



Bogotá D.C., 24-04-2023


N° 2023110010019061ALDG – ALSG – GRV- AOC – 11001

AL: Señor  
ROBERTO CARLOS PARRA BORREGO  
Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano  
Ministerio de Defensa Nacional  
Carrera 54 No. 26 - 25  
Bogotá D.C.  
Tel: (601) 3150111

ASUNTO: Informe Primer Trimestre del año 2023; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016 que trata de la "Coordinación y Articulación de la Atención y el Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa", la Agencia Logística de las Fuerzas Militares presenta el resultado consolidado de las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Consultas correspondiente al primer trimestre del año 2023.

Cordialmente,

  
**CORONEL CARLOS AUGUSTO MORALES HERNÁNDEZ**  
Director General  
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Anexos: 1

  
Elaboró: Diana Cecilia Martín Amaya  
Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana

  
Revisó y Aprobó: Coronel (R) Ricardo Augusto Salcedo Rozo  
Secretario General (E)

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



## INFORME DE GESTIÓN EN ATENCIÓN AL CIUDADANO

Período: Enero 01 a Marzo 31 de 2023

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

#### 1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

##### 1.1 PERÍODO ANTERIOR - CUARTO TRIMESTRE 2022

A continuación, se presenta el avance de la gestión de respuestas dadas a las solicitudes en el periodo anterior.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	190	190	0	0	0%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	648	648	0	0	0%
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>						
<b>838</b>						

De acuerdo al recuadro anterior, se evidenció que, para el cuarto trimestre del año 2022, se recibieron un total de 838 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; 190 tramitadas a través del Módulo PQRD y 648 sugerencias recibidas por medio de los buzones, las cuales a la fecha fueron resueltas en su totalidad de conformidad con los términos de ley.

##### 1.2. PERÍODO – ENERO A MARZO 2023 (PRIMER TRIMESTRE 2023)

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	VENCIDAS EN EL TRIMESTRE	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIA	304	296	8	0	0	3%
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	832	832	0	0	0	0%
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>							
<b>1.136</b>							

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Respecto al primer trimestre del año 2023, se evidenció que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas a través del módulo presentó aumento en 114 peticiones, ya que pasamos de 190 a 304 solicitudes. Respecto a los Buzones de Sugerencia se recibieron 832 manifestaciones y en el trimestre pasado 648, por lo que aumentó la participación en 184 sugerencias.

### 1.3. GESTIÓN DE PQRD VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
N/A	N/A	N/A
<b>TOTAL</b>		
		0

Durante el primer trimestre 2023, no se presentaron peticiones vencidas; cabe resaltar que se recibió un total de 304 solicitudes, entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias y consultas, de las cuales 7 se encuentran en trámite, así: 2 solicitudes se encuentran con tiempo extendido, 4 en trámite dentro del término legal y 1 peticiones con trámite a cargo del usuario, las demás se encuentran con respuesta dentro del término legal.

### 2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE.

Es de aclarar que los procesos que no se mencionan en la tabla no registraron peticiones, quejas, reclamos, denuncias, consultas ni sugerencias, así:

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
DIRECCIÓN GENERAL	DESPACHO							0	0,00
	DESPACHO OPERACIÓN							0	0,00
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES LOGISTICAS	DIRECCION DE PRODUCCION (CAFÉ-PANAD-RACI)							0	0,00
	ADMINISTRACION COMENDADORES DE TROPA (CATERING)	4	2	2	746		1	755	66,46
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION	1		1	86			88	7,75
	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	49						49	4,31
SUBDIRECCION GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	1						1	0,09
	ABASTECIMIENTO CLASE I - (BOLSA)	1						1	0,09
SUBDIRECCION GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA	1						1	0,09
	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTOS CLASE III							0	0,00
	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN- CREDITOS)	9	1					10	0,88

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”





presentaron 4 quejas, las cuales se direccionaron a la Subdirección General de Operación Logística "gestión Catering con 2", subdirección General de Abastecimientos y Servicios "Gestión Créditos (1)" y a la Oficina Asesora Jurídica (1).

