

No 20161410031951 ALDG-GAOC-103



ASUNTO: Informe Primer Trimestre del año 2016; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.

AL: Doctor
LUIS MANUEL NEIRA NUÑEZ
Secretario General
Ministerio de Defensa Nacional

En cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva Ministerial No. 31800- MDSGAOC-577 del 25 de julio de 2006, 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 de 2016.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO
Capitán de Navío RAFAEL ANTONIO LLINAS HERNANDEZ
Subdirector General encargado de las Funciones de la Dirección General

ORIGINAL FIRMADO

Proyectó: Juan Carlos Montaña Montaña
Coordinador Grupo Atención y Orientación Ciudadana

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 6510420 - 321 2133688
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



INFORME DE GESTION EN ATENCION AL CIUDADANO

Período: Enero 01 de 2016 a Marzo 31 de 2016

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Los subprocesos no mencionados en la tabla no registraron Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, ni sugerencias en el Primer trimestre del año.

| SUBPROCESOS | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | SUGERENCIAS | SUBTOTAL | % |
|---|------------|----------|----------|-----------|--------------|-------------|-------------|
| ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0.13 |
| GESTIÓN PRECONTRACTUAL | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 8 | 0.53 |
| EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0.79 |
| ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA | 1 | 0 | 1 | 0 | 1101 | 1103 | 73.19 |
| ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN | 0 | 0 | 1 | 0 | 80 | 81 | 5.37 |
| ADMINISTRACION SERVITIENDAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 127 | 127 | 8.42 |
| ABASTECIMIENTO EN EFECTIVO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.06 |
| GESTIÓN DE CRÉDITOS | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | 8 | 0.53 |
| GESTIÓN CARTERA | 34 | 0 | 0 | 0 | 0 | 34 | 2.25 |
| GESTIÓN CONTABILIDAD | 71 | 0 | 0 | 0 | 0 | 71 | 4.71 |
| GESTIÓN DE TESORERÍA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.06 |
| GESTIÓN DE PRESUPUESTOS | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.13 |
| EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 | 5 | 0.33 |
| ASESORÍA JURÍDICA | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0.66 |
| ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS. | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0.39 |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 7 | 0.46 |
| TALENTO HUMANO | 25 | 1 | 0 | 0 | 3 | 29 | 1.92 |
| SUBTOTAL | 176 | 2 | 2 | 5 | 1322 | 1507 | 100% |
| | | | | | TOTAL | | |

