



****FAC-S-2026-026758-CE****

Al contestar, cite este número

Página 1 de 6, de la Comunicación Radicado

No FAC-S-2026-026758-CE del 28 de julio de 2026 / MDN-COGFM-FAC-COFAC-JEMFA-CACOM-1-SECOM

Señor

ANONIMO SIN CORREO

Puerto Salgar - Cundinamarca



Contraseña: bNPTR8XACI

Asunto: Respuesta a Radicado #FAC-E-2026-000290-WA

Estimad@:

En atención a la comunicación anónima recibida, en la cual se exponen diversas situaciones relacionadas con el funcionamiento de los casinos del Comando Aéreo de Combate No. 1, me permito brindar respuesta de fondo, clara, amplia y suficiente a cada uno de los aspectos planteados, con fundamento en las verificaciones realizadas, los informes solicitados a los responsables directos y las medidas adoptadas por esta dependencia.

1. “El casino como componente estratégico del bienestar militar”

Respuesta: Respecto a esta observación no hay respuesta puntual, mas el hecho de que efectivamente los procesos internos de gestión y control de los casinos se están desarrollando, lo cual ha permitido identificar oportunidades de mejora y líneas de acción estructurales y no estructurales con el fin de continuar con el mejoramiento continuo del servicio brindado para los usuarios.

2. “Planeación, divulgación y calidad de los menús”

Respuesta: Como resultado de la investigación adelantada, se solicitó por escrito a la señora Técnico Especialista Ecónomo y a los Presidentes de Casino presentar las



evidencias relacionadas con la planeación de los menús de alimentación. De la revisión efectuada se evidenció que no existía una herramienta formal de programación alimentaria que orientara de manera estandarizada la operación diaria de los casinos. En consecuencia, como acción correctiva se dispuso la implementación de un **menú quincenal**, el cual entró en vigencia a partir del **14 de julio de 2026**. Este instrumento será socializado tanto con los Presidentes de Casino, quienes serán responsables de su cumplimiento y socialización a los usuarios a través de los chats y también deben tenerlo visible en los casinos, como con el personal de cocina encargado de la preparación diaria de los alimentos, fortaleciendo así la planeación, organización y control del servicio.

Por otro lado, respecto a la rotación de las preparaciones, se está aplicando con la elaboración de los menús, ya que tanto para los desayunos como para los almuerzos se manejan más de 15 tipos de preparaciones, así mismo, respecto al equilibrio nutricional, es importante tener en cuenta, el factor cultura y gusto de la mayoría de los usuarios, teniendo en cuenta que estos ejercicios en los que se aumentan las verduras, se reducen los fritos y se incluyen las sopas, ya se han realizado en anteriores ocasiones, generando pérdidas y desperdicios, debido a que la mayoría del personal no los consumen, afectando directamente la operatividad del casino debido a que este funciona con un margen de ganancia máximo del 15% de acuerdo con lo establecido en la normatividad.

Por otro lado respecto a la utilización de documentos, fichas y procedimientos técnicos para estandarizar el porcionamiento y los gramajes, se están adelantando dicha tarea con el fin de implementarlo en el funcionamiento diario.

3. “Oportunidad en la prestación del servicio y gestión de los recursos operativos”

Respuesta: En atención a las observaciones relacionadas, se informa que la administración realiza seguimiento permanente a los diferentes procesos asociados a la operación del casino, con el propósito de garantizar una atención adecuada, oportuna y acorde con las necesidades del personal usuario. Respecto a los tiempos de espera durante los períodos de mayor afluencia, se reconoce que la concentración de usuarios en franjas horarias específicas genera una mayor demanda operativa. No obstante, se efectúan acciones de coordinación y supervisión encaminadas a optimizar el flujo de atención, procurando que el servicio se desarrolle de manera continua y eficiente dentro de las capacidades disponibles.

