



**MEMORANDO**

Bogotá, 25-11 -2019

20192010658563 ALSG – AOC – 201

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

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

ASUNTO: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y Encuestas Anticorrupción – Octubre de 2019.

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 octubre así:

**A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**1. ESTADO DE LAS PETICIONES.**

**1.1. PERÍODO ANTERIOR – SEPTIEMBRE 2019**

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
49	49	0%	2,6	0%

**1.2. PERÍODO ACTUAL – OCTUBRE 2019**

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	31	31	0	0	0%	96%	100%

Respecto al mes de octubre se determinó que el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del módulo PQR presenta disminución en comparación al mes de septiembre.



**1.3. PETICIONES VENCIDAS:** No se reportaron vencimientos.

Se presentó una (1) novedad con el número de ID **9260**, en el módulo PQR se evidencia vencido pero la petición se respondió a tiempo con la siguiente observación *“No se reporta como vencido ya que al momento del cierre el gestor dejó en estado de extensión y no cerrado”*.

**1.4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN:** Se registró una (1) solicitud.

- Solicitud de fecha 25/10/2019 ingreso con N° ID 9286, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana la remitió por competencia al Ministerio de Defensa Nacional, con el asunto - formatos 1, 2 y 3b por el tiempo de servicio militar obligatorio prestado por una persona ya fallecida, solicitud que fue instaurada por la esposa.

**1.5. MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** Se registraron dos (2) solicitudes.

- Solicitud de fecha 01/10/2019 ingreso con N° ID 9247, la cual fue direccionada a la Subdirección General de Contratación, con fecha de respuesta del 17/10/2019.
- Solicitud de fecha 09/10/2019 ingreso con el N° ID 9255, se direccionó a la Subdirección General de Abastecimientos y Servicios “clase I”, con fecha de respuesta el 17/10/2019.

**1.6. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Se registraron 2 solicitudes.

- Solicitud de fecha 21/10/2019 ingreso con el N° ID 9272, allegada por el Grupo de Caballería Mecanizado No. 10 Tequendama, fue direccionada a la Regional Centro - Clase I, con fecha de respuesta 29/10/2019.
- Solicitud de fecha 25/10/2019 ingreso con el N° ID 9275 del Ministerio de Defensa Nacional, fue direccionada a la Subdirección General de Contratación, con fecha de cierre 01/11/2019.

**Nota:** se anularon 12 solicitudes por duplicidad y por pruebas realizadas por la firma que brinda soporte técnico de la página web, también se registró un (1) caso en mesa de ayuda N° 26113 por que se están presentando fallas con las notificaciones del correo electrónico interno a los gestores de atención ciudadana. Se encuentra pendiente de respuesta.

MEDIO DE RECEPCIÓN		TOTAL - RECIBIDAS
MÓDULO PQRD	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	31
BUZONES DE SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	293
	FELICITACIONES	1550
<b>PARA UN TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
		<b>1874</b>

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 octubre un total de 1843 escritos allegadas por este medio, que comparado con el mes de septiembre evidencia una disminución de 20 interacciones.

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

DEPENDENCIA	GRUPOS DE TRABAJO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS	ADMINISTRACION COMEDORES DE TROPA (CATERING)	1	0	1	276	1436	1	1715	91,5
	ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN	0	0	0	16	111	0	127	6,8
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS	GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5	0	0	0	1	0	6	0,3
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS	ABASTECIMIENTO CLASE I	2	0	0	0	0	0	2	0,1
SECRETARÍA GENERAL	ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	1	0	1	0	0	1	3	0,2
DIRECCIÓN FINANCIERA	CARTERA	6	0	0	0	0	1	7	0,4
OFICINA JURÍDICA	ASESORIA JURÍDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,1
OFICINA TECNOLOGIA	REDES DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	1	0	0	0	0	0	1	0,1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0	1	0	0	1	0,1
	TALENTO HUMANO	7	1	1	0	2	0	11	0,6
TOTAL		24	1	3	293	1550	3	1874	100

Como se muestra en el cuadro anterior, los Buzones de Sugerencias son el medio por donde más se recepcionan escritos, por lo que, para el mes de octubre, la gran mayoría fueron para el Grupo de Administración (CATERING), los cuales registraron 276 sugerencias y 1.436 felicitaciones, seguida por los Centros de Almacenamiento y Distribución, donde se recibieron 16 sugerencias y 111 felicitaciones.

