

## MEMORANDO

Bogotá D.C., 19 de febrero de 2025.

No. 2025110010033363 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 - Enero 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 enero, así:

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

#### 1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

##### 1.1. PERÍODO ANTERIOR - DICIEMBRE 2024

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
52	52	0	0	0%

Resueltas sin Novedad

## 1.2. PERÍODO ACTUAL – ENERO 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	86	78	8	0	10%	100%	91%

Respecto al mes de enero, se llevó a cabo la medición del número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través del Módulo PQR, presentándose un aumento en 34 solicitudes en comparación al mes de diciembre.

Por otra parte, a la fecha de emisión del presente informe, se encuentran 5 solicitudes cuya respuesta está en trámite, así:

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

- **ID 13885** – certificaciones contractuales, a cargo de Subdirección General de Contratos, Gestión Contractual, con plazo máximo día 04/04/2025.

### Una (1) Solicitud se encuentra en "TIEMPO EXTENDIDO":

- **ID 13898** – certificación liquidación de un contrato, a cargo de la Regional Suoccidente Gestión Contractual, con plazo máximo día 26/02/2025.

### 3 Solicitudes en trámite dentro de los términos de ley:

- **ID 13903** - **solicitudes generales administrativas**, a cargo de la Dirección Administrativa, con plazo máximo día 20/02/2025.
- **ID 13905** – información ofertas laborales - convocatorias, a cargo de la Dirección Administrativa con fecha límite de respuesta el día 20/02/2025.
- **ID 13906** - **solicitudes generales administrativas**, a cargo de la Dirección Administrativa, con plazo máximo día 20/02/2025.

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

**1.4. REMISIÓN DE SOLICITUDES POR COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD:** no se remitió ninguna solicitud.

**1.5. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA:** se registraron 4 solicitudes.

- **ID 13876** – servicio en general comedores de tropa, con fecha de ingreso 21/01/2025, por parte del Sr. Jose Alejandro Galindo Riveros – del Ejército Nacional, la

cual se direccionó a la Subdirección General De Operación Logística, con fecha de cierre 29/01/2025.

- **ID 13888** – acta de remate, con fecha de ingreso 23/01/2025, por parte de la Sr. Mayor. Cesar Augusto Galvis Quiroga – oficial de servicio al ciudadano del Ejército Nacional. La cual se direccionó a la oficina Asesora Jurídica, con fecha de cierre 29/01/2025.

**Nota: TRÁMITE OPORTUNO Y ADECUADO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – SGDEA del Ministerio de Defensa Nacional:** ingreso una (1) solicitud identificada con el ID: 13841. La cual se tramito en los términos de ley, a la fecha se encuentra cerrada en la plataforma.

**1.6. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** No registró solicitud.

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

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

**1.7. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** no se registró solicitud.

**1.8. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL:** no se registraron solicitudes.

**Monitoreo Medios de Recepción: PQRDSYF**

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	86
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	84
	FELICITACIONES	2887
<b>TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>3057</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 Felicitaciones más utilizado por nuestros grupos de interés (Fuerzas Militares, proveedores y usuarios en general). Alcanzando para el mes de enero un total de 2.971 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de diciembre se evidencia aumento de 264 en el número de interacciones.

## 2. RESULTADO GENERAL DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES ENERO.

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPECHO	1	0	0	0	0	0	1	0,03
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	2	82	2692	0	2777	90,84
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	0	0	0	2	194	0	196	6,41
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	13	0	1	0	0	0	14	0,46
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0	0	1	0,03
	DIRECCIÓN OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	1	0	0	0	0	0	1	0,03

DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	2	0	1	0	0	0	0	0	3	0,10
	CONTABILIDAD	36	0	0	0	0	0	0	0	36	1,18
OFICINA JURÍDICA	TESORERÍA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03
	ASESORÍA JURÍDICA	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0,13
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	16	0	1	0	0	1	0	1	19	0,62
	GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,03
<b>TOTAL</b>		<b>79</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>84</b>	<b>2887</b>	<b>1</b>	<b>3057</b>	<b>100</b>		

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recepcionaron escritos, para el mes de enero, la mayoría son para el Grupo Administración Comedores; (CATERING) los cuales registraron 82 sugerencias y 2.692 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) donde se recibieron 2 sugerencias y 194 felicitaciones. En el punto 2.1 se detallan todas solicitudes allegadas a las Regionales.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 79 peticiones. Estas se distribuyeron de la siguiente manera: Gestión del Talento Humano con dieciséis (16), servicios Administrativos con una (1), seguido de Contabilidad con treinta y seis (36), Cartera con dos (2), Tesorería con una (1), Gestión contractual con trece (13), y Precontractual con una (1), la Oficina Asesora Jurídica con cuatro (4), la Dirección General "Regional Suroccidente" con una (1) petición, seguido de Administración Comedores de tropa (CATERING), La Subdirección General "Otros Abastecimientos y Servicios Clase con una (1), Dirección de Infraestructura y Dirección de Otros Abastecimientos"

recibieron una (1) petición respectivamente.

Así mismo, se registraron (5) Reclamos durante este periodo así; Grupo Administración Comedores; (CATERING) con 2, Gestión Contractual, Cartera y Talento Humano con un (1) reclamo respectivamente.

También se registró una (1) queja la cual fue remitida para Instrucción Disciplinaria.

