



MEMORANDO

Bogotá, 19-01-2021

N° 2021110010007893 ALSG –GRV- AOC – 1101

PARA: CORONEL (RA) ÓSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO
Director General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

DE: CORONEL JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA
Secretaria General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Diciembre de 2020.

Respetuosamente y con toda atención me permito informar al Señor Coronel (RA) Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, 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 2020

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
42	42	0%	0	0%

1.2. PERÍODO ACTUAL – DICIEMBRE 2020

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	EN TRAMITE POR RESOLVER	TOTAL VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER	AVANCE PERÍODO ANTERIOR	AVANCE PERÍODO ACTUAL
MÓDULO PQRD	20	17	3	0	18%	100%	85%

Respecto al mes de diciembre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta disminución en comparación al mes de noviembre; a la fecha las solicitudes que se encuentran en trámite.



- Dos (2) solicitudes con N° ID 9981 y 9988 con fecha de cierre el 02/02/2021 – 10/02/2021 respectivamente a cargo de la Dirección Administrativa “Talento Humano.
- Una (1) Solicitud con N° ID 9987 con fecha de cierre 26/01/2021 a cargo de la Subdirección General de Operaciones Logística.

Nota: En atención a la Resolución N° 362 de 03/04/20 por medio de la cual la ALFM adopta medidas especiales para garantizar la prestación de los servicios, toda petición será resuelta dentro de los 30 días siguientes a su recepción, igualmente se modifican los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 hasta que se supere la contingencia por el COVID - 19. Las peticiones que se encuentran en trámite fueron objeto de modificación en cuanto a los términos de respuesta atendiendo las disposiciones emitidas.

1.3. PETICIONES VENCIDAS: No se registró.

1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN: Se trasladó una (1) Petición allegada al correo contáctenos con el asunto: Información Páez Albañil y Otros, el 22 de diciembre, y el cual fue remitido al Ministerio de Defensa Nacional con el Numero Radicado - 2020110010045091 el 23 de diciembre.

1.5. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: No registró.

1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Se registró. Una (1) solicitud.

- Solicitud N° de ID 9972 con fecha de ingreso 07/12/2020 allegada por la “Ejercito Nacional – Brigadier General Oscar Reinaldo Rey Linares Comandante de la Décima Tercera Brigada”, la cual fue cerrada el 11/12/2020 por la Subdirección General De Contratación.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	20
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	204
	FELICITACIONES	2005
PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		
		2229

Contamos con 150 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), alcanzando para el mes de diciembre un total de 2.209 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de noviembre se evidencia disminución de 211 interacciones, toda vez que en el mes anterior se registró mayor participación.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 20 interacciones de las cuales Gestión Contractual con 5, Gestión del Talento Humano recibió 3 peticiones, Dirección de Otros Abastecimientos “Grupo Créditos con 3”, Oficina Jurídica con 3 y la Dirección Financiera “Gestión Contabilidad con 2. Las demás dependencias registran una (1) petición cada una.

Se presentaron 3 reclamos los cuales se direccionaron 2 a la Dirección Administrativa “Talento Humano” seguido de uno (1) para la Regional Centro “Gestión Contractual.

Cabe señalar que las quejas, reclamos y denuncias se detallan en el punto 7.2 “Conceptos Desfavorables

2.1 SOLICITUDES PRESENTADAS POR REGIONAL.

REGIONALES	GRUPO DE TRABAJO	PETICIONES	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	0	2	96	98
	CADS	0	0	0	12	12
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	0	1	37	38
	CATERING	0	0	7	256	263
CARIBE	CADS	0	0	0	20	20
	CATERING	0	0	25	3	28
CENTRO	CONTRACTUAL	0	1	0	0	1
	CATERING	0	0	42	410	452
LLANOS ORIENTALES	FINANCIERA	1	0	0		1
	CATERING	0	0	65	332	397
	CADS	0	0	23	61	84
NORORIENTE	CATERING	0	0	8	191	199
NORTE	CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	CADS	0	0	0	1	1



La seguridad
es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACIÓN COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	0	177	1816	0	1994	89,46
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	27	187	0	214	9,60
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5	0	1	0	0	0	6	0,27
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	OTROS ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS (COMERCIALIZACIÓN-CRÉDITOS)	3	0	0	0	1	0	4	0,18
DIRECCIÓN FINANCIERA	CONTABILIDAD	2	0	0	0	0	0	2	0,09
	CUENTAS POR PAGAR	1	0	0	0	0	0	1	0,04
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,13
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	2	0	2	0	1	0	5	0,22
TOTAL		17	0	3	204	2005	0	2229	100

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se reciben escritos, por lo que, para el mes de diciembre, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 177 sugerencias y 1.816 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 27 sugerencias y 187 felicitaciones.





