

MEMORANDO

Bogotá D.C. 24 de enero de 2025.

No. 2025110010009943 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 RODRÍGUEZ
Secretaria General (E).

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción - diciembre 2024.

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 diciembre, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO DE LAS PETICIONES.

1.1. PERÍODO ANTERIOR - NOVIEMBRE 2024

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
62	62	0	0	0%

Resueltas sin Novedad

1.2. PERÍODO ACTUAL – DICIEMBRE 2024

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	52	50	2	0	4%	100%	96%

Respecto al mes de diciembre, se registró un leve incremento de una (1) petición en comparación con noviembre.

En consecuencia, a la fecha de emisión del presente informe, se encuentran en proceso de trámite 2 peticiones, así:

Dos (2) Solicitudes dentro de los términos de ley:

- **ID 13819** – Solicitudes Generales Administrativas, a cargo de Dirección Administrativa, con fecha límite de respuesta el día 10/02/2025.
- **ID 13821** – Certificaciones Contractuales, en “trámite del usuario”, a cargo de Subdirección General de Contratos, con fecha de límite el día 6/02/2025.

1.3. PETICIONES ALLEGADAS POR COMPETENCIA: se registró una (1) solicitud.

- **ID 13783** – Solicitud de Información, allegada el 06/12/2024, por Oficina Relacionamiento con el Ciudadano, Ministerio de Defensa Nacional. Dra. Yasira Sirley Perea. La cual fue direccionada a Subdirección General de Abastecimientos y Servicios, con fecha de respuesta 30/12/2024.

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 ID: 13783. La cual se tramitó en los términos de ley y a la fecha se encuentra cerrada.

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

1.4.1. Número de solicitudes recibidas: no se registró.

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

1.5. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: no se registró solicitud.

1.6. REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL: se registró una (1) solicitud.

FECHA DE RECEPCIÓN	ID	ENTIDAD	ASIGNADO	ASUNTO	PLAZO	FECHA DE RESPUESTA
12/12/2024	13792	UBER ARBEY AGUILAR CARMONA - CONTRALOR PROVINCIAL - GERENCIA DEPARTAMENTAL COLEGIADA DE ANTIOQUIA	DIRECCIÓN GENERAL	INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	5 días	19/12/2024

Monitoreo de medios de recepción: PQRDSYF.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL
MÓDULO PQR	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	52
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	112
	FELICITACIONES	2595
TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		2759

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). Alcanzó para el mes de diciembre un total de 2.707 escritos allegados por este medio, que comparado con el mes de noviembre, se evidencia disminución de 167 números de interacciones.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO	1	0	0	0	0	0	1	0.03
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACION LOGÍSTICA	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	0	0	0	106	2410	0	2516	85.61
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS)	0	0	0	6	177	0	183	6.23
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTO S BIENES Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I (BOLSA)	1	0	0	0	0	0	1	0.03
	CREDITOS	1	0	0	0	8	0	9	0.31
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	15	0	0	0	0	0	15	0.51
	ASESORÍA JURÍDICA	2	0	0	0	0	0	2	0.07
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	6	0	0	0	0	0	6	0.20
	CONTABILIDAD	5	0	0	0	0	0	5	0.17

		GRUPO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0.03
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO		14	0	0	0	0	0	1	0	0	0	15	0	0	0.51
	GESTIÓN NÓMINA		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0.03
	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	0	0.14
TOTAL			48	0	0	0	0	0	113	0	0	3	2759	0	100	

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recepcionaron escritos, para el mes de diciembre, la mayoría son para el Grupo Administración Comedores; (CATERING) los cuales registraron 106 sugerencias y 2.410 felicitaciones, seguido por los Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD'S) donde se recibieron 106 felicitaciones. En el punto 2.1 se detallan todas solicitudes allegadas a las Regionales.

Por otra parte, a través del Módulo PQR se registraron 48 peticiones. Estas se distribuyeron de la siguiente manera: Subdirección General de Contratos (15), Gestión del Talento Humano (15), Cartera (6), Contabilidad (5), jurídica (2). En consecuencia; Nómina, Servicios Administrativos, Créditos, Abastecimientos Clase 1, Control Interno Disciplinario y Dirección General. Una (1) petición respectivamente. Sumado a, una sugerencia allegada a Talento Humano.

En consecuencia, se registraron (3) denuncias durante este periodo, dirigidas a Instrucciones Disciplinarias.

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
OFICINA PRINCIPAL	GESTIÓN CATERING	0	6	8	14
	CADS	0	0	12	12
AMAZONIA	CATERING	0	4	68	72
	CADS	0	1	40	41
ANTIOQUÍA CHOCÓ	CATERING	0	11	109	120
	CADS	0	1	9	10
CARIBE	CATERING	0	17	75	92
	CATERING	0	7	149	156
CENTRO	CATERING	0	24	300	324
	CADS	0	3	69	72
LLANOS ORIENTALES	GESTIÓN CONTRACTUAL	4	0	0	4
	CATERING	0	2	840	842
NORORIENTE	GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	7	338	345
NORTE	CADS	0	0	12	12
	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	2