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

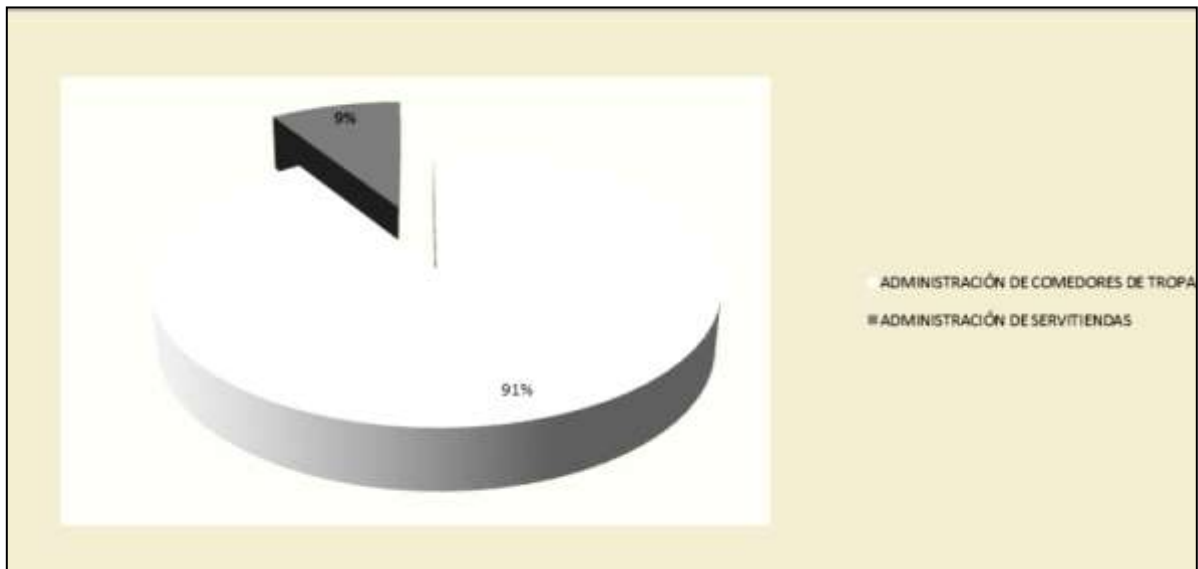


Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 6510420 - 321 2133688
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





Excluyendo las sugerencias, el anterior gráfico muestra los subprocesos que mayores solicitudes tuvieron en el primer trimestre del año 2016, en donde se evidencia que los requerimientos que sobresalen refieren a temas de “Gestión de Contabilidad”, con 71 solicitudes, desplazando a “Gestión de Cartera” que lideraba los subprocesos en la vigencia anterior y que actualmente maneja 34 solicitudes; seguido de “Talento Humano” con 26 de ellos.



“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

El Subproceso de “Administración de Comedores de Tropa” cuenta con una participación del 91% en los correspondientes buzones de sugerencias ubicados en cada una de las unidades de negocio, frente a un 9% de participación para el Subproceso “Administración de Servitiendas”. Se refleja un aumento considerable en la participación de nuestros usuarios en temas referentes a los comedores de tropa, en comparación del trimestre anterior. Esta novedad es gracias a la publicidad que se le ha brindado a los canales de participación ciudadana y que son ubicados en cada uno de los buzones de los comedores a nivel nacional.

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

| ASUNTOS | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | SUGERENCIAS | TOTAL | % |
|-----------------------------------|------------|--------|----------|-----------|-------------|-------|-------|
| PROCESOS CONTRACTUALES | 8 | 0 | 0 | 1 | 0 | 9 | 0.59 |
| CERTIFICACIONES CONTRACTUALES | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0.26 |
| HOJAS DE VIDA | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 0.26 |
| INCONFORMIDAD VARIEDAD DE MENU | 0 | 0 | 0 | 0 | 676 | 676 | 44.85 |
| INCONFORMIDAD PORCIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 309 | 309 | 20.50 |
| INCONFORMIDAD COCCIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 89 | 89 | 5.90 |
| ABASTECIMIENTO COMEDORES DE TROPA | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0.17 |
| HORARIO DE ALIMENTOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 9 | 0.59 |
| ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION | 0 | 0 | 1 | 0 | 80 | 81 | 5.37 |
| SOLICITUDES SEGUROS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.06 |
| VARIEDAD SURTIDO SERVITIENDAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 107 | 107 | 7.10 |
| ACTITUD DEL PERSONAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 9 | 0.59 |
| CANTIDAD DE PERSONAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0.17 |

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 6510420 - 321 2133688
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



| | | | | | | | |
|---------------------------------------|------------|--------|----------|-----------|-------------|------|------|
| HIGIENE DEL COMEDOR | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0.06 |
| SOLICITUDES GENERALES ADMINISTRATIVAS | 4 | 1 | 0 | 0 | 10 | 15 | 0.99 |
| PAGOS PENDIENTES | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0.26 |
| CERTIFICACION PAZ Y SALVOS | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.17 |
| CERTIFICACION SALDOS | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | 1.65 |
| CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN | 72 | 0 | 0 | 0 | 0 | 72 | 4.77 |
| OTORGAMIENTOS CREDITOS AGLO | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 | 0.39 |
| CERTIFICADO LABORAL | 5 | 0 | 0 | 0 | 3 | 8 | 0.53 |
| CERTIFICADO DECLARACION DE RENTA | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0.26 |
| INFORMACION DE LA ENTIDAD | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 4 | 0.26 |
| INFORMACIÓN ACTAS DE REMATE | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0.19 |
| DESCUENTOS POR LIBRANZA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.17 |
| INFORMACION A PROVEEDORES | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0.06 |
| SOLICITUDES OTRAS ENTIDADES | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0.19 |
| OTROS | 34 | 0 | 0 | 1 | 20 | 55 | 3.64 |
| TOTAL | 176 | 2 | 2 | 5 | 1322 | 1507 | 100% |
| | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | SUGERENCIAS | | |