La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



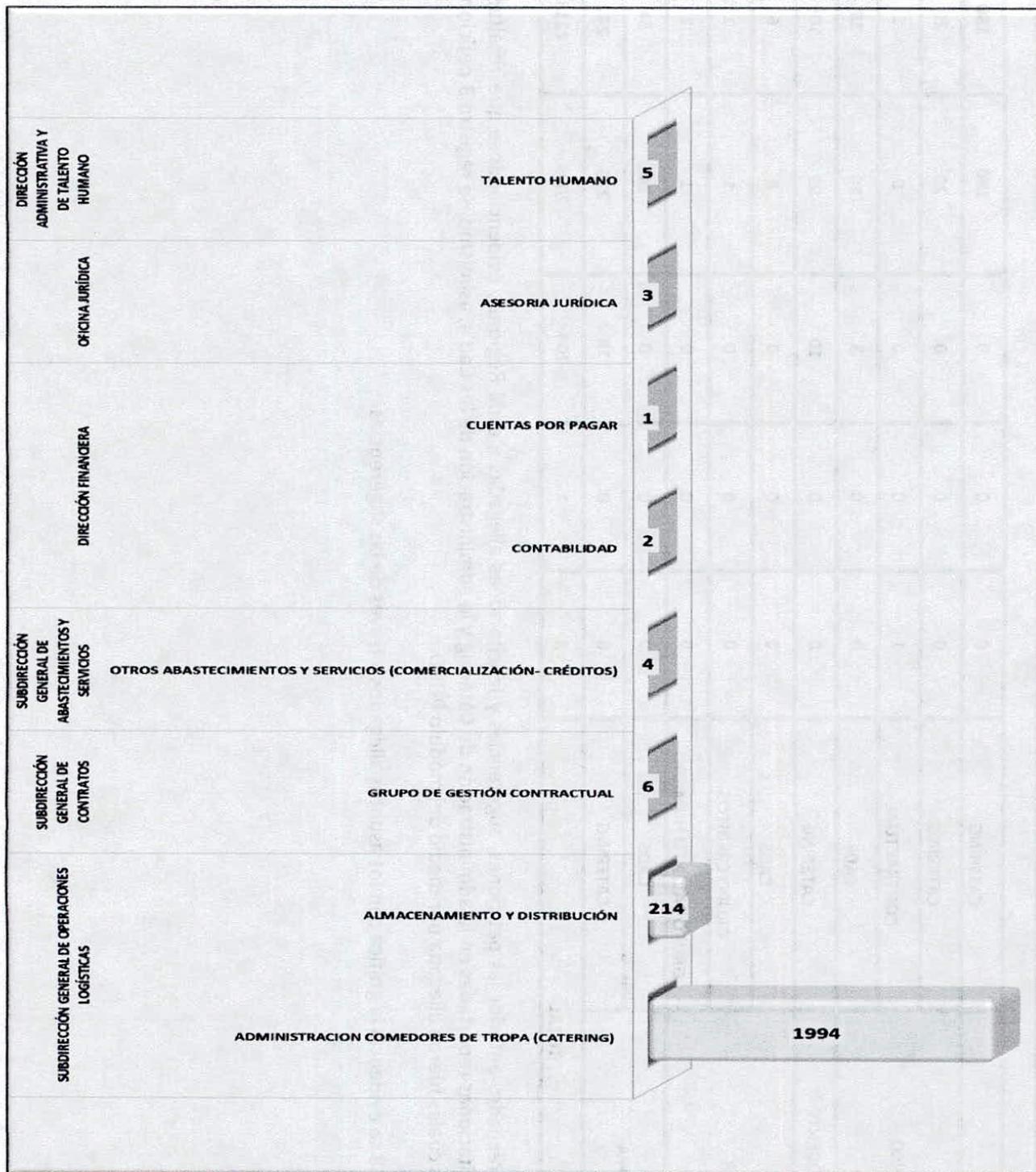
	CATERING	0	0	0	180	180
PACIFICO	CATERING	0	0	0	20	20
	CONTRACTUAL	1	0	0	0	1
	CADS	0	0	3	16	19
SUROCCIDENTE	CATERING	0	0	10	99	109
SUR	CADS	0	0	0	6	6
	GRUPO CRÉDITOS	0	0	0	1	1
	GRUPO TALENTO HUMANO	0	0	0	1	1
TOLIMA	CADS	0	0	0	34	34
	CATERING	0	0	18	229	247
TOTAL		3	1	204	2005	2213