Finalmente, se presentó una (1) denuncia, la cual fue direccionada por la Sra. Directora General (e) Gestión de Talento Humano.

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias presentadas se detallan en el punto 7.1; "Conceptos Desfavorables.

## 2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
<b>OPERACIÓN LOGÍSTICA</b>	<b>CATERING</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>AMAZONIA</b>	<b>CADS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
	<b>CATERING</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>41</b>	<b>46</b>
<b>ANTIOQUIA CHOCO</b>	<b>CATERING</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>176</b>	<b>206</b>
	<b>CADS</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>34</b>	<b>36</b>
<b>CARIBE</b>	<b>CADS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
	<b>CATERING</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>59</b>	<b>75</b>
<b>CENTRO</b>	<b>CATERING</b>	<b>0</b>		<b>153</b>	<b>153</b>
	<b>CATERING</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>389</b>	<b>404</b>
<b>LLANOS ORIENTALES</b>	<b>CADS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
	<b>GESTIÓN CONTRACTUAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
	<b>CONTABILIDAD</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	2
NORTE	CADS	0	0	12	12
	CATERING	0	4	332	336
PACIFICO	CADS	0	0	31	31
	CATERING	0	3	27	30
SUROCCIDENTE	DESPACHO	1	0	0	1
	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
SUR	CATERING	0	0	209	209
	CADS	0	0	10	10
TOLIMA GRANDE	CONTABILIDAD	1	0	0	1
	CADS	0	0	7	7
TOTAL	CATERING	0	5	330	335
		8	84	2887	2979

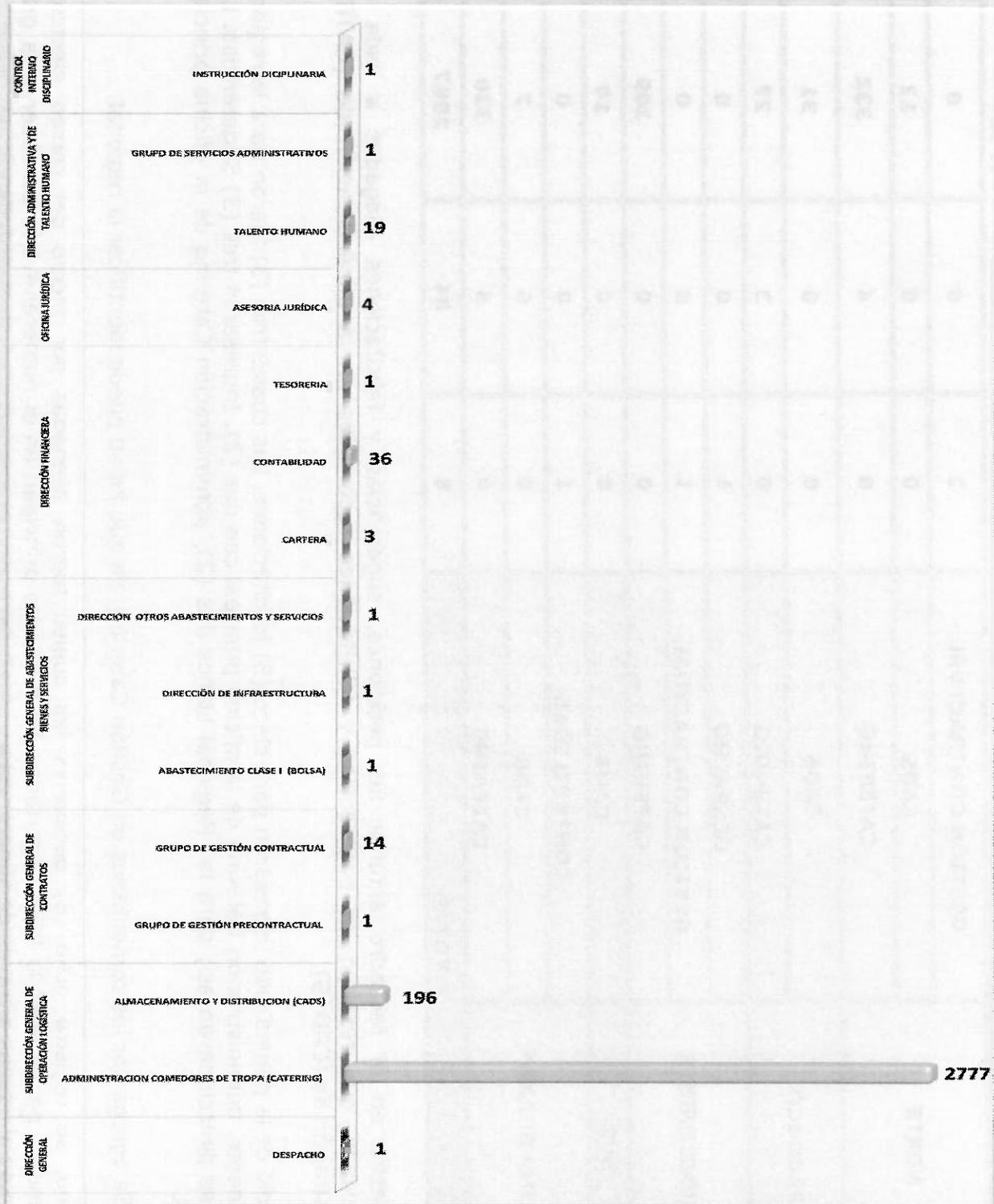
Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada regional, evidenciando, que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de (CATERING) y administración de (CAD´S).