Se presentaron 4 denuncias, las cuales fueron direccionadas a la respectiva dependencia por orden del Director General.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	16	3	3	832	0	1	855	75,26
ASPECTOS CONTENCIOSOS	0	0	0	0	0	0	0	0,00
ASPECTOS DE CONTRATACIÓN	53	0	0	0	0	0	53	4,67
ASPECTOS DE PERSONAL	1	0	0	0	0	1	2	0,18
ASPECTOS DE SALUD	N/A	N/A	N/A	N/A	0	N/A	0	0,00
ORDEN PÚBLICO - OPERACIONES	N/A	N/A	N/A	N/A	0	N/A	0	0,00
SERVICIO MILITAR	N/A	N/A	N/A	N/A	0	N/A	0	0,00

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"

BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	N/A	N/A	N/A	N/A	0	N/A	N/A	0	0	0,00
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	N/A	N/A	N/A	N/A	0	N/A	N/A	0	0	0,00
ASPECTOS FINANCIEROS- NO-MINA	96	0	0	0	0	0	0	96	8,45	0,00
INCORPORACIÓN CURSOS	N/A	N/A	N/A	N/A	0	N/A	N/A	0	0	0,00
ASPECTO DE VIVIENDA	N/A	N/A	N/A	N/A	0	N/A	N/A	0	0	0,00
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
ADMINISTRACIÓN Y LOGISTICA	121	1	3	1	2	2	2	130	11,44	0,00
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	N/A	N/A	N/A	N/A	0	N/A	N/A	0	0	0,00
ASPECTOS PRESTACIONALES	N/A	N/A	N/A	N/A	0	N/A	N/A	0	0	0,00
VARIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>833</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1136</b>	<b>100,00</b>
--------------	------------	----------	----------	------------	----------	----------	-------------	---------------

De acuerdo al recuadro anterior, los asuntos más reiterativos, exceptuando las sugerencias, hacen referencia a aspectos de aclaraciones de procesos contractuales y solicitudes generales administrativas, temas financieros entre los que se encuentran temas relacionados con certificaciones de saldo, certificaciones de retenciones, certificaciones de paz y salvo. En cuanto al área de contratación se evidencia que las peticiones más comunes son las certificaciones contractuales y la solicitud de copias.

Las solicitudes relacionadas con aspectos de administración y logística tienen que ver con información por sustitución pensional, información de ofertas laborales y convocatorias, solicitudes generales administrativas y certificaciones laborales y de temas pensionales. Los aspectos misionales se relacionan con la prestación de los servicios prestados por parte de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, durante el trimestre evaluado, los asuntos con mayor reiteratividad son enviados por nuestros usuarios a través de los Buzones de Sugerencias; reflejan un mayor impacto en las Regionales con el tema de Administración de Comedores de Tropa (Catering), seguido de almacenamiento y distribución (CADS).

Cabe señalar que la ALFM da respuesta a todas las sugerencias a través de memorandos, lo cuales son publicados en los tableros situados en la parte superior de cada uno de los buzones ubicados en las unidades de negocio.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



#### 4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

**NOTA:** las solicitudes que llegan por correo contáctenos, al correo de los servidores, por Orfeo, por medio del Centro de Atención Telefónico y de manera presencial se registran en el Módulo PQR, sin embargo, en este punto se clasifican las solicitudes reportadas directamente por el usuario en el sitio web en la herramienta módulo PQR. Cabe señalar que a cada una de las solicitudes se les realiza el correspondiente seguimiento y finalmente se consolidan.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	109	9,6
PRESENCIAL	0	0,0
LINEA GRATUITA	0	0,0
LINEA DIRECTA	2	0,2
INTERNET REDES SOCIALES	0	0,0
INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)	185	16,3
INTERNET CHAT	0	0,0
EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)	8	0,7
OTROS (SUGERENCIAS)	832	73,2
<b>TOTAL</b>	<b>1136</b>	<b>100,0</b>

Para el primer trimestre del año 2023, se recibieron a través de los diferentes canales de recepción con los que cuenta la Entidad un total de 1.325 solicitudes, de las cuales 832 fueron recibidas en los Buzones como Sugerencias y 493 por los demás canales de recepción.