Se muestra en el recuadro anterior las peticiones, sugerencias y felicitaciones allegadas a cada Regional, evidenciándose que resaltan las sugerencias y felicitaciones reportadas en la administración de Cátering y la administración de los Cad's, asimismo, se registró 3 peticiones y Un (1) Reclamo las cuales fueron allegada por medio del módulo PQRD.

En el numeral 4.1.8 se evidencia la gráfica con los asuntos allegados a través de las sugerencias.



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE DICIEMBRE



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de diciembre 2020

3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	8
DIRECCIÓN FINANCIERA	6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	12
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	10
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTOS BIENES Y SERVICIOS	13
REGIONAL PACIFICO	6
REGIONAL NORTE	8
REGIONAL CENTRO	9
REGIONAL LLANOS	3

El tiempo de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, se encuentra dentro de los términos establecidos en la ley.

Se debe aclarar que, para determinar la temporalidad de las respuestas se toman los días en que se dio respuesta a todas las solicitudes allegadas a cada dependencia, y se realiza el cálculo pertinente para el caso respectivo.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS - CANALES DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%	
CORREO CONTACTENOS	6	0,27	
PRESENCIAL	0	0,00	
ORFEO	3	0,13	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO	0	0,00	
CORREO DENUNCIE	0	0,00	
CORREO REGIONALES	2	0,09	
MODULO PQR	9	0,40	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	204	9,15
	FELICITACIONES	2005	89,95
TOTAL	2229	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 sube al Módulo, sin embargo, en este punto sólo se clasifica como solicitudes recibidas por el "Módulo PQR", aquellas que el usuario ingresa directamente a la herramienta.