Por otra parte, a través del Módulo PQR, se registraron 31 interacciones de las cuales Gestión del Talento Humano recibió 7 peticiones, seguida de Gestión Cartera con 6, el Grupo Gestión Contractual con 5 peticiones y la Oficina Jurídica con una (1) petición, las demás se pueden evidenciar con una (1) en el cuadro.

Además, se presentaron 3 reclamos, de los cuales uno (1) fue direccionado a la Dirección Administrativa "Gestión Talento Humano", uno (1) a la Subdirección General de Operaciones Logísticas "Gestión Catering", y el otro fue resuelto por el grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

Se registró una (1) queja que fue direccionada a la Dirección Administrativa "Gestión Talento Humano".

Se reportaron 3 denuncias, una (1) fue direccionada a la Subdirección General De Operaciones Logísticas, una (1) para la Dirección Financiera y una (1) para el grupo de Atención y Orientación Ciudadana.

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	SUGERENCIA	FELICITACIONES	TOTAL
AMAZONIA	CATERING	0	1	9	10
ANTIOQUIA CHOCO	CADS	0	1	40	41
	CATERING	0	17	245	262
CARIBE	GESTIÓN PRECONTRACTUAL	1	0	0	1
	CATERING	0	12	6	18
CENTRO	GESTIÓN CLASE 1	1	0	0	1
	CATERING	1	123	327	451

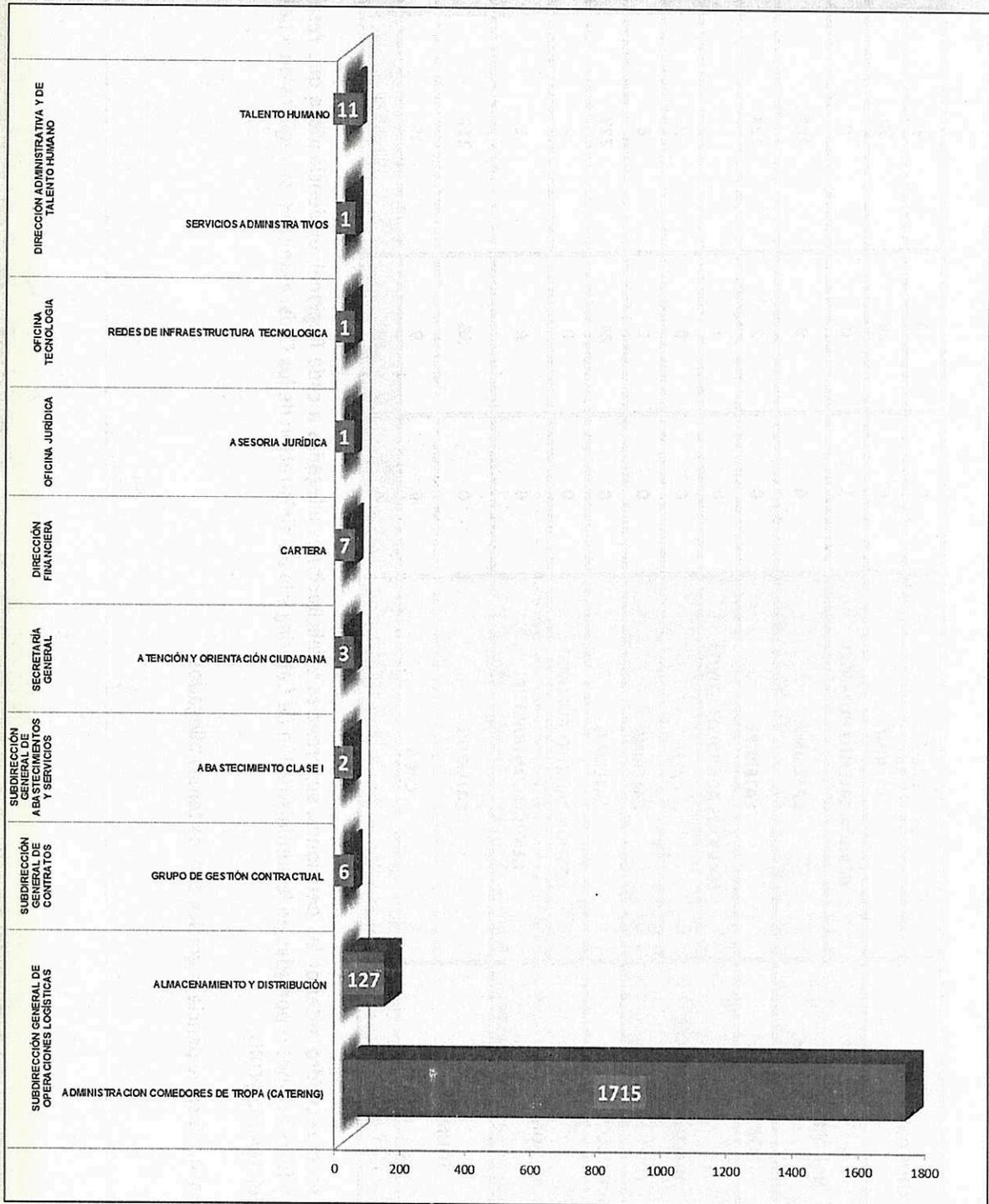
LLANOS ORIENTALES	CADS	0	15	37	52
	CATERING	0	28	90	118
NORORIENTE	GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	0	1
	CATERING	0	9	188	197
NORTE	CATERING	0	2	123	125
	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1		1
PACIFICO	CADS	0	0	15	15
	CATERING	0	2	8	10
SUR OCCIDENTE	CATERING	0	24	228	252
	GESTIÓN TALENTO HUMANO	0	0	2	2
SUR	GESTIÓN CONTRACTUAL	0	0	1	1
	CATERING	0	58	212	270
TOLIMA	CADS	0	0	19	19
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>293</b>	<b>1550</b>	<b>1847</b>