En cuanto a la disponibilidad de vajilla, cubiertos, vasos, bandejas y demás elementos requeridos para la prestación del servicio, se mantienen controles sobre su uso,



conservación y reposición. De igual forma, se realizan verificaciones periódicas del estado de estos elementos con el fin de identificar necesidades de mantenimiento o reemplazo derivadas del desgaste normal ocasionado por su utilización permanente. Frente a la disponibilidad de los componentes del menú durante toda la jornada, la producción y distribución de alimentos se realiza con base en los consumos históricos, las novedades operacionales y las proyecciones de personal. Sin embargo, es importante mencionar que no es posible garantizar la totalidad de los menús durante el servicio, teniendo en cuenta que si esto se realiza se desperdicia producto y no resulta sostenible el servicio en sí mismo.

4. “Inocuidad alimentaria y condiciones sanitarias del servicio”

Respuesta: En atención a lo expuesto, manifestamos nuestra conformidad con la importancia que reviste la inocuidad alimentaria como pilar esencial del servicio de alimentación institucional, en la medida en que garantiza la protección de la salud del personal militar y contribuye al aseguramiento de la calidad del servicio. En consecuencia, consideramos pertinente la revisión integral de la gestión sanitaria de los Casinos del CACOM-1, orientada a verificar la existencia, actualización y aplicación de los programas de saneamiento, así como el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura. De manera específica, se estima necesario constatar:

Que se cuenta con un Plan de Saneamiento Básico, que incluye limpieza y desinfección, manejo integral de residuos sólidos, abastecimiento y control de la calidad del agua, control integrado de plagas y manejo de grasas y aceites. Así mismo, se lleva un registro de la ejecución y seguimiento periódico de este programa: almacenamiento, conservación, preparación y servicio de los alimentos, con especial énfasis en los controles de temperatura en refrigeración, congelación, cocción y mantenimiento en caliente.

Respecto a las condiciones sanitarias del área destinada al almacenamiento temporal de residuos, se realiza la recogida de estos los días lunes, miércoles y viernes, así mismo, se están fortaleciendo el control y supervisión para mantener la suficiencia de las medidas de limpieza, desinfección y control de plagas en esta área. Por otro lado, se lleva una carpeta de cada funcionario con todos los registros de capacitación, vacunación, protección y prevención de contaminación cruzada y demás prácticas orientadas a preservar la inocuidad y finalmente, a los casinos se realizan visitas y monitoreos periódicos por parte de las dependencias encargadas de la seguridad y salud en el trabajo y la gestión sanitaria.



5. “Control administrativo, financiero y contable de la operación”

Respuesta: En atención a lo expuesto, es indudable que la administración de los Casinos y Puntos de Venta del CACOM-1 requiere mecanismos de control, los cuales se encuentran implementados y normados, es importante tener presente que la operación de los casinos involucra múltiples dependencias especializadas en logística, contratación, control interno y sanidad. Por otra parte, como se menciona en los otros puntos los controles diarios sobre consumos, ventas y recaudos se están aplicando. Asimismo, la trazabilidad exhaustiva de adquisiciones y la evaluación detallada de proveedores ya se encuentra regulada por instancias institucionales de contratación y control interno.

Así mismo, la calidad del servicio de alimentación no se define únicamente por balances contables o conciliaciones financieras, sino por la capacidad de asegurar la inocuidad de los alimentos, la satisfacción de los usuarios y la eficiencia logística. Un sistema de control centrado en lo administrativo corre el riesgo de invisibilizar factores críticos como la seguridad alimentaria, la capacitación del personal manipulador y la gestión sanitaria, que son los verdaderos pilares de la operación.

Finalmente, la observación es pertinente en lo que concierne a que la adecuada gestión de los Casinos y Puntos de Venta exige un sistema de control integral, donde lo administrativo sea un soporte, y se mantenga el mejoramiento continuo.