Por medio de la página web ingresaron para cinco (5) felicitaciones. Las cuales tres (3) fueron para la regional Suroccidente, administración Catering de la oficina principal con dos (2). Ingresaron tres (3) Sugerencias. Las cuales se direccionaron así; para la Regional Llanos dos (2), administración Catering de la oficina principal una (1).

**Nota:** Se agrega por los comentarios en Gestión Catering. Ya que no se puede identificar la regional.

Asimismo, se registró ocho (8) peticiones las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente por el módulo PQR, reportadas en el cuadro principal, en el numeral 4.1.9. Se observa la gráfica con los asuntos allegados a través de sugerencias.

## SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES ENERO 2025



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

### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	10
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6
DIRECCIÓN FINANCIERA	3
OFICINA ASESORA JURIDICA	6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	11
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGISTICA	9
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	2
REGIONAL NORTE	3
REGIONAL SUROCCIDENTE	14
REGIONAL TOLIMA	10

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	19	0,62	
CHAT INTERACTIVO	0	0,00	
ORFEO	5	0,16	
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00	
CORREO DENUNCIE	0	0,00	
CORREO SERVIDORES	0	0,00	
CORREO REGIONALES	2	0,07	
MÓDULO PQR	60	1,96	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	84	2,75
	FELICITACIONES	2887	94,44
<b>TOTAL</b>	<b>3057</b>	<b>100</b>	

**NOTA:** Tanto lo que llega por correo contactenos 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.

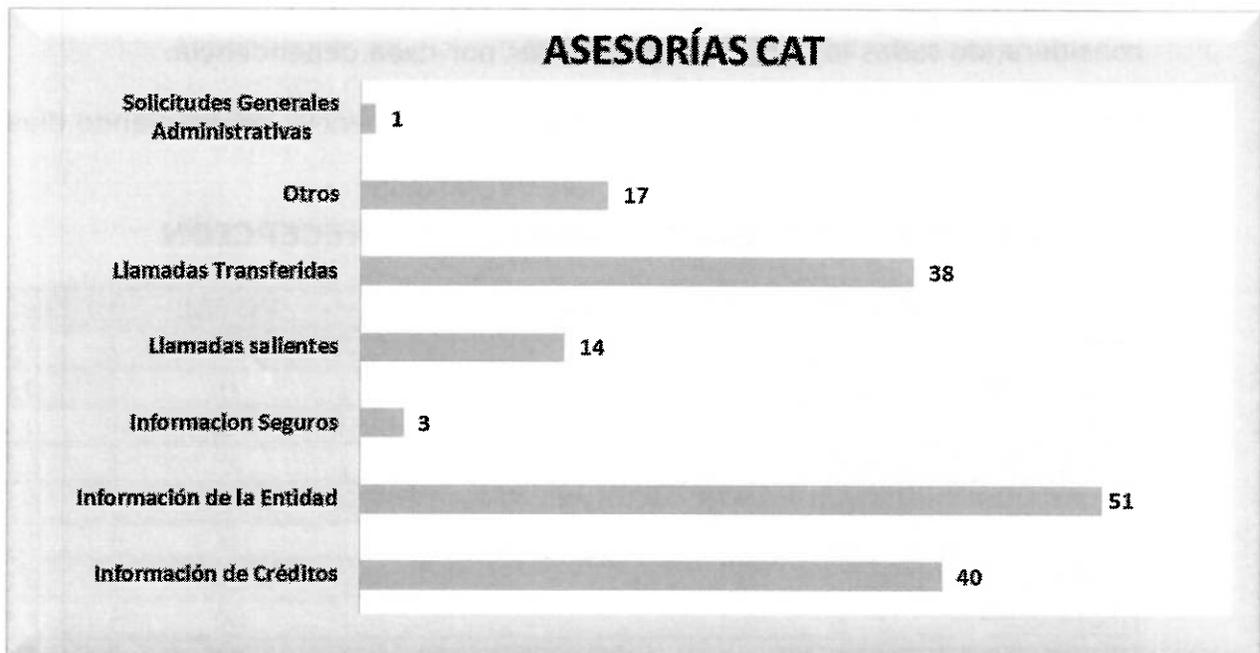
#### 4.1 CORREO - [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

Para el mes de enero, se recibió un total de 91 correos de los cuales: cincuenta y uno (51) se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, diecinueve (19) peticiones se registraron en el Módulo PQR, se registró una (1) solicitud en el Módulo de Certificaciones Financieras, cuatro (4) solicitudes se les brindó asesoría, finalmente dieciséis (16) mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

**4.2 CHAT INTERACTIVO** – Se suministró asesoría a cincuenta y tres (53) usuarios de los cuales no se evidenciaron solicitudes para radicar.

**4.3 ORFEO – Gestión Documental** - A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se registraron cinco (5) solicitudes.