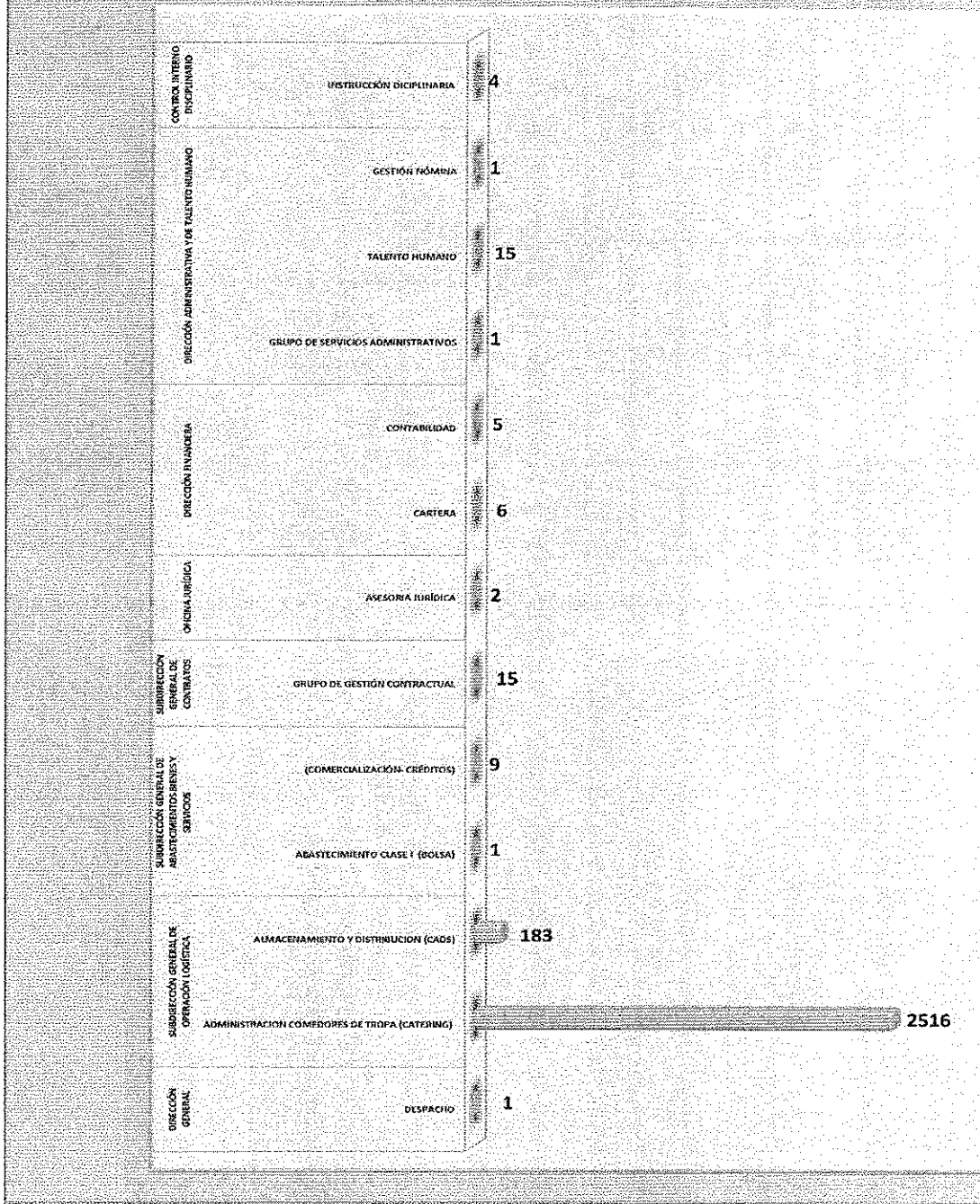
PACÍFICO	CATERING	0	3	37	40
	CADS	0	1	23	24
SUROCCIDENTE	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0	0	2
	CATERING	0	18	139	157
SUR	GESTIÓN CRÉDITOS	0	0	8	8
	CADS	0	0	4	4
TOLIMA GRANDE	CADS	0	0	8	8
	CATERING	0	7	347	354
TOTAL		9	112	2595	2717

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 otra parte, en la página web ingresaron 19 felicitaciones y 7 sugerencias así: para la Regional - Norte 10 felicitaciones, Caribe una (1) felicitación y Tolima grande una (1) sugerencias. En consecuencia, 8 felicitaciones y 6 sugerencias se agregan al cuadro en administración (Catering) oficina principal porque en los comentarios no se puede identificar regional.

Finalmente, se registraron 9 peticiones para regionales las cuales fueron allegadas por medio del correo electrónico y/o directamente en 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 DE DICIEMBRE 2024



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

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA DÍAS
DIRECCIÓN GENERAL	5
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	10
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
DIRECCIÓN FINANCIERA	6
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	11
REGIONAL PACÍFICO	6
REGIONAL LLANOS ORIENTALES	10
REGIONAL NORTE	6
REGIONAL NORORIENTE	6

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	16	0,58	
CHAT INTERACTIVO	0	0,00	
ORFEO	2	0,07	
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00	
CORREO DENUNCIE	0	0,00	
CORREO DE SERVIDORES	0	0,00	
CORREO REGIONALES	0	0,00	
MÓDULO PQR	34	1,23	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	112	4,06
	FELICITACIONES	2595	94,06
TOTAL	2759	100	

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.

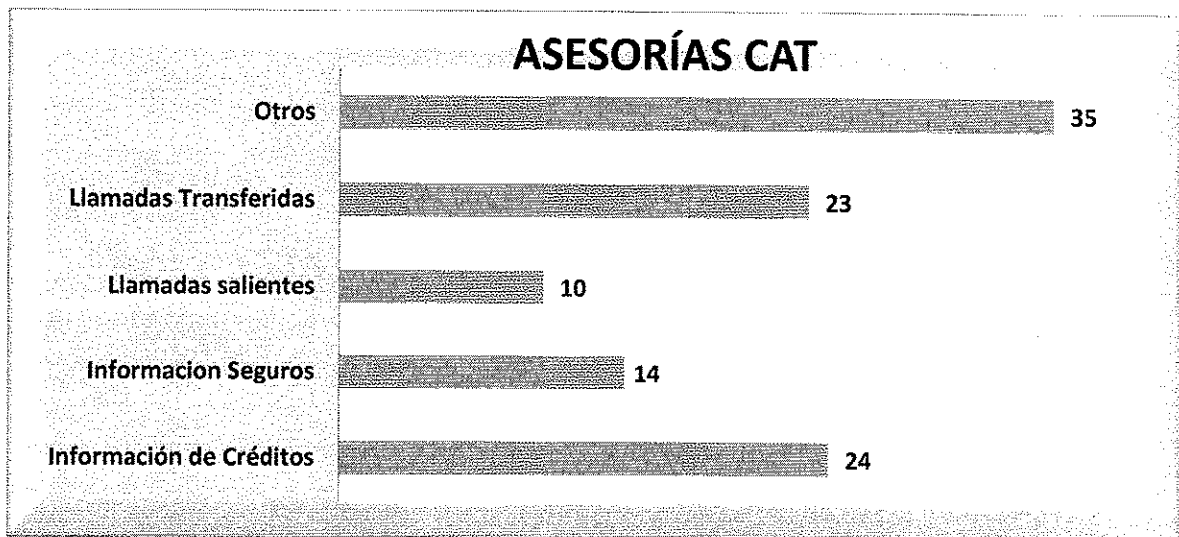
4.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

