quienes realizan el seguimiento puntual para subsanar cualquier novedad.

**RECLAMOS: (2)**

**ID 13911 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA:** reclamante manifiesta: que la alimentación suministrada en el fuerte Militar de Larandia, no es la más agradable y digna para un soldado profesional, informado que no es justo recibir un alimento así, sabiendo que la partida de alimentación aumento. Cerrada **(13/02/2025)**.

**ID 13985 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA:** adjunta prueba de la alimentación del día 21 de febrero del 2025, donde se evidencia el tipo de comida que están dando en el comedor de tropa del Batallón RUT, en Ibagué Tolima, es baja la calidad y estándares. Cerrada **(14/03/2025)**.

- **Informados a Control Interno: 2025110010027993 - 2025110010032833**

**QUEJA: (1)**

**ID 13998– DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA - TALENTO HUMANO:** servidor de la una regional manifiesta que en la entidad hay falta de personal ocasionando sobre carga laboral. Lo cual perjudica su salud. Cierre **(17/03/2025)**.

- **Informado a Control Interno Disciplinario: 2025110010046733**

**DENUCIA: (1)**

**ID 13954– CONTROL DISCIPLINARIO - INTRUCCIÓN DISCIPLINARIA:** denunciante refiere: se debe seguir en la lucha para mitigar y que no se siga presentando corrupción en una Regional de la ALFM. Informa que servidores de esta regional alardean que cuentan con todo el apoyo de altos directivos para estos hechos. Cierre **(14/02/2025)**.

- **Informado a Control Interno y Control Interno Disciplinario: 20251100100046673**

**8. RECOMENDACIONES**

- En atención a las quejas, reclamos y denuncias presentadas, se requiere iniciar las acciones pertinentes para determinar las causas que ocasionan los



disgustos de los usuarios y fortalecer la confianza en la institución, garantizando una atención oportuna y de calidad.

- Ante las opiniones desfavorables expresadas por los usuarios de los comedores de tropa en la encuesta realizada mediante el código QR, se hace necesario capacitar a los administradores para tomar acción.

Cordialmente,



**CONTADORA PÚBLICA SANDRA PATRICIA BOLAÑOS RODRIGUEZ**  
Secretaría General (E)  
Agencia Logística de las Fuerzas Militares



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



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