Los asuntos más reiterativos, **excluyendo** las sugerencias, corresponden a “Certificados de Retención” con 72 requerimientos y “Certificados de Saldo” con 25 solicitudes. Esta información fue extraída del consolidado del primer trimestre del año 2016 ubicado en el Módulo PQR de la entidad.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 6510420 - 321 2133688
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co





REITERATIVIDAD DE SUGERENCIAS PQR EN EL TRIMESTRE

La gráfica representa los asuntos con mayor reiteración durante el trimestre estudiado y manifestados a través de los buzones de Sugerencias; continuando con un mayor impacto en la “Inconformidad en la variedad del menú”, la cual tuvo una disminución en comparación con el trimestre anterior gracias a las gestiones realizadas y las actividades implementadas en las acciones de mejora, una vez fue de conocimiento por el área encargada; e “Inconformidad de la Porción”, que tiende a un aumento en comparación del trimestre anterior. Se encuentra en conocimiento por el área asignada planteando una acción de mejora para su mitigación.

La ALFM da respuesta a todas las sugerencias a través de oficios que son ubicados en cada uno de los tableros visualizados en la parte superior de cada uno de los buzones, en especial aquellas reiteraciones por motivo de cambio menú que son enviadas a los Comandantes de las Unidades, quienes son los estructuradores del menú y para que posteriormente realice las acciones de mejora convenientes para la mitigación de las inconsistencias halladas.

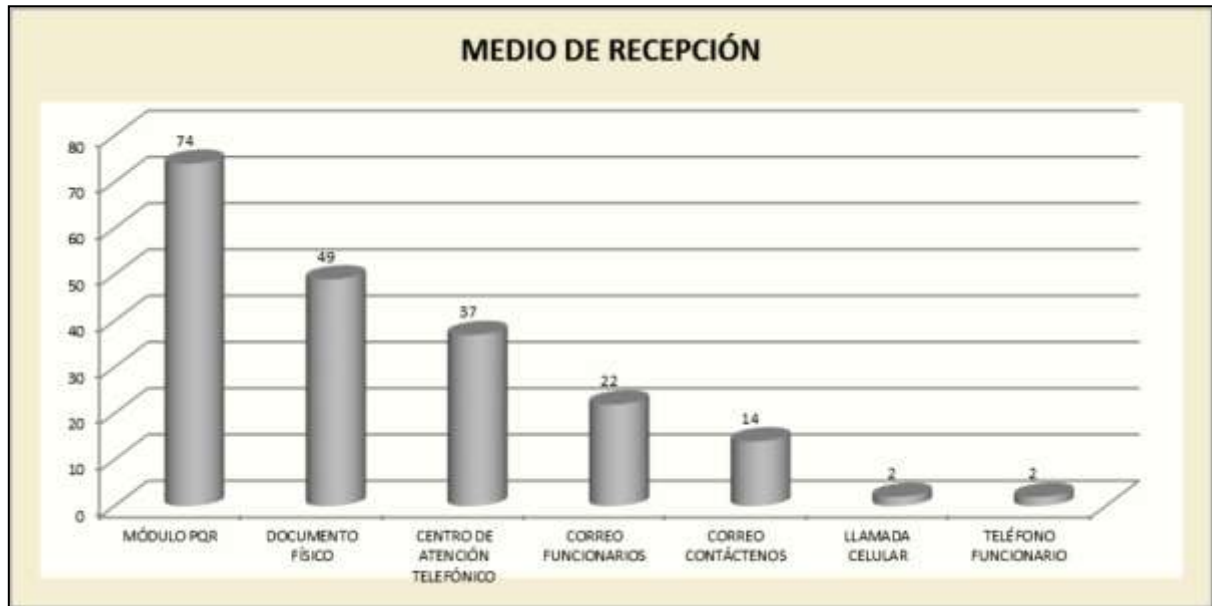
Las respuestas entregadas a las sugerencias por el tema de aumento de la porción, se basan en la tabla de porciones según lo suscrito en los contratos interadministrativos con la respectiva Fuerza.