Para el mes de octubre, se recibió un total de 144 correos de los cuales: 55 se direccionaron a funcionarios competentes de brindar la información requerida, 16 peticiones se registraron en el Módulo PQR, no se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras, 6 solicitudes se les brindó asesoría, finalmente 67 mensajes recibidos por este correo no fueron tramitados por ser reenviados más de una vez.

4.2 CHAT INTERACTIVO – Se suministró asesoría a 34 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 dos (2) solicitudes.

4.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO.



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

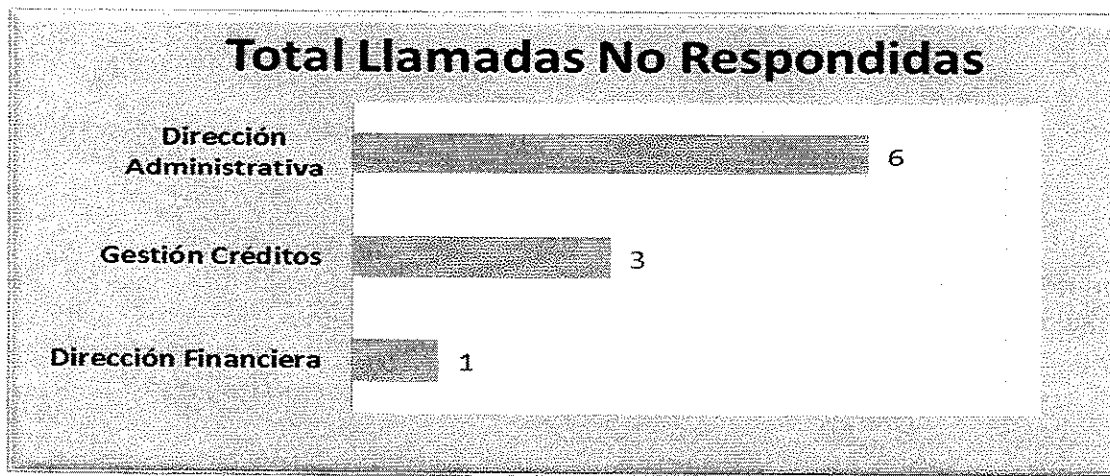
Por este medio ingresaron 106 llamadas, en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 38 asesorías sobre información general tanto para la ciudadanía como para los servidores de la misma entidad, no se registraron solicitudes en el módulo PQR, no se registró solicitud en el módulo de Certificaciones Financieras, se transfirieron 68 llamadas de las cuales 23 fueron con asuntos puntuales.

Finalmente, se evidenciaron 45 llamadas dentro de las cuales; se encuentran 10 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez, que no se obtuvo respuesta al momento de trasferir las llamadas, se registran la opción Otros con 35 llamadas de prueba y números desconectados. Finalmente, se realizaron 10 llamadas saliente.

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 **10 llamadas no transferidas** oportunamente, evidenciando aumento en 8 llamadas en comparación con el mes de noviembre.



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 noviembre disminuyó. El porcentaje de recepción para el mes de **diciembre es del 27%**.

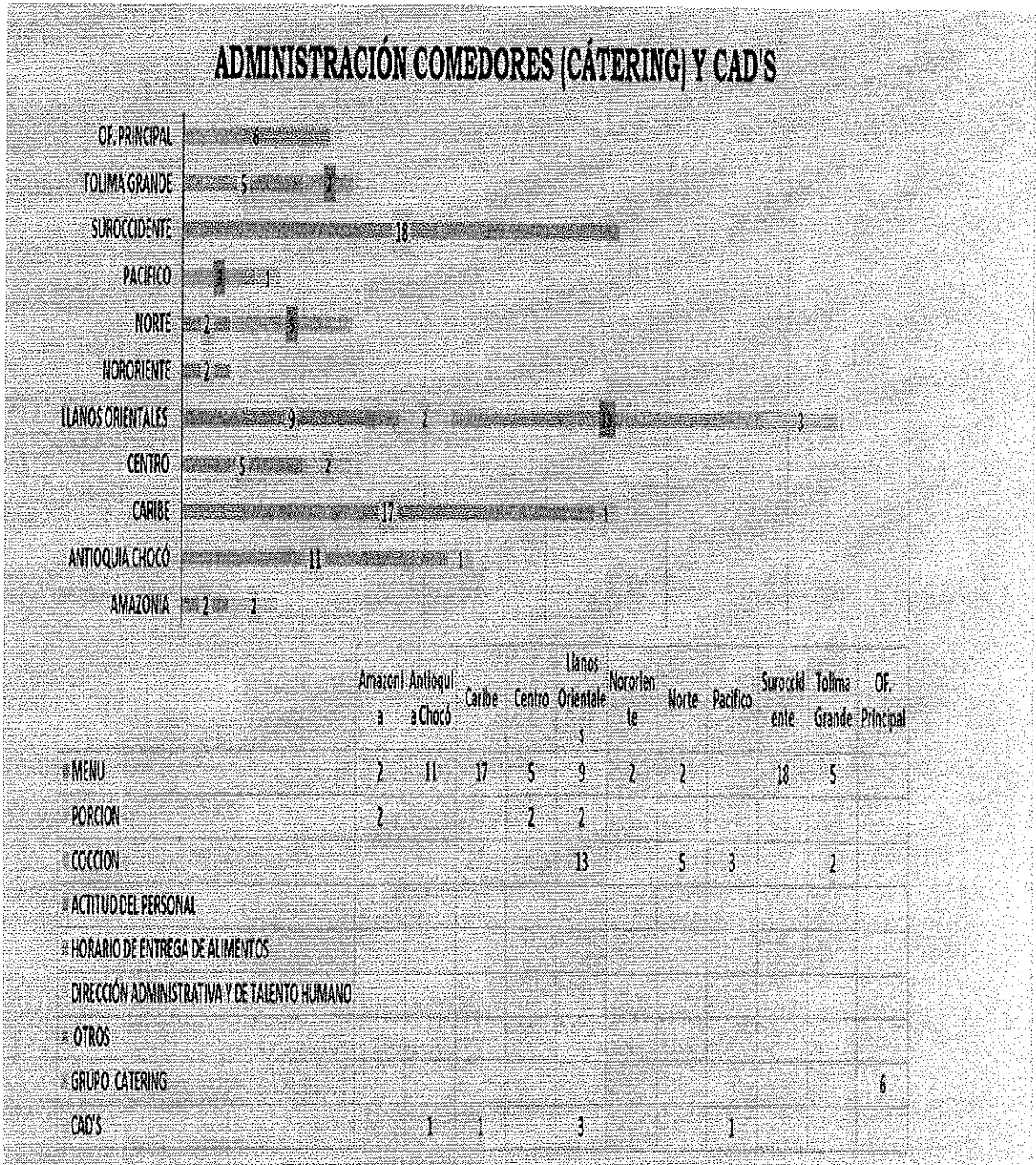
4.5 CORREO DENUNCIE@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO: no se registró solicitud.