6. “Información para el seguimiento institucional del servicio”

Respuesta: En atención a lo expuesto, es válido que la operación de los Casinos y Puntos de Venta genera información administrativa, financiera, logística, sanitaria y operativa, no es correcto afirmar que la consolidación y análisis permanente de toda esta información constituya necesariamente un insumo indispensable para el seguimiento institucional. Este planteamiento parte de la premisa de que la acumulación de datos garantiza transparencia y confianza, cuando en realidad lo que asegura la calidad del servicio es la eficacia en la gestión operativa y sanitaria, más que la sobreproducción de registros.

En primer lugar, si se cuentan con indicadores, reportes y encuestas periódicas, los cuales son objeto de análisis sistemático para la confianza de los usuarios. Los cuales se encuentran disponibles en informes técnicos. Por otra parte, esta información se integra entre múltiples dependencias, buscando siempre ser eficiente. Como se ha visto en las últimas inspecciones y auditorías.



Finalmente, la administración siempre propende por aumentar la confianza y el mejoramiento continuo, siendo la información administrativa un componente clave en el seguimiento institucional.

7. “Participación institucional y fortalecimiento del servicio”

Respuesta: En atención a lo expuesto, la observación es válida y en efecto se disponen de mecanismos para conocer las observaciones y sugerencias de los usuarios, como lo son las encuestas trimestrales que realizan los presidentes, con el fin de propender por el mejoramiento continuo para implementar acciones concretas derivadas de las observaciones realizadas.

En este sentido, ya se cuenta con un instrumento formal de participación, el cual permite recoger de manera sistemática la percepción de los usuarios respecto al servicio de alimentación. Este mecanismo ofrece información específica sobre fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, constituyéndose en una herramienta más efectiva incluso que la asistencia a reuniones, pues traduce la voz de los usuarios en datos verificables y comparables en el tiempo, los cuales son objeto de análisis y monitoreo constante por los presidentes de casino y ecónomos.

Finalmente, la transparencia y la responsabilidad administrativa se evidencian también en las reuniones mensuales administrativas y comités trimestrales de bienestar conformados por todos los tipos de usuarios de los puntos de venta, en los que se presentan los registros, indicadores y resultados con el fin de medir la evolución del servicio y consolidan la confianza en la gestión institucional.

8. “Consideraciones finales y Solicitud respetuosa”

Respuesta: En atención a lo expuesto, se consideran valiosas y bienvenidas todas aquellas observaciones, propuestas e instrumentos que contribuyan al mejoramiento continuo de la administración de los casinos. En este sentido, se hace extensiva la invitación para que se alleguen todas las iniciativas que, desde la experiencia de los usuarios o la gestión de las dependencias, puedan aportar al fortalecimiento del servicio de alimentación. De manera complementaria, cabe resaltar que actualmente se realiza una encuesta trimestral de administración, liderada por los presidentes de casino, la cual constituye un mecanismo formal de participación y retroalimentación. Este instrumento permite recoger de manera sistemática las percepciones de los usuarios, identificar



fortalezas y debilidades del servicio, y orientar acciones de mejora con base en información objetiva y verificable.

La participación en este proceso, sumada a la disposición de los usuarios para presentar observaciones y sugerencias, fortalece la transparencia institucional y consolida una cultura de corresponsabilidad en la gestión. De esta forma, se garantiza que las decisiones administrativas no solo respondan a criterios técnicos y financieros, sino también a las necesidades reales de quienes hacen uso del servicio. Con lo cual se reafirma el compromiso con la apertura de espacios de diálogo y la recepción de propuestas, reconociendo que el mejoramiento continuo es un esfuerzo conjunto que requiere la articulación entre usuarios, presidentes de casino y las instancias responsables de la operación.



Coronel JUAN MANUEL VELASCO MARTINEZ
Segundo Comandante Y Jefe Estado Mayor CACOM-1

CT. BARRERA / BASE

Elaboró: CT. BARRERA / BASE Revisó: TE. BENITEZ / STJDA Aprobó: CR. VELASCO / SECOM