4.1.1 CORREO - contactenos@agencialogistica.gov.co

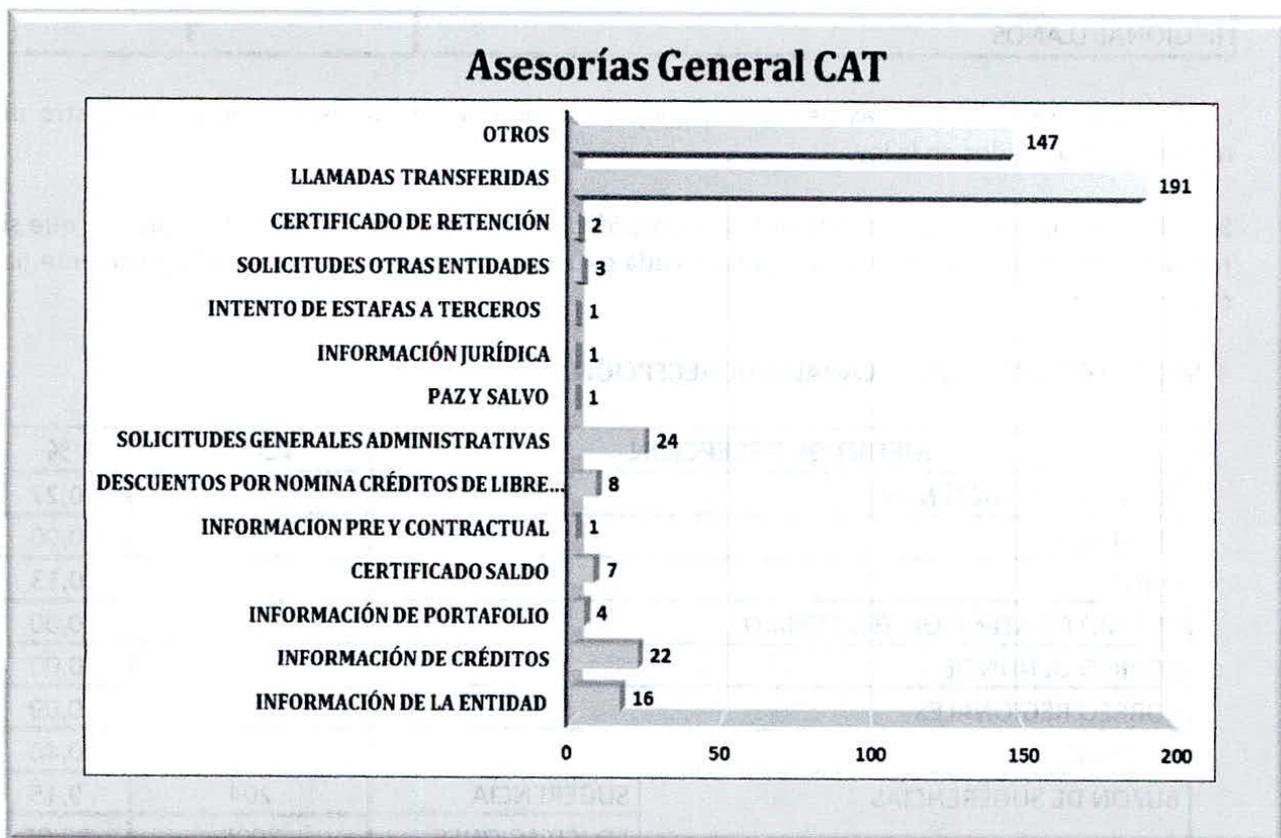


Para el mes de diciembre se recibieron un total de 98 correos, de los cuales 49 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 7 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en temas de información general de la entidad, 6 peticiones se registraron en el Módulo PQRD, No se registraron solicitudes de certificaciones financieras en el módulo de trámites de la página web, y finalmente 36 mensajes recibidos por éste correo **NO** fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

4.1.2 ORFEO – Gestión Documental

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, Se registraron 3 solicitudes.

4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de diciembre 2020

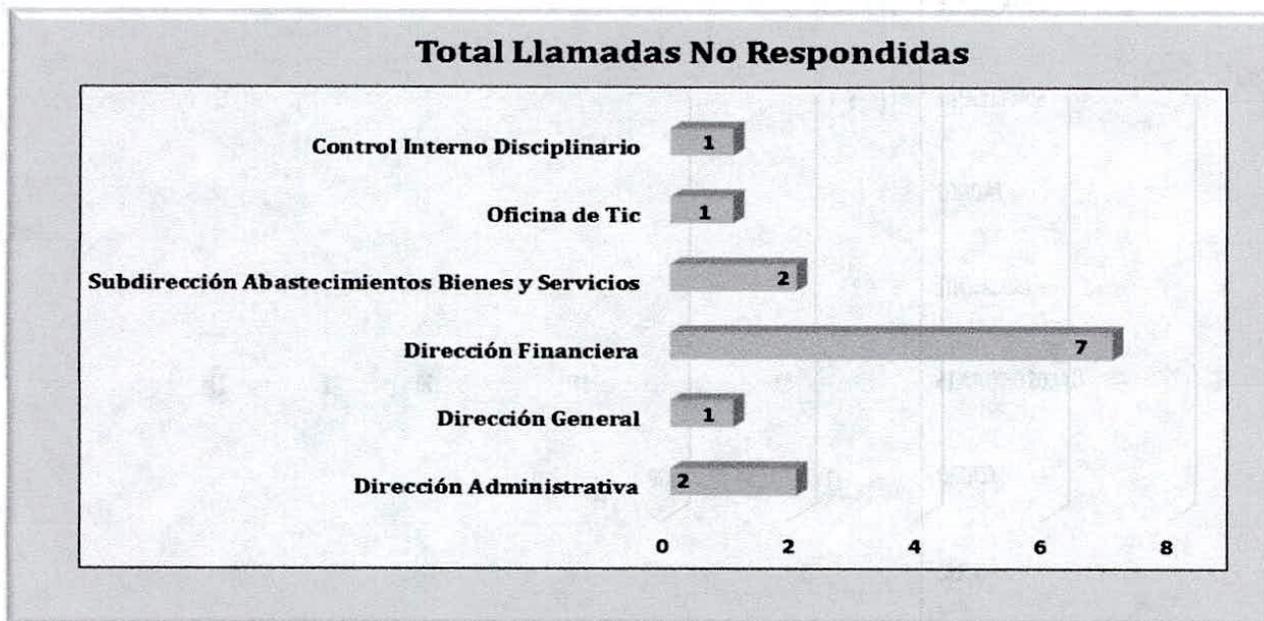
Por este medio ingresaron 428 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m., de las cuales se realizaron 72 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 11, registradas en el módulo de Certificaciones Financieras 7, llamadas transferidas 191, llamadas de prueba y números desconectados fueron 147 dentro de las que se encuentran 14 llamadas que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada.

Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

4.1.4 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. Registrando un total de 14 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciando aumento de 8 llamadas en comparación al mes de noviembre.

Los resultados se basan en las llamadas recibidas a través del Centro de Atención Telefónico:



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de diciembre 2020

En diciembre como muestra la gráfica, 14 dependencias fueron las que presentaron novedades al momento de transferir las llamadas, las cuales se identifican como perdidas, es importante reportar que disminuyo las llamadas que ingresan a la entidad para el mes de **diciembre en un 48%**. Contestar oportunamente el teléfono en cada área, es competencia del personal que está a cargo de estas herramientas de comunicación, pues desde el Centro de Atención Telefónico se direccionan las llamadas.

4.1.5 **CORREO ELECTRÓNICO – Regionales:** Se registraron 2 solicitudes.

4.1.6 **CORREO ELECTRÓNICO – Denuncie:** No se registró solicitud.

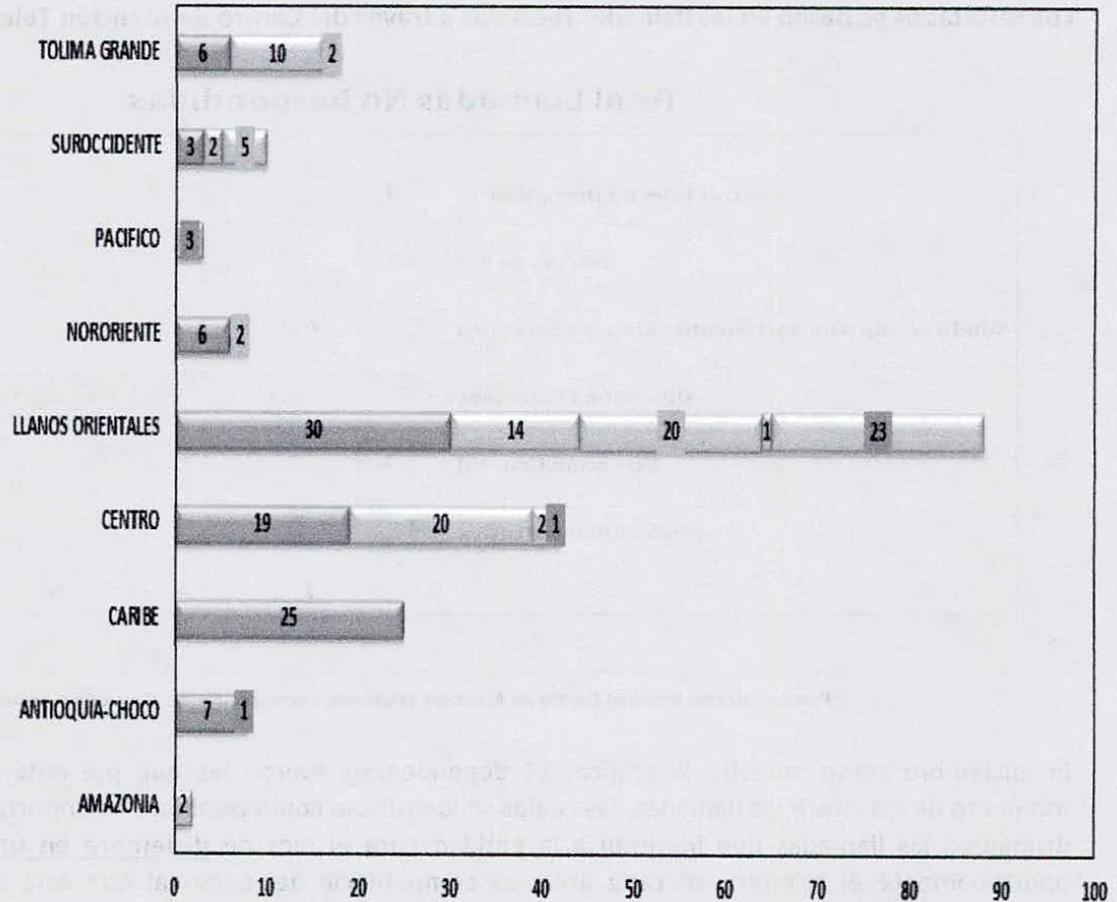
4.1.7 **PRESENCIAL:** No se registró solicitud.