4.6 CORREO SERVIDORES: no se registró solicitud.

4.7 CORREO ELECTRÓNICO--REGIONALES: no se registró solicitud.

4.8 HERRAMIENTA MÓDULO PQR: se gestionaron 34 solicitudes registradas directamente por los usuarios en la plataforma.

4.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (112)



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

Respecto a los Buzones de Sugerencia, los temas con mayor incidencia en la Administración de **(CÁTERING)** fueron:

"Cambio de Menú": Con 71 sugerencias a nivel nacional, se recibieron principalmente de Regional Suroccidente (18), Regional Caribe (17), Regional Antioquía Chocó (11), Regional Llanos Orientales (9), seguido de Regionales Centro y Tolima Grande con (5) respectivamente. En consecuencia, Regionales Norte, Nororiente y Amazonía con (2) sugerencias respectivamente.

La opción **"Aumento de Porción"** registra 6 sugerencias, para Regionales Amazonía, Centro y Llanos Orientales con (2) sugerencias respectivamente.

En cuanto a la opción **"Cocción"**, se registraron 23 sugerencias. Estas provienen principalmente de Regional Llanos Orientales con (13), Regional Norte (5), Regional Pacífico (3) y Regional Tolima Grande (2) sugerencias.

Por otra parte, Almacenamiento y Distribución **(CAD´S)** registraron (6) sugerencias, allegadas por Regional Llanos Orientales con (3) y Regionales; Antioquía Chocó, Caribe y Pacífico. Con una (1) respectivamente.

Se registraron un total de 112 sugerencias a nivel nacional, lo que representa disminución de 3 en comparación con el mes de noviembre. Las sugerencias restantes, menores a 2, se detallan en la gráfica correspondiente.

5. MULTICANALES

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REGISTRO VISITANTES	182	38,4
PBX	210	44,3
REUNIONES	8	1,7
DIFUSIONES	74	15,6
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
CENTRO TELEFÓNICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	-
TOTAL	474	100

5.1 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES. Se notificaron 8 reuniones agendadas, a su vez, un registro de ingreso de 182 personas externas evidenciadas en el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.2 DIFUSIONES. Se evidenció una gestión de 74 difusiones, las cuales se realizan desde la recepción de la oficina principal.

5.3 MÓDULO WEB DE FINANCIERA. No se registraron solicitudes en el Módulo de Certificaciones Financieras.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN. Se evidenciaron 17 audiencias de adjudicación, a nivel nacional y se realizaron 16 encuestas anticorrupción, así:

DEPENDENCIAS	TOTAL AUDIENCIAS	TOTAL ENCUESTAS
REGIONAL AMAZONÍA	2	0
REGIONAL CENTRO	3	1
REGIONAL NORORIENTE	5	7
REGIONAL NORTE	3	0
REGIONAL PACÍFICO	1	1
REGIONAL TOLIMA GRANDE	2	2
OFICINA PRINCIPAL	1	0
TOTAL NIVEL NACIONAL	17	11

Registrando una percepción favorable del 94,5%.
Percepción desfavorable del 2,7 %.

Nota: no da el 100 % ya que en tres puntos los oferentes no respondieron la encuesta.

El porcentaje negativo de la encuesta se evidencia así:

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

En la regional Tolima el oferente en este punto selecciono la opción A. SI, 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 Centro, el oferente en este punto selecciono la opción A. NIVEL DIRECTIVO, con el siguiente comentario:

“Son personas de mayor cargo y responsables de ejecución de los proyectos”

Así mismo, en la Regional Tolima Grande un oferente en este punto selecciono la opción A. NIVEL DIRECTIVO, 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 petitionarios 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.

No se evidencia la participación de usuarios al cierre de la petición para el mes de diciembre.