3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

| MEDIO DE RECEPCION | CANTIDAD |
|-------------------------------------|----------|
| MODULO PQR PORTAL INSTITUCIONAL | 74 |
| DOCUMENTO FÍSICO | 49 |
| CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO | 14 |
| TELÉFONO FUNCIONARIO | 9 |
| CENTRO DE ATENCION TELEFONICO | 37 |
| CORREO FUNCIONARIOS | 22 |
| BUZONES DE SUGERENCIAS | 3514 |

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”

Estas solicitudes se refieren exclusivamente a cada una de las asesorías realizadas por parte de funcionarios especializados en temas de su competencia y a los cuales se les realiza los correspondientes seguimientos.



La gráfica muestra los canales de recepción utilizados por nuestros usuarios para este primer trimestre del año 2016, **excluyendo** la herramienta de los buzones de sugerencias la cual cuenta con 3514 manifestaciones.

La Agencia Logística cuenta con un Centro de Atención Telefónico el cual atiende diferentes solicitudes de la ciudadanía de manera telefónica o electrónica. Las solicitudes atendidas por este Centro de Atención en su mayoría son recepcionadas y resueltas de manera inmediata; si se tipifican como quejas, reclamos o peticiones que requieren de un tiempo considerable para ser resueltas, se deben registrar en el Módulo de PQR.

| CANALES DE ATENCION | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|--|-------|---------|-------|
| CENTRO DE ATENCION TELEFÓNICO | 336 | 1850 | 2161 |
| CORREO CONTACTENOS@AGENCIALOGISTICA.GOV.CO | 240 | 206 | 238 |
| CHAT INTERACTIVO | 13 | 11 | 11 |

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



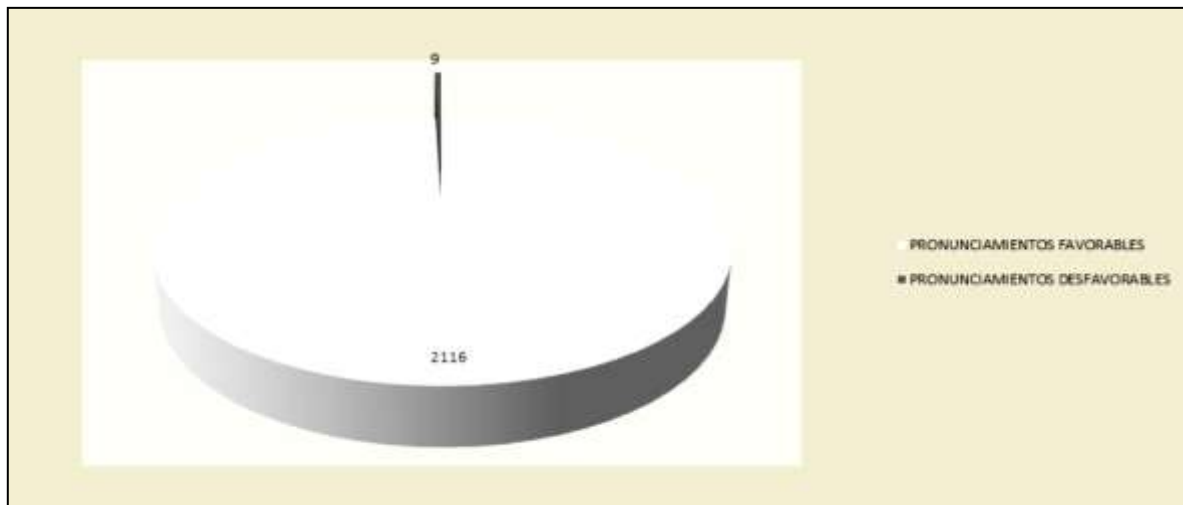
Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 6510420 - 321 2133688
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



4. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

| IMPACTO | SUBTOTAL |
|--------------------------------|----------|
| PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES | 2116 |
| PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES | 9 |
| TOTAL | 2125 |

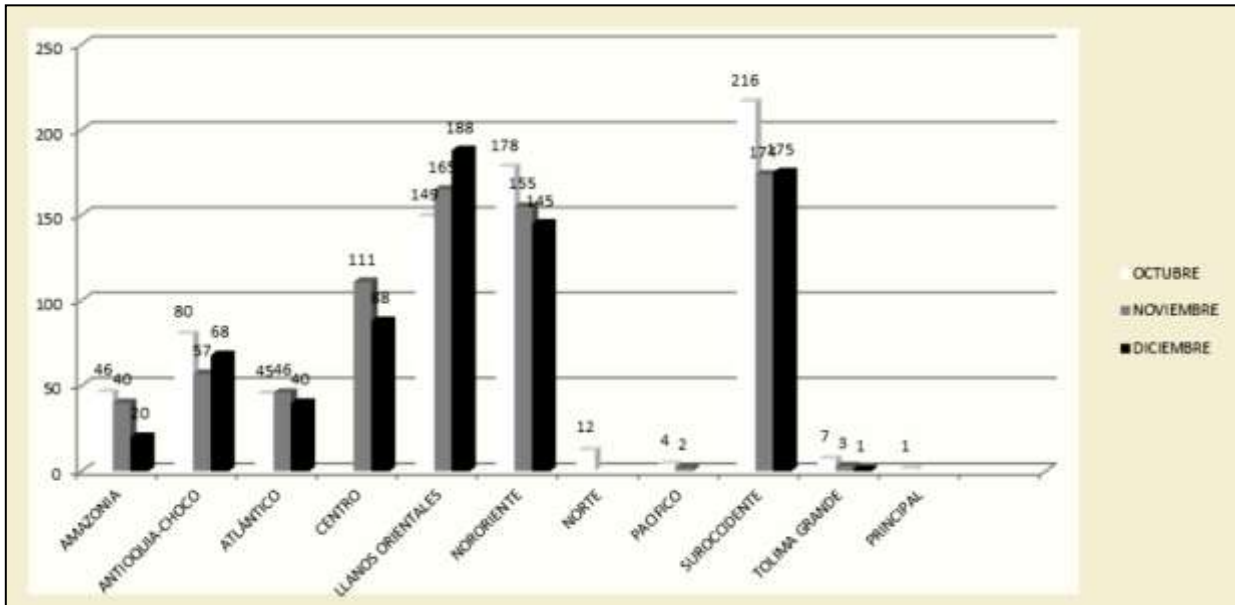
Se observa una constante en la cantidad de aspectos favorables allegados a la entidad. Respecto a las pronunciaciones desfavorables, contamos con una disminución con respecto al trimestre anterior, gracias a las herramientas de control implementadas como las actividades realizadas en las acciones de mejora y que tratan en su gran mayoría temas contractuales y de comedores de tropa. Cada uno de ellos fue direccionado a la dependencia competente realizando los correctivos, si lo ameritan, y resueltos de fondo al peticionario.



FELICITACIONES

Los pronunciamientos favorables hacen referencia, en su gran mayoría, a las felicitaciones recibidas a través de los buzones de sugerencias ubicados en todas las unidades de negocio existentes a nivel Nacional; herramienta indispensable para que participen nuestros usuarios y así poder suministrar una mejor atención contribuyendo a un mejoramiento continuo.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Todos los subprocesos de la entidad a través de las Regionales y Oficina Principal, cumplen con los términos establecidos en la ley para entregar respuesta oportuna y de fondo a los derechos de petición allegados a la entidad:

| TIEMPOS DE RESPUESTA | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|----------------------|-------|---------|-------|
| NUMERO DE DIAS | 6.5 | 4.5 | 7.5 |