#### 4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

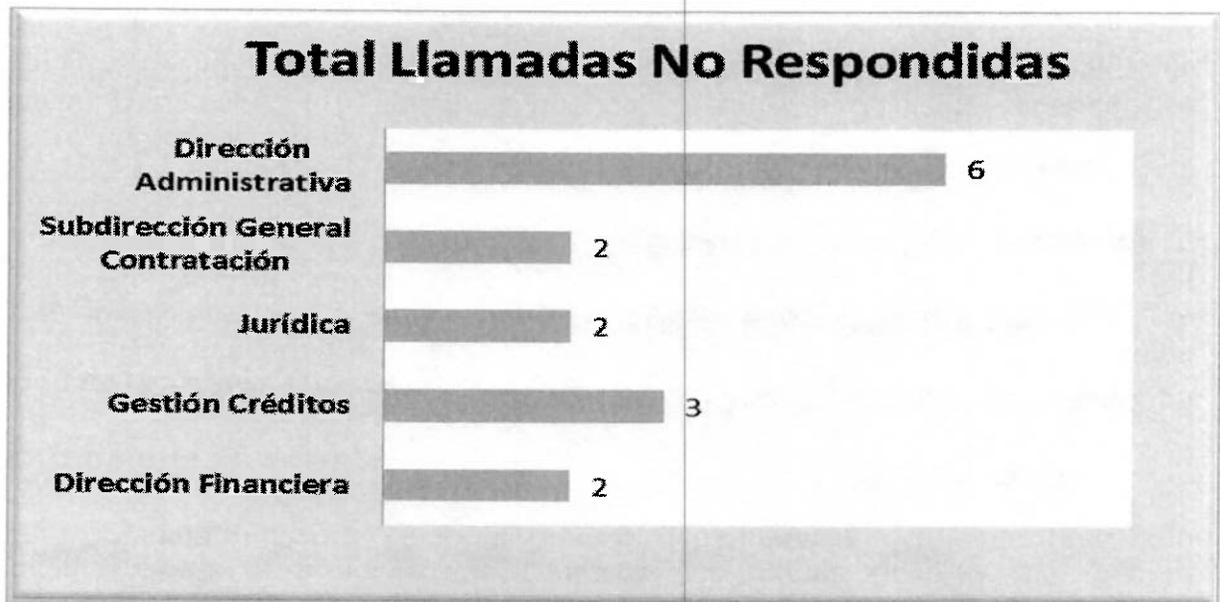
Por este medio ingresaron ciento sesenta y cuatro (164) llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron noventa y cinco (95) asesorías sobre información general tanto para la ciudadanía como para los servidores de la misma entidad, no se registraron solicitudes en el módulo PQR, no se registró solicitud en el módulo de Certificaciones Financieras, se transfirieron treinta y ocho (38) llamadas.

Finalmente, se evidenciaron treinta y un (31) llamadas dentro de las cuales; se encuentran quince (15) llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez, que no se obtuvo respuesta al momento de transferir las llamadas, la opción Otros con diecisiete (17) llamadas de prueba y números desconectados, y llamadas salientes.

Cabe señalar, que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se considera peticiones, quejas, reclamos o denuncias, se registran y responden a través del Módulo PQR que se encuentra 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 las extensiones, lo cual genera disgusto en los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Se registraron **15 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando aumento en 13 llamadas en comparación con el mes de diciembre.



Las dependencias que presentaron novedad al momento de transferir las llamadas son las descritas en la gráfica, las cuales se identifican como perdidas; contestar oportunamente el teléfono en cada área, es competencia del personal que está a cargo de esta herramienta de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas.

El registro de llamadas en comparación al mes de diciembre aumento. El porcentaje de recepción para el mes de **enero es del 60%**.

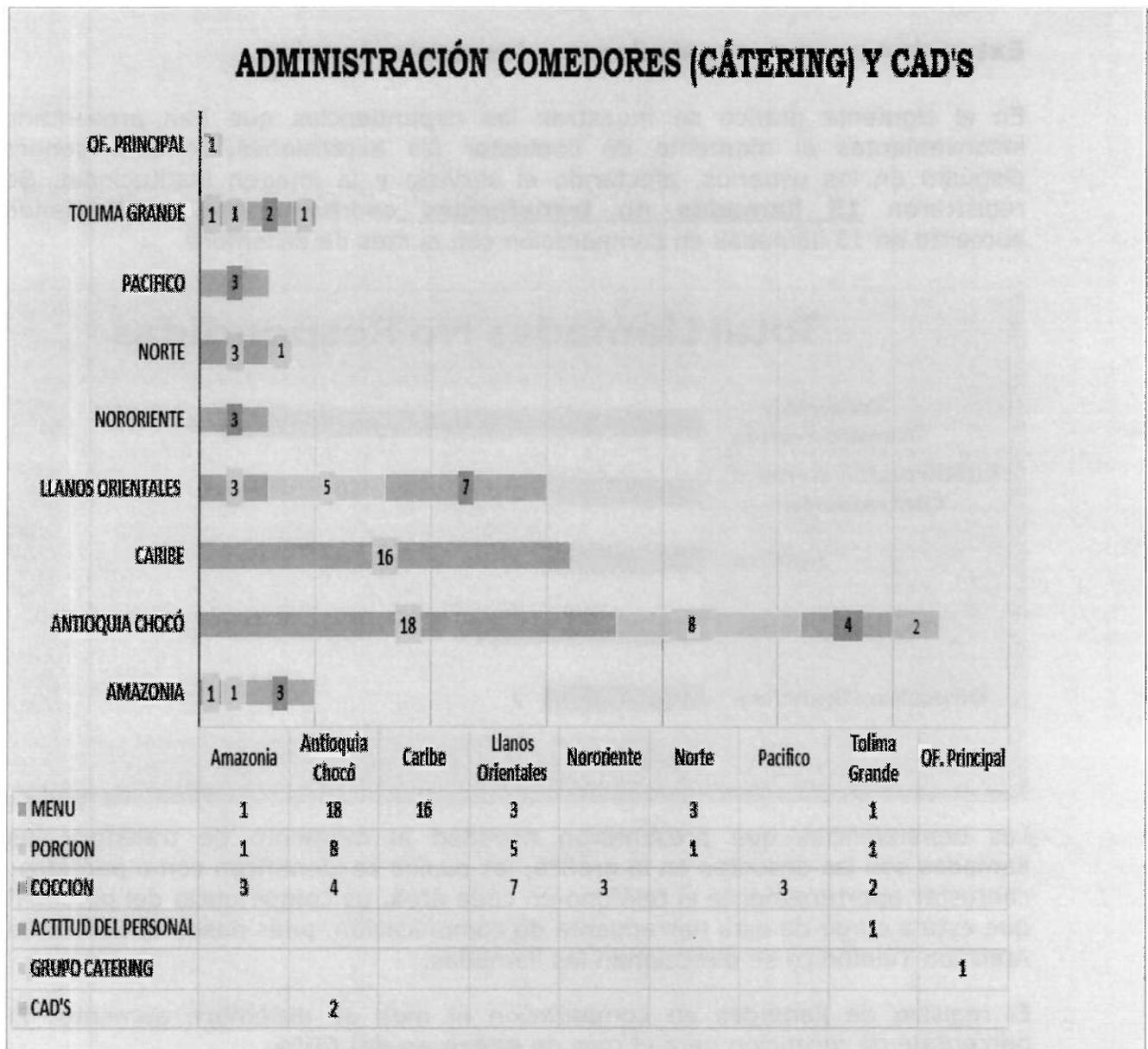
**4.5 CORREO DENUNCIE@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO:** no se registró solicitud.