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?	0	0	0	0	0
2. ¿Cómo califica la facilidad de acceso a nuestros canales de atención para presentar su solicitud?		0	0	0	0
3. ¿Cómo califica usted el servicio recibido por este medio?		0	0	0	0
4. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		0	0	0	0
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes				
0	0				

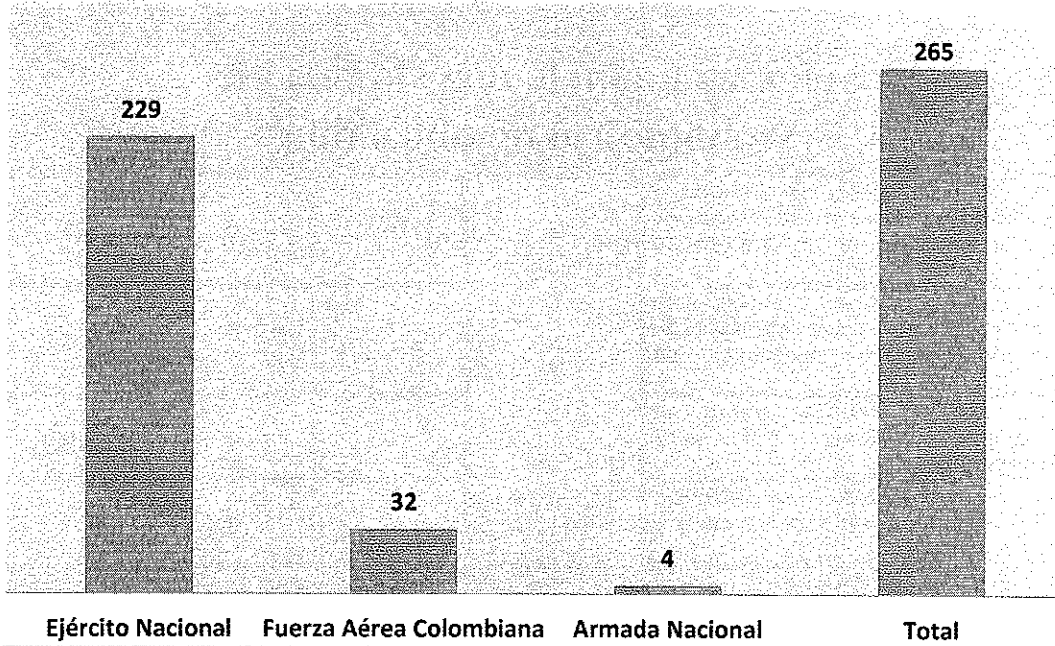
Medición de satisfacción / Centro de Atención Telefónico: Mediante el Software GoAutodial, se realiza una encuesta donde se refleja la calidad del servicio prestado a través del Centro de Atención Telefónico por las dependencias que prestan atención a la ciudadanía en general, para el mes de octubre 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 265 usuarios en el mes de diciembre, comparado con el mes de noviembre donde participaron 323 personas, se evidencia disminución en la participación de los usuarios.

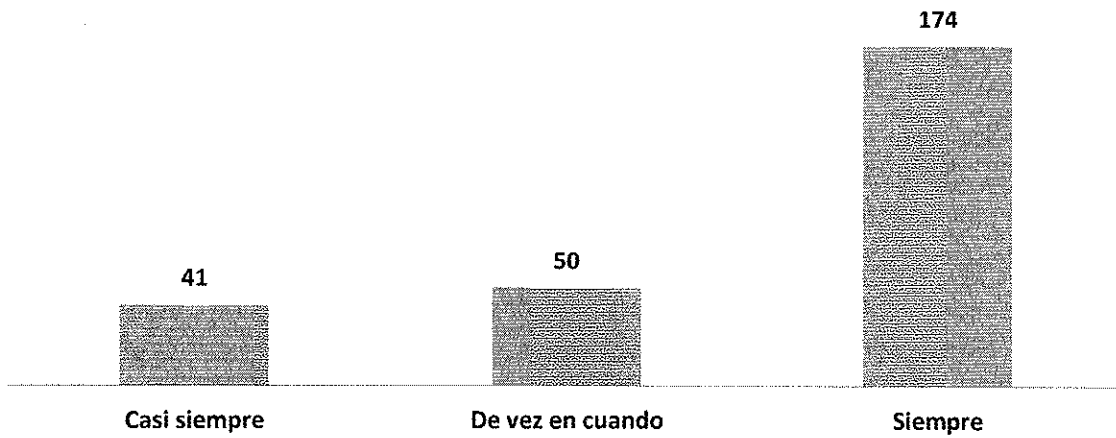
El reporte se realiza desde el 01/12/2024 al 31/12/2024, siendo importante precisar que registra una percepción positiva generalizada, y que para este mes se implementó la clasificación por regionales y canal de recibo de la comunicación que permitirá medir la gestión en cada una de las jurisdicciones.

FUERZA PARTICIPANTE



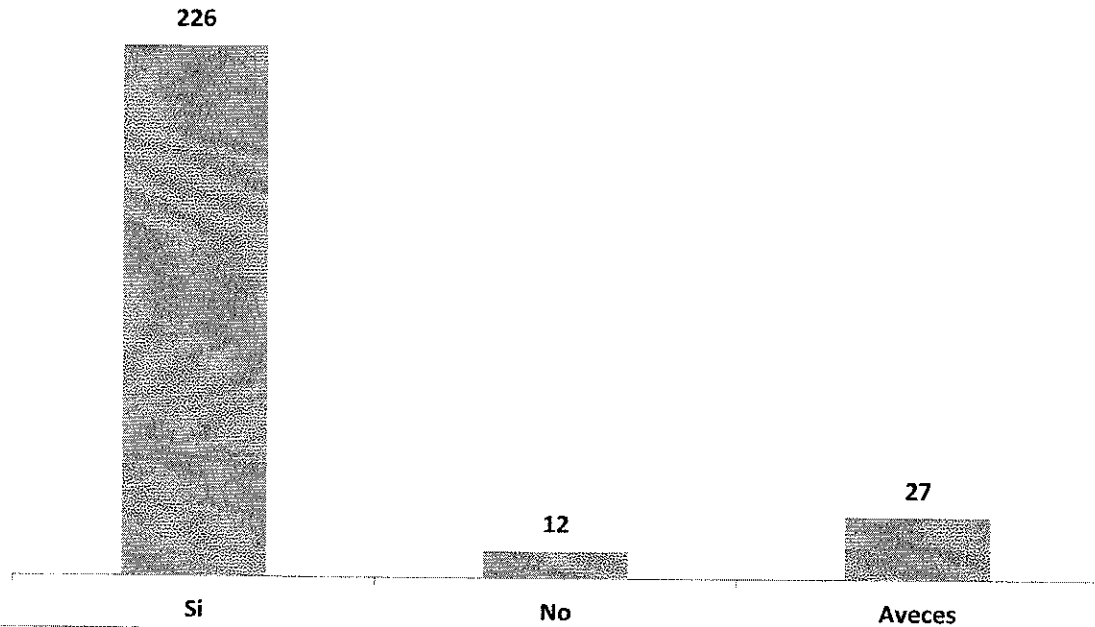
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de diciembre 2024

1. ¿Se cumple con el menú establecido publicado en el Comedor?