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 Cads, asimismo, se registraron 4 peticiones por medio del módulo PQRD.

En el numeral 4.1.6 se evidencia la gráfica con los temas allegados.



### SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE OCTUBRE



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a Nivel Nacional correspondiente al mes de octubre de 2019





### 3. TEMPORALIDAD

DEPENDENCIAS	TIEMPO DE RESPUESTA - DIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO	11
DIRECCIÓN FINANCIERA	7
SECRETARIA GENERAL (Atención y Orientación Ciudadana)	4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN	10
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ABASTECIMIENTOS	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES LOGISTICAS	4
OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN	5
REGIONAL CARIBE	15
REGIONAL CENTRO	8
REGIONAL NORORIENTE	10

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	5	0,27	
NOTIFICACIONES	1	0,05	
ORFEO	4	0,21	
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFONICO	0	0,00	
CORREO DENUNCIE	1	0,05	
CORREO ELECTRONICO SERVIDORES	1	0,05	
MODULO PQR	19	1,01	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	SUGERENCIA	293	15,64
	FELICITACIONES	1550	82,71
<b>TOTAL</b>	<b>1874</b>	<b>100</b>	

**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.

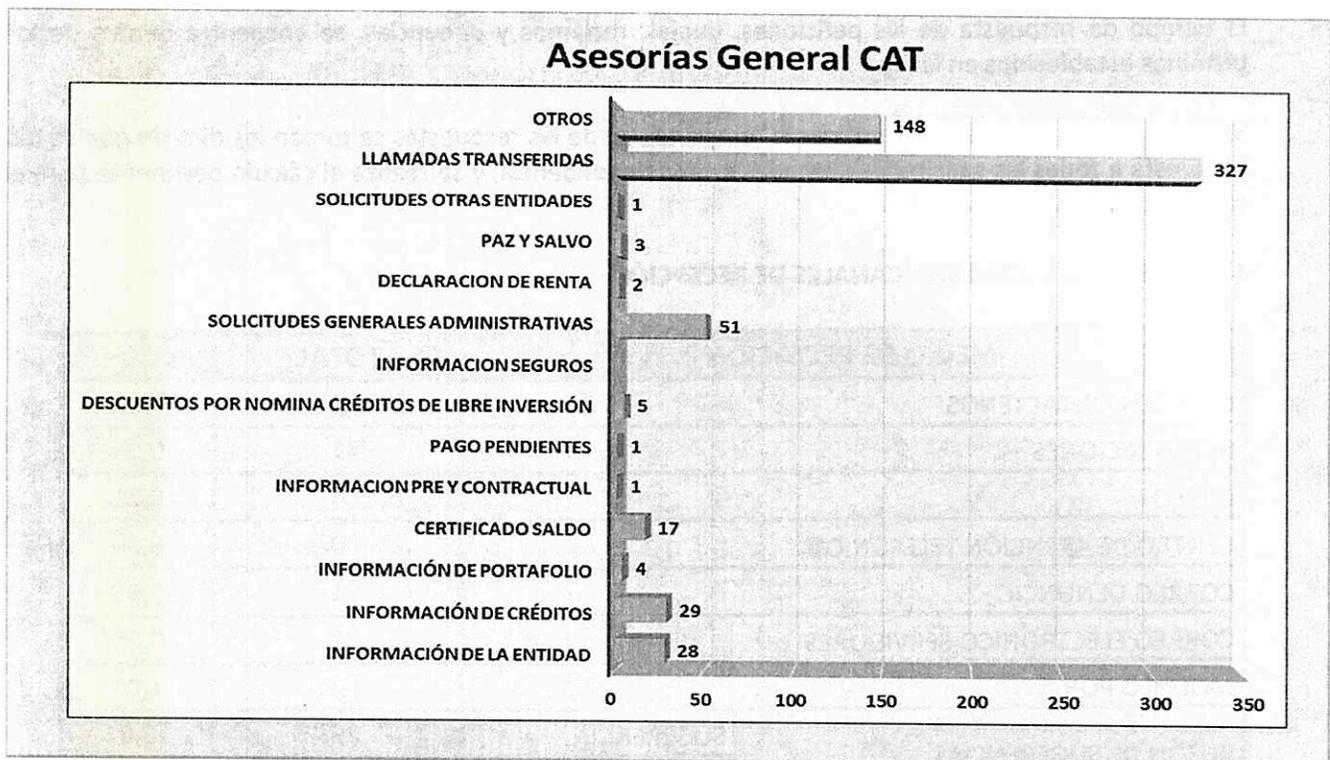