**4.6 CORREO SERVIDORES:** no se registró solicitud.

**4.7 CORREO ELECTRÓNICO-REGIONALES:** se registraron 2 solicitudes.

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

**4.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (84)**



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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas con mayor incidencia en la Administración de **(CÁTERING)** más relevantes fueron **"Cambio de Menú"**: Con 42 sugerencias a nivel nacional, se recibieron principalmente de Regional Antioquía Chocó (18), Caribe (16) Llanos Orientales y Norte con (3) respectivamente. Seguido de regional amazonia y Tolima con una (1) sugerencia respectivamente.

La opción **"Aumento de Porción"** registra 16 sugerencias, principalmente de Regional Antioquía Chocó (8) Regional Llanos Orientales (5), seguido de Regional Amazonia, Regional Tolima y Norte con una (1) sugerencia respectivamente.

En cuanto a la opción **"Cocción"**, se registraron 22 sugerencias. Estas provienen principalmente de Regional Llanos Orientales (7) y Regional Antioquía Chocó (4), Amazonía, Nororiente Pacífico con (3) sugerencias respectivamente. Tolima con 2 sugerencias.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución **(CAD´S)** se registraron 2 sugerencias para la regional Antioquía Chocó.

Se registraron un total de 84 sugerencias a nivel nacional, lo que representa disminución de 28 en comparación con el mes de diciembre. Las sugerencias restantes, menores a 2, se detallan en la gráfica correspondiente.

## 5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	156	41,7
PBX	144	38,5
REUNIONES	16	4,3
DIFUSIONES	57	15,2
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	1	0,3
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>100</b>

**5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES.** Se notificaron 16 reuniones agendadas, a su vez, un registro de ingreso de 156 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

**5.2 DIFUSIONES.** Se evidenció una gestión de 57 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 enero, se evidenciaron 3 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 5 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL NORORIENTE	1	1
REGIONAL SUR	1	0
REGIONAL PACIFICO	1	4
TOTAL NIVEL NACIONAL	3	5

Registrando una percepción favorable del 94,0%.  
Percepción desfavorable del 4,0%.

**El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia así:**

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

En la regional pacifico un (1) oferente selecciono la opción C. RARA VEZ SE HA PRESENTADO, sin dejar ningún comentario.

**Pregunta 6 - ¿De acuerdo a su experiencia con la entidad, ¿cuál nivel de la organización puede llegar a influir en mayor medida en la corrupción?:**

En la regional pacifico un (1) oferente selecciono la opción C. NIVEL TECNICO, sin dejar ningún comentario.

**7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.** Este punto se relaciona con la medición de los factores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los peticionarios y ciudadanía en general, sobre los servicios que presta la Entidad.

**Medición de satisfacción / Módulo PQR:** La medición se realiza a través de cuatro preguntas.

Se evidencia la participación de 2 usuarios al cierre de las peticiones para el mes de enero, con calificación excelente.

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	2	0	0	0
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		2	0	0	0
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		2	0	0	0

4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		2	0	0	0
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
Trámites/Servicios	Participantes				
0	2	(4.5. a 5)			

**Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico:** Mediante el Software GoAutodial, se realiza una encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del Centro de Atención Telefónico por las dependencias que prestan atención a la ciudadanía en general, para el mes de octubre no se reporta la participación de ciudadanos.