4.1.8 **HERRAMIENTA MÓDULO PQRD:** Se gestionaron 9 solicitudes registradas directamente por los usuarios



4.1.9 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (204)

SUGERENCIAS
ADMINISTRACIÓN DE COMEDORES (CÁTERING) Y CAD'S



	AMAZONIA	ANTIOQUIA-CHOCO	CARIBE	CENTRO	LLANOS ORIENTALES	NORORIENTE	PACIFICO	SUROCCIDENTE	TOLIMA GRANDE
▣ MENU		7	25	19	30	6		3	6
▣ PORCION	2			20	14			2	10
▣ COCCION					20	2		5	2
▣ HORARIO DE ENTREGA DE ALIMENTOS				2	1				
▣ OTROS				1					
▣ CAD'S		1			23		3		

Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes diciembre de 2020





La seguridad es de todos

Mindefensa

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES



AGENCIA LOGÍSTICA
FUERZAS MILITARES
La unión de nuestras Fuerzas



Unidad Social y Ambiental
de la Defensa

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la Administración (CÁTERING), fue el de **“Cambio de Menú”** con 96 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Llanos con 30, Caribe con 25, Centro con 19, Antioquia Choco con 7, seguido de Tolima Grande y Nororiente con 6 respectivamente y Suroccidente con 3. En cuanto al tema **“Aumento de Porción”** con 48 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro con 20, Llanos con 14, Tolima Grande con 10, seguido de Amazonia y Suroccidente con 2. La opción **“Cocción”** con 29 sugerencias; su gran mayoría para la Llanos con 20, Regional Suroccidente con 5, Nororiente y Tolima con 2. **Almacenamiento y Distribución CAD’S** registró 27 sugerencias, principalmente para la Regional Llanos con 23, seguido de la regional Pacifico con 3 y Antioquia Choco con una (1) respectivamente. Los demás temas menores a 3 se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 204 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia disminución en comparación al mes de noviembre en 50 sugerencias.

4.1.9 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 5 interacciones por este medio sobre información general.

5. MULTICANALES

No se notificaron llamadas internas por el conmutador.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	0	0,00
PBX	35	11,71
REUNIONES	0	0,00
DIFUSIONES	123	41,14
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	0	0,00
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	7	2,34
TOTAL	165	100

5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 123 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

No se notificaron reuniones agendadas, un ingreso formal de 151 personas externas por el aplicativo DYMO Labelwrite.

5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registraron en el módulo de trámites y servicios un total de 7 solicitudes allegadas por el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano, lo cual garantiza al usuario que la solicitud solo se demorará 5 días hábiles.

6. ENCUESTAS ANTICORRUPCIÓN



Para el mes de diciembre se evidenciaron 17 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron una (1) encuesta anticorrupción.

Regional Amazonia: (0) encuestas de (11) Audiencias procesos contractuales

Regional Llanos: (0) encuestas de (2) Audiencias procesos contractuales

Regional Tolima Grande: una (1) encuesta de una (1) Audiencia procesos contractuales.

Regional Centro: (0) encuestas de (3) Audiencias procesos contractuales.

