



****FAC-S-2026-012702-CE****

Al contestar, cite este número

Página 1 de 6, de la Comunicación Radicado

No FAC-S-2026-012702-CE del 17 de abril de 2026 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA-GAORI

Señor

ANÓNIMO GAORI

Puerto Carreño, Vichada



Contraseña:d3MELNIOoo

Asunto: Respuesta a Radicado #FAC-E-2026-000136-WA

En atención a las quejas recibidas en Ventanilla Única Virtual mediante los radicados No. FAC-E-2026-000136-WA y FAC-E-2026-000137-WA, ambos de fecha 31 de marzo de 2026, mediante los cuales se presentan inconformidades anónimas relacionadas con la prestación del servicio de casino en el Grupo Aéreo del Oriente, me permito rendir informe en los siguientes términos:

PRIMERO: CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE LA QUEJA

Del análisis del contenido de la queja se identifican apreciaciones de carácter subjetivo, relacionadas principalmente con:

- Percepción de disminución en la calidad del servicio.
- Inconformidad con el tamaño de las porciones.
- Crítica frente a las bebidas suministradas.
- Cuestionamientos sobre la relación costo–beneficio del servicio.

No obstante, dichas manifestaciones no se encuentran acompañadas de soporte técnico, evidencia objetiva o medición verificable, por lo cual deben analizarse frente a los registros reales de operación del servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior, en relación con las observaciones sobre calidad de los alimentos, porciones, composición nutricional, bebidas y relación costo–calidad, se informa que no se ha presentado disminución en la calidad de los alimentos. Durante el periodo



referido se realizó un proceso de estandarización del menú y ajuste en las porciones, derivado de inconsistencias identificadas en el cálculo de costos.

Se implementó una rotación estructurada del menú:

- Un día con sopa o crema.
- Un día con plato seco.

Asimismo, se garantiza la rotación de proteínas: carne de res, cerdo, pollo y pescado. No se presentaron cambios de proveedores; sin embargo, se inició el manejo de porciones exactas para mayor control, es decir, las porciones de proteína se mantienen entre 150 y 160 gramos por ración (res, cerdo, pollo y pescado), sin evidencia de reducción.

La estructura del plato responde a un modelo balanceado que incluye proteína, arroz, principio, acompañante (papa o plátano), ensalada y bebida, con o sin sopa según el día. Respecto a bebidas, se hace la claridad que desde diciembre de 2025 no se suministra "frutiño", ofreciendo jugos naturales y limonada de panela en modalidad de consumo libre. En casos excepcionales, por alta demanda, se preparan bebidas alternativas y el valor del servicio corresponde proporcionalmente a la calidad, cantidad y variedad ofrecida.

SEGUNDO: SOBRE LA PERCEPCIÓN DE DISMINUCIÓN EN LAS PORCIONES

Se reconoce que puede existir una percepción de reducción, la cual obedece exclusivamente a la eliminación de prácticas informales previamente existentes, tales como:

- Asignación variable de porciones según preferencia individual.
- Falta de control en la distribución de alimentos.

Dichas prácticas generaban:

- Inequidad entre usuarios.
- Desbalance en el consumo de insumos.
- Afectación financiera del servicio.

En consecuencia, la actual estandarización no reduce el servicio, sino que garantiza equidad, control y sostenibilidad para el Casino.

TERCERO: REPORTE DE COSTOS DE INSUMOS

Se cuenta con un archivo en Excel donde se calcula el costo de cada plato, incluyendo gramajes y proyección de insumos, garantizando un margen de utilidad entre el 2% y el 15%, conforme a la normativa vigente.

Las compras se realizan de manera semanal, permitiendo control de frescura y ajuste a precios del mercado. Los insumos incluyen proteínas, granos, verduras, condimentos,



elementos de servicio y aseo. No se evidencian incrementos abruptos en precios, pero sí un ajuste en la estructuración de costos para garantizar sostenibilidad.

El valor actual del servicio (\$20.000 diarios) corresponde a:

- Desayuno + almuerzo + bebidas.
- Servicio continuo (domingo a domingo).