**Medición de satisfacción / Encuesta Código QR:** 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.

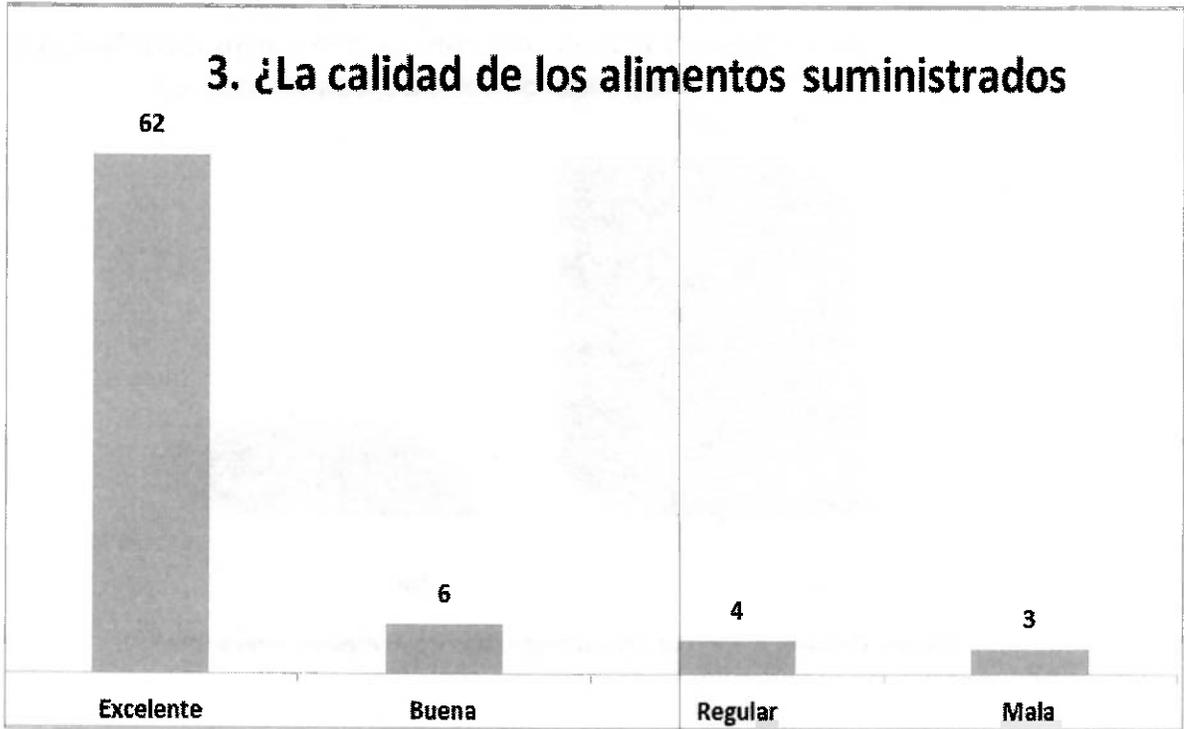
Se evidencia la participación de 75 usuarios en el mes de enero, comparado con el mes de diciembre donde participaron 265 personas, se evidencia disminución en la participación de los usuarios.

El reporte se realiza desde el 01/01/2025 al 31/01/2025, siendo importante precisar que registra una percepción positiva generalizada, y que para este mes se implementó la clasificación por regionales y canal de recibo de la comunicación que permitirá medir la gestión en cada una de las jurisdicciones.