#### 4.1.1 CORREO - [contactenos@agencialogistica.gov.co](mailto:contactenos@agencialogistica.gov.co)

Para el mes de octubre se recibieron un total de 116 correos, de los cuales 52 se direccionaron a los funcionarios competentes de brindar la información requerida, 25 de éstos mensajes se les dio la pertinente asesoría en cuanto a temas de información general de la entidad, 5 se registraron en el Módulo PQRD, se registró una (1) solicitud de certificación financiera en el módulo de trámites de la página web, y finalmente 33 mensajes recibidos por éste correo **NO** fueron tramitados porque fueron reenviados más de una vez.

#### 4.1.2 ORFEO

A través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, se recibieron 4 solicitudes, las cuales fueron direccionadas a la dependencia competente para dar trámite.

#### 4.1.3 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



Fuente. Informe Mensual Centro de Atención Telefónico correspondiente al mes de octubre 2019

Por este medio ingresaron 617 llamadas en el horario de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 04:30 p.m. De las cuales se realizaron 126 asesorías sobre información general, tanto para la ciudadanía en general como para funcionarios de la misma Entidad, trasferidas con asuntos puntuales 7, 13 solicitudes fueron registradas en el módulo de Certificaciones Financieras, 327 llamadas transferidas, 144 llamadas saliente y números desconectados dentro de las que se encuentran 22 que no se transfirieron a las dependencias correspondientes, toda vez que no se obtuvo respuesta al momento de transferir la llamada.