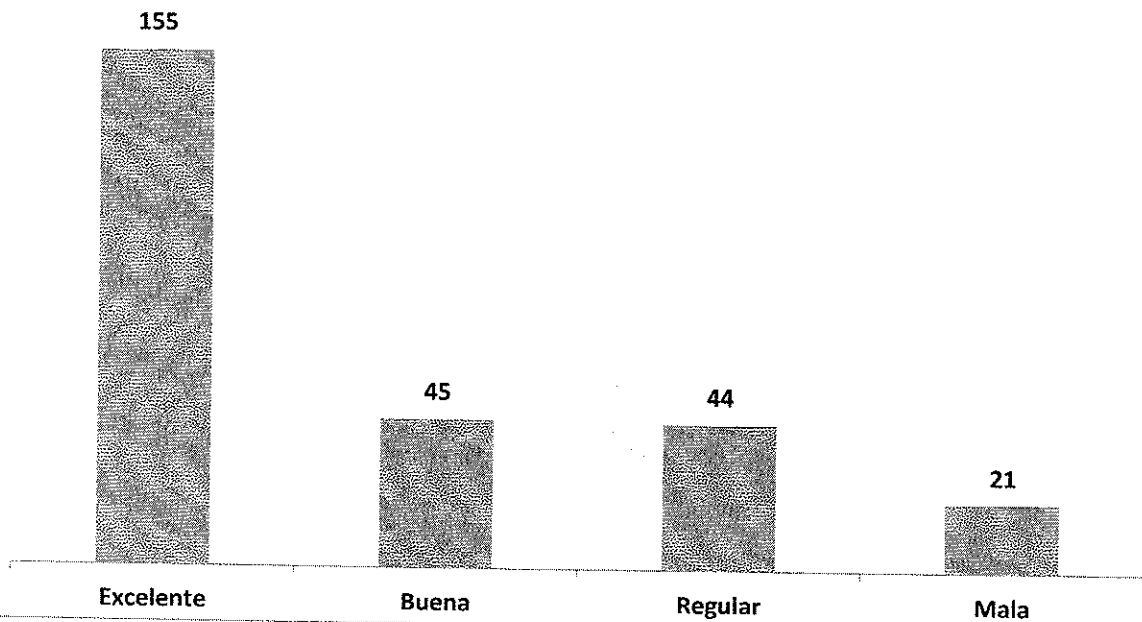
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de diciembre 2024

2. ¿La entrega de los alimentos se realiza en los horarios establecidos?



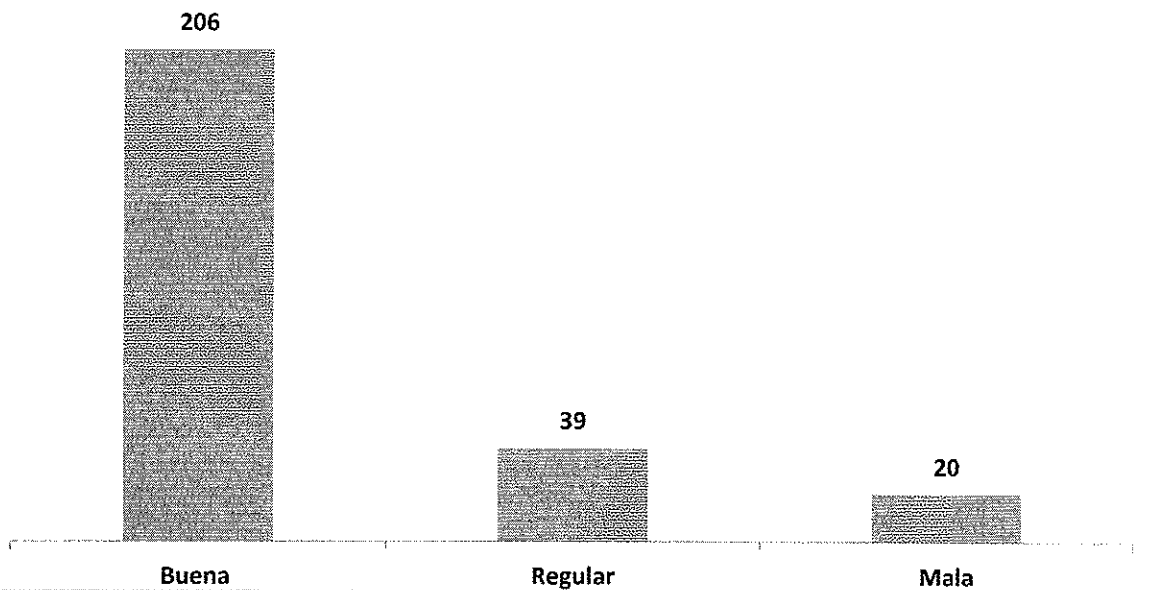
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de diciembre 2024

3. ¿La calidad de los alimentos suministrados es?