Registrando una percepción Favorable del 100%

Percepción desfavorable del 0%

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 peticionarios y ciudadanía en general, sobre los servicios que presta la Entidad.

7.1 Medición de satisfacción

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 usted el servicio recibido por este medio?	1	1	0	0	0
2. ¿La respuesta a su solicitud fue entregada de manera clara y oportuna?		1	0	0	0
3. ¿Cómo Califica el interés y actitud de nuestros funcionarios para resolver el requerimiento?		1	0	0	0
4. ¿Cómo Califica la facilidad de ingreso a los canales de atención para presentar su solicitud ?.		1	0	0	0
Total	Total	Calificación Promedio			
Trámites/Servicios	Participantes	Excelente (4.5 a 5)			
1	1				

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, la medición se realiza a través de cuatro preguntas en el módulo PQR, para el mes de diciembre se evidencia la participación de un (1) usuario quien considera que la respuesta a la solicitud fue excelente.

7.2 Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	2005
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	4
TOTAL	2009

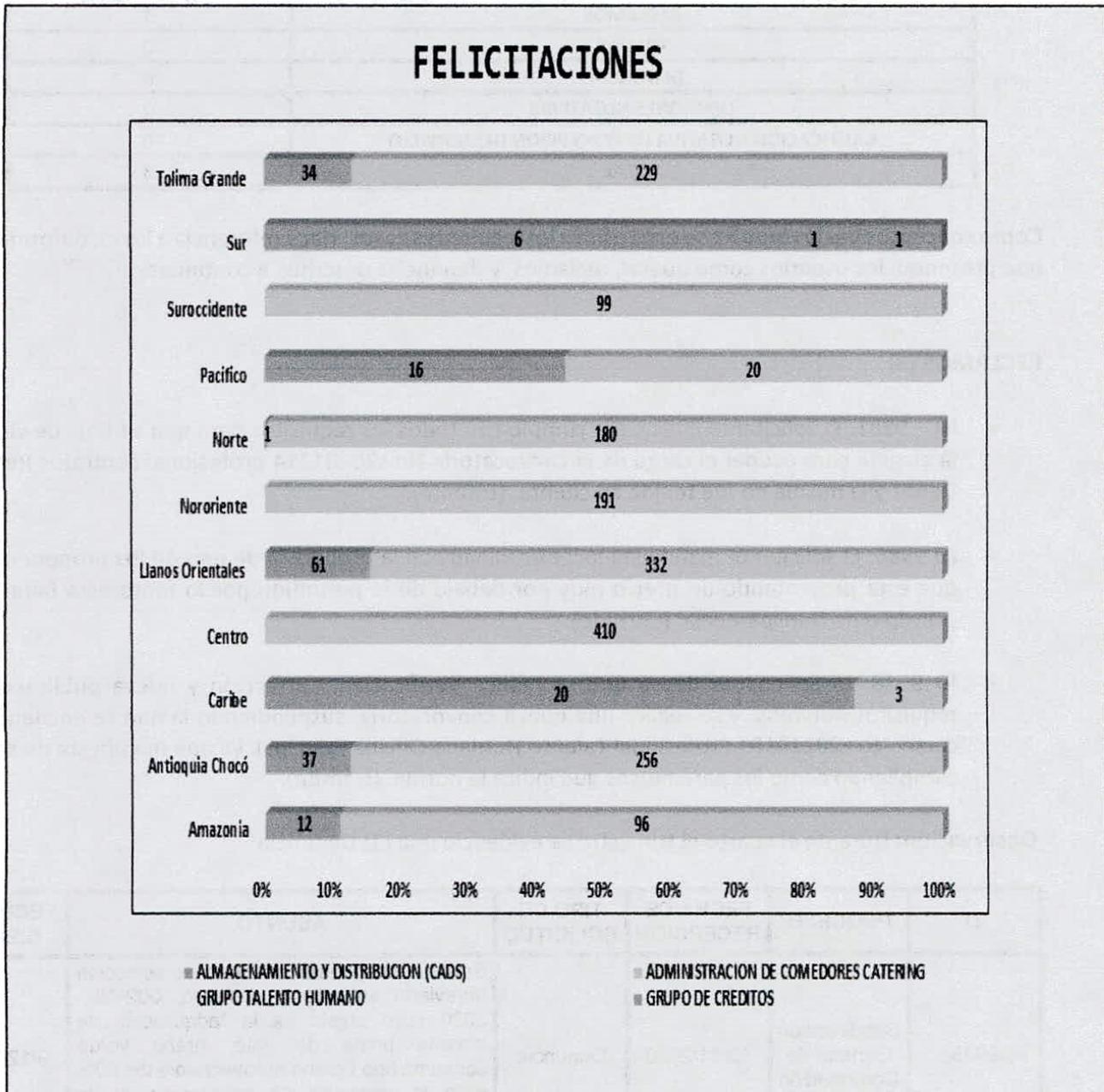


TOTAL	2009
-------	------

Los Buzones de Sugerencia, son el canal de comunicación más utilizado por nuestros grupos de interés para dar a conocer sus opiniones, que en su mayoría exaltan la gestión de la Agencia Logística, principalmente con las felicitaciones en los Comedores de Tropa (CATERING).

FELICITACIONES (2.005)

Para el mes de diciembre llegaron un total de 2.005 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes diciembre de 2020





El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.816, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio suministrado, seguido de "Centros de Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 187.

Las manifestaciones positivas para el mes de diciembre en comparación al mes de noviembre disminuyeron en 161, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES

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

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos: Hace referencia a las inconformidades que presentan los usuarios como quejas, reclamos, y denuncias descritos a continuación.

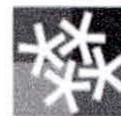
RECLAMOS (3)

- **ID – 9981:** El solicitante indica que cumple con todos los requisitos para que su hoja de vida sea la elegida para ocupar el cargo de la convocatoria No L20201214 profesional contratos Regional Llanos y la misma no fue tomada en cuenta. (trámite).