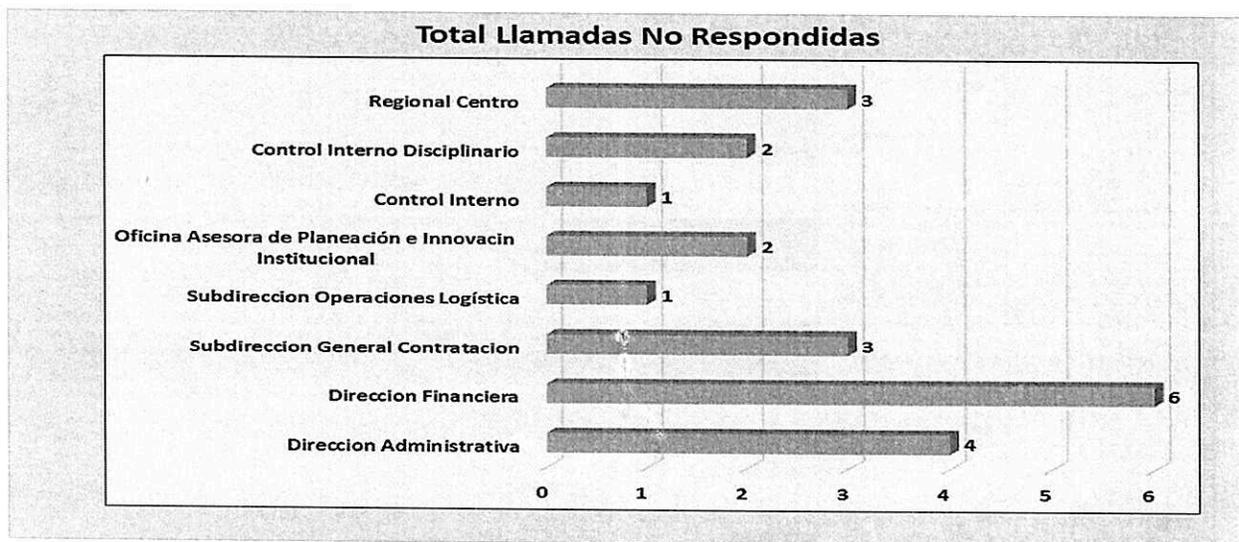


Cabe señalar que las solicitudes allegadas a través del Centro de Atención Telefónico, que se consideran una petición, queja, reclamo y/o denuncia se suben y responden a través del Módulo PQR que se encuentra en la Página Web de la Agencia Logística.

#### 4.1.3.1 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 con los usuarios, afectando el servicio y la imagen institucional. Registrando un total de 22 llamadas no transferidas oportunamente, evidenciado una disminución en comparación del mes de septiembre.

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 octubre 2019

En octubre la Dirección financiera y la Dirección Administrativa fueron las áreas con las que se presentó novedad al momento de transferir las llamadas, por lo que se evidencia que las citadas dependencias presentan novedades al momento de atender a los usuarios, es necesario precisar que estas son las llamadas identificadas como perdidas. 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.

#### 4.1.4 CORREO ELECTRÓNICO – denuncia@agencialogistica.gov.co

Se registró una (1) denuncia.

#### 4.1.5 CORREO ELECTRÓNICO – SERVIDORES

Por este medio se registró una (1) solicitud.