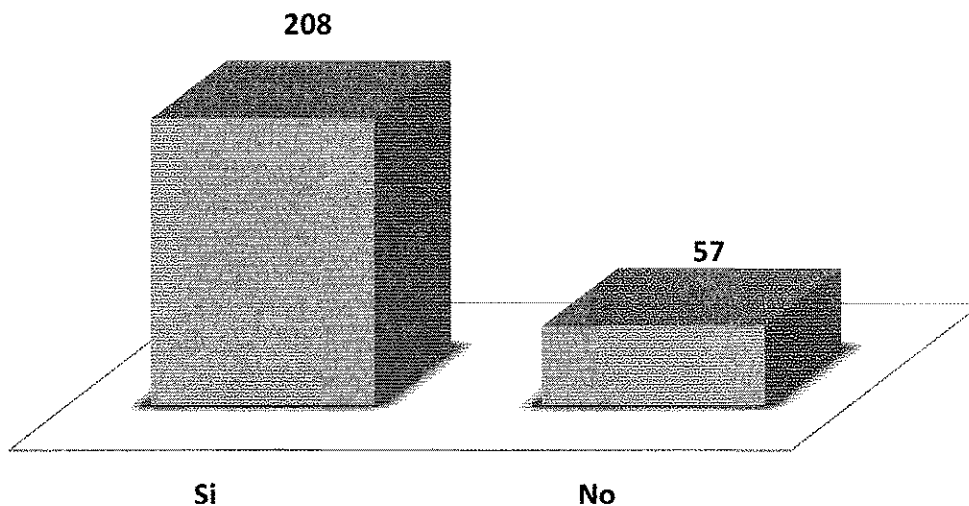
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de diciembre 2024

4. ¿Su nivel de satisfacción frente a la atención recibida por los



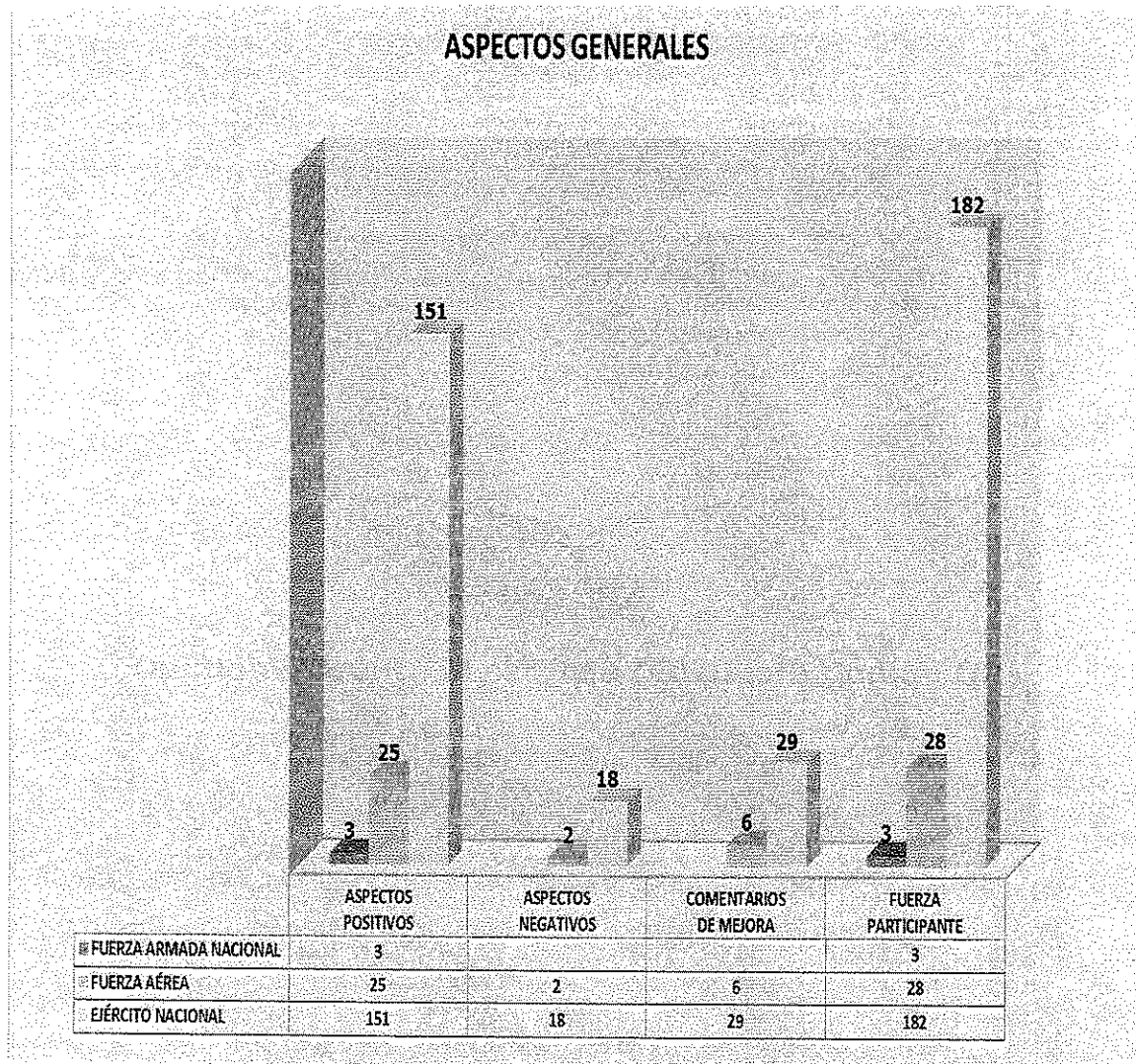
Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de diciembre 2024

5. ¿Está usted conforme a nivel general con la alimentación y las porciones que le suministra la Agencia Logística de las Fuerzas Militares?



Fuente. Reporte encuesta QR correspondiente al mes de diciembre 2024

Opiniones frente al servicio (Encuesta Código QR)



Algunos de los participantes registraron opiniones frente al servicio prestado en los diferentes comedores de tropa administrados por la Agencia Logística, donde se evidenciaron 213 comentarios, de los cuales 179 se relacionan con aspectos positivos, 20 comentarios con aspectos negativo y 35 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.