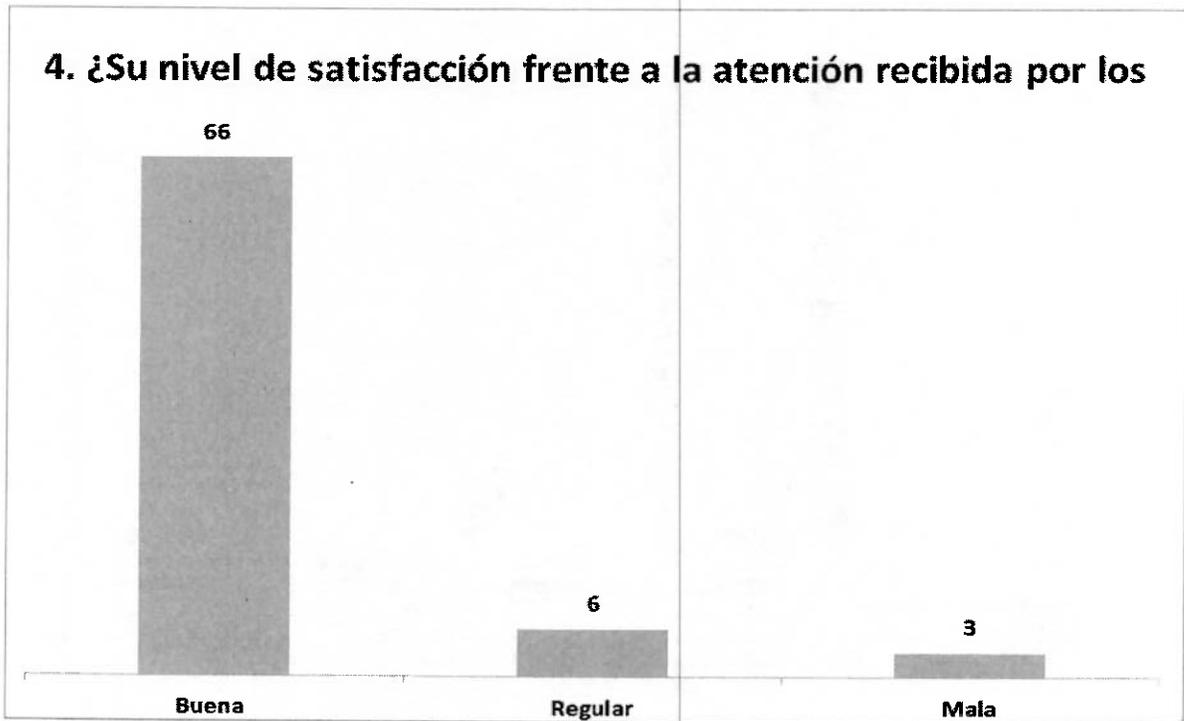


Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de enero 2025





Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de enero 2025



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de enero 2025



Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 63 comentarios, de los cuales 55 se relacionan con aspectos positivos, 5 comentarios con aspectos negativo y 3 con oportunidad de mejora.

En atención a los datos obtenidos, se informó a la alta Dirección del resultado de la encuesta (código QR), con el fin de tomar acción frente a las inconformidades, en procura de mejorar el servicio suministrado por la ALFM, así mismo, se informa a Subdirección de Operaciones Logísticas para conocimiento y acción pertinente.

## 7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO, ASÍ:

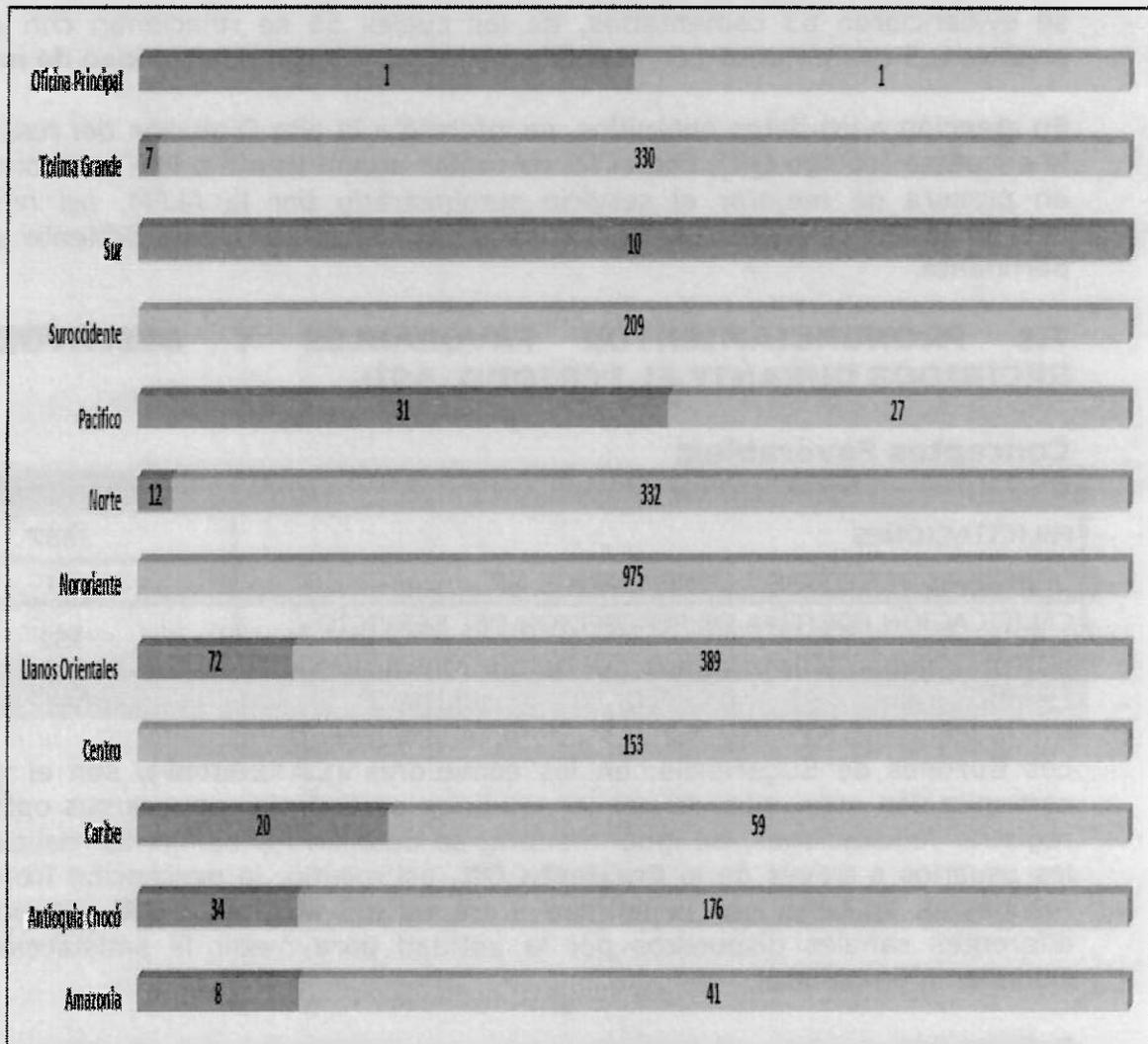
### Conceptos Favorables:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2887
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	54
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	352
<b>TOTAL</b>	<b>3293</b>

Los Buzones de Sugerencia, en los comedores (**CATERING**), son el canal de comunicación más utilizado por los usuarios para dar a conocer sus opiniones y registrar felicitaciones, de igual manera, se detallan las opiniones realizadas por los usuarios a través de la **Encuesta QR**, así mismo, la percepción frente a las respuestas emitidas por la entidad a través del **Módulo PQR**, sumado a los diferentes canales dispuestos por la entidad para medir la satisfacción de la ciudadanía en general.