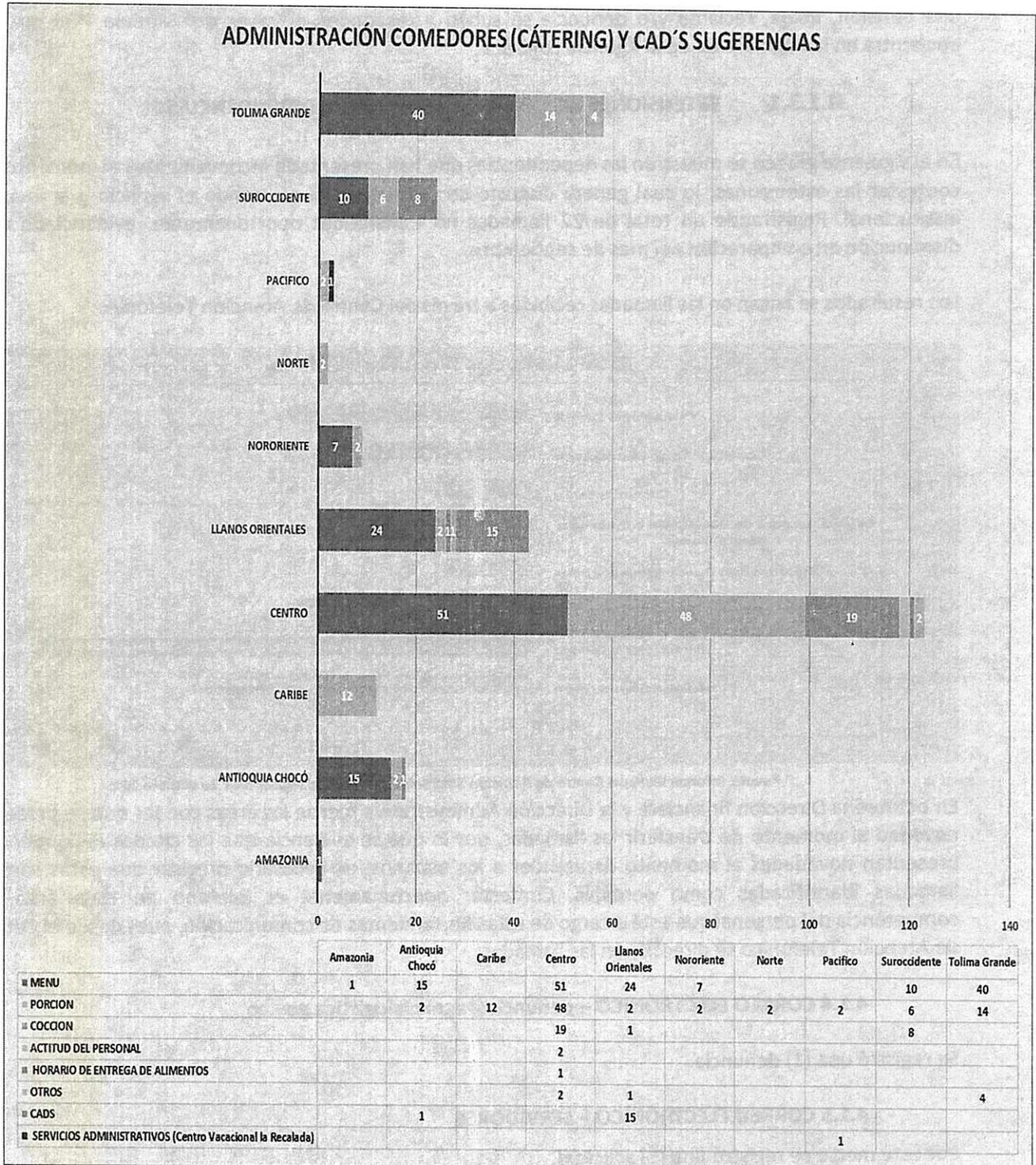
#### 4.1.6 HERRAMIENTA MÓDULO PQRD

Por este medio se gestionaron 19 solicitudes registradas directamente por los usuarios.





4.1.7 BUZÓN DE SUGERENCIA ASUNTOS (293)



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes octubre de 2019

Respecto a los Buzones de Sugerencia, el tema más reiterativo en la **Administración (CÁTERING)**, fue el de **"Cambio de Menú"** con 148 sugerencias a nivel Nacional, allegadas principalmente a la Regional Centro con 51, Regional Tolima con 40, Regional Llanos con 24, Antioquia Chocó con 15, y la Regional



Suroccidente con 10. En cuanto al tema “**Aumento de Porción**” con 90 Sugerencias; en su gran mayoría para la Regional Centro con 48, la Regional Tolima con 14, y la Regional Caribe con 12. La opción “**Cocción**” con 28 sugerencias; su gran mayoría para Centro con 19 seguido de Suroccidente con 8. La opción “**Actitud del Personal**” con 2 sugerencias; para la Regional Centro. La opción “**Otros**” con 7 sugerencias; que hacen referencia a la entrega de alimentos oportunamente, comida más caliente, apertura de otros puntos de servicio, cambio de menaje, solicitudes de mesa, objetos que se encuentran dentro de los alimentos y verificación en la entrega de los mismos, principalmente en Regional Tolima con 4 y centro con 2.

**Almacenamiento y Distribución CAD** registró 16 sugerencias, de las cuales la Regional Llanos obtuvo 15 y la Regional Antioquia con una (1). Los demás temas se pueden evidenciar en la gráfica respectivamente, para un total de 293 sugerencias recibidas a nivel Nacional, lo cual evidencia una disminución en comparación al mes de septiembre en 6 sugerencias.