##### ⇐ CORREO ELECTRONICO

Para el presente trimestre por este medio se registraron 173 peticiones, las cuales se cargaron en el Módulo PQR; todas las solicitudes se atendieron de acuerdo a lo establecido a normatividad vigente, sin afectar derecho alguno de la ciudadanía.

##### ⇐ EMPRESA DE MENSAJERIA (ORFEO)

A través del sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron un total de 14 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a las dependencias competentes para su respectivo trámite.

##### ⇐ LINEA DIRECTA (CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO)

La Agencia Logística cuenta con un Centro de Atención Telefónico el cual atiende diferentes solicitudes de la ciudadanía, que en su mayoría son resueltas de manera inmediata y en los casos de que se tipifiquen como peticiones, quejas o reclamos, se informa al usuario que para dar trámite

"Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia"



a la solicitud se registra en el Módulo PQR y éste requiere de un tiempo determinado para la respuesta.

Para el trimestre, se registraron por este medio **949** llamadas, de la cuales **370** fueron asesorías de información general, tanto para la ciudadanía en general como para los servidores de la misma Entidad, y se registraron **4** peticiones en el módulo PQRD, las demás son llamadas transferidas, llamadas salientes a usuarios, llamadas de prueba y números desconectados.

⇨ **SOLICITUDES REALIZADAS DE MANERA PRESENCIAL**

Para este trimestre no se recibió solicitud de tipo presencial.

⇨ **INTERNET SITIO WEB (MÓDULO PQR)**

Por este medio se realizaron 302 solicitudes, las cuales como se explicó en la Nota del punto 4, se clasifican como solicitudes del Módulo PQR, aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

⇨ **INTERNET CHAT**

No registró solicitud por este medio.

⇨ **BUZÓN DE SUGERENCIAS**

Se evidenció que este medio es el más utilizado por nuestros usuarios y grupos de interés, ya que se encuentran ubicados a Nivel Nacional en todas las unidades de servicio. Actualmente contamos con 135 Buzones, por los cuales se recibieron 13.084 interacciones, específicamente 832 sugerencias y 12.252 felicitaciones para el primer trimestre del año.

**4.1. CANALES ADICIONALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00
BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)	12.252	82,78
ATENCIÓN PRESENCIAL	608	4,11
ATENCIÓN TELEFONICA (RECEPCIÓN)	518	3,50
CALL CENTER	949	6,41
FOROS Y ENCUESTAS	2	0,01
INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)	0	0,00
OTROS (CHAT Y PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES)	472	3,19
<b>TOTAL</b>	<b>14801</b>	<b>100,00</b>

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



#### ⇨ BUZON DE SUGERENCIAS (FELICITACIONES)

Ingresaron un total de 12.252.

#### ⇨ ATENCIÓN PRESENCIAL

Se reportó ingreso de visitantes a la entidad de un total 608.

#### ⇨ ATENCIÓN TELEFONICA (PBX)

A través de este canal se notificaron 518 llamadas entrantes al conmutador.

#### ⇨ INTERNET SITIO WEB (CERTIFICACIONES FINANCIERAS)

A través del sistema de atención al ciudadano No se registraron solicitudes en el Módulo Web de Certificaciones Financieras. Los cuales tienen 5 días hábiles para remitir las certificaciones al usuario.

#### ⇨ ENCUESTAS:

- La Entidad, realizó 1 encuesta para el primer trimestre del año, tema: Corrupción.

¿Considera usted que los procesos contractuales de la Entidad son?

- a. Transparentes y confiables.
- b. Poco transparentes.
- c. Nada transparente.

Recuerde que con su participación lograremos una construcción de un estado transparente.

**Resultado:** Participaron 12 usuarios, así:

- a. Transparentes y confiables – 8 participantes 66.7%.
- b. Poco transparentes – 3 participantes 25%.
- c. Nada transparente – 1 participante 8.3%.

**Se encuentra publicada.**

⇨ **FOROS:** Se realizó un foro en el primer trimestre del año, tema: Canales de Comunicación.