B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Seguimos generando una participación más activa entre la ciudadanía por medio de herramientas de publicidad en donde se resalta los servicios prestados por la entidad así como varias campañas de concientización y cultura del manejo de las herramientas tecnológicas existentes para la generación de cualquier solicitud y así reflejar y demostrar la celeridad, agilidad y efectividad de las respuestas por medios virtuales para continuar con la credibilidad del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano. Estos canales consisten en:

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 6510420 - 321 2133688
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



DC 8600-1

1. Centro de Atención Telefónico:

- (57) + 6510420 al 6510449
- PBX 6510420 opción (0)
- Línea institucional 3212133688
- Línea Gratuita 018000126537

2. Correos institucionales:

- contactenos@agencialogistica.gov.co.
- denuncie@agencialogistica.gov.co.
- 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.

9. Buzones de Sugerencias a nivel Nacional.

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

11. PQR Móvil.

La entidad se encarga de la constante vigilancia de estas herramientas, así como también del manejo y gestión de los Buzones de Sugerencias instalados en las diferentes unidades de servicio, por medio del grupo de Atención y Orientación Ciudadana. La ALFM se encuentra adelantando el proceso de modernización, que busca optimizar los procesos y procedimientos de la Entidad, al garantizar el cumplimiento de la misión institucional de proveer soluciones logísticas a las Fuerzas Militares. Cabe señalar que el Director General de la Agencia Logística, instó tanto a sus directivos como a los funcionarios en general, a participar activamente en este proceso, ya que son ellos quienes de primera mano conocen mejor sus necesidades y oportunidades de mejora, cuyo aporte y colaboración se verán reflejados en el nuevo modelo que defina la Entidad.

Foros y encuestas:

En el año 2016 la Agencia Logística sigue preocupándose en brindar una mayor satisfacción a nuestros clientes con el mejoramiento continuo en los servicios brindados, por ello se dispuso

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 6510420 - 321 2133688
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



de los espacios del foro y encuesta para conocer la percepción de la ciudadanía en general. Para el primer trimestre del año se realizaron los siguientes interrogantes:

Encuesta: *¿Los planes anticorrupción de la ALFM contribuyen a disminuir la corrupción?*

Se evidencia que de un total de 59 votos; 49 votos (83%) corresponden a la opción SI y 10 votos (16%) corresponde a la Opción NO. Según la percepción de los usuarios participantes, se tiene un nivel alto de confianza en las herramientas que se han establecido para evitar hechos de corrupción, brindando una mayor credibilidad a la entidad.

| | | | |
|----|------|---|-------|
| SI | [49] |  | [83%] |
| NO | [10] |  | [16%] |

Foro: *¿Qué piensa de las nuevas instalaciones de la ALFM?*

Las intervenciones de la ciudadanía se plasman en los siguientes comentarios los cuales se dieron a conocer a la Dirección General para ser tenidos en cuenta.

- *“La nueva sede le da una nueva imagen a la entidad generando un sentido de pertenencia, para mí es una gran bendición. ¡Felicitaciones! a los que tomaron la decisión de comprar el edificio propio. ¡Cuidémosla es de todos!”*
- *“Es excelente su ubicación por la iluminación e infraestructura así como la imagen corporativa, logrando el aumento de su credibilidad generando confianza en los usuarios.”*
- *“Excelente los trabajos que se han hecho en los comedores o restaurantes militares ya esto les da mayor seguridad y bienestar a nuestros clientes o sea nuestros soldados ya que ellos son nuestra prioridad número uno y los principales para nosotros y gracias por ellos”*
- *“Excelentes, LO MEJOR DE LO MEJOR. FELICITACIONES. Les solicito reconsideren prestar al personal que por algún motivo están reportado.”*
- *“Excelente toda mejora y transformación trae nuevo desarrollo, el bienestar del núcleo de trabajo de la Agencia Logística debe dar frutos de crecimiento y mejoramiento continuo en Calidad de servicio.”*
- *“Se ve muy bonita y cómoda, espero que los servicios a los integrantes de las fuerzas mejore”.*
- *“Los felicito por tener instalaciones propias, para el cumplimiento de la misión que es servir”*