El ajuste frente al valor anterior (\$17.000) responde a factores objetivos:

- Incremento del salario mínimo.
- Aumento en costos de la canasta familiar.
- Necesidad de sostenibilidad del servicio.

Se mantiene un margen operativo entre el **2% y el 15%**, conforme a lineamientos institucionales (Directiva 113 de 2022), descartando cualquier ánimo de lucro indebido.

CUARTO: SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DEL CASINO

La administración del casino ha estado a cargo de oficiales designados conforme a las órdenes del día de la Unidad, con apoyo de personal con conocimientos en:

- Administración.
- Finanzas.
- Control de costos.

No existe evidencia que permita concluir una desmejora atribuible a los cambios administrativos, sino ajustes propios de mejora en la gestión.

QUINTO: CONDICIONES OPERATIVAS DEL SERVICIO

El servicio de casino opera bajo condiciones exigentes:

- Atención los 7 días de la semana.
- Prestación de 3 servicios diarios.
- Personal disponible: 6 de 9 auxiliares asignados.
- Abastecimiento de insumos condicionado a disponibilidad de vuelos.

Adicionalmente, se han presentado:

- Limitaciones en infraestructura.
- Fallas eléctricas.
- Restricciones logísticas propias de la ubicación geográfica.

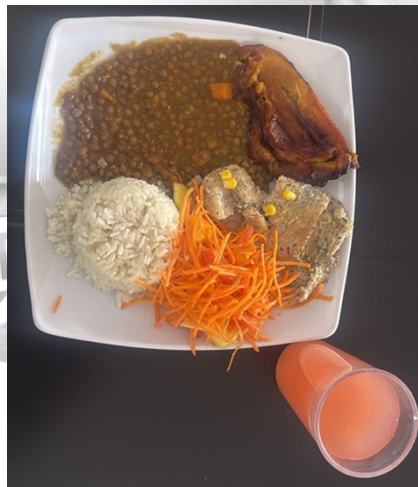
Pese a ello, el servicio no ha sido suspendido ni disminuido, garantizando continuidad total.



- Se anexan registros fotográficos de un par de platos como ejemplo y evidencia del servicio prestado.



Desayuno del arranche del día 5 de abril compuesto por arroz, huevo revuelto, pan, fruta, y las tres opciones de bebidas ilimitadas que se ofrecen, chocolate con leche, café y limonada de panela en este caso ó jugo de fruta.



Almuerzo del arranche del día 5 de abril compuesto por arroz, lentejas, platano maduro, ensalada, carne de cerdo y jugo de fruta natural.

SEXTO: SOBRE LOS INGRESOS V/S LOS DESCARGOS

Vía Puerto Carreño-Vichada - Conmutador (1) 3159810 Puerto Carreño Colombia.
anticorrupcion@fac.mil.co - correspondencia@fac.mil.co - tramiteslegales@fac.mil.co
www.fac.mil.co



En cuanto a la información de ingresos y descargos del casino de los meses de febrero y marzo, se relacionan los valores y se adjuntan los respectivos ingresos en formato excel.

	FEBRERO	MARZO
INGRESOS	66.003.750,00	80.259.173,00
DESCARGOS	79.580.000,00	87.486.266,62
UTILIDAD CASINO	-13.576.250,00	-7.227.093,62

Dicha información puede ser revisada y verificada en la Escuadrilla Administrativa del Escuadrón de Apoyo Logístico.

Corolario de lo anterior, no se evidencian irregularidades que ameriten intervención externa, sin perjuicio de la mejora continua que se adelanta de manera permanente en beneficio del personal de la Unidad. De esta forma se da respuesta íntegra y de fondo a su queja.

Cordialmente,

Coronel ANDRES FELIPE MAYA PINEDA
Comandante Grupo Aéreo GAORI

ST. RINCON / SECOM

Elaboró: CT. SUAZA / SERVI Revisó: MY. CUELLAR / ESALO Aprobó: TC. CHAMORRO / ESDEB



Defensa



FUERZA AEROSPACIAL
COLOMBIANA