#### 4.1.8 CHAT INTERACTIVO

Se recibieron 19 interacciones por este medio sobre información general.

### 5. Multicanales

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
ATENCION PRESENCIAL	21	4,62
PBX	320	70,33
REUNIONES	10	2,20
DIFUSIONES	90	19,78
CONTACTENOS / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	1	0,22
CENTRO TELEFONICO / CERTIFICACIONES FINANCIERAS WEB	13	2,86
<b>TOTAL</b>	<b>455</b>	<b>100</b>

Se notificaron 320 llamadas entrantes al conmutador, que fueron direccionadas a cada una de las dependencias y a las cuales se les brindó la información pertinente.

#### 5.1 DIFUSIONES

Se evidenció una gestión de 90 difusiones, las cuales se realizan desde la Recepción de la Oficina Principal.

#### 5.2 REUNIONES AGENDADAS Y REGISTRO DE VISITANTES

Se notificaron 10 reuniones agendadas, un ingreso formal de 602 personas externas, de las cuales 21 de ellas se remitieron a Gestión Cartera por temas relacionados a certificaciones de créditos, los cuales se registraron en el aplicativo DYMO Labelwrite.

#### 5.3 MODULO WEB DE FINANCIERA

Se registraron un total de 14 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 octubre se evidenciaron 8 Audiencias de adjudicación de contratos a nivel Nacional y se realizaron 9 encuestas anticorrupción.

**Regional Amazonia:** (0) encuestas, de una (1) Audiencia proceso contractual.

**Antioquia Chocó:** (5) encuestas, de (2) Audiencias procesos contractuales.

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

**Regional Pacífico:** una (1) encuestas de una (1) Audiencia proceso contractual

**Regional Tolima Grande:** (3) encuestas, de (2) Audiencia de procesos contractual.

Registrando una percepción Favorable del **100%**

No se registra una percepción desfavorable.

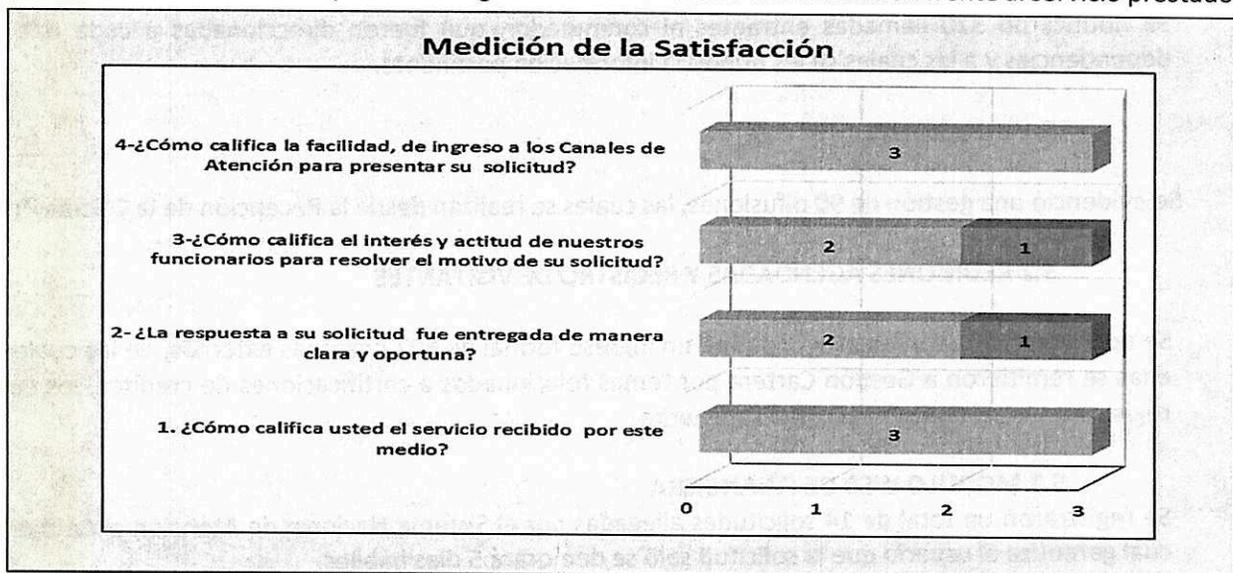
## 7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN A (4) PREGUNTAS			
		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)	3	0	10	0	2
Total Trámites/Servicios	Total Participantes	Calificación Promedio			
1	3	Bueno (3.5. a 4.5)			

De acuerdo a los resultados anteriormente expuestos, se evidencia disminución en la participación de los usuarios que utilizaron el módulo PQR en el mes de octubre en comparación al mes anterior, se Determinó que el personal encuestado presentó en general un nivel bueno de satisfacción frente al servicio prestado.