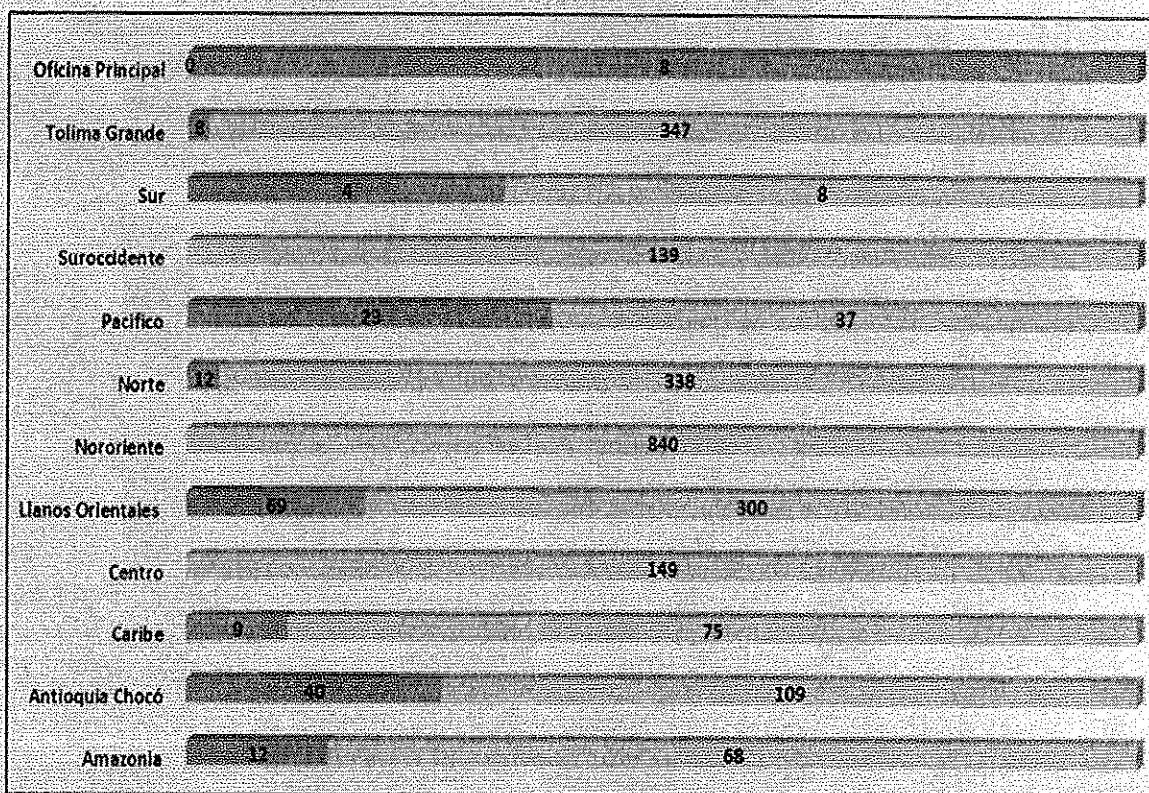
7.1 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO, ASÍ:

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2595
OPINIONES POSITIVAS / COMENTARIOS QR	179
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO / ENCUESTAS	1055
TOTAL	3829

Los buzones en los comedores son la forma más popular para que los usuarios compartan sus opiniones sobre la alimentación. Las encuestas en línea y otros canales también se utilizan para medir la satisfacción general.

Felicitaciones: Para el mes de diciembre se registraron 2.595 felicitaciones.

FELICITACIONES



■ ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN (CADS) ■ ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES CATERING ■ GRUPO CATERING ■ GRUPO CREDITOS

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel nacional correspondiente al mes de diciembre de 2024.

Administración (Catering), encabeza la lista de felicitaciones recibidas en la entidad, con un total de 2.410 reconocimientos por la calidad del servicio prestado. Le sigue Centros de Almacenamiento y Distribución (CADS) con 177 felicitaciones. Aunque se observa una ligera disminución de 167 felicitaciones en comparación con el mes anterior, los resultados generales reflejan un desempeño positivo.

Conceptos desfavorables:

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	0
QUEJAS	0
DENUNCIAS	3
OPINIONES NEGATIVAS	55
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	270
TOTAL	328

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos: Hace referencia las quejas, reclamos y denuncias de los usuarios, incluyendo las calificaciones, comentarios y observaciones registradas en la encuesta QR. Estos son escalados a la Subdirección de Operación Logística para su verificación inmediata.

DENUNCIAS: (3)

ID 13791 – Instrucción Disciplinaria: (12/12/2024), comportamiento o conducta funcionario, anónimo, denuncia presunta corrupción en los procesos contractuales. Tramitada sin novedad, con fecha de respuesta del día **(17/12/2024)**.

ID 13804– Instrucción Disciplinaria: (20/12/2024), aclaraciones de procesos precontractuales de la Regional Llanos N° 009073 del 2024, por parte de firma participante, con fecha de respuesta el día **(27/12/2024)**.

ID 13813– Instrucción Disciplinaria: (23/12/2024), anónimo denuncia irregularidades en la administración de comedores. Tramitada con fecha de respuesta del día: **(27/12/2024)**.

8. RECOMENDACIONES

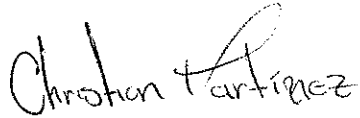
- Llevar a cabo análisis de datos frecuentes: evaluar regularmente los resultados de las encuestas y las quejas recibidas para detectar tendencias, patrones y posibles áreas de mejora.

- Continuar promoviendo una cultura participativa: es fundamental incentivar a los usuarios a completar las encuestas de satisfacción mediante diferentes canales de comunicación, motivándolos a expresar su opinión de forma constante, ya que esto representa una herramienta clave para medir el desempeño de los procesos.

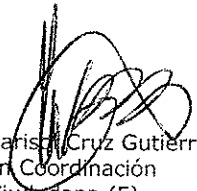
Cordialmente,



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



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



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