**Felicitaciones:** Para el mes de enero se registraron en un total de 2.887 felicitaciones, clasificadas así:

# FELICITACIONES



■ ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION (CADS)

■ ADMINISTRACION DE COMEDORES CATERING

■ GRUPO DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO - GESTION TALENTO HUMANO

■ GRUPO CATERING

**Fuente. Informe Mensual PQRD proceso a nivel Nacional correspondiente al mes enero 2025**

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 2.692, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 194 felicitaciones. Las manifestaciones positivas para el mes de enero en comparación al mes de diciembre evidencian aumento en 292, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

**Conceptos Desfavorables:**

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	5
QUEJAS	1
DENUNCIAS	1
OPINIONES NEGATIVAS	7
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	31
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>

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

**RECLAMOS: (5)**

**ID 13854 – DIRECCIÓN FINANCIERA - (14/01/2025):** Resumen de lo manifestado por el reclamante: fue sancionado, en su sentir, injustamente por la Agencia Logística, derivado de ello durante dos años, realizó una solicitud para que le descontaran por nomina la sanción y se realizó el día 01 de junio del 2024, sin embargo, en el mes de septiembre fue llamado a conciliar a un Juzgado a quien informó el descuento de nómina de la deuda, en el mes de octubre fue a las oficinas de la Agencia Logística, al enterarse que le fue negado un crédito en Davivienda y el embargo de sus cuentas por la Agencia Logística. Solicita copia de la decisión con la que corrigen el error e informaron al juzgado y copia de la autorización del desembargo. Cierre **(03/02/2025)**.

**ID 13882 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA- (22/01/2025):** Resumen de lo manifestado por el reclamante: falta de respeto que tienen con los soldados profesionales de las unidades tácticas en el Fuerte Militar de Larandia, indicando que se da comida en malas condiciones, afirmando que en el Caquetá se produce una calidad de carne excelente y que ello no se ve reflejado en la alimentación que les suministraron al recibir una carne que estaba verde y de muy mal sabor, solicitando intervención para verificar los proveedores que están manejando en Larandia. Cierre **(04/02/2025)**.

**ID 13883 – SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIÓN LOGÍSTICA- (23/01/2025):** Resumen de lo manifestado por el reclamante: solicita mejorar la calidad de los alimentos, los cuales en su sentir cada día empeoran y al momento de cocinar no quedan bien. Cierre **(07/02/2025)**.

➤ **Informados a Control Interno: 2025110010013353**

**ID 13892– DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: (27/01/2025):** Resumen de lo manifestado por el reclamante: vulneración de términos de respuesta - reexpedición diploma. Cierre **(14/02/2025)**.

**ID 13893– SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN: (28/01/2025):** Resumen de lo manifestado por el reclamante: verificar el número de proceso 010-002-2025 agencia logística Regional Norte. Cierre **(17/02/2025)**.

➤ **Informados a Control Interno: 2025110010017353**

#### **QUEJAS: (1)**

**ID 13892– CONTROL INTERNO - INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA: (07/01/2025):** Resumen de lo manifestado por el quejoso: se informa a la Dirección general, que en su sentir dentro del proceso 063-2024, no se trata con respeto y dignamente hacia ella. Cierre **(15/01/2025)**.

#### **DENUNCIAS: (1)**

**ID 13894– DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: (29/01/2025):** Resumen de lo manifestado por Veedor ciudadano Anónimo: el día 27 de enero de 2025 se presentó a cargo técnico para la agencia logística, observando a una persona que, sin leer detenidamente las preguntas del examen escrito, respondía como si ya conociera las respuestas. le parece injusto y por demás corrupto si la apreciación resulta ser verdadera porque considera que las convocatorias deben ser transparentes, solicitando que si ya tenían el candidato expliquen por qué nos llaman a presentar pruebas. Cierre **(18/02/2025)**.

➤ **Informado a Control Interno: 2025110010017353**

## **8. RECOMENDACIONES**

- **Seguir fortaleciendo la cultura de participación:** Se debe fomentar la participación de las encuestas de satisfacción a través de diversos canales de comunicación, incentivando a los usuarios a compartir su opinión de manera regular, puesto que ello constituye una herramienta de medición.

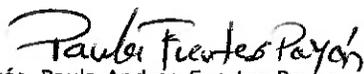
Como estrategia se propone realizar sensibilización periódica en cuanto al QR, creando una campaña con marketing y comunicaciones para instalar los códigos en las mesas, lo que permitirá a los soldados tener la encuesta más visible.

- **Realizar análisis de datos periódicos:** Analizar de manera sistemática los resultados de las encuestas y las quejas recibidas para identificar tendencias, patrones y áreas de oportunidad.
- Realizar difusión y sensibilización acerca del código QR de la entidad, con el fin de lograr unificar la medición a través de dicha herramienta.

Cordialmente,



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



**Elaboró:** Paula Andrea Fuertes Payan  
Técnico de Apoyo, Seguridad y Defensa



**Revisó y Aprobó:** Marisol Cruz Gutierrez  
Asesor Sector Defensa en Coordinación  
de Atención y orientación Ciudadana (E)