- **ID 9986:** El solicitante manifiesta inconformidad con la propuesta de uno de los proponentes ya que está presentando un precio muy por debajo de lo permitido por lo tanto está faltando al principio de transparencia. (Cerrado).
- **ID 9988:** La solicitante desea que se realice Verificación, corrección y nueva publicación de requisitos mínimos y se realice una nueva convocatoria, suspendiendo la que se encuentra en curso No L20210101 Profesional Talento Humano Oficina Principal. ya que manifiesta no se está cumpliendo como los parámetros que indica la norma. (trámite).

Observación: Durante el cuarto trimestre se evidencio una (1) Denuncia

ID	PROCESO	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO DE SOLICITUD	ASUNTO	FECHA DE CIERRE
9925	Subdirección General de Contratación	12/11/2020	Denuncia	Solicitud suspensión proceso de selección abreviada subasta inversa no. 002-187-2020 cuyo objeto es la "adquisición de materia prima de café, grano verde consumo tipo I grano aprovechable del 80% para la dirección de producción de la AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES.	9/12/2020





8. RECOMENDACIONES

1. Es importante resaltar que debe haber una mayor participación en los buzones de sugerencias en cuanto a las felicitaciones, ya que las mismas nos hacen querer seguir mejorando.
2. Se evidencian ciertos inconvenientes con las dependencias al momento de contestar las extensiones no siendo transferidas oportunamente, lo cual retrasa las solicitudes y el normal funcionamiento del centro telefónico generando disgusto en los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional.
3. El Grupo de Atención y Orientación al Ciudadano por medio de los canales de atención se ha encargado de explicar de manera más sucinta los requisitos y parámetros establecidos para participar en las convocatorias ofrecidas por la Entidad en vista de que las mismas han generado cierto tipo de dudas en los usuarios esto con el fin de brindar una respuesta correcta, clara, oportuna y eficaz, evitando así los reclamos que se han realizado.

Cordialmente,


CORONEL JUAN CARLOS RIVEROS PINEDA
Secretario General
Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Paula Andrea Fuertes Payán
Firmado digitalmente por
Paula Andrea Fuertes Payán
Fecha: 2021.01.19 07:29:27
-05'00'

Elaboró: Paula Andrea Fuertes Payán
Técnico de Apoyo Seguridad y Defensa


Revisó y Aprobó: Abog. Esp. Lizeth Katherine Rodríguez Muñoz
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana