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 6510420 - 321 2133688
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



- *“Los felicito por esas instalaciones en tan exclusivo sector de la capital, cambia totalmente la imagen institucional. Ahora se debe hacer una reestructuración de los Directivos, para impulsar a la agencia como la agencia por excelencia de las FFMM y del País en caso de crisis, el reto es grande por lo que se requiere de planificadores con altas competencias.”*
- *“Las instalaciones están adecuadas para el propósito de la AGLOG, lo que no se tuvo en cuenta fue la ubicación dentro de la ciudad. Se ubicaron en uno de los sectores más congestionados de la ciudad de Bogotá, el tráfico por allí es imposible, llegar a su edificio de 20 cuadras al norte, sur, occidente u oriente supone el gasto de 30 minutos...adicional a lo que gaste en el resto del trayecto”.*
- *“La planta física se ve muy bien, unas buenas instalaciones facilita en muchas ocasiones un mejor servicio y mejor trabajo en equipo por las comodidades en cada dependencia.”*
- *“Creo que el sentido que debería tener la agencia se desdibujó, allá no encontramos las verdaderas soluciones, ni tampoco los apoyos que necesitamos los miembros de la fuerza pública, claro está en algunos grados porque para otros si hay atención.”*
- *“Excelente tener instalaciones propias, ¿cuánto dinero no se gastó en arriendos? muchas veces haciendo mantenimiento a instalaciones sin ser de la agencia.”*
- *“La seguridad, el espacio para los sitios de trabajo y la presentación de la empresa”*
- *“Mejoramiento continua en la imagen de la agencia”*
- *“Más fácil acceso y seguridad para las personas que requieren los servicios de la entidad.”*
- *“Me parecen excelentes y modernas, con un buen ambiente”*
- *“Excelente paso que han dado, que tengan unas instalaciones adecuadas y de fácil acceso”.*
- *“Ahora bien, teniendo esa infraestructura, deben el siguiente paso mejorar la calidad de servicio al cliente externo, ya que son frecuentes las quejas a todo nivel. La atención debe ser igual para todos sin ningún tipo de grado porque la igual debe ser para todos ya que somos seres humanos que debemos ser tratados con dignidad en todo el sentido de la palabra. Felicitaciones por ese nuevo logro BZ”.*

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 6510420 - 321 2133688
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co



C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Para el primer trimestre del año 2016, se llevó a cabo la tabulación de 195 Encuestas Anticorrupción a nivel Nacional de 153 procesos contractuales, las cuales diligencian los oferentes en los diferentes procesos de adjudicación de contratos realizadas en la Oficina Principal y Regionales; en donde se evidencia un promedio de 97.55% de transparencia contractual.

Igualmente la Dirección de Contratos publica todos los procesos de contratación en el Portal Institucional www.agencialogistica.gov.co, desde el inicio del pliego de condiciones hasta la adjudicación y respectivo contrato.

Se realizó la racionalización de dos (2) trámites y tres (3) Servicios en la plataforma de SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública, logrando su implementación parcial en los Módulos virtuales del Portal institucional de la ALFM. Pendiente la valoración de otros servicios que se quisieran implementar. Los trámites y Servicios de la Entidad se encuentran publicados en el Portal Institucional para ejercer una mayor información hacia nuestros usuarios.

Se encuentra publicado en la dirección: [Inicio](#)> [Planeación, Gestión y Control](#)> [Gestión del Riesgo](#)> [Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano](#)> el correspondiente plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano ALFM 2016.

“Trabajamos con orgullo para los Héroes de Colombia”



Sede Principal – Calle 95 No. 13 - 08
Edificio Trece Oficinas
Bogotá, D.C., Colombia
PBX (571) 6510420 - 321 2133688
Línea Gratuita Nacional 018000126537
www.agencialogistica.gov.co