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de octubre 2019



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

#### CONCEPTOS FAVORABLES

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	1550
OPINIONES POSITIVAS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN EL MÓDULO PQR	10
<b>TOTAL</b>	<b>1560</b>

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) y las percepciones positivas por medio del módulo PQR en las encuestas de Satisfacción, toda vez que se recibió un total de 10 calificaciones positivas frente al servicio prestado.

#### FELICITACIONES (1550)

Para el mes de octubre llegaron un total de 1550 felicitaciones las cuales se clasificaron así:



Fuente. Informe Mensual PQRD de cada proceso a nivel Nacional correspondiente al mes de octubre 2019

El Grupo "Administración (Catering)" ostenta el mayor número de Felicitaciones allegadas a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares con 1.715, que hacen referencia a la satisfacción frente al servicio





suministrado, seguido de "Almacenamiento y Distribución (CAD)" con 111, "Gestión de Gestión Contractual con una (1) y Gestión Talento Humano con (2) reportados por la Regional Sur. Las manifestaciones positivas para el mes de octubre en comparación al mes de septiembre disminuyeron en 10, igualmente se evidencia el buen trabajo que se realiza en la Entidad.

**CONCEPTOS DESFAVORABLES**

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
RECLAMOS	3
QUEJAS	1
DENUNCIAS	3
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	2
TOTAL	9

Como conceptos desfavorables se especifican los siguientes casos:

**RECLAMOS (3)**

1. ID 9251, la usuaria solicita se informe porque han transcurrido más de dos meses y no ha sido nombrada en el cargo al cual se postuló y fue aceptada. Se direccionó al Grupo de Talento Humano (Cerrado).
2. ID 9261, el Comandante del Batallón de Movilidad y Maniobra de Aviación No. 7, informa novedades en la alimentación del rancho de tropa del BIBEP. Se direccionó a la Subdirección General de Operaciones Logísticas (Cerrado).
3. ID 9280, reclamo anónimo referente a la calidad de la alimentación que se brinda a los soldados en la Regional Centro. Se direccionó al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana (Cerrado).

**QUEJAS (1)**

1. ID 9288, Militar activo en comisión indica posibles irregularidades en acto administrativo interpuesto en su contra por parte de un directivo de la Entidad. Se direccionó al Grupo de Talento Humano (Cerrado).

**DENUNCIAS (3)**

1. ID 9262, denuncia anónima por medio de la cual informan presuntas irregularidades en proceso de contratación de la Regional Centro. Se direccionó a la Subdirección General de Contratación (Cerrado).
2. ID 9277, denuncia anónima en la que informan irregularidades al interior de la Regional Centro. Se direccionó al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana (Cerrado)
3. ID 9278, la usuaria advierte posible fraude con el nombre de la Entidad. Se direccionó al Grupo de Cartera (Cerrado).





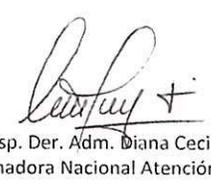
## 8. RECOMENDACIONES

- En cuanto a las peticiones anónimas, atendiendo los pronunciamientos de la Corte Constitucional, deben ser admitidas para darle trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación plausible del peticionario para mantener la reserva de identidad. Así mismo, las peticiones que sin necesidad de acreditar tal factor, ofrezcan elementos que las hagan serias, creíbles y consistentes, de manera que los derechos o situaciones involucradas en ella deben ser objeto de una intervención de la autoridad competente.
- Validar las circunstancias que dieron origen a los reclamos, quejas y denuncias.

Cordialmente,

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

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

  
Revisó y Aprobó: Abog. Esp. Der. Adm. Diana Cecilia Martín Amaya  
Coordinadora Nacional Atención y Orientación