La Agencia Logística cuenta con diferentes canales de comunicación, tales como:

Centro de Atención Telefónico, Correos Institucionales, Módulo PQRD, Chat Interactivo, Encuestas y Foros Virtuales, Buzones de Sugerencias, Redes Sociales; ¿Considera que los mencionados canales cumplen con la función requerida por usted?, ¿Qué otros canales de atención considera que debe implementar la Entidad?

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



### 3 comentarios

[Esperanza Espinosa](#) dice:

17 de abril de 2023 a las 11:03

Considero que los canales mencionados si cumplen con la función de recolectar e informar a la entidad las sugerencias y/o necesidades que tenemos los ciudadanos en general.

[Ver comentario](#)

[Dora Segura](#) dice:

17 de abril de 2023 a las 10:55

Excelente ya que cualquier requerimiento o solicitud es más fácil para realizarla sin necesidad de desplazarnos.

[Ver comentario](#)

[Aurora Gomez Gonzalez](#) dice:

14 de abril de 2023 a las 10:16

Es una muy buena manera de acercamiento con la Entidad ya que se facilita realizar cualquier requerimiento o

[Ver comentario](#)

### ↩ OTROS (Chat Interactivo - Publicaciones en Redes sociales)

- **Interacciones Chat Interactivo – 335**

También se relacionan las publicaciones que realizó la entidad por medio de sus redes sociales arrojando los siguientes resultados:

- **No. de Publicaciones por Redes Sociales - 137**

Facebook: 40

Twitter: 48

Instagram: 41

YouTube: 8

- **Crecimiento de Seguidores por redes sociales – 9.563**

Facebook: 5.413

Twitter: 1.816

Instagram: 1.486

YouTube: 848

### 5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRDs

Con el fin de mitigar las reiteratividades se notificó mediante memorando No. 2023110010081313 de fecha 21 de abril 2023, al Coronel (RA) Carlos Fidel Colmenares Jurado en calidad de Subdirector de Operaciones Logísticas, las novedades encontradas en los comedores de tropa y en

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



los Centros de Abastecimientos Cad's a través de los buzones de sugerencias a nivel nacional durante el primer trimestre del año 2023.

De acuerdo al procedimiento establecido, en donde se estipula que las sugerencias, peticiones, quejas y reclamos recurrentes deben ser copiadas a los directores encargados del proceso para que realicen un análisis de causa y establezcan acciones correctivas que mitiguen los motivos que las originan.

Con el fin de mitigar las causas originadas en el servicio de Catering y Cad's, las sugerencias se socializan con los administradores de los comedores de tropa y con las dependencias encargadas de la contratación para que se tengan en cuenta las manifestaciones presentados por nuestros usuarios.

Es importante indicar que en los contratos interadministrativos con las fuerzas se establece la cantidad que debe ser suministrada a los soldados. Asimismo, trimestralmente se concertar los menús.

## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

### 6.1. Medición de la satisfacción

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) Preguntas Módulo PQRD - (4) Preguntas Módulo Financiera – (5) Preguntas Servicio De Créditos			
		Excelente (4.5. a 5)	Bueno (3.5. a 4.5)	Regular (2.5. a 3.5.)	Malo (1 a 2.5)
Percepción del servicio en general (PQRD)	12	27	9	1	10
Solicitud para créditos de libre inversión, bienes y servicios	218	846	24	1	1
Solicitud expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito	-	-	-	-	-
<b>Total Trámites/Servicios</b>	<b>Total Participantes</b>	<b>Calificación Promedio</b>			
2	230	Excelente (4.5. a 5)			

Para el primer trimestre del año 2023, se evidencia la participación de 230 usuarios en total, de los cuales 218 son de personas que adquirieron un crédito en la entidad y al momento de finalizar el trámite realizaron la encuesta de servicio de manera presencial y/o virtual, siendo recepcionadas por los asesores de créditos.

No se evidencia participación de usuarios en los trámites de solicitud de expedición paz y salvo u otros documentos relacionados con su crédito (cartera), toda vez que se realizaron ajustes en este módulo, y la percepción del servicio en general del módulo (PQRD), se puede evidencia con 12 participantes calificando de manera positiva el servicio, para este trimestre.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



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, por lo que presenta participación de 177 usuarios, quienes respondieron 6 preguntas.

**6.2. Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:**

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	12.252
Opiniones Positivas	69
Calificación positiva de percepción del servicio	852
<b>Total</b>	<b>13.173</b>

Se observó una participación importante respecto a las **FELICITACIONES**, ya que éstas son las que más se reciben a través de los “Buzones de Sugerencias”, ubicados en todas las unidades de servicio; las cuales para el primer trimestre alcanzaron un total 12.252 lo que deja en evidencia que éste canal de recepción es fundamental para la participación de nuestros usuarios y grupos de interés, y a su vez nos permite conocer la percepción favorable sobre la gestión de la Entidad, fortaleciendo así la imagen institucional.

También es importante resaltar las opiniones positivas enviadas por la encuesta QR con el reporte de satisfacción, para el primer trimestre es de 69 opiniones positivas frente a la prestación del Servicio en los comedores de tropa.

Frente a la calificación positiva tenemos un número considerable de percepción satisfactoria por parte de nuestros usuarios (852), la cual se consolidada a partir de la información reportada a través de la encuesta del código QR, telefónica, gestión PQR y gestión créditos.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	4
Reclamos	6
Denuncia	4
Opiniones Negativas	49
Calificación negativa de la percepción del servicio	239
<b>Total</b>	<b>302</b>

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



De otra parte, se recibieron 302 conceptos desfavorables, cifra que comparada con los conceptos positivos es mínima, sin embargo, este tipo de opiniones sirve como referente de alerta para tomar en cuenta en la mejora de los procesos que han presentado algún tipo de inconveniente, ya sea una queja por conducta de un funcionario, un reclamo por alguna actuación administrativa o una denuncia por hechos de corrupción.

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Para la Agencia Logística de las Fuerzas Militares es prioridad seguir fomentando la participación activa de la ciudadanía y nuestros grupos de interés, no sólo por los canales con los que cuenta el Sistema Nacional de Atención y Orientación al Ciudadano sino por medio de todas las herramientas de participación a las que podamos acceder. De ahí la importancia de informar sobre los servicios prestados por la Entidad a través de campañas de concientización, cultura del manejo de las herramientas tecnológicas existentes y generación espacios de participación. De esta manera se busca poner en evidencia la celeridad, agilidad y efectividad de las respuestas por medios virtuales, lo que a su vez se refleja en el aumento de la participación por parte de la ciudadanía. En este orden de ideas, cabe señalar los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad:

### 1. Centro de Atención Telefónico:

- (601) 6510420 al 6510449
- PBX (601) 6510420 opción (0)
- Línea Gratuita 018000126537

### 2. Correos institucionales:

- [Contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:Contactenos@agencialogistica.gov.co).
- [Denuncie@agencialogistica.gov.co](mailto:Denuncie@agencialogistica.gov.co).
- [Interactuaalfm@agencialogistica.gov.co](mailto:Interactuaalfm@agencialogistica.gov.co)

### 3. Módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos del Portal Institucional de la Entidad.

### 4. Oficina de Atención y orientación al Ciudadano-Oficina Principal.

### 5. Puntos de Atención al Ciudadano en las Regionales.

### 6. Chat Institucional.

### 7. Foros virtuales.

### 8. Encuestas Virtuales.

### 10. Buzones de Sugerencias a Nivel Nacional.

### 11. Rendición Permanente de Cuentas a la Ciudadanía a través de los diferentes Canales.

La administración del Sistema Nacional de Atención E información al Ciudadano es dirigida por el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, así como también el manejo y gestión de los Buzones de Sugerencias instalados en las diferentes unidades de servicio, cuyo objetivo principal es conocer

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”





la opinión de nuestros grupos de interés de primera mano y buscar soluciones a sus requerimientos, con el fin de mejorar la calidad del servicio y de ésta manera satisfacer las necesidades de nuestros clientes

## C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

### ⇨ Encuestas Anticorrupción

Para el primer trimestre del año 2023, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana recopiló 63 Encuestas Anticorrupción a Nivel Nacional, de lo cual se obtuvo una percepción favorable del 95.0% y una percepción negativa del 4,5%, acerca de 97 procesos contractuales ejecutados por la Entidad.

---